

ДІЛОВЕ ЛИСТУВАННЯ: ЗАГАЛЬНІ ПОНЯТТЯ МОВЛЕННЄВОГО ЕТИКЕТУ

Романова Ірина Василівна, к.філол.н., доцент,

доцент кафедри соціально-гуманітарних дисциплін

Харківський інститут фінансів КНТЕУ

Відомо, що ділове листування – один із важливих засобів обміну інформацією, за допомогою якого роблять ділові пропозиції, ведуть переговори, складають подяку, висловлюють претензії тощо. За критерієм – за характером інформації – існують такі групи листів: інформаційний лист, супровідний лист, лист-прохання, лист-запит, лист-замовлення, гарантійний лист, лист-запрошення, лист-вибачення, лист-згода, лист-відмова, лист-подяка та інші. Незважаючи на таку диференціацію, у цілому ділове листування передбачає дотримання як адресантом (більшою мірою), так і адресатом (меншою мірою) загальноприйнятих етикетних правил. Вони багато в чому визначаються структурою листа: вступ, основна частина, заключна частина. Незважаючи на нейтральність викладу інформації, діловий лист має відзначатися ввічливим та толерантним тоном. Треба приділяти належну увагу як використанню загальноетикетних формул звертання, подяки, компліменту, вибачення, прохання, прощання, так і добору мовних засобів, що мають відповідати офіційно-діловому стилю. Послугування емоційно забарвленою лексикою, згрубілими словами, просторіччями, багатозначними лексемами може зіграти не на користь адресанта. Адже адресат складає своє враження про людину не під час безпосереднього спілкування, а через лист. Відтак треба пам'ятати: у листі дрібниць немає.

Без сумніву, обов'язковою компонентою ділового листа є передусім звертання, яке в українській мові відповідає кличному відмінку. Про його особливості йшлося в попередньому підрозділі. Утім, наголосимо, що в діловому листі звертання може складатися з назви посади, ученого звання, до яких традиційно додають слова «шановний», «вельмишановний», «поважний», «високоповажний» та інші:

Шановний викладачу!

Вельмишановний академіку!

Високоповажний Пане Президенте!

Нехтування елементом звертання в діловому листі є знаком поганого тону (хоч на конверті зазначено адресата).

Фахівці радять використовувати формули компліменту на початку та наприкінці ділового листа.

Загальноприйнятим етикетним правилом ділового спілкування є вживання займенників «Ви» замість «ти», «ми» замість «я» (зазначимо, що шанобливе «Ви» характерне не для всіх націй). Множинна форма займенника вимагає від дієслова чи прикметника форми множини:

Ви написали...
Ви розглянули...
Ви висловили занепокоєння...
Ми скористалися...
Ми долучилися...
Ми вдячні...

Образ автора-адресанта окреслюється з першої фрази, яку варто добирати ретельно. Поза сумнівом, з огляду на наявність груп листів універсальної, уніфікованої початкової репліки не існує. Якщо це лист-подяка, то доречно використати такі приклади:

Висловлюємо Вам найщирішу подяку...
Удячні Вам за...
Ми щиро вдячні Вам за...

Дякуємо Вам за можливість...
Дозвольте подякувати Вам за...

Якщо це лист-вибачення, то початком можуть слугувати такі репліки:

Просимо Вас вибачити...
Хочемо перепросити за прикре непорозуміння, що трапилося.
Перепрошуємо за клопіт, який ми Вам завдали.
Вибачте за прикру ситуацію, що склалася.

Початок листів-відмов відзначається специфікою: адресантові треба якомога коректно та делікатно обґрунтувати відмову:

На жаль, ми не можемо погодитися на Вашу пропозицію.

Нам прикро, але, вивчивши ситуацію, ми не можемо погодитися з...

Шкода, що змушені Вам відмовити в задоволенні прохання через такі причини...

Із прикрістю зазначаємо, що не можемо поділити Ваші погляди на...

Перепрошуємо, що не можемо задовольнити Ваше прохання.

Завершальна фраза ділового листа має важливе значення й підпорядкована загальноетикетним правилам ввічливості та люб'язності. Нею може бути подяка, висловлення сподівання на подальшу співпрацю, побажання:

Ще раз хочемо висловити Вам подяку.

Дозвольте ще раз подякувати Вам та висловити сподівання на подальшу співпрацю.

Дякуємо ще раз та сподіваємося на подальшу плідну комунікацію.

Дякуємо Вам та бажаємо подальших успіхів.

Усталилися й прощальні фрази типу:

Із повагою...

Із глибокою повагою...

Із вдячністю...

Серед груп листів вимагають відповіді такі: листи-пропозиції, листи-звернення, листи-запити, листи-прохання, листи-вимоги. Визначений термін реагування на лист: не пізніше, ніж через десять днів.

Отже, етикет ділового листування вимагає від укладача високого рівня культури мовлення. Грамотно написаний, належним чином відредагований

діловий лист покаже адресанта як людину освічену. А тому треба орієнтуватися на орфографічні, пунктуаційні, лексичні, граматичні, стилістичні норми української мови.