

*На правах рукописи*



**Скородумова Елена Александровна**

**ЭТИКЕТ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ:  
СОЦИОКУЛЬТУРНЫЙ АСПЕКТ**

Специальность: 24.00.01 – Теория и история культуры

**АВТОРЕФЕРАТ**  
диссертации  
на соискание ученой степени  
кандидата культурологии

2 1 1111 2009

**Москва – 2009**

Работа выполнена на кафедре теории и истории культуры  
Государственной академии славянской культуры.

**Научный руководитель:**

доктор филологических наук,  
профессор **Л.Н. Михеева.**

**Официальные оппоненты:**

доктор филологических наук,  
профессор **Л.Г. Чапаева,**  
кандидат культурологии,  
профессор **О.В. Орлова.**

**Ведущая организация:**

Коломенский государственный педагогический институт.

Защита состоится 17 июля 2009 г. в 14 часов  
на заседании Диссертационного совета № Д 212.044.01  
в Государственной академии славянской культуры по адресу:  
125480, Москва, ул. Героев Панфиловцев, д. 39, корп. 2.

С диссертацией можно ознакомиться в научной библиотеке  
Государственной академии славянской культуры.

Автореферат разослан 15 июля 2009 г.

Ученый секретарь диссертационного совета,  
кандидат философских наук, профессор ГАСК

**С.И. Бажов**



## Общая характеристика работы

### Актуальность темы

В первые годы XXI века международные отношения и сотрудничество между странами развивались в условиях всеобщей глобализации. Всё большее количество разных стран оказывается взаимосвязанным друг с другом различными способами. Мощным фактором этого процесса являются бурные научно-технические изменения, неизбежная специализация и кооперация, возможность решать мировые проблемы общими усилиями.

Глобализация, основанная на экономических взаимосвязях, распространяется на многие стороны нашей жизни. Интеграционные процессы появляются и в науках, однако каждая культура стремится сохранить свой неповторимый облик в культуре общемировой.

В XXI веке экономические связи развитых стран отмечены:

- углублением сотрудничества в области научно-исследовательской работы;
- укреплением регионального сотрудничества;
- созданием новых контактов в области туризма, культуры и образования.

В связи с этим особую актуальность приобретают вопросы межкультурной (профессиональной) коммуникации. Специфика и сложность возникающих здесь проблем связана с тем, что коммуникация осуществляется в условиях несовпадающих национально-культурных стереотипов мышления и поведения, в том числе и в ситуациях профессионального взаимодействия.

В деловом общении важную роль играют нормы и ценности трудообмена, обмена деятельностью, а также конкретные формы и методы взаимодействия людей при решении деловых вопросов, стереотипы в служебном, должностном поведении. Взаимодействие здесь основывается на стратегиях и тактиках достижения профессионально-производственных целей, способах убеждения и осуществления воздействия. Устоявшиеся в речевой практике образцы использования стратегий, приемов и выбора языковых средств формируют дискурс профессионального общения во всем разнообразии его форм и видов (деловое письмо, встреча, переговоры и др.). Для того чтобы охарактеризовать весь комплекс взаимоотношений в этой сфере деятельности человека (в особенности

в некоторых экономически ориентированных подходах) используется понятие «деловой этикет». Он проявляется, прежде всего, в этикете общения как важнейшем аспекте деятельности.

В современной ситуации становится чрезвычайно актуальной задача гуманизации делового общения, в особенности с точки зрения развития бизнеса и вопросов коммуникации, связанной с деловыми партнерами.

Отсюда и рост интереса к этикету делового общения. Всегда и во все времена в обществе ценили правила хорошего тона, воспитанность, хотя это и носило в те или иные периоды истории социально окрашенный характер.

Сейчас интенсивно развивается наука имиджология, связанная с решением задач создания определенного имиджа публичного человека. Предприниматели любого уровня также начинают осознавать, что их способности и личные качества дают наибольшую отдачу лишь при наличии соответствующей деловой репутации, которая складывается из умения общаться с партнерами по бизнесу, потребителями, конкурентами, государственными органами, средствами массовой информации.

Возрастает значение международного общения и не только в среде профессиональных дипломатов, но и в общественных и культурных организациях и союзах.

Со времен петровских реформ в России насаждались западные нормы делового общения. Безусловно, существует общий международный фонд норм и правил этикета, но ни в коем случае нельзя игнорировать специфику национального менталитета, те особые культурно-исторические традиции и обычаи, которые сложились в результате эволюции того или иного общества.

В последнее время возрождается интерес к культуре этикета. Появляется большое количество практических изданий, рассматривающих вопросы этикета делового общения.

Решение их требует своего осмысления и на теоретическом уровне. При этом важна правильная расстановка исследовательских акцентов, а также изучение места данной системы норм и форм поведения в социокультурном пространстве и определение факторов, придающих им значимость во всем комплексе культурных ценностей.

В силу всего сказанного актуальность нашего исследования представляется очевидной.

**Объектом исследования** является этикет делового общения как социокультурный феномен.

**Предметом данного исследования** являются условия и факторы развития этикета делового общения, его формирование в современной социокультурной среде.

**Цель исследования** – анализ этикета делового общения в социокультурном аспекте.

Достижение поставленной цели исследования требует решения следующих задач:

1. Проанализировать историю возникновения этикета, особенности этикета письменного делового общения в челобитных XV–XVIII веков, изменение обращений в этикете устного делового общения XVIII–XX веков для выявления этапов развития этикета делового общения в последующие времена.
2. Определить особенности национального менталитета и его эволюцию в социокультурном пространстве России.
3. Проанализировать особенности официально-делового стиля, действующие стандарты ведения деловой переписки.
4. Разработать критерии классификации деловой переписки.
5. Выявить перспективы развития этикета письменного делового общения, а именно: возникновение и развитие сетевого этикета в России.
6. Определить социальные роли участников общения.
7. Выявить особенности невербальных средств устного делового общения с их классификацией.
8. Проанализировать существующую социокультурную ситуацию в устном деловом общении, а именно: употребление формул вежливости и обращений в деловой коммуникации.

### Степень разработанности проблемы

Тема этикета делового общения возникла и развивалась в связи с формированием и разработкой проблем деловой этики. Они связаны с развитием рыночных отношений, увеличением числа контактов различного рода между странами и народами, глобализацией всех сторон общественной жизни. В связи с тем, что этикет делового общения имеет множество граней, сторон, возникает необходимость междисциплинарного подхода к его изучению.

Существует *общефилософская и общесоциологическая литература*, связанная с основами изучения этикета делового общения. Это труды: Б.Г. Ананьева, В.С. Барулина, А.А. Леонтьева, В.А. Лекторского, Б.В. Ломова, Ю.В. Перова, К.С. Пигрова, М.Н. Росенко, Ю.Н. Солонина, А.Г. Спиркина, В.П. Тугаринова, П.Н. Федосеева, И.П. Яковлева и др., где человек рассматривается как главный элемент общественной жизни, в совокупности его социального облика, личностных характеристик. Представляют интерес работы зарубежных авторов: А. Адлера, Р. Барта, П. Бурдьё, И. Гофмана, С. Московичи, Э. Фромма, К. Юнга и др. – по этой проблеме.

Заслуживают внимания *исследования, посвященные этической стороне делового общения*: Р.Г. Апресян, Л.Е. Балашов, А.Н. Бродский, Г.П. Выжлецов, А.А. Гусейнов, Н.В. Голик, Е.Л. Дубко, В.Г. Иванов, А. Швейцер и др.

Несомненный интерес для исследования культуры этикета представляют *философско-культурологические исследования*, связанные с определением места человека в культурном пространстве: П.Я. Гуревич, С.Н. Иконникова, М.С. Каган, А.Л. Казин, А.С. Кармин, Л.К. Круглова, В.Д. Лелеко, Ю.М. Лотман, М.К. Мамардашвили, Б.В. Марков, Н.С. Трубецкой, Г.Л. Тульчинский и др.

Для нашего исследования важны и *исторические источники, дающие представление о развитии этикета, этикетных норм, их генезис*, а также труды мыслителей, деятелей культуры различных времен и народов, позволяющие выявить этикетную культуру как таковую. Наблюдения этикетной культуры получили выражение и в таких памятниках мировой и отечественной культуры, как «Изречения» Конфуция, «Никомахова этика» и «Большая этика» Аристотеля, «Застольные беседы» Плутарха, «О дружбе» и «Об обязанностях» Цицерона, «Поучения» Владимира Мономаха,

«Домострой» Сильвестра, «Юности честное зеркало...» Петра I, «Дисциплина клерикалис» П. Альфонсо, «Придворный» Б. де Кастильоне, «Мысли о воспитании» Дж. Локка и т.д.

Актуализация внимания к этикетной культуре в современном обществе нашла свое отражение в появлении большого количества работ, посвященных изучению *вопросов, связанных с практическим применением этикетных норм.*

В данных работах выделяются две формы существования этикета: речевой (устный) и письменный.

Вопросы этикета устного делового общения, речевого этикета рассматриваются в работах таких авторов, как: А.А. Акишина, П.Д. Арутюнова, А.Г. Балакай, Л.А. Введенская, В.Е. Гольдин, Л.К. Граудина, Е.Н. Зарецкая, Л.П. Крысин, Л.Г. Павлова, Г.Г. Почепцов, Л.И. Скворцов, И.А. Стернин, Н.И. Формановская, Е.Н. Ширяев.

Вопросы этикета письменного делового общения, переписки рассматриваются в работах следующих авторов: В.В. Воробьев, Л.А. Доронина, В.А. Кудряев, И.К. Корнеев, М.В. Колтунова, А.Н. Красивова, Т.В. Кузнецова, В.А. Маслова, Е.О. Опарина, А.В. Пшенико, Г.Н. Трофимова, А.Ю. Чуковенков, В.Ф. Янковая.

С точки зрения современной социокультурной ситуации интерес представляет *литература, посвященная современным этнонациональным процессам, кросс-культурной психологии и межкультурной коммуникации.* Это работы: А.О. Бороньева, Т.Г. Грушевицкой, Н.М. Лебедевой, С.В. Лурье, С.П. Мясоедова, В.Н. Павленко, В.Д. Попкова, М.Н. Росенко, А.П. Садохина, С.Г. Тер-Минасовой.

Необходимо отметить также возросший интерес к *исследованиям по имиджелогии.* Большой вклад в науку был сделан философом В.М. Шепелем, рассмотревшим имиджелогию как философско-эстетическую дисциплину. В этом плане можно также выделить работы Л. Брауна, Ж.-П. Бодуана, П.С. Гуревича, Ф. Девиса, Б. Джи, Ф.А. Кузина, В.Д. Попова и др.

**Эмпирическим материалом** для проведенного исследования делового этикета служили:

- извлечения из художественных текстов, произведений известных поэтов и писателей (А.В. Кольцова, Н.А. Некрасова, А.С. Пушкина; А.Т. Твардовского, А.Н. Тихо-

нова), в которых отображено общение на соответствующем историческом этапе, функционирование обращений в живой речевой действительности;

- тексты челобитных XV–XVIII веков, в которых отражена социальная структура общества соответствующего исторического периода;
- статьи, публикации, словари, размещенные в сети Интернет, касающиеся вопросов возникновения и развития сетевого этикета в России.

### **Теоретико-методологическая база исследования**

Теоретико-методологическую основу исследования составили важнейшие теоретические положения культурологии, этики и смежных ей научных дисциплин, позволяющие рассматривать этикет делового общения как органический элемент духовной культуры и одну из компонент общечеловеческой культуры.

В работе проанализирован этикет делового общения в социально-историческом контексте с учетом многообразия факторов общественного развития; обобщены современные исследования в области кросс-культурной психологии и межкультурной коммуникации, имиджелогии; рассмотрены некоторые аспекты лингвокультурологии, относящиеся к теме диссертации.

Специфика используемого материала, цель и задачи исследования обусловили использование следующих **методов исследования**:

- методы и приёмы аналитического описания;
- исторический метод;
- метод структурно-функционального анализа;
- сравнительный метод.

**Научная новизна** данного исследования определяется тем, что в нем впервые:

- рассмотрена эволюция этикета письменного делового общения (челобитные XV–XVIII вв.) и этикета устного делового общения (XVIII–XX вв.) с точки зрения его развития в России в последующие времена;



- определены особенности эволюции этикета в социокультурном пространстве России с учетом специфики национальных традиций;
- разработаны критерии классификации деловой переписки согласно особенностям официально-делового стиля;
- сформулировано понятие сетевого этикета в России, выявлены его основные нормы и перспективы развития;
- проанализирована современная социокультурная ситуация в устном деловом общении, связанная с употреблением формул вежливости и обращений.

**На защиту выносятся следующие положения:**

1. Этикет письменного и устного делового общения в современных условиях отражает различные этапы его эволюции, связанные со спецификой национальных традиций.
2. Разработанные критерии классификации деловой переписки способствуют лучшей организации письменного делового общения между партнерами в условиях социокультурной ситуации России XXI века.
3. Сетевой этикет является новым видом этикета письменного общения, в котором трансформируются особенности деловой переписки предшествующего исторического периода и формируются новые закономерности, связанные с этикетом как современным социокультурным феноменом.
4. Знание этикета делового общения способствует развитию коммуникативной культуры современного человека.

### **Теоретическая значимость исследования**

Результаты исследования позволяют рассмотреть этикет делового общения как социокультурный феномен; их можно использовать при решении теоретических вопросов этикета делового общения.

**Практическая значимость исследования** заключается в том, что результаты диссертационного исследования могут служить основой для разработки практических мероприятий (тре-

нингов, ролевых игр), призванных обучить различные категории потребителей (от студентов до предпринимателей и сотрудников госучреждений) основам и различным аспектам этикета делового общения.

Положения и выводы диссертации могут быть использованы в подготовке учебных программ, практических пособий, а также - при чтении учебных курсов, посвященных проблемам этикета делового общения, культуры речи, лингвокультурологии, межкультурной коммуникации, этики и психологии делового общения.

### **Апробация работы**

Материалы проведенного исследования излагались и обсуждались на ежегодных межвузовских научно-практических конференциях по актуальным проблемам культуры и искусства (Новые пути науки о культуре: проблемы, поиски, находки; Воспитательная работа в вузе: состояние, проблемы, перспективы развития), а также на заседаниях кафедры теории и истории культуры Государственной академии славянской культуры. Основные положения диссертации отражены в 16 публикациях.

### **Структура диссертации**

Диссертация состоит из введения, двух глав, заключения, библиографического списка использованной литературы, который насчитывает 264 источника. Общий объем работы – 156 страниц.

## Основное содержание работы

Во Введении отражена общая характеристика проблемы исследования, обосновывается важность избранной проблемы и темы исследования, её актуальность и новизна, выделяется объект и предмет исследования, анализируется теоретико-методологическая база и материал, на основании которых проводилось исследование, формулируются цели и задачи исследования, а также перечисляются использованные при исследовании методы.

**Первая глава диссертационного исследования «История этикета делового общения»** состоит из четырех разделов и посвящена рассмотрению вопросов возникновения и развития этикета в целом, его социального и нравственного значения в обществе, формирования этикета письменного делового общения в челобитных XV–XVIII веков, изменения обращений в этикете устного делового общения в XVIII–XX веках, эволюции национального менталитета в социокультурном пространстве России.

*В первом разделе «История возникновения этикета. Этика делового общения»* демонстрируется, что этикет является одним из ярко выраженных феноменов культуры, который затрагивает всю гамму чувств и эмоций человека, обогащает само человеческое общение. Роль этикета во все времена была очень велика, что подтверждается его длительной исторической и социальной эволюцией, функциями в обществе, многоплановой структурой, многообразными видами и формами.

Важнейшей особенностью этикета является и то, что он всегда подчинен сложившейся системе культурных ценностей. Принять этикетные нормы – значит признать себя членом данной социальной группы или общества в целом и подчиниться сложившимся здесь культурным ценностям.

Социальная значимость этикета проявляется в том, что он отражает равенство и неравенство индивидов и групп (как внешнее, так и внутреннее), сложившуюся в обществе социальную иерархию, демократизм или консерватизм социальных отношений. Этикет позволяет людям ориентироваться в повторяющихся социокультурных ситуациях (приветствия, знакомства, поведение в общественных местах и т.д.), является регулятивным средством. Этикет отражает и общий культурный уровень людей (образованность, воспитанность).

Первые своды правил поведения в обществе были созданы в Древнем Египте около 2350 г. до н.э. Здесь была написана книга, которая называлась «*Инструкция по поведению*».

На Руси известно большое количество литературных памятников, в которых зафиксированы требования к поведению. Так, в «Изборнике 1076 года» отражены основные моральные нормы, господствовавшие в XI в.

Огромная работа по составлению письменных правил поведения была проделана князем Владимиром Мономахом и описана в его «Поучении».

Позже, в первой половине XVI века, в России была написана «Книга, называемая Домостроем, которая содержит в себе полезные сведения, поучение и наставление всякому христианину — и мужу, и жене, и детям, и слугам, и служанкам».

При Петре I была выпущена книга «Юности честное зерцало, или Показание к житейскому обхождению, собранное от разных авторов». В ней содержались требования к поведению молодых дворян в различных жизненных ситуациях.

Русский аристократ (в истинном, неискаженном смысле этого слова) был носителем традиций и духовных ценностей дворянской культуры, его манера поведения, особый тип личности отражали неподдельное единство высоких этических и этикетных норм.

Октябрьская революция 1917 г. перемешала все социальные слои, в результате чего этикет перестал быть актуальным. Возникло новое общество, для которого требовались иные правила поведения.

Жизнь, однако, вносила свои коррективы. Этикет, как свод правил поведения в социуме, никто отменить не мог. Этикет трансформировался.

В современном русском языке под *этикетом* понимается «установленный, принятый порядок поведения, форм обхождения». Сегодня это слово стоит в одном смысловом ряду с такими понятиями, как «культура поведения», «правила хорошего тона», «хорошие манеры» и др., являющимися одними из существенных характеристик воспитанного, культурного человека.

Внешние формы поведения человека опосредованно связаны с моментами нравственного характера, поэтому созвучие слов

«этикет» и «этика» не случайное, в конечном итоге этикетные нормы выражают уважение к личности другого.

Современные «правила хорошего тона» просты, общезначимы, легко выполнимы, одинаково доступны всем, независимо от социального или служебного положения. Современный этикет демократичен и не догматичен: он дает возможность выбора и творческого решения в неожиданных и нестандартных условиях.

В сфере деловых отношений этикет имеет весьма высокое значение, поскольку дефицит хороших манер в мире бизнеса, оборачивается порой разрывом партнерских отношений, срывом взаимовыгодных сделок, ростом конфликтности, крушением деловой карьеры.

*Во втором разделе «Этикет письменного делового общения в челобитных XV–XVIII веков» рассматривается формирование норм этикета письменного делового общения в указанных документах.*

В XV в. на культурную жизнь Руси сильное влияние оказывала Византия. Оно сказывалось на всех сторонах жизни: общественной (организация власти), художественной (архитектура, иконопись, литература), декоративно-прикладной (одеяния, предметы быта). В литературе можно выделить появление таких жанров, как поучения, жития, слово и т.п. Огромное влияние Византия оказывала и на духовный мир человека.

*Челобитные* – письменные формы обращения в виде апелляции к разным инстанциям вертикали государственной власти, которые имели несомненную специфику и соответствующий разработанный строгий этикет. Прежде всего, это относится к челобитным, направленным в Москву на имя царя<sup>1</sup>.

Тексты челобитных отличаются большим разнообразием. Как правило, это связано с социальным статусом челобитчиков. Их уровень образования, условия жизни, степень осведомленности оказывали значительное влияние на содержание челобитных.

Основной функцией челобитных является обращение народа к представителям государственной власти, а именно к царю,

---

<sup>1</sup> См.: Люцидарская А.А. Челобитные XII в. в контексте коммуникативной культуры своего времени (на материалах документов Сибирского Приказа) // Сибирский этнографический вестник. – 2002. - № 7 (8). - С. 1-8

т.е. возможность простого народа вести диалог с властью. Челобитные служили также и средством обратной связи для царя.

Челобитные использовались длительное время: появились они в XV веке в Судебнике 1497 года, а вышли из употребления только в XVIII веке.

В текстах челобитных излагались разнообразные просьбы: о разрешении тех или иных действий, рассмотрении конфликтных ситуаций, предотвращении преступлений, с жалобой или доносом на лиц, их совершивших или замышляющих. Многозначные функции челобитных обусловили не только их распространение во всех слоях русского общества, но и широкое видовое разнообразие: изветные, мировые, явочные, ставочные и др.<sup>2</sup>

Характерной особенностью текстов челобитных является рамочное расположение стандартизированных элементов, входящих, как правило, в состав начала и конца документов<sup>3</sup>.

Независимо от цели челобитья тексты челобитных придерживались единого формуляра и включали:

1. Начальный протокол, содержащий:

- формулу обращения к адресату (кому): *Царю государю и великому князю...*,
- формулу челобитья: *бьет челом*;
- сведения об адресате: *сирота твой..., холоп твой... и т.д.*;
- указание на то лицо, на которое челобитчик обращается с жалобой: *на ... в такове деле.*

2. Основную (казусную) часть, в которой излагались:

- мотивы челобитья, обстоятельства дела;
- просьба о желательных для челобитчика действиях со стороны власти в отношении обидчика;
- предупреждение о возможных последствиях в случае неудовлетворения жалобы.

---

<sup>2</sup> См.: Чекунова А.Е. Видовые особенности и терминология письменных источников конца XVII – первой четверти XVIII века // Отечественная история. – 2001. - № 4. - С. 153-178

<sup>3</sup> См.: Волков С.С. Лексика русских челобитных XII века. Формуляр, традиционные этикетные и стилевые средства. - Л., 1974, С. 8-52

3. Просительную (заключительную) часть: *милосердный государь и великий князь ... пожалуй меня, холопа своего, вели, государь, мое челобитье и явку записать;*

4. Конечный протокол: *царь государь, смилуйся, пожалуй.*

Перечисленные части включены в состав не всех документов: какие-либо из частей могут отсутствовать, могут содержаться и другие.

В третьем разделе «Изменение обращений в этикете устного делового общения (XVIII–XX века)» рассматривается эволюция обращений XVIII–XX веков, как широко употребительных языковых единиц, связанных с этикетными знаками.

Отличительной чертой официально принятых на Руси обращений было отражение социального расслоения общества, неравенства, такой его характерной черты, как чинопочитание<sup>4</sup>.

Во-первых, существовали введенная Петром I система титулов и «Табель о рангах», изданный в 1717–1721 гг., который затем переиздавался в несколько измененном виде. «Табель о рангах» давал возможность точно соотносить воинские и гражданские должности.

Во-вторых, монархический строй в России до XX в. сохранял разделение людей на сословия. Для сословно организованного общества характерны были иерархия в правах и обязанностях, сословное неравенство и привилегии.

Кроме того, в России существовали титулы, употреблявшиеся при обращении к членам Императорского дома Романовых и лицам дворянского происхождения (*Ваше императорское величество, Ваше императорское высочество, Ваше высочество* и т.д.).

Особый интерес представляет церковная иерархия, где присутствовали обращения *Ваше Святейшество, Ваше Высокопреосвященство, Ваше Высокопреподобие* и т.д.

С течением времени меняются и обращения. После Октябрьской революции вместо существовавших ранее в России обращений, получают распространение обращения *гражданин* и *товарищ*.

При рассмотрении специфики изменения обращений, связанной с употреблением местоимений «Ты» и «Вы», было выяв-

---

<sup>4</sup> См.: Колесников Н.П., Введенская Л.А. Культура речи. – Ростов-на-Дону, 2001, С. 105-138

лено, что данные формы обращения изменчивы исторически и социально. *Ты* – более древняя форма. В старину она использовалась «в обе стороны» даже при явной асимметрии ролей: так обращался царь или боярин к своему холопу, но так и подвластные называли царя или боярина.

Вежливое *вы* появилось на Руси позднее и связано с просвещением, с внедрением сначала в высших, а затем и в средних социальных слоях форм этикета.

*В четвертом разделе «Особенности национального менталитета, его эволюция в социокультурном пространстве России»* рассматриваются современные подходы изучения менталитета, выделяются основные носители и духовные истоки менталитета, характеризуется менталитет восточного славянина.

При изучении менталитета нередко применяется комплексный подход, учитывающий и социокультурную, и психологическую, и этническую, и цивилизационную составляющие. Тогда можно представить *менталитет* как социальную категорию, в содержании которой отражаются социально-психологическое и духовное состояние субъекта истории (народа, нации, этноса, народности), которое складывается в результате исторически длительного и достаточно устойчивого воздействия естественно-географических, этнических, социально-экономических и культурных условий его проживания и проявляется в различных видах деятельности<sup>5</sup>.

К главным чертам характера восточного славянина можно отнести: независимость и свободомыслие, мужество и храбрость, доброжелательность и сострадание, трудолюбие и терпимость, боголюбие и скромность<sup>6</sup>. Типичные потребности и интересы, ценностные ориентации и жизненные установки составляют вторую сторону феномена национального менталитета.

**Вторая глава диссертационного исследования «Этикет делового общения: современная социокультурная ситуация»** состоит из двух разделов и посвящена рассмотрению и анализу

---

<sup>5</sup> См.: Корнеева Т.С. Менталитет как социокультурный феномен. Автореф. дис. на соиск. учен. степ. канд. филос. наук. – Екатеринбург, 2001, С. 14-20

<sup>6</sup> См.: Фролов Н.К. Духовные исторические истоки формирования русской гражданственности и патриотизма // Духовные ценности и национальные интересы России. - Тюмень, 1998. - С. 2-7



этикета письменного и устного делового общения на современном этапе развития общества, а также возникновения новых форм этикета делового общения, а именно: сетевого этикета.

В первом разделе «*Этикет письменного делового общения*» показано, что письменное деловое общение имеет определенные перед устным преимущества для изучения в социокультурном аспекте. Прежде всего, представленный в письменной (зафиксированной) форме текстов этот вид дискурса позволяет идентифицировать и описывать культурные особенности, которые соотносятся с их языковым выражением. Кроме того, именно языковая сторона письменного общения получила исчерпывающее описание и детальную разработку в парадигме теории функциональных стилей (ср. научный стиль, официально-деловой стиль и др.).

Официально-деловой стиль закреплён за сферами экономики, управления, дипломатической деятельности. *Организационно-распорядительная документация (ОРД)* – вид деловой письменности, наиболее полно представляющий ее специфику. Вместе с различными видами законодательной речи ОРД представляет собой центр деловой письменности, ядро официально-делового стиля.

При этом необычайно велика роль документа – текста, управляющего действиями людей и обладающего юридической значимостью.

Для языка документов характерны высокая степень унификации, стандартизация, терминированность лексики, логичность, безэмоциональность, информационная нагрузка каждого элемента текста, внимание к деталям.

Типизация документов позволяет моделировать текст любой разновидности согласно ситуации. При этом составляющий текст оперирует некими модулями, типовыми блоками, которые представляют собой клишированные части текста.

Экономическая необходимость и развитие науки и техники обуславливают все возрастающую унификацию и стандартизацию документов, с одной стороны, и тенденцию к упрощению, очищению от устаревших канцелярских штампов и клише языка деловых писем и, шире, деловой корреспонденции, с другой стороны.

Для деловых писем устанавливается свой набор реквизитов, отличный от реквизитов других видов документов.

Особую роль играют бланки. Применение бланков при подготовке деловых писем значительно сокращает время на составление документа, а также повышает культуру документационного обеспечения на предприятии.

Особого внимания заслуживает рассмотрение вопросов употребления обращений в письменном деловом общении. Обращения предназначены для установления контакта с адресатом, привлечения его внимания.

Деловую переписку относят к группе информационно-справочной документации. Вообще *деловая переписка* – это обобщенное название различных по содержанию документов (служебное письмо, телеграмма, телекс, телефонограмма, факсограмма (факс), электронное сообщение и др.), использующихся в качестве инструмента оперативного информационного обмена между организациями<sup>7</sup>.

Особого внимания требует деловая переписка посредством электронной почты. Вопросам информационных технологий на сегодняшний день посвящено большое количество научных работ и статей, особое внимание теме информационных технологий уделяет Президент и Правительство РФ.

Отмечается, что информационные технологии способствуют возникновению новых видов и форм деятельности, новых навыков, знаний, умений. Вместе с тем одним из последствий информатизации является и своеобразное возрождение ряда ранее весьма значимых, но затем в значительной степени утративших свою роль компонентов<sup>8</sup>. Так, сегодня письменное общение переживает в Интернете свое второе рождение, а переписка посредством электронной почты распространена повсеместно.

Использование электронной почты рассматривается как наиболее перспективная письменная коммуникация. Это объясняется ее оперативностью и простотой.

При переписке посредством компьютерных сетей устанавливаются новые формы и новый этикет общения, который назы-

---

<sup>7</sup> См.: Организация работы с документами / Под ред. проф. В.А. Кудряева. – М., 2003, С. 75-118

<sup>8</sup> См.: Бабаева Ю.Д., Войскунский А.Е. Психологические последствия информатизации // Психологический журнал. – 1998. – № 1. – С. 10-18

вается *netiquette*. Этот термин происходит от английского «network etiquette» (сетевой этикет).

Во втором разделе «Этикет устного делового общения» показана важность владения этикетом устного делового общения, что способствует приобретению авторитета, порождает доверие и уважение. Знание правил речевого этикета, их соблюдение позволяет человеку чувствовать себя уверенно и непринужденно, не испытывать неловкости из-за неправильных действий, быть адекватно воспринятым в обществе.

Неукоснительное следование правилам этикета устного делового общения членами коллектива того или иного учебного заведения, предприятия, производства, офиса оставляет у клиентов, соучредителей, партнеров благоприятное впечатление, поддерживает положительную репутацию всей организации.

Для этикета устного делового общения велико значение социальной роли собеседника. *Социальная роль* – это нормативно одобренный обществом образ поведения, ожидаемый от каждого, занимающего данную социальную позицию<sup>9</sup>. *Позиция* определяется общим положением человека в социальной среде — позиция младенца, детсадовца, школьника, студента, работающего, пенсионера; отца, матери, деда, сына, внучки и т.д.; рабочего и служащего; инженера и директора и т.д. И всей бесконечности социальных позиций присущи специфические *функции*, которые занимающий данную позицию способен и обязан исполнять. *Социальная роль* – это нормативное сочетание позиции и функции, при этом та или иная роль в сознании людей связана с образцом поведения, с ожиданиями того, что человек в данной роли обязан делать и на что он имеет право.

Социальные роли, типичные для данного общества, усваиваются (интернализуются) человеком в процессе его социализации. Несмотря на то, что совокупность ожиданий, присущая той или иной роли, состоит из набора констант, предписывающих индивиду определенное поведение, интернализация ролей каждым человеком происходит через призму его личного опыта и под влиянием той социальной микро- и макросреды, к которой он принадлежит.

---

<sup>9</sup> См.: Крысин Л.П. Социолингвистические аспекты изучения современного русского языка. - М., 1989, С. 136-148

Немаловажную роль в культуре делового общения играют невербальные средства общения: безгласные приемы любой коммуникации.

Под *невербальным этикетом* в целом (невербальным этикетным поведением) мы предлагаем понимать множество частных невербальных этикетов – соответственно, жестовый, позовый, визуальный и т.п., то есть правил, которые направлены на других людей и которым люди в норме следуют в выделенных этикетных ситуациях. Невербальное этикетное поведение всегда коммуникативно и диалогично, так как направлено на партнера и обуславливается целым рядом разнообразных коммуникативно ориентированных признаков<sup>10</sup>.

Невербальные средства и этикет устного делового общения связаны теснейшим образом. И там, и здесь передается богатая гамма социальной информации о партнерах по общению.

Социальное взаимодействие людей в процессе трудовой деятельности, обмена информацией, при культурном сотрудничестве, в быту осуществляется в разнообразных речевых формах, которые помогают человеку вести себя так, как того требуют культурные и нравственные традиции данного коллектива.

С помощью словесных формул этикета мы выражаем отношения при встрече и расставании, когда кого-либо благодарим или приносим свои извинения, в ситуации знакомства и во многих других случаях.

Выражения речевого этикета по своему происхождению означают доброжелательство: *здравствуйте* – будьте здоровы, то же и *поздравляю*; *благодарю* – благо дарю (за вашу услугу); *извините* – признаю свою вину и прошу простить; *спасибо* – спаси бог (за добрые дела) и т.д.

Одни из самых употребительных этикетных формул вежливости – формулы приветствия. Приветствие, контактоустанавливающий речевой акт, традиционно относится к неинформативным (встречается также термин «неинформативное сообщение»).

Начальным формулам общения противостоят формулы, используемые в конце общения. Это формулы расставания, прекра-

---

<sup>10</sup> См.: Морозова Е.Б. К проблеме описания невербального этикета и создания теории этикета / Материалы международной конференции «Диалог 2005». [Электронный ресурс] - <http://www.dialog-21.ru>

щения общения (*до свидания, всего хорошего, всего доброго, до встречи* и т.п.).

Обращение – яркий и широко употребительный этикетный знак. Обращаясь к человеку, мы называем его, обозначая в избранном названии или его социальный статус, роль, или наше отношение к нему, как ролевое, так и личностное.

В нашей речи обращения используются для нескольких целей: они выделяют адресата речи и имеют этикетное значение. Таким образом, в семантике обращений могут соединяться «идентифицирующий элемент» с «оценочным элементом».

Сегодня система русских обращений кое в чем проще, чем она была раньше. Упростившись в одном отношении, русские стандарты вежливого обращения современного речевого этикета оказываются очень сложными в другом – в точной и тонкой ориентации на личностные свойства собеседников. Это, на наш взгляд, яркое свидетельство того, насколько богато оттенками современное общение, и верная примета непрерывно идущих в этой области речевых изменений.

Сложнее обстоят дела с общеупотребительным обращением. Сегодня официальное обращение *господа, дамы и господа* переживает второе рождение. Оно все активнее входит в деловое общение.

Параллельно с этим на встречах представителей власти, политических деятелей с народом, а также на митингах выступающие с речью стали использовать обращения *россияне, сограждане, соотечественники*.

Русский язык, как и многие языки сегодня, имеет две формы обращения к одному лицу: одну на *вы* - вежливую, другую на *ты* - непринужденную. Различные условия диктуют выбор той или иной формы по разным признакам: степень знакомства с адресатом; официальность - неофициальность обстановки общения; характер взаимоотношений говорящих и ролевые позиции собеседников.

**В Заключении** формулируются основные выводы, полученные в результате проведённого исследования, намечаются его дальнейшие перспективы.

**Основные выводы диссертационного исследования  
представлены в следующих публикациях:**

1. Скородумова Е.А. Культура оформления официальных документов // Новые пути науки о культуре: проблемы, поиски, находки: Материалы научно-практических межвузовских конференций. – М., 2007. - № 3. – С. 152-156.
2. Скородумова Е.А. История возникновения и развития этикета // Новые пути науки о культуре: проблемы, поиски, находки: Материалы двух научно-практических межвузовских конференций. – М., 2007. - № 4. – С. 65-69.
3. Скородумова Е.А. Этикет письменного делового общения в челобитных XV-XVIII вв. // Новые пути науки о культуре: проблемы, поиски, находки: Материалы двух научно-практических межвузовских конференций. – М., 2007. - № 4. – С. 70-73.
4. Скородумова Е.А. К вопросу воспитания этикета общения современного молодого человека // Вестник Государственного университета управления. – М., 2008. - № 2 (12). - С. 136-139.
5. Скородумова Е.А. К вопросу возникновения и развития сетевого этикета в России // Вестник Государственного университета управления. – М., 2008. - № 3 (13). - С. 67-71.
6. Скородумова Е.А. Этикет сетевой переписки // Служба кадров и персонал. – М., 2008. - № 4. – С. 92-94.
7. Скородумова Е.А. Форма обращения: «ты» или «вы»? // Служба кадров и персонал. – М., 2008. - № 5. – С. 97-99.
8. Скородумова Е.А. Некоторые особенности этикетных формул обращения к собеседнику // Новые пути науки о культуре: проблемы, поиски, находки: Материалы научно-практических межвузовских конференций. – М., 2008. - № 5. – С. 33-35.
9. Скородумова Е.А. Жест, мимика, интонация... // Служба кадров и персонал. – М., 2008. - № 7. – С. 50-52.
10. Скородумова Е.А. Этикет устного делового общения // Служба кадров и персонал. – М., 2008. - № 9. – С. 53-56.
11. Скородумова Е.А. Знаки вежливости // Служба кадров и персонал. – М., 2008. - № 10. – С. 53-55.

12. Скородумова Е.А. Склонение фамилий работников в документах и деловой переписке // **Кадровик. Кадровое делопроизводство.** – М., 2008. - № 10. - С. 75-78.
13. Скородумова Е.А. Склонение фамилий и личных имен // **Служба кадров и персонал.** – М., 2009. - № 2. – С. 89-92.
14. Скородумова Е.А. Склонение географических названий // **Служба кадров и персонал.** – М., 2009. - № 3. – С. 95-98.
15. Скородумова Е.А. Использование сокращений в деловом общении // **Служба кадров и персонал.** – М., 2009. - № 4. – С. 87-90.
16. Скородумова Е.А. Особенности написания названий праздников и религиозных названий в деловом общении // **Служба кадров и персонал.** – М., 2009. - № 5. – С. 92-95.

**Скородумова Елена Александровна**

**ЭТИКЕТ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ:  
СОЦИОКУЛЬТУРНЫЙ АСПЕКТ**

Специальность: 24.00.01 – Теория и история культуры

**АВТОРЕФЕРАТ**  
диссертации  
на соискание ученой степени  
кандидата культурологии

Формат 60x80 1/16. Бумага офсетная.  
Печ.л. 1,5. Тираж 100 экз.

Изготовлено ООО фирмой «Ин-Кварто»  
119034, Москва, Курсовой пер., 17  
Тел./факс 8 (499) 611-3553