

ОСОБЕННОСТИ БИЗНЕС-КОММУНИКАЦИИ В СОВРЕМЕННОМ РУССКОМ ЯЗЫКЕ

Мусаevi С.С.

*Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники
г. Минск, Республика Беларусь*

Петрова Н.Е. – канд. филол. наук, доцент

В статье рассматриваются особенности бизнес-коммуникации в современном русском языке. Основное внимание уделяется сетевому этикету. В работе описываются некоторые коммуникативные функции языка в различных форматах бизнес-общения во всемирной сети Интернет.

На сегодняшний день карьера человека зависит не только от профессиональных умений и навыков, но и от умения устанавливать деловые контакты, поддерживать доброжелательные и эффективные отношения, и также общаться с людьми. Этикет делового общения является неотъемлемой составляющей при ведении бизнес-деятельности, которая касается всех форм деловой коммуникации. Современный этикет – это своего рода правила поведения, помогающие производить приятное впечатление и строить эффективное общение со своими коллегами, бизнес-партнерами и клиентами. Они включают в себя опрятность, культуру речи, вежливость и умение держаться в различных ситуациях. Этические нормы, в которых выражены представления человека о добре и зле, о справедливости и несправедливости, правильности или неправильности поступков, выступают одним из главных регуляторов отношений между людьми. Для каждого общества существует система общепринятых норм, правил, определяющих степень этичности поведения человека в общении. От знания этих норм, умения и навыков их применения зависит успех общения [1].

Развитие технологий порождает новые нормы, поскольку общение между людьми всё чаще осуществляется дистанционно посредством информационных и коммуникационных технологий. Понятие сетевого этикета, также называемое *нетикетом* (англ. *net* «сеть» и «этикет»), пришло в жизнь современного человека относительно недавно, с появлением всемирной сети Интернет. Сетевой этикет регулирует поведение в социальных сетях и видеоконференциях, позволяет вежливо переписываться в мессенджерах и по электронной почте.

Наиболее популярный и удобный вид сетевого общения на сегодняшний день – это, безусловно, видеоконференции. В нашем понимании – это любой вариант телекоммуникации между двумя или несколькими людьми с использованием видеосвязи. Сегодня, в разгар пандемии COVID-19 особенно

актуально такое общение, которое сейчас преобладает не только в бытовой сфере, но и в деловой, а также в сфере образования. Удалённое обучение удалённая работа привели к широкому распространению такого способа общения с коллегами и клиентами. Поэтому вопросы документирования различных способов повышения эффективности сетевого общения особенно актуальны на сегодняшний день.

Сетевая бизнес-коммуникация имеет свои особенности и сложности в связи с тем, что она является своего рода обезличенной, человек может забывать, что имеет дело не с машиной, а живыми людьми. Следовательно, во-первых, при общении необходимо следовать таким же стандартам, что и в реальной жизни. Назовём следующие отличительные особенности сетевой бизнес-коммуникации: опрятность внешнего вида коммуникантов (несмотря на то, что связь может проходить из дома, недопустимо выходить на связь в домашней неопрятной одежде), использование языка в соответствии с литературными нормами, тактичность и вежливость, обеспечение технических требований связи на должном уровне (обеспечить высокоскоростной интернет и другие необходимые условия для высококачественной связи без помех), чёткая дикция.

Необходимо подчеркнуть, что названными нами выше требования к сетевой коммуникации в деловой сфере обязаны соблюдать все коммуниканты. Деловые взаимоотношения требуют тактичности и деликатности. Такт в таком общении – это не только понимание соответствия целей и норм поведения, но и умение применять этические нормы к конкретному человеку. Быть тактичным – это значит в любой ситуации осознавать своего партнера, клиента или подчиненного как равноправную человеческую личность с учётом особенностей пола, возраста, национальности, темперамента, привычек и т. д. [2].

Деловое общение предполагает грамотную речь с учётом литературных норм. По речи и её особенностям можно составить представление о собеседнике. И оно будет крайне негативное, если индивид неграмотен и не знает об основных правилах речи. Помимо грамматических, в языке существует множество иных правил, используемых для ведения делового общения в сети [2]. К примеру, в каждом сообщении необходимо указывать свои данные, которые включают в себя ФИО, должность, название компании, почтовый адрес с индексом, номер телефона и факса, ссылки на веб-сайт, e-mail и различные профессиональные социальные сети (LinkedIn и др.). Также необходимо всегда давать название письму, чтобы сэкономить время человека или представителя организации, которому адресовано сообщение [3]. Особенно важно в деловой переписке создавать чёткие формулировки, передавать информацию логично, проявлять ясность и определённость. Чтобы этого достигнуть, необходимо, к примеру, стараться не превышать рекомендованный объем сообщения (не более 150 слов), обязательно разбивать сообщение на абзацы, использовать единообразный размер и цвет шрифта и др.

Этика сетевого общения подразумевает дать ответ на каждое полученное сообщение, даже если оно и не заинтересовало вас. При переписке желательно как можно реже использовать слова и фразы, набранные заглавными буквами, так как сетевой этикет рассматривает заглавные буквы как общение на повышенных тонах. Также важно максимально ограничить использование навязчивых фраз и восклицательных знаков. Важно также не злоупотреблять смайлами, стикерами и т. п., что затрудняет чтение текста. В деловых сетевых беседах следует избегать голосовых и видеосообщений [4]. Как правило, голосовые сообщения неприемлемы в связи с тем, что может быть нарушена чёткость высказывания (в нескольких предложениях можно кратко сформулировать нелогичную речь на несколько минут времени), а также это усложнит процесс поиска сообщений адресатом.

Техническая составляющая в деловой сетевой коммуникации также очень важна. Коммуникантам следует заранее проверить подключение к Интернету, необходимое для общения оборудование, заранее настроить необходимые приложения и т.п., по необходимости заранее отправить приглашения всем участникам конференции. Наиболее эффективным приёмом в сетевом деловом общении является подготовка презентации или печатной информации, с которой можно поделиться заранее, до начала конференции, чтобы у собеседника уже было чёткое представление о предмете разговора. Коммуникантам необходимо соблюдать и следующие условия: находиться в тихом месте, одеваться в деловом стиле, при молчании выключить микрофон и смотреть в камеру [5].

Таким образом, сетевая деловая коммуникация – объёмное понятие с множеством составляющих. Она предполагает соблюдение комплекса норм и правил, гарантирующих, что человек, соблюдая их, будет успешно устанавливать и поддерживать контакт с виртуальными собеседниками. Поскольку удалённые формы общения сегодня используются практически во всех сферах человеческой жизни, это стало нормой для современной жизни. Поэтому очень важно каждому знать правила сетевого общения и освоить правильное использование информационных технологий для возможности удалённого общения как в бытовой, так и деловой сферах.

Список использованных источников:

1. Егоров, В. П. *Этика деловых отношений : учеб. пособие* / В. П. Егоров. – М. : Юридический институт МИИТа, 2016. – 142 с.
2. *Информационные технологии [Электронный ресурс]*. – Режим доступа: <https://studfile.net/preview/7797609/page/66/>. – Дата доступа: 29.11.2021.
3. *101 правило современного этикета [Электронный ресурс]*. – Режим доступа: <https://lifehacker.ru/special/etiquette/>. – Дата доступа: 30.11.2021.
4. *Современный деловой этикет [Электронный ресурс]*. – Режим доступа: <https://training-partner.ru/staty/sovremennyj-delovoj-etiket.html>. – Дата доступа: 30.11.2021.
5. *Этикет делового общения: правила, культура, нормы [Электронный ресурс]*. – Режим доступа: <https://training-partner.ru/staty/etiket-delovogo-obshheniya-pravila-kultura-normy.html>. – Дата доступа: 30.11.2021.