

УДК 174
УДК 316.772

**Баглюк С.Б., кандидат
философских наук,
доцент кафедры
«Основы научно-
исследовательской
деятельности»
Академии постдипломного
образования ФГБУ ФНКЦ
ФМБА России.
г. Москва**

ЭТИКЕТ И ВЕЖЛИВОСТЬ КАК ЭЛЕМЕНТЫ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ

Аннотация: В данной работе рассматриваются наиболее характерные коммуникативные параметры взаимодействия в деловой сфере. Принципы установления, укрепления и поддержания профессиональных отношений и в рамках любой организации, и между представителями различных структур, требуют соблюдения правил корректного вербального и невербального поведения, основы которых составляют этикет и вежливость. С привлечением компаративной методологии и контент-анализа сделаны выводы о взаимозависимом функционировании речевого и невербального уровней вежливого поведения, а также представлены примеры наиболее неоднозначных моментов деловых взаимоотношений между представителями какой-либо организации как одного, так и различного рангов.

Ключевые слова: вежливость, этикет, коммуникация, организация, профессиональные отношения, деловая сфера, вербальная коммуникация, невербальная коммуникация.

**Baglyuk S.B., candidate
philosophical sciences,
Associate Professor of the
Department
"Fundamentals of scientific
research activity"
Postgraduate Academies
education of the Federal State
Budgetary
Educational Institution FNCC
FMBA of Russia.
The city of Moscow**

ETIQUETTE AND POLITENESS AS ELEMENTS OF BUSINESS COMMUNICATION

Abstract: In this paper, the most characteristic communicative parameters of interaction in the business sphere are considered. The principles of establishing, strengthening and maintaining professional relations both within any organization and between representatives of various structures require compliance with the rules of correct verbal and non-verbal behavior, the foundations of which are etiquette and politeness. Using comparative

methodology and content analysis, conclusions are drawn about the interdependent functioning of the speech and non-speech levels of polite behavior, as well as examples of the most ambiguous moments of business relationships between representatives of an organization of both the same and different ranks.

Keywords: politeness, etiquette, communication, organization, professional relations, business sphere, verbal communication, non-verbal communication.

Введение. Прежде всего, важно определить основные понятия, которые затем будут раскрывать соответствующие формы взаимоотношений между деловыми партнерами, коллегами, сотрудниками и руководством. Деловые коммуникации в данном случае представлены вербальными и невербальными формами официальных контактов в любой профессиональной сфере. Вербальный уровень деловых коммуникаций в первую очередь фиксирует устно-речевые модели общения, реализуемые в непосредственных профессиональных контактах. В то же время, как вербальные, так и невербальные коммуникативные типы взаимодействия рассматриваются преимущественно в контексте отечественной и общеевропейской традиций, т. к. межкультурный или кросс-культурный аспекты корректных (вежливых) поведенческих параметров требует отдельного исследовательского внимания, что и акцентировано в ряде работ, специально посвященных этой тематике¹.

¹ Биджиева С.Р. Категория вежливости как основа этических принципов // Табуловские чтения – 2024: материалы международной научной конференции, Карачаевск, 21-22 октября 2024 года. – Карачаевск: Карачаево-Черкесский государственный университет имени У.Д. Алиева, 2024. – 276 с.; Лю Ц. Причины китайско-российских межкультурных коммуникативных неудач с точки зрения теории вежливости // Проблемы преподавания филологических дисциплин иностранным учащимся: Сборник материалов VIII Международной научно-методической конференции. Воронеж, 2024. – Воронеж: Издательско-полиграфический центр «Научная книга», 2024. – 230 с.; Павлова А.В. Реализация стратегий вежливости в сфере делового общения // Язык для специальных целей: система, функции, среда: Сборник статей X Международной научно-практической конференции, 23-24 мая 2024 года. – Курск: ЗАО «Университетская книга», 2024. – 317 с.; Юсупова Г.Г. Важность обучения правилам международной вежливости будущих дипломатов // Языки, культуры, этносы. Формирование языковой картины мира: филологический и методический аспекты: сборник научных статей по материалам XV Международной научно-практической конференции, Йошкар-Ола, 12 октября 2023 года. – Йошкар-Ола: Марийский государственный университет, 2024. – 811 с.

Несколько слов необходимо сказать и о понятии вежливости. Известнейшие лингвистические своды В.И. Даля, С.И. Ожегова и Н.Ю. Шведовой фиксируют следующие семантические параметры: «учтивость, учливость, учтивство» у В.И. Даля²; «вежливый» - соблюдающий правила приличия, воспитанный, учтивый, соответственно у С.И. Ожегова и Н.Ю. Шведовой³.

Эти критерии демонстрируют ведущий смысл вежливого поведения и общения – следование определенному перечню норм, исполнение которых устанавливает необходимый конкретной деловой ситуации уровень взаимопонимания.

Далее, этикет можно рассматривать как совокупность правил хорошего тона⁴, включающих соответствующие этим правилам поведение и речь.

Здесь актуальным становится выявление четких параметров вежливого поведения вербального и невербального уровня, что позволяет выделить такие поведенческие элементы, применение на практике которых недвусмысленно будет воспринято коммуникативным партнером как вежливость и тактичность.

Целью данной работы можно считать выявление взаимозависимости вербальных и невербальных форм вежливого поведения в разрешении наиболее неоднозначных ситуаций в деловом общении и взаимодействии.

Методы исследования. В представленном выше контексте компаративная методология в сочетании с контент-анализом позволяет выделить существенные черты корректных форм деловых коммуникаций на основании обращения к соответствующим источникам.

² Даль В.И. Толковый словарь живого великорусского языка. В 4 Т. – М.: РИПОЛ классик, 2006. –Т.1. С.233.

³ Ожегов С.И., Шведова Н.Ю. Толковый словарь русского языка: 80 000 слов и фразеологических выражений. – 4-е изд., дополненное. – М.: ООО «А ТЕМП», 2006. – 934 с. – С. 72.

⁴ Романова Н.Н., Филиппов А.В. Словарь. Культура речевого общения: этика, прагматика, психология. – 2-е изд., стер. – М.: ФЛИНТА, 2016. – 304 С. – С. - 301-302.

Результаты. Следует указать на широкий спектр интерпретаций правил вежливости, объединяемых понятием делового этикета⁵. Во-первых, основа деловых коммуникаций закладывается с самого начала в формах приветствий, представлений и обращений. Во-вторых, можно отметить определенный порядок реализации общения в профессиональной сфере, т. е. можно сразу переходить к делу, а можно сначала поговорить на отвлеченные темы. И в-третьих, существуют различные представления о влиянии на деловые отношения и контакты «позитивной» и «негативной» вежливости, т. к. стороны коммуникации неодинаково видят своих партнеров по взаимодействию, что обусловлено особенностями межкультурной коммуникации (видимо, хотя бы частичное, обращение к этой тематике неизбежно) и, отчасти, различными ожиданиями от такого взаимодействия.

Если рассматривать типичные ситуации делового общения, то такие коммуникативные формы как приветствие, представление, обращение оказываются отправными точками официальных и формальных контактов. Где бы данное общение ни реализовывалось – внутри организации, трудового коллектива, учреждения, или между деловыми партнерами, представляющими различные структуры – эти этапы взаимодействия требуется регулировать и контролировать в первую очередь. Важно обратить внимание, что в деловой сфере гендерные или половые различия не имеют того значения, которое они приобретают в светском этикете⁶. В этой связи, напр., в ситуации приветствия руководителя, первым его приветствует подчиненный или сотрудник ниже рангом, независимо

⁵ Шевелева О.В. Манеры для карьеры. Современный деловой протокол и этикет. – М.: ЭКСМО, 2020. – 253 с. – С. 11.

⁶ Бер Е. Хорошие манеры и деловой этикет. Иллюстрированное руководство. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014. – 168 с. – С. 16.

указанных ниже параметров. Таким образом, правила приветствий для деловых коммуникаций таковы⁷:

- Первым приветствует младший по статусу старшего по статусу, независимо от пола и возраста;

- Среди равных по статусу сотрудников, первым здоровается более молодой;

- Если статус и возраст примерно одинаков, не имеет решающего значения, кто приветствует первым, мужчина или женщина;

- Входящий независимо от статуса, пола и возраста, первым приветствует присутствующих в помещении;

- Приветствуя кого-либо нужно стоя, если вы сидите, следует встать при приветствии;

- В ситуации, когда в помещении находится группа людей, приветствовать в ней нужно не только своих знакомых, но всех присутствующих.

Вербальная форма приветствия универсальна для делового общения, в зависимости от времени суток, это может быть: «Доброе утро»; «Добрый день» или «Добрый вечер». И здесь существует особенность, касающаяся формы приветствия «Здравствуйте». Считается, что этот тип приветствия уместен в светском общении, а не в деловом⁸. Но в любом случае это носит характер рекомендации, выбор речевой формы остается на усмотрение приветствующего. При этом, также на правах рекомендаций, приветствие требует доброжелательности и взгляда в глаза собеседнику.

Представление в деловых коммуникациях, как правило, осуществляется через посредника, причем, при равном статусе,

⁷ Шевелева О.В. Манеры для карьеры. Современный деловой протокол и этикет. – М.: «Эксмо», 2020. – 253 с. – С. 13.

⁸ Игнатъева Е.С. Международный деловой этикет на примере 22 стран мира. – М.: «Эксмо», 2020. – 333 с. – С. 24.

представляют того, с кем лучше знакомы, тому с кем менее знакомы⁹. Вместе с тем, представляться можно и самостоятельно, особенно, если случилось оказаться среди незнакомых людей. При представлении также важен зрительный контакт с собеседником и доброжелательные тон и выражение лица. Здесь возникает ряд нюансов с рукопожатием: если представляют друг другу женщин или они представляются друг другу сами, то рукопожатие необязательно; между женщиной и женщиной – рукопожатие на усмотрение женщины; между мужчинами – рукопожатие очень важно, но в ситуации равного статуса, первым руку для рукопожатия подает тот, кому был представлен другой человек¹⁰, в случае неравного статуса, инициатива с рукопожатием исходит от старшего по статусу.

При наличии обстоятельств, в которых требуется представиться самостоятельно, называются имя, отчество, фамилия, и, если требует ситуация, место работы. Ответ на представление кого-либо: «Рад (-а) познакомиться с вами, (обязательно добавляется имя и отчество)¹¹. Варианты ответа: «Приятно познакомиться» или «Очень приятно» не совсем уместны, если вы не испытываете таковых чувств на самом деле¹². Конечно, важным будет учитывать статус знакомящихся: первым представляют младшего по статусу старшему по статусу, при равном статусе, младшего по возрасту старшему по возрасту¹³. И здесь может проявиться неудобный момент, связанный с невозможностью вспомнить имя собеседника, хотя он или она общается так, как будто вас давно знает. Забыть имя (возможно, и отчество) собеседника было бы очевидным нарушением правил вежливости, т. к. имена для того и называют, чтобы

⁹ Бер Е. Хорошие манеры и деловой этикет. Иллюстрированное руководство. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014. – 168 с. – С. 29.

¹⁰ Шевелева О.В. Манеры для карьеры. Современный деловой протокол и этикет. – М.: «Эксмо», 2020. – 253 с. – С. 14.

¹¹ Шевелева О.В. Манеры для карьеры. Современный деловой протокол и этикет. – М.: «Эксмо», 2020. – 253 с. – С. 14.

¹² Шевелева О.В. Манеры для карьеры. Современный деловой протокол и этикет. – М.: «Эксмо», 2020. – 253 с. – С. 14.

¹³ Шевелева О.В. Манеры для карьеры. Современный деловой протокол и этикет. – М.: «Эксмо», 2020. – 253 с. – С. 13.

эти правила соблюдать. В таком положении следует брать инициативу и представляться самому / самой, как бы начиная знакомство сначала, ведь вежливость требует симметричного ответа и при представлении, и при приветствии, и при обращении, и не только в этих коммуникативных формах.

В основе вежливого общения лежит взаимное уважение, и поэтому, особенно это касается деловых коммуникаций, любя фамильярность исключена. В ряде случаев, особенно это касается внутриорганизационных взаимодействий сотрудников одного ранга, между людьми возникают дружеские отношения, которые сокращают социальную дистанцию. Совместная трудовая деятельность, возможно, связанная с периодическим разрешением сложных рабочих моментов, сближает коллег на основании схожего опыта, переживаний, взаимной поддержки. И между собеседниками принимается обращение на «ты». Является ли это нарушением вежливости, рассматриваемой с точки зрения профессионально-деловой обстановки? Допустим, обращение на «ты» к старшему по возрасту сотруднику или сотруднице? Многое, конечно, зависит от сложившихся в трудовом коллективе традиций, образующих корпоративную культуру, но в официальных обстоятельствах, обращение на «ты» к старшему по возрасту сотруднику, одного ранга или стоящего ниже рангом, неприемлемо. Инициатива обращения на «ты» исходит от старшего по возрасту или статусу¹⁴. Здесь можно также вернуться к гендерному фактору, а именно, инициативу в переходе на «ты» в общении с коллегой-мужчиной одного ранга проявляет или не проявляет женщина¹⁵. Особыми параметрами обладают обстоятельства, если руководитель ваш давний знакомый или друг, и вы с ним / ней давно уже на «ты». Однако,

¹⁴ Шевелева О.В. Манеры для карьеры. Современный деловой протокол и этикет. – М.: «Эксмо», 2020. – 253 с. – С. 15.

¹⁵ Шевелева О.В. Манеры для карьеры. Современный деловой протокол и этикет. – М.: «Эксмо», 2020. – 253 с. – С. 15.

при других сотрудниках следует сохранять обращение на «вы» и по имени и отчеству¹⁶, чтобы не дестабилизировать конструктивную рабочую атмосферу.

Отличительными характеристиками, по сравнению, напр., с деловыми переговорами и связанными с ними правилами, обладают формы взаимодействия внутри организации, учреждения или трудового коллектива. Самыми многоаспектными являются вертикальные коммуникации, отражающие должностную иерархию и, следовательно, особенности т.н. офисного этикета. Конечно, речь не идет исключительно о коммуникациях в сфере бизнеса, или об определенном типе структур, характерных для рыночной экономики, типа офиса продаж. Здесь рассматриваются разные виды учреждений, условно говоря, как принадлежащие государству, так и частному сектору. Вежливость имеет свои отличия при взаимодействии в бизнесе и при коммуникациях в государственных структурах. Для примера, можно отметить как раз, то, что связано с обращениями. Возвращаясь к государственным учреждениям, обратим внимание, что в учреждениях образования, культуры, здравоохранения принято обращение на «вы» и по имени отчеству независимо от статуса и возраста сотрудников¹⁷. Здесь возникает такой момент, который отражает специфику образовательных учреждений – как обращаться к ученикам и студентам? В школах принято обращаться к ученикам на «ты». Особенно, если дети учатся в одной и той же школе от первого до последнего класса, и учителя давно их знают, как и их родителей. В данном случае, складываются ассиметричные отношения «учитель / ученик», поэтому больше уважения проявляет, тот, кто учится, а не тот, кто учит. Совсем по-другому ситуация складывается в ВУЗе,

¹⁶ Игнатъева Е.С. Международный деловой этикет на примере 22 стран мира. – М.: «Эксмо», 2020. – 333 с. – С. 21.

¹⁷ Шевелева О.В. Манеры для карьеры. Современный деловой протокол и этикет. – М.: «Эксмо», 2020. – 253 с. – С. 15.

обращение на «вы» к студентам важно как фактор приобщения к профессиональной культуре, хотя не все сотрудники ВУЗа следуют строго данным правилам вежливости.

Следующим элементом вежливости, на который важно обратить внимание – взаимоотношения с руководством. Вертикальные коммуникации, как частично было указано выше, требуют не только соблюдения профессионального этикета, но и должностной субординации. Напр., к руководителю на работе обращаются только на «вы» и по имени и отчеству, даже если кто-либо из сотрудников является давним знакомым руководителя. И в этом аспекте, несколько слов необходимо сказать об этикете, а в соответствующее этикету нормативное поведение вежливость входит как его часть¹⁸. Не углубляясь в основательный исторический экскурс, отметим, что совокупность этикетных правил регулирует все виды формальных взаимоотношений. Особенно это касается масштабных дипломатических мероприятий, в процессе организации и проведения которых значение имеет и выбор места для такого типа встреч, и рассадка за столом или по отношению друг к другу, если встречаются двое участников, и корректные речевые обороты для выражения точки зрения каждой из сторон. Но что недопустимо для коммуникативных процедур, строго ограниченных этикетными рамками, так это их игнорирование. Даже общение в неформальной обстановке регулируется относимым к такому формату встречи ассортиментом норм.

Поэтому, дипломатичность в деловых коммуникациях является показателем профессионального подхода к решению вопросов, относящихся к какой-либо специализированной сфере деятельности. В связи с этим, обратимся к тем параметрам вежливости, которые направлены на регуляцию эмоционального настроения взаимодействия. В

¹⁸ Культура и культурология: Словарь / Сост. и ред. А.И. Кравченко. – М.: Академический проект, 2020. – 928 С. – С. 211.

повседневных отношениях между сотрудниками разного ранга, напр., внутри условной организации, возникают негативные ситуации и обстоятельства по причине недопонимания требований, ожиданий, намерений и т. д. Вежливость позволяет отрегулировать эмоциональный фон, препятствуя иногда возникающим желаниям «поговорить напрямую»; «сказать всё как есть»; «не ходить вокруг да около». Существует точка зрения, что вежливые формы общения призваны скрывать подлинные чувства и мысли, тем самым становясь видимостью добродетели¹⁹. Приходится преодолевать в себе эгоистические устремления с тем, чтобы проявить уважение к желаниям и потребностям других людей. Можно сказать, что вежливость призывает к обузданию бесконтрольного выражения собственных требований, предъявляемых к окружающим. Одним из навыков, позволяющих предоставить другим большее пространство для высказывания своей точки зрения, является умение слушать.

Когда требуется дать кому-то высказаться, причем используя одно из важнейших правил вежливость – не перебивать собеседника, то для слушающего важно подчеркивать внимание к тому, о чем идет речь. Прежде всего, это визуальный контакт с собеседником. В этом аспекте следует соблюдать меру, ведь не смотреть на собеседника так же невежливо, как и пристально смотреть в упор, не отводя взгляда. Ряд тем, о которых идет речь в беседе, допускают улыбку в качестве средства поддержки и разговора как такового, и собеседника лично²⁰. Вместе с тем, в разговоре о чем-либо неприятном или связанном с негативными переживаниями, улыбка будет неуместна. И дополнительно можно также сказать несколько слов о межкультурных моментах, указывающих на

¹⁹ Конт-Спонвиль А. Философский словарь / Пер. с фр. Е.В. Головиной. – М.: Этерна, 2012. – 752 С. – С. 83.

²⁰ 30 главных правил делового этикета / Авт.-сост. Т.И. Ревяко. – М.: АСТ, Минск: Харвест, 2005. – 96 С. – С. 47.

различное восприятие улыбок в зависимости от традиционных в том или ином обществе установок. Когда американская сеть супермаркетов Wal-Mart решила выйти на рынок в ФРГ, то её руководство не сочло нужным адаптировать требования для персонала под местный контекст. Одним из таких требований для сотрудников торговых залов была постоянная улыбка посетителям. Но в Германии не принято улыбаться незнакомым людям, особенно в ситуациях, когда женщина улыбается мужчине, а мужчина - женщине, т. к. это может восприниматься как флирт²¹. Поэтому, данное условие для персонала вызвало возмущение у сотрудников, нанимаемых из представителей местного населения, и, в конце концов, было снято руководством этой сети супермаркетов.

Среди других межкультурных особенностей невербальной коммуникации можно отметить ещё ряд отличий, в которых то, что считается частью вежливого поведения в одних культурах, воспринимается в других как нарушение рамок приличия. Так, если вернуться к умению слушать собеседника как одному из маркеров вежливого поведения, то знаком внимательного отношения к тому, о чем говорит собеседник, будет периодическое кивание головой в определенные моменты беседы. Кивок головой это в ряде случаев и знак понимания того, о чём идет речь, и знак согласия с точкой зрения, которую излагает партнер по коммуникации. Напр., в Канаде и Северной Америке, кивок головой означает согласие, а в Японии - понимание высказываемой другой стороной позиции. В Великобритании принято смотреть на собеседника во время разговора, периодически моргая глазами в знак понимания, в то время, как в США считается невежливым пристально, не отводя глаз, смотреть на собеседника во время беседы²². В Саудовской Аравии разговаривая друг с другом, беседующие люди стоят очень близко

²¹ Bovee C., Thill J.V. Business Communication Today. – 9th Ed. – New Jersey: Pearson, 2008. – 744 P. – P. 70.

²² Bovee C., Thill J.V. Business Communication Today. – 9th Ed. – New Jersey: Pearson, 2008. – 744 P. – P. 55.

друг к другу, поэтому та дистанция между людьми, которая по европейским стандартам будет считаться интимной, на Ближнем Востоке считается приемлемой в ситуации делового общения. Конечно, отечественная культура и стандарты вежливости, принципы этикета ближе к континентально европейским моделям, но и восточные этикетные установки присутствуют в России в значительной степени. Для примера можно указать на осторожное отношение к улыбкам в ситуациях делового общения, а также в случаях контактов с незнакомыми людьми, по российским стандартам достаточно доброжелательного выражения лица. В отечественных традициях вежливости также пристальный зрительный контакт считается вызовом, а отсутствие хотя бы периодического визуального контакта рассматривается либо как застенчивость, неуверенность, либо как заносчивость, если взгляд поверх собеседника, или желание скорее завершить разговор, недовольство партнером по общению и т. п.

Разумеется, межкультурные трудности сталкиваются с другими сложными моментами, которые невозможно перечислить все целиком. И в то же время есть ряд непростых ситуаций, имеющих как межкультурное, так и общезначимое в деловых коммуникациях измерение, напр., как отказать кому-либо так, чтобы не испортить отношения²³, т. е. сохранив беседу в рамках вежливости. В подобных обстоятельствах, как и в целом в рамках любых коммуникативных процедур, следует выслушать собеседника. Затем исключить категорическое «нет», при этом предложив собственную аргументированную точку зрения. Отрицательный ответ важно дать сразу, но обосновывать отказ слишком долго не следует, т. к. длинные ответы выглядят неубедительно. Аргументация должна быть звучать основательной и вызывающей доверие у собеседника, т. е.

²³ 30 главных правил делового этикета / Авт.-сост. Т.И. Ревяко. – М.: АСТ, Минск: Харвест, 2005. – 96 С. – С. 52-53.

ссылаться на объективные факты, а не на индивидуальное мнение. Напр., аргумент к авторитету²⁴ апеллирует к более влиятельному лицу или группе лиц, допустим, руководству и соответствующим распоряжениям («Я не уполномочен принимать подобные решения / давать ответ на такой вопрос. Это решают вышестоящие инстанции»). Здесь подойдет и аргумент к норме²⁵, указывающий, что в практике организации, которую вы представляете, сложился определенный порядок принятия решений, потребуется время урегулировать все детали. Аргумент к пользе,²⁶ объединяющий в поиске взаимовыгодных решений собеседников («На данном этапе всем нам пойдет на пользу сначала более подробно осудить все нюансы перед последующими шагами...») Также можно применить аргумент из опыта²⁷, опирающийся на уже имеющуюся практику ведения дел («Практика показывает, что принятие подобных решений требует времени»). Вместе с тем, все эти варианты обоснований можно сопроводить предложением альтернативных вариантов решения вопроса, этот коммуникативный прием оставляет открытой дверь для дальнейших контактов в возможной перспективе.

К другим сложным моментам деловых коммуникаций можно отнести то, что связано балансом собственных интересов и интересов партнера по взаимодействию. Это динамическое равновесие также имеет и межкультурные аспекты, но в рамках рассматриваемой здесь тематики можно затронуть вопрос позитивной и негативной вежливости²⁸. Позитивная вежливость направляет движение коммуникативных процессов к сближению интересов, стремлений, намерений собеседников,

²⁴ Романова Н.Н., Филиппов А.В. Словарь. Культура речевого общения: этика, прагматика, психология. – 2-е изд., стер. – М.: ФЛИНТА, 2016. – 304 С. – С. 19.

²⁵ Романова Н.Н., Филиппов А.В. Словарь. Культура речевого общения: этика, прагматика, психология. – 2-е изд., стер. – М.: ФЛИНТА, 2016. – 304 С. – С. 20.

²⁶ Романова Н.Н., Филиппов А.В. Словарь. Культура речевого общения: этика, прагматика, психология. – 2-е изд., стер. – М.: ФЛИНТА, 2016. – 304 С. – С. 21.

²⁷ Романова Н.Н., Филиппов А.В. Словарь. Культура речевого общения: этика, прагматика, психология. – 2-е изд., стер. – М.: ФЛИНТА, 2016. – 304 С. – С. 21.

²⁸ Корпоративная коммуникация в России: дискурсивный анализ / Отв. ред. Т. А. Милехина, Р. Ратмайр. – М.: Издательский Дом ЯСК, 2017. – 632 С. – С. 78.

в противоположность, негативная вежливость устанавливает дистанцию между взаимодействующими сторонами, подчеркивая независимость и автономию каждого участника общения²⁹. Напр., указанный выше аргумент к пользе можно использовать как компонент и позитивной, негативной вежливости. В первом случае интересы обеих сторон рассматриваются как обоюдно выгодные, напр., «все наши с вами контакты (будут/уже) построены на взаимовыгодной основе». Во втором – «конечно, выгода для вас очевидна, но нам нужно, чтобы наши интересы не пострадали».

Вместе с указанными выше вариантами сложностей в реализации коммуникативных процедур в деловой сфере можно отметить факторы, которые тесно переплетают и то, что связано непосредственно с вежливостью, и то, что имеет отношение к этикету в целом. Напр., в понятие профессионализма включаются, прежде всего, такие элементы как ответственность, компетентность, исполнительность, при этом пунктуальность рассматривается как относящаяся к профессионализму и этикету одновременно³⁰. Вежливость, таким образом, становится соблюдением стандартных правил этикета³¹, среди которых можно выделить то, что касается общения с коллегами. О чем можно говорить, а о чем нет, если общение происходит в трудовом коллективе? Здесь важно разделить, сотрудники взаимодействуют, решая непосредственно профессиональные задачи и вопросы, или беседуют на отвлеченные темы, напрямую с работой не связанные. В ситуациях, связанных с выполнением трудовых функций, вежливость необходима как дополнительный дисциплинирующий фактор. Вместе с тем, если коллектив давно сложился,

²⁹ Корпоративная коммуникация в России: дискурсивный анализ / Отв. ред. Т. А. Милехина, Р. Ратмайр. – М.: Издательский Дом ЯСК, 2017. – 632 С. – С. 78.

³⁰ Бер Е. Хорошие манеры и деловой этикет. Иллюстрированное руководство. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014. – 168 с. – С. 50-52.

³¹ Романова Н.Н., Филиппов А.В. Словарь. Культура речевого общения: этика, прагматика, психология. – 2-е изд., стер. – М.: ФЛИНТА, 2016. – 304 С. – С. 42.

работает без значительных кадровых изменений, то сотрудники одного ранга примерно одного возраста переходят в общении на «ты» без ущерба для профессионального взаимодействия. Исключение остается для коллег одного ранга, но старшего возраста, к которым, как ранее было отмечено, младшим по возрасту сотрудникам рекомендуется обращаться на «вы».

Что касается разговоров на непосредственно с трудовыми обязанностями несвязанные темы, то выбор таких тем для бесед требует осторожного подхода. Существуют слишком личные вопросы, которые лучше не обсуждать и не провоцировать собеседника на откровения по такой тематике. Сюда можно отнести здоровье, внешний вид, интимные отношения, религиозные и политические убеждения. Есть ряд областей, которые скорее всего вызовут бурную эмоциональную реакцию при их обсуждении³², поэтому подобную тематику лучше не затрагивать. Что тогда остается из того, о чем поговорить не возбраняется? Напр., о хобби, интересах в сферах литературы, изобразительного искусства, кино, музыки, театра. Однако, если исходить из точки зрения, что всё есть политика, дополнительная осмотрительность лишней не будет.

Другой момент, на который следует обратить внимание, также создающий трудности в общении коллег по работе как одного ранга, так и различного, это выбор лексики. Допустимость просторечий, жаргонизмов, вульгаризмов, сквернословия имеет прямое отношение к рамкам вежливости, их соблюдению или нарушению. Вопрос о частоте использования в повседневном общении или в какой-либо профессиональной сфере подобных слов и выражений в зависимости от уровня образования можно пока вынести за скобки, но значительно больше взаимопонимания находит модель общения в формате нормативных речевых правил. Это связано с тем, что соблюдение

³² Бер Е. Хорошие манеры и деловой этикет. Иллюстрированное руководство. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014. – 168 с. – С. 95.

вежливых элементов в общении посредством соответствующего лексикона или интонаций (и то, и другое должно коррелировать, т. к. сложно представить одобрительную реакцию собеседника, если к нему обращаются грубым тоном, но вежливыми словами, или сквернословят в его / её адрес с доброжелательной интонацией) требует самообладания, выдержки, самоконтроля, самодисциплины, и подобные качества не могут остаться незамеченными партнером / партнерами по коммуникации.

И ещё одной составляющей частью этикета и вежливости является пресечение возникновения, распространения, циркуляции слухов, сплетен, а также доноса на коллег. Конечно, такие обстоятельства должны быть урегулированы с непосредственным участием руководства. В то же время, ясно озвученная личная точка зрения на недопустимость подобных форм взаимодействия в коллективе становится отправной точкой для формирования конструктивной рабочей атмосферы и восстановления положительной репутации тех коллег, на которых отрицательно сказалась обсуждаемая за их спиной порочащая или выставяющая в негативном свете информация. Важно отметить, что отсутствие стремлений вторгаться в личное пространство сотрудников свидетельствует о соблюдении вежливых поведенческих параметров, но здесь возникает сложный вопрос: если кто-то из сотрудников становится свидетелем унижения коллеги другими сотрудниками, каковы должны быть его дальнейшие действия? Сообщить руководству - входит в противоречие с этикетным требованием не доносить на коллег. Оставить всё как есть – противоречит опять же этикетной установке препятствовать возникновению деструктивной рабочей атмосферы. Вмешаться самому – возможно этот шаг станет причиной, что унижающие одного переключатся ещё и на другого. Таким образом, можно сказать, что вежливость, при всей многогранности присущих её элементов, не дает ответы на все возможные (особенно трудные) ситуации, возникающие в процессах деловых коммуникаций.

Многие ответы и решения приходится находить, учитывая специфику конкретных обстоятельств места и времени.

В заключении подведем краткие итоги:

- Этикет и вежливость является одними из существенно определяющих динамику, направленность и финал деловых коммуникаций элементами;

- Основными характеристиками вежливого поведения в любой профессиональной сфере деятельности являются корректность, тактичность и взаимное уважение в общении;

- Следование этикету и правилам вежливости позволяет регулировать эмоциональный фон в профессиональных контактах на любом уровне;

- Следует учитывать для ряда обстоятельств, сопровождающих процессы деловых коммуникаций, то, что имеет отношение к межкультурным различиям в понимании формальных рамок вежливого поведения.

Использованные источники.

1. 30 главных правил делового этикета / Авт.-сост. Т.И. Ревяко. – М.: АСТ, Минск: Харвест, 2005. – 96 С.

2. Бер Е. Хорошие манеры и деловой этикет. Иллюстрированное руководство. – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2014. – 168 С., ил.

3. Биджиева С.Р. Категория вежливости как основа этических принципов // Табуловские чтения – 2024: материалы международной научной конференции, Карачаевск, 21-22 октября 2024 года. – Карачаевск: Карачаево-Черкесский государственный университет имени У.Д. Алиева, 2024. – 276 с.

4. Даль В.И. Толковый словарь живого великорусского языка / В 4 Т. – М.: РИПОЛ классик, 2006. – Т. 1: А – З. – 752 С.

5. Игнатьева Е.С. Международный деловой этикет на примере 22 стран мира. – М.: ЭКСМО, 2020. – 333 С.
6. Конт-Спонвиль А. Философский словарь / Пер. с фр. Е.В. Головиной. – М.: Этерна, 2012. – 752 С. – С. 83.
7. Корпоративная коммуникация в России: дискурсивный анализ / Отв. ред. Т. А. Милехина, Р. Ратмайр. – М.: Издательский Дом ЯСК, 2017. – 632 С.
8. Культура и культурология: Словарь / Сост. и ред. А.И. Кравченко. – М.: Академический проект, 2020. – 928 С.
9. Лю Ц. Причины китайско-российских межкультурных коммуникативных неудач с точки зрения теории вежливости // Проблемы преподавания филологических дисциплин иностранным учащимся: Сборник материалов VIII Международной научно-методической конференции. Воронеж, 2024. – Воронеж: Издательско-полиграфический центр «Научная книга», 2024. – 230 с.
10. Ожегов С.И., Шведова Н.Ю. Толковый словарь русского языка: 80 000 слов и фразеологических выражений. – 4-е изд., дополненное. – М.: ООО «А-ТЕМП», 2006. – 944 С.
11. Павлова А.В. Реализация стратегий вежливости в сфере делового общения // Язык для специальных целей: система, функции, среда: Сборник статей X Международной научно-практической конференции, 23-24 мая 2024 года. – Курск: ЗАО «Университетская книга», 2024. – 317 с.
12. Романова Н.Н., Филиппов А.В. Словарь. Культура речевого общения: этика, прагматика, психология. – 2-е изд., стер. – М.: ФЛИНТА, 2016. – 304 С.
13. Шевелева О.В. Манеры для карьеры. Современный деловой протокол и этикет. – М.: ЭКСМО, 2020. – 253 С.
14. Юсупова Г.Г. Важность обучения правилам международной вежливости будущих дипломатов // Языки, культуры, этносы.

Формирование языковой картины мира: филологический и методический аспекты: сборник научных статей по материалам XV Международной научно-практической конференции, Йошкар-Ола, 12 октября 2023 года. – Йошкар-Ола: Марийский государственный университет, 2024. – 811 с.

15. Bovee C., Thill J.V. Business Communication Today. – 9th Ed. – New Jersey: Pearson, 2008. – 744 P.