

*А.В. Кот, 1 курс  
Навуковы кіраўнік – Л.П. Місюкавец  
Палескі дзяржаўны ўніверсітэт*

Таму, хто не ўмее ладзіць з людзьмі, нельга займацца бізнесам,  
бо менавіта людзі вакол нас.

*Лі Якока*

Новыя эканамічныя і сацыяльныя ўмовы ставяць на першы план неабходнасць павышэння ўзроўню камунікатыўнай кампетэнтнасці. Высокая маўленчая культура і развітая эканоміка непарыўныя паміж сабою. Эфектыўная міжасобасная камунікацыя вельмі важная і для поспеху ў кіраванні, бо, па-першае, рашэнне шматлікіх кіраўнічых задач будзеца на непасрэдным узаемадзеянні людзей у межах розных сітуацый. Па-другое, міжасобасная камунікацыя з'яўляецца лепшым спосабам абмеркавання і вырашэння пытанняў, якія характарызуюцца нявызначанасцю і двухсэнсоўнасцю.

Найбольш адэкватнае вызначэнне маўленчага этыкету, які ўяўляе сабою, па-першае, мікрасістэму нацыянальна-спецыфічных вербальных адзінак, прынятых і прадпісаных грамадствам для ўсталявання кантакту суразмоўцаў, падтрымання зносін у пажаданай танальнасці адпаведна правілаў маўленчых паводзін, па-другое, гэта выпрацаваныя грамадствам правілы маўленчых паводзін, абавязковыя для членаў грамадства, нацыянальна спецыфічныя, устойліва замацаваныя ў маўленчых формулах, але ў той час гістарычна зменлівыя [3, с.15]. Да маўленчага этыкету, у прыватнасці, ставяцца словы і выразы, якія ўжываюцца людзьмі для развітання, просьбы, выbacэння, прыняцця ў розных сітуацыях формы звароту, інтанацыйныя асаблівасці, што характарызуюць ветлівую гаворку і г.д. У шырокім сэнсе слова маўленчы этыкет характарызуе практычна любы паспяховы акт камунікацыі.

Валоданне маўленчым этыкетам спрыяе набыццю аўтарытэту, выклікае давер і павагу. Веды правіл маўленчага этыкету, іх выкананне дазваляе чалавеку адчуваць сябе ўпэўнена і нязмушана, не выпрабоўваць няёмкасці з-за прамашак і няправільных дзеянняў.

Маўленчы этыкет будзеца з улікам асаблівасцяў партнёраў, якія ўступалі ў дзелавыя адносіны: сацыяльнага статусу суб'екта і адрасата зносін, іх месца ў службовай іерархіі, іх прафесіі, нацыянальнасці, веравызнання, узросту, полу, характару. Маўленчы этыкет вызначаецца сітуацыйнай, у якой адбываюцца зносіны. Гэта можа быць юбілей, вечар, прысвячэнне ў прафесію, прэзентацыя, навуковая канферэнцыя, нарада, прыём на працу і звальненне, дзелавыя перагаворы і інш. [1, с.59].

Да асноўных правіл моўнага этыкету неабходна аднесці ўменне вядзення гаворкі. Гэта значыць: добразычлівае стаўленне да суразмоўцы; праяўленне дарэчнай у дадзенай сітуацыі зносін ветлівасць; не ставіць у цэнтр увагі ўласнае "я"; не навізваць уласных меркаванняў і адзнак; не скупіцца на моўныя сродкі адрасавання, увесь час падтрымліваючы кантакт увагі, разумення, цікавасці; умела выбраць тэму для гутаркі, дарэчную ў дадзенай сітуацыі, цікавую, зразумелую партнёру; кіравацца логікай разгортвання тэксту, сачыць за тым, каб вынік не супярэчыў пасылцы, каб следствы выпякалі з прычын; памятаць, што парог сэнсавага ўспрымання і канцэнтрацыі ўвагі таго хто слухае абмежаваны; увесь час весці адбор моўных сродкаў у адпаведнасці з абранай стылістычнай танальнасцю тэксту, арыентуючыся не толькі на адрасата, але і на сітуацыю зносін у цэлым, на афіцыйнасць і неафіцыйнасць становішча; памятаць, што ў вусных кантактах слухач не толькі чуе, але і бачыць яго, такім чынам, прымае ад яго мноства сігналаў невербальнай камунікацыі: жэсты, паставы, міміку, агульную манеру трымацца, усю культуру паводзін і культуру гаворкі [2, с. 96].

Складанасць і правільнасць мовы сведчаць пра ўзровень адукацыі і культуры, змест – пра розум і маральнасць, багацце і характар інтанацый – пра эмацыйнасць і настрой чалавека.

Маўленчы этыкет дапамагае выяўляць павагу да дзелавога партнёра, выяўляць прызнанасць да яго. Маўленчы этыкет – істотная частка культуры бізнес-зносін. Няведанне ж правіл маўленчага этыкету перашкаджае працэс міжкультурнай камунікацыі, а часам і прыводзіць да камунікатыўных "збояў".

## **Спіс выкарыстаных крыніц**

1. Браим, И.Н. Культура делового общения / И.Н. Браим. – Минск: ИП ”Экоперспектива“, 2000. – 174 с.
2. Колтунова, М.В. Язык и деловое общение: норма, риторика, этикет / М.В. Колтунова. – М.: ОАО ”НПО ”Экономика“, 2000. – 271с.
3. Формановская, Н. И. Речевой этикет и культура общения / Н. И. Формановская. – М.: Высш. шк., 1989. – 159 с.