

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/referat/163018>

Тип работы: Реферат

Предмет: Деловое общение

СОДЕРЖАНИЕ

Введение 3

1 Происхождение этикета. Этикет как ритуал и символ 4

2 Функции и правила речевого этикета 8

3 Общие требования к письменным коммуникациям. Этикет телефонного общения 11

4 Речевой этикет в деловом общении и публичных выступлениях 17

Заключение 20

Список используемой литературы 21

Введение

Сознательное культивирование правил, определяющих внешние формы поведения - этикета, ряд исследователей относят к периоду античности (Древняя Греция и Древний Рим). Именно в это время наблюдаются первые попытки специального научения людей красивому поведению. Само «красивое поведение» в это время практически совпало с добродетелями античного человека, с его представлениями о нравственности и гражданственности .

1 Происхождение этикета. Этикет как ритуал и символ

Этикет может быть вербальным (когда участники общения вербально выражают друг другу уважение), невербальным (участники общения не словесно выражают друг другу уважение).

Есть этикет придворный, когда порядок и содержание системы обхождения с другими людьми строго оговорены. Как правило, это этикет при дворах царей и монархов. Есть военный этикет, когда есть определенные границы и манеры общения со старшими или младшими по званию, должности и пр. Есть этикет дипломатический, когда дипломаты при коммуникациях друг с другом общаются на переговорах и пр. Есть этикет общегражданский, когда мы имеем в виду коммуникацию между членами того или иного общества. Есть присутственный этикет (когда мы принимаем гостей, идем на прием, ресторан или в театр). Есть брачный, семейный, спортивный этикет и пр.

Отношение к этикету сейчас неоднозначно. Часто говорят о свободе действий человека, подразумевая, что он свободен от соблюдения определенных правил и границ в поведении. Под этикетом часто понимают какое-то устаревшее и абсолютно название. Или этикет воспринимается как конкретная область современной жизни в социуме. Например, есть этикет деловых отношений.

Тем не менее, этикет – это не историческое наследие, которое постепенно может уйти далеко. Это важная, неотъемлемая часть структуры ценностей культуры. Это часть культуры, выражающая способ нахождения в реальности личности. И без этикета система культурных ценностей просто не существует.

2 Функции и правила речевого этикета

Вербальные средства общения больше имеют цель - поддержание и установление контакта. Цель общения – налаживание связи, эмоциональный обмен, регулирование в разговоре взаимного понимания.

Функции речевого этикета:

- 1) Коммуникативная — ведущая функция речевого этикета для осуществления общения людей.
- 2) Стилистическая — понятие о стиле языка и речи.
- 3) Нормативная — о нормах языка и речи, недопустимой лексике, законах бытового и делового речевого этикета.
- 4) Образцовая — шаблоны лучшей ораторской речи.
- 5) Познавательная – через принципы речевого этикета познание окружающего мира.
- 6) Накопительная — накопление знаний о культуре языка и речевом этикете с целью улучшения связи

поколений.

Правила и требования речевого этикета

Выделяется два вида правил общения:

- 1) Запрещающие – правила поведения в закрытой системе коммуникации (в организации, в семье, в коллективе и др.);
- 2) Рекомендательные – правила речевого общения в открытой системе коммуникации (в обществе, на культурных мероприятиях и др.). При этом к культуре речевого поведения формируются требования, запреты и рекомендации.

Речевые требования включают:

- 1) Правильность и чистоту произношения в соответствии с литературными нормами языка;
- 2) Точность речи в терминологии и профессионализмах;
- 3) Уместность речи в выборе тона и стиля коммуникации;
- 4) Коммуникативность и целесообразность не допуская грубости, бестактности и не четкого произношения;
- 5) Этику общения с учетом правил обращения, согласия и похвалы.

Речевые запреты, позволяющие избежать конфликтной ситуации и наладить комфортность общения включают:

- 1) Запрет на тональность (пренебрежение, сюсюканье);
- 2) Запрет на выражения (грубые, оскорбляющие);
- 3) Запрет на жесты (устрашение, обида).

Рассмотрим область речевого этикета – невербальное общение. Надо уметь понимать жесты и жестами подавать правильные сигналы. Разрушить контакт, испортить о себе мнение можно, даже неправильно расположившись в пространстве.

Отдельный аспект – жестикуляция. Жесты подчеркивают речь, оживляют её, уточняют и расшифровывают. Жесты могут подтверждать сказанное, а могут контрастировать с тем, что говорится.

О чём свидетельствуют некоторые произвольные жесты?

- 1) Ладони

3 Общие требования к письменным коммуникациям. Этикет телефонного общения

Коммуникация, как слово греческого происхождения (*κοινωνία*) и в латинском переводе (*communio*) означало участие в каком-либо совместном деле, но преимущественно и даже в наибольшей степени – в каком-то политическом союзе. Произшедшее же от них слово «communication» означало общение, совместную жизнь, деятельность и, можно сказать, с давних времен определяло саму суть понятия «общество». Античные мыслители, формируя свое представление об обществе, обращались к нему, моделируя идеальную «коммуну» и беря за исторический прототип возникающую на новом месте небольшую колонию. В XX в. возникают такие понятия как «коммуникация», «речевая коммуникация», «коммуникативное действие», «коммуникативное поведение», «коммуникативная революция» и некоторые другие, определяющие более детальные аспекты и стороны общения. В современной науке существует настолько большое множество расхожих определений коммуникации, или, другими словами, общения, что вопрос о дефиниции этого понятия становится, можно сказать, отдельной научной проблемой.

Доктор филологических и психологических наук А.А. Леонтьев определяет свою позицию в данном вопросе таким образом, что расценивает коммуникацию как один из видов деятельности. По мнению ученого, это не значит, что общение во всех случаях выступает как суверенная деятельность, более важен факт, что оно может быть таковой, хотя может выступать и как компонент, составная часть (и одновременно условие) другой, некоммуникативной деятельности. И рассматривая общение с этой точки зрения, Леонтьев определяет для себя несколько аксиом. Во-первых, коммуникативную интенциональность (т.е. наличие специфической цели, намерения); во-вторых, его результативность — соотнесение цели и полученного результата; в-третьих, - нормативность, то есть определенный контроль за нормами, регулирующими коммуникационный процесс и его итог.

Письменная коммуникация играет чрезвычайно важную роль в современном мире. Письмо, как и говорение, является продуктивной деятельностью, но она еще более осложняется рядом обстоятельств, связанных с условиями письменной формы общения.

4 Речевой этикет в деловом общении и публичных выступлениях

Речевой этикет является также неотъемлемой частью делового общения — это совокупность всех

этикетных речевых средств и правила их использования в тех или иных ситуациях. В различных сферах человеческой деятельности этикетные средства используются различно. Поэтому в самостоятельные системы выделяются его разновидности: воинский этикет, дипломатический, церковный (православный), светский, служебный (деловой) этикет. Далее следует учитывать, что вежливое общение является одним из залогов успешного общения. Также необходимо говорить внятно, четко и без повторов. Одним из немаловажных факторов является и внешний вид. Он должен быть аккуратным, презентабельным, не отталкивать партнера. Не стоит забывать и о невербальных средствах общения. Если придерживаться данных рекомендаций, то деловая встреча пройдет успешно.

Как правило, выделяют три уровня владения искусством ведения переговоров:

- 1) Владение материалом;
- 2) Владение собой;
- 3) Образ говорящего.

Каждый из этих уровней мы подробно рассмотрели в таблице 1.

Как часто это встречается, перед публичной речью неподготовленные люди испытывают страх и волнение, что сказывается как на физическом, так и на психологическом состоянии.

Заключение

Человек учится управлять в обществе своими эмоциями, контролировать поведение.

Благодаря этикету человек сам способен контролировать себя. Общение на уровне этикета – это вербальные и невербальные символы. Нормы этикета обязательно характеризуются наличием смысла. Это код, которые считывают собеседники, коммуницируя друг с другом. При чем невербальные смыслы также считывались и понимаются и сейчас.

Речевой этикет выявляется регулирующей функцией в процессе коммуникаций. Он также представляет собой семантическое поле вежливой поведенческой модели при обращении, знакомстве, благодарности, просьбе, извинении и др.

Список используемой литературы

- 1) Базовые ценности россиян: социальные установки. Жизненные стратегии. Символы. Мифы. – М.: Дом интеллектуальной книги, 2018
- 2) Введенская, Л.А. и др. Русский язык и культура речи: экзаменационные ответы [Текст]: учебное пособие для студентов ВУЗов / Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова, Е.Ю. Кашаева. - Ростов н/Д: Феникс, 2018
- 3) Головлева Е.Л. Массовые коммуникации и медиапланирование: Учебное пособие. - М.: Феникс. 2016
- 4) Комаров М.С. Введение в социологию. – М.: Наука, 2017
- 5) Лисс Э.М. Деловые коммуникации / Э.М. Лисс, А.С. Ковальчук. - М.: Дашков и Ко, 2018
- 6) Северская О. И., «Доброе» и «приятное» в речевом этикете. Нужно ли экономить на вежливости? // Русская речь. — 2018. — № 5. — С. 36-43.
- 7) Соболев В. И., Абросимова Е. Б. О деловом этикете, и не только... Книга для предпринимателей, руководителей и персонала компаний. Нижний Новгород: ДЕКОМ, 2018
- 8) Фуфаева И. В., XV Международная конференция «Вежливость и «антивежливость» в языке и коммуникации» // Вестник Московского университета. Сер. 9, Филология. — 2019. — № 4. — С. 252-256.
- 9) Шпильная Н. Н., Риторические нормы устной научной речи // Русский язык в школе. — 2018. — № 6. — С. 13-15.
- 10) Юй Исин, Формы русского речевого этикета в свете этики ответственности // Вестник Московского университета. Сер. 9, Филология. — 2017. — № 2. — С. 150-159.

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/referat/163018>