

Основы деловой коммуникации

Нормы современного русского языка

Лекция 1

Коммуникация

В переводе с латыни означает «делать общим, связывать, общаться». Еще в XIX в. коммуникация обычно рассматривалась в ее инженерно-техническом значении как «пути, дороги, средства связи мест» (В.И. Даль), военно-инженерные коммуникации.

На сегодняшний день термин используется в разных областях науки от биологии до социальных дисциплин и имеет множество значений.

- Коммуникация — обмен информацией между сложными динамическими системами и их частями, которые в состоянии принимать информацию, накапливать ее, преобразовывать (*А. Урсул*).
- Коммуникация есть информационная связь субъекта с тем или иным объектом — человеком, животным, машиной (*М. Каган*).
- Коммуникация — это прежде всего способ деятельности, который облегчает взаимное приспособление поведения людей... Коммуникация — это такой обмен, который обеспечивает кооперативную взаимопомощь, делая возможной координацию действий большой сложности (*Т. Шибутани*).
- Коммуникация - это акт отправления информации от мозга одного человека к мозгу другого человека (*П. Смит, К. Бэрри, А. Пулфорд*).
- Коммуникация — специфический обмен информацией, процесс передачи эмоционального и интеллектуального содержания (*А.Б. Зверинцев, А.П. Панфилова*).

Подходы к соотношению понятий «коммуникация» и «общение»

	Подход	Авторы	Обоснование
1	Коммуникация = общение	Психологи Л.С. Выготский, В.Н. Курбатов, А.А. Леонтьев и др.	Термины тождественны этимологически и семантически
2	Коммуникация ≠ общению	М.С. Каган	<i>Коммуникация есть субъект-объектная связь, где субъект передает некую информацию (знания, идеи, деловые сообщения, фактические сведения, указания и т.д.), а объект выступает в качестве пассивного получателя (приемника) информации</i> <i>Общение, напротив, представляет собой субъект-субъектную связь, при которой «нет отправителя и получателя сообщений — есть собеседники, соучастники общего дела»</i>
3	Коммуникация включает общение	А.В. Соколов	Общение – прежде всего диалог

Деловая коммуникация*

- коммуникация, направленная на согласование и объединение людей с целью налаживания отношений и достижения общего результата деятельности;
- деятельность, предполагающая достижение определенных интересов, целей в профессиональной сфере бизнеса.

**далее ДК*

Особенности ДК

- **1. Регламентированность** – подчинение установленным правилам и ограничениям (в том числе временным), зависящим от вида делового общения, степени его официальности, целей и задач, традиций, требований протокола.
- **2. Строгое соблюдение социальных ролей**, или иерархичность коммуникации. Деловая коммуникация может быть горизонтальной (между отделами или сотрудниками одного уровня) или вертикальной (вниз или вверх по схеме управления)

Особенности ДК

- **3. Ответственность за результат**, поскольку эффективность деловой коммуникации означает и достижение практических результатов в деятельности организации, ее сотрудников и пр., да и коммуникация в целом подчинена решению служебных задач.
- **4. Соблюдение правил делового и речевого этикета** (использование формул вежливости, Вы-общения и др.).

Условия ДК

- 1) обязательность контактов всех участников общения, независимо от их симпатий и антипатий;
- 2) предметно-целевое содержание коммуникации;
- 3) соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия, с учетом должностных ролей, прав и функциональных обязанностей, придерживаясь при этом субординации и делового этикета;
- 4) взаимозависимость всех участников деловой коммуникации и в достижении конечного результата, и при реализации личных намерений;
- 5) коммуникативный контроль участников взаимодействия;

Условия ДК

- б) формальные ограничения:
- а) конвенциональные ограничения, то есть соблюдение правовых, социальных норм, следование регламентации;
- б) ситуативные, то есть с учетом ситуации делового общения (например, деловая беседа, совещание, презентация, переговоры и пр.) взаимодействовать целенаправленно, в заданном регламенте, используя адекватные коммуникативные средства;
- в) эмоциональные (независимо от степени напряженности деловой атмосферы необходимо проявлять стрессоустойчивость);
- г) насильственные (допустимо прерывание контакта любой из сторон в тех случаях, когда содержание информации перестает носить предметный характер, или когда исчерпано отведенное для коммуникации время, а также когда реакции партнера неадекватны ожиданиям и нормам и т.п.)

ВАЖНО:

**деловая коммуникация осуществляется на
современном литературном русском языке
с соблюдением культуры речи**

Язык

термин, который имеет несколько значений:

1) система фонетических, лексических и грамматических средств, являющаяся орудием выражения мыслей, чувств, волеизъявлений и служащая важнейшим средством общения людей. Будучи неразрывно связан в своем возникновении и развитии с данным человеческим коллективом, язык представляет собой явление социальное. Язык образует органическое единство с мышлением, так как одно без другого не существует;

2) разновидность речи, характеризующаяся теми или иными стилистическими признаками (книжный язык, разговорный язык и др.).

Функции языка

- Коммуникативная
- Мыслительная (когнитивная)
- Познавательная
- Номинативная (назывная)
- Регулятивная

Речь

конкретное говорение, протекающее во времени и облечённое в звуковую (включая внутреннее проговаривание) или письменную форму. Под речью понимают как сам процесс говорения (речевую деятельность), так и результат **этого** процесса (фиксируемые памятью или письмом речевые произведения).



Культура речи

это умение четко и ясно выражать свои мысли, умение говорить грамотно, привлекать внимание аудитории не только содержанием своей речи, но и эмоциональным воздействием на слушателей.

Культура речи предполагает: соблюдение правил речевого общения; владение нормами литературного языка в его устной и письменной формах; умение выбрать и организовать языковые средства, которые в конкретной ситуации общения способствуют достижению определенных коммуникативных целей.

Аспекты культуры речи

- нормативный (правильность речи, то есть соблюдение норм литературного языка, которые воспринимаются его носителями (говорящими и пишущими) в качестве «идеала», образца);
- коммуникативный (отбор и употребления языковых средств в процессе речевого общения, сознательное отношение к их использованию в речевой практике в соответствии с коммуникативными задачами);
- этический (знание этических норм речевого поведения, уместное использование речевых формул приветствия, просьбы, вопроса, благодарности, извинения и т.п.).

Современный русский язык

в точном смысле этого слова – язык 90-х годов XX века. Это бесспорно, если иметь в виду самую подвижную "часть" языка – его лексику.

Что же касается других уровней языка, например грамматики, то она в основном (за исключением отдельных случаев, сниженных с формами конкретных слов, например с формами именительного падежа множественного числа, а также с конструкциями, относящимися к отдельным словам) осталась той же, что и во времена Пушкина.

Литературный язык

общенародный язык письменности, язык официальных и деловых документов, школьного обучения, письменного общения, науки публицистики, художественной литературы, всех проявлений культуры, выражающихся в словесной форме (письменной и иногда устной), воспринимаемая носителями данного языка как образцовая. Литературный язык – это язык литературы в широком понимании. Русский литературный язык функционирует как в устной форме, так и в письменной форме. Противопоставлен таким формам национального языка, как жаргон, просторечие, диалекты и т.д.

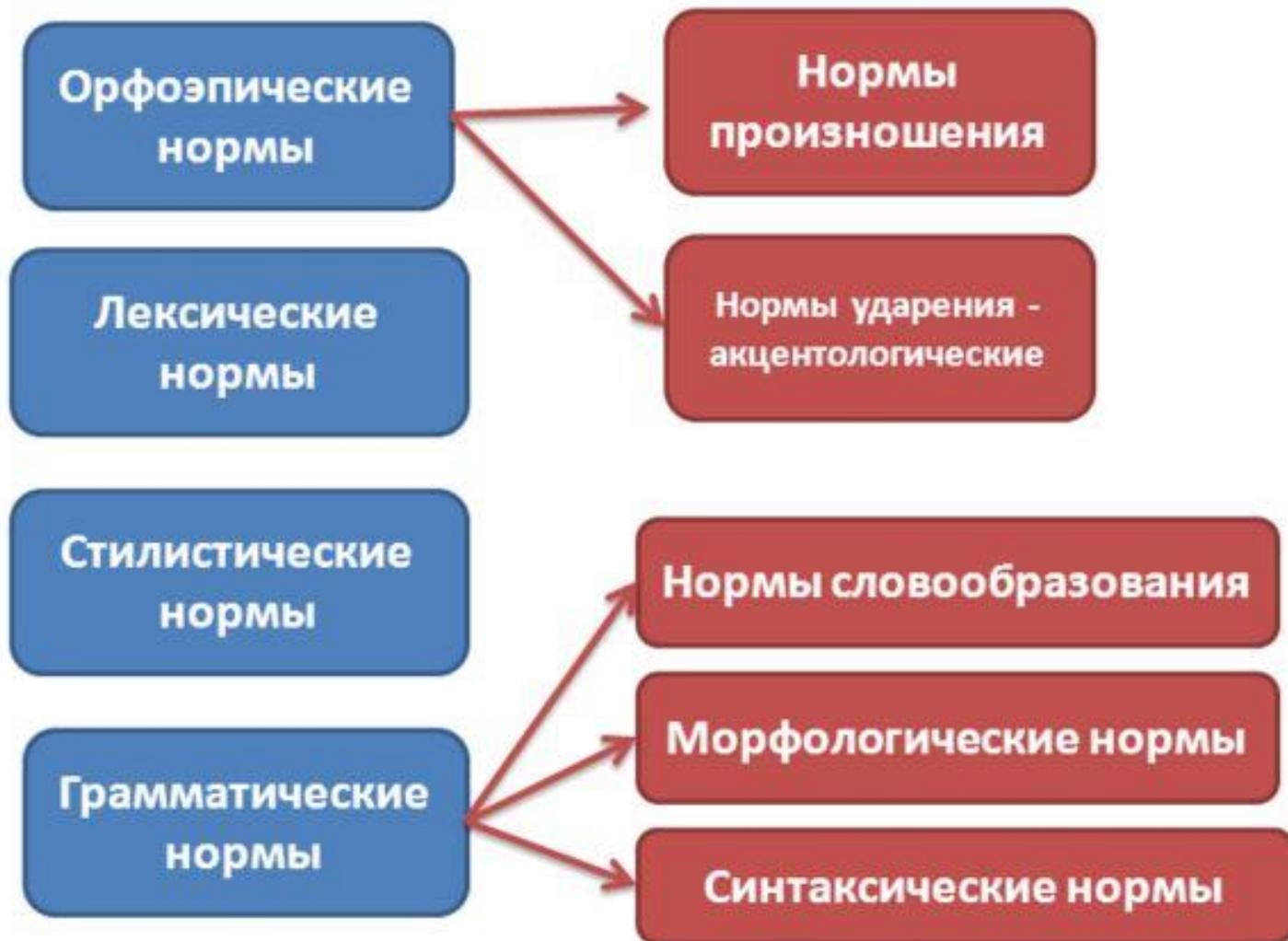
Литературная норма

- обязательна для устной и письменной речи и зависит от условий, в которых осуществляется речь. Норма не подразделяет средства языка на хорошие или плохие. Она указывает на целесообразность употребления их в общении;
- закреплена в словарях;
- формируется на следующих условиях:
 - 1) *регулярная употребляемость (воспроизводимость) данного способа выражения,*
 - 2) *соответствие этого способа выражения возможностям системы литературного языка (с учетом ее исторической перестройки),*
 - 3) *общественное одобрение регулярно воспроизводимого способа выражения.*

Типы языковых норм

- **Императивные (т.е. строго обязательные)** – это такие нормы, нарушение которых расценивается как слабое владение русским языком (например, нарушение норм склонения, спряжения или принадлежности к грамматическому роду). Эти нормы не допускают вариантов (невариативные), любые другие их реализации рассматриваются как неправильные: *встретился с Ваней (не с Ванем), звонят (не звонят), квартал (не квартал), моя мозоль (не мой мозоль), мыть голову шампунем (не шампунью).*
- **Диспозитивные (восполнительные, не строго обязательные) нормы** допускают стилистически различающиеся или нейтральные варианты: *гренки – гренки (разг.), коричневый – коришневый, кусок сыра – кусок сыру, зачетная книжка – зачетка, поехало трое студентов – поехали трое студентов.* Оценки вариантов в этом случае не имеют категорического (запретительного) характера.

НОРМЫ СОВРЕМЕННОГО РУССКОГО ЛИТЕРАТУРНОГО ЯЗЫКА



Орфоэпические нормы

правила устной речи, устанавливающие единообразное литературное произношение, изменения фонем в определенных фонетических позициях. Кроме этого, в содержание орфоэпии входит произношение отдельных слов и групп слов, а также отдельных грамматических форм.

Среди орфоэпических выделяют также акцентологические нормы (правила постановки ударения).

ПРИМЕР: сочетание чн, как правило, произносится как [чн], а в следующих словах как [шн]: *скучно, конечно, нарочно, яичница, пустячный, прачечная, скворечник* и в женских отчествах типа *Никитична*.

Словообразовательные нормы

регулируют выбор морфем (корней, суффиксов, префиксов и др.), их размещение и соединение в составе нового слова.

ПРИМЕР: при образовании слов приставочным способом приставка присоединяется к исходному, уже готовому слову, при этом новое слово относится к той части речи, что и исходное слово. Например: *удача – неудача, мощный – сверхмощный, что – кое-что, сколько – нисколько, читать – дочитать, ныне – доньше, завтра – наавтра, весело – невесело, верх – вверху.*

Лексические нормы

нормы, определяющие правильность выбора слова из ряда единиц, близких ему по значению или по форме, а также употребление его в тех значениях, которые оно имеет в литературном языке.

ПРИМЕР: семантическая сочетаемость – способность слова вступать в сочетания целыми классами слов, объединяемых общностью смысла. Так, глаголы «думать, возмущаться, присутствовать, раздеваться» могут относиться только к человеку. Именно поэтому нельзя сказать: «В статье присутствует юмор»; присутствовать может ученик, мама, депутат, солдат и др.

Морфологические нормы

нормы, которые регулируют образование форм слова (рода, числа и падежа у существительных, степеней сравнения у прилагательных и т.д.) в современном русском языке.

ПРИМЕР: неодушевленные несклоняемые существительные в подавляющем большинстве относятся к среднему роду, например: *ателье, бра, желе, жюри, интервью, кашне, кашпо, меню, пенсне, поппурри, рагу, ралли, randevу, табу, шасси, шоу* и др.

Синтаксические нормы

правил построения и употребления словосочетаний и предложений.

ПРИМЕР: предлоги *благодаря, согласно, вопреки* употребляются только с Д.п. (вопросы: кому? чему?): *благодаря (чему?) реформам, согласно (чему?) приказу.*

Стилистические нормы

Правила употребления языковых единиц в соответствии с их стилистическими качествами и характеристиками, т.е. стилистической окраской (функциональной и эмоционально-оценочной).

ПРИМЕР: в деловом стиле преобладают устойчивые, клишированные обороты: *вменить в обязанность, ввиду отсутствия, принять меры, за неимением, по истечении срока* и т. п.