**Особенности речевого этикета в официально-деловой сфере общения.**

**Речевой этикет** — это совокупность правил, принципов и конкрет­ных форм общения. Деловое общение должно отвечать ряду требова­ний. Среди них ориентация на конструктивный результат, стремление разрешить конфликт, спорное положение, достигнуть договорённости, соглашения. В деловом общении отношение к обсуждаемой проблеме не зависит от отношения к партнёру по обсуждению.

Речевой этикет в деловом общении предусматривает лояльное, ува­жительное отношение к собеседнику, использование общекультурных норм общения, суждения, формы выражения. В речевом этикете на­блюдается определённая технология ведения беседы, разговоров, пере­говоров. Он связан с деловыми манерами знакомства, обращения, при­ветствия, прощания.

**Приветствие** — формула речевого этикета, с которого начинается любой вид речевого общения, независимо от того, были или не были до этого представлены друг другу собеседники. Золотым правилом здесь является то, что приветствует, здоровается первым тот, кто первым за­метил партнёра. Воспитанность и нравственный этикет не усматривают в очерёдности приветствия унижения своего или чужого достоинства. Однако при встрече знакомого, старшего по возрасту или положению, предполагается, что первым приветствует младший старшего. Вербаль­ные формы типа «здравствуйте», «приветствую вас» могут быть допол­нены небольшим поклоном. Рукопожатие в приветствии, не будучи обязательным, обычно символизирует определённые отношения между людьми. При этом младший по возрасту или положению не должен делать попытки первым протянуть руку. При входе в помещение, по­здоровавшись за руку с одним, требуется сделать это и с остальными (в обществе нельзя выделять людей). Если в помещении находились не­знакомые, нужно акт приветствия сопроводить кратким знакомством. Люди, занятые срочной работой, отдавая должное общему приветствию посетителя, могут ограничиться просто кивком головы, сигнализирую­щим о том, что посетитель замечен и его приветствие принято. Отсут­ствие всякого внимания к приветствию посетителя — акт пренебреже­ния, унижения его достоинства, невыполнения требований речевого этикета и в конечном итоге плохой стиль делового общения.

**Обращение** — элемент речевого этикета, связанный с началом об­щения, который выражается в адресации к собеседнику по имени, фа­милии, должностному или профессиональному признаку. Обращение — не просто элемент речевого этикета, следование долгу вежливости, а также психологический приём управления общением. Косвенными обращениями могут служить упоминание заслуг собеседника, включение в беседу таких, например, выражений: «Как вам известно, Иван Ивано­вич», «Очень приятно было ознакомиться с вашим мнением по этому вопросу, Николай Степанович», «Уверен, Мария Ивановна, что вас это не оставит равнодушной». Беседа и знакомство начинаются с обраще­ния, но для того, чтобы разговор не шёл обезличенно, нужно чаще ис­полнять «мелодию» обращения: именно она показывает собеседнику, что он как личность вам интересен. А это самый простой путь достиже­ния взаимопонимания.

**Знакомство** — акт взаимного самоопределения в общении между людьми, ранее не представленными друг другу. Фактически, знакомст­во выражает стремление осведомить собеседника по следующим вопро­сам: кто, с какой целью, какое место и какое отношение имеет партнёр к представляемому. В процессе знакомства играют роль все компонен­ты общения: одежда, требование стиля*,*вкуса, соответствие обстановке и ситуации, опыт поведения, учёт разговорного этикета, опыт чувств, корректность. Технология знакомства начинается с приветствия. Формальный или неформальный тон приветствия предопределяет весь ход последующего знакомства. При знакомстве мужчину представляют женщине, она называет своё имя и подаёт руку. Первым представляется посетитель (если он, конечно, уверен, что обращается по адресу). Из­лишние вопросы, не проясняющие данный коммуникативный контакт, могут быть восприняты как докучливость, назойливость и в общем слу­чае как нарушение этикета речевого общения.

**Прощание** — элемент речевого этикета, которым завершается лю­бой вид речевого общения. Так же как и в случае с приветствием, пер­вым прощается тот, кто уходит, покидает помещение или кому это удобнее сделать. Формы прощания, как и формы приветствия, могут быть вербальными («До свидания», «Всего хорошего» и т.п.), и невербальными, связанными с дополнением сказанных слов лёгким покло­ном, жестом руки и т.д. Уход посетителя из служебного помещения после решения того или иного вопроса не предполагает протягивание через стол на прощание руки собеседнику. Хорошим стилем социально­го работника, проведшего беседу со старшим по возрасту человеком или с женщиной, считается следующее: когда посетитель встал для прощания и ухода, подняться самому; престарелого посетителя или инвалида и женщину требуется проводить до двери, открыв её для об­легчения действий собеседника.