



## РЕЧЕВОЙ ЭТИКЕТ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ, ОСОБЕННОСТИ МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ В ДЕЛОВЫХ ПЕРЕГОВОРАХ

Н.Ф.Расулова

Исомова Д.М.

Ташкентский педиатрический медицинский институт  
<https://www.doi.org/10.5281/zenodo.10612968>

### ARTICLE INFO

Received: 25<sup>th</sup> January 2024

Accepted: 30<sup>th</sup> January 2024

Online: 31<sup>th</sup> January 2024

### KEY WORDS

Этикет деловой, общения,  
особенность,  
межкультурной,  
коммуникация, деловых  
переговорах.

### ABSTRACT

*Национальные особенности, религиозные традиции, климат, исторически сложившиеся моральные нормы оказывают влияние на то, как бизнесмены одеваются, ведут себя, что считают приличным и достойным, и что является знаком ненадежности или неуважения к деловому партнеру. Однако, несмотря на существующие отличия в национальных традициях и правилах в разных странах современного мира, основные принципы, заложенные многовековой практикой торгового взаимодействия между разными народами и культурами, часто берущими начало с античных времен, остаются постоянными. Речь идет об уважении к деловому партнеру и его времени, уважении сто права на личную жизнь и собственность, поддержание определенной дистанции при деловом общении, уважение к особенностям культуры и традиций, а также к истории страны-пребывания.*

**Актуальность.** данной работы состоит в определении роли норм и ценностей обмена трудом и деятельностью в рамках делового общения, а также определение конкретных форм и методов взаимодействия людей в решении вопросов бизнеса, стереотипов в служебном, должностном поведении. Деловое общение требует аккуратного и внимательного использования речевых средств в процессе коммуникации. Речевой этикет не ограничивается только речевыми формулами. Его главное назначение: помочь людям не конфликтовать друг с другом, строить добрые, нормальные взаимоотношения. Любой вопрос, который может возникнуть в нашей жизни, можно решить при помощи общения. Переговорив с людьми, от которых зависит дальнейший исход развития ситуации, мы сможем, соответственно, добиться разных результатов. Это элементарное и основное правило общения, которое применяется повсеместно в человеческом обществе. Язык по праву является важнейшей категорией культуры. Можно сказать, что язык - это специальный код, который может передать



информацию. Но в то же время язык может стать серьезным барьером для взаимопонимания людей.

**Цель исследования:** рассмотреть разнообразие видов делового общения и их характеристики, изучить признаки делового общения, определить правила построения деловой беседы, охарактеризовать ошибки в процессе деловой коммуникации, выявить предмет и функции речевого этикета в деловом общении, проанализировать этапы и правила деловой беседы, ознакомиться с приемами и правилами ведения делового спора. В рамках данного исследования мы отталкивались от следующего определения делового общения, рассматривая его как многоплановый процесс, направленный на установление и развитие профессиональных и деловых контактов между участниками коммуникации. Этот процесс осуществляется с помощью знаковых средств взаимодействия участников профессиональной деятельности и порождается совместными потребностями. Целью работы является рассмотрение проблемы дискурса как важного процесса в развитии общения. Методы, используемые для изучения данного вопроса - анализ литературы, посвященной данной тематике, в том числе и иностранной, а также синтез полученной информации. Данный вопрос рассмотрен более углубленно в работах зарубежных исследователей, среди которых большой интерес представляет работа Рона и Сюзан Сколлон под названием «Межкультурная коммуникация: дискурсивный подход». В исследовании использовались следующие научные методы: сравнительно-описательный, синтетический, контекстного анализа.

**Результатом исследования.** Владение навыками делового общения является необходимым для деловых людей, т.к. они выполняют важную роль при ведении бизнеса, способствуют заключению сделок или подписанию контрактов, установлению деловых связей в целом. Наиболее значимыми качествами деловых людей являются обязательность, организованность, верность слову, а также соблюдение нравственно-этических норм и принципов. Правила эффективного взаимного общения в условиях профессионально необходимых действий на языке специалистов получили название - "деловой этикет". Он поступательно и последовательно складывался в течение длительного времени как результат постоянного эволюционного отбора коммуникативных условий, способов, техник и форм наиболее целесообразного делового поведения, способствующего успеху в деловых отношениях. Вследствие действия объективных законов развития социума и прогресса технической научной мысли стремительно и всепроникающе развивается всемирный процесс объединения и усиления экономических связей. И не только в глобальном, межгосударственном масштабе, но и на более низких уровнях профессионально-деловой коммуникации, вплоть до межличностного взаимодействия. Происходит рост рынков экспорта и импорта, многие компании становятся многонациональными и транснациональными. Деловой успех стал в большей степени зависеть от знаний местного колорита и традиций, а также соблюдения правил этикета бизнесменами тех стран, с которыми они сотрудничают. Местный этикет при ведении дел за границей - большая проблема для тех, кто ездит в деловые поездки по разным странам. Не менее важно знать об особенностях культуры, традиций и правил хорошего тона стран, откуда в компанию



приезжают деловые партнеры. До сегодняшнего дня из-за культурного наследия, хода исторического развития, географического положения и многих других объективных и субъективных условий сохраняются различия в правилах делового поведения и общения в разных странах. В качестве примера приведем деловое письмо представителя официальной службы в Юго-Восточной Азии и в Европе. В первом случае письмо начинается с перечисления причины, которая будет подтверждаться обстоятельствами и факторами далее. В заключении оговариваются предложения и требования. В европейских странах письмо всегда начинается с предложений и требований, которые подкрепляются аргументами. Жители Европы не понимают стиля деловой переписки авторов Юго-Восточной Азии; и наоборот. Различие плана и манеры изложения одного и того же материала обусловлено факторами культурного характера. Недопонимание в ходе деловых переговоров может возникнуть даже в таких вопросах, как обозначение даты в деловой переписке. Одна и та же дата, а вернее, обозначение месяцев и года, в разных странах может быть понята по-разному. Типичным примером является разное прочтение одной и той же даты в западных и европейских странах. При ведении деловых переговоров очень важно знать контекст.

**Выводы.** Можно сказать, что контекст играет особую роль, поскольку от ряда тонкостей, таких как перевод, интонация будет зависеть окончательное решение, которое может иметь большое значение. Знание особенностей, тонкостей иностранного языка также играет большую роль в процессе взаимодействия людей. А это значит, что поверхностное знание языка может не только привести к негативным результатам переговоров, но и даже осложнить их, а, следовательно, и рабочий процесс в целом. В заключение отметим, что для успешного ведения деловых переговоров недостаточно знать лишь один язык страны-союзника. Нужно быть внимательным при переводе, знать и уважать национальные традиции страны, ведь каждая страна абсолютно индивидуальна и особенна.

## References:

1. Кузьменко М.М., Баранов В.В., Шиленко Ю.В. Здоровоохранение в условиях рыночной экономики. М.: Медицина, 1994. 288стр.
2. Кабушкин Н. Основы менеджмента. Теория и практика менеджмента. «Новая заря», Минск, 2002, 336 стр.
3. Ежегодные статистические сборники здоровья и здравоохранения Республики Узбекистан РИАЦ МЗ РУз.
4. Инструктивно-директивные документы Минздрава Республики Узбекистан.