

Владивостокский государственный университет
экономики и сервиса
Институт иностранных языков
Кафедра русского языка

Учебный курс «Русский язык в деловом общении»

Кандидат культурологии, доцент кафедры русского языка
Борзова Татьяна Александровна
Ауд. 5516, тел. 240-41-27
E-mail: tatyana.borzova@vvsu.ru

Кандидат филологических наук, доцент кафедры русского
языка
Криницкая Марина Юрьевна
Ауд. 5516, тел. 240-41-27
E-mail: marina.krinitzkaya@vvsu.ru

Тема 1.

Русский язык как инструмент эффективной деловой коммуникации

Цель занятия:

- ▶ дать определения понятиям «общение», «коммуникация», «деловая коммуникация»;
- ▶ познакомиться с требованиями, которые предъявляются к коммуникативным компетенциям сотрудников компании;
- ▶ узнать, от чего зависит эффективное речевое общение, и научиться приемам грамотной коммуникации;
- ▶ узнать о том, что национальный язык не является однородным и реализуется в различных формах и разновидностях;
- ▶ систематизировать представление о литературном языке и нелитературных элементах;
- ▶ познакомиться с коммуникативными помехами в речевом общении.

Общение и его аспекты

Общение - сложный процесс взаимодействия людей, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.

Аспекты общения:

- ▶ коммуникативный (обмен информацией между участниками общения, передача и прием знаний, сведений, мнений и т.п. с помощью вербальных и невербальных знаковых систем);
- ▶ интерактивный (организация взаимодействия общающихся людей);
- ▶ перцептивный (процесс познания и понимания людьми друг друга, формирование образа другого человека).

Виды общения

Выделяются различные виды общения в зависимости от:

- цели (**информационное** нацелено на передачу или прием информации, **фатическое** - на установление и поддержание речевого контакта с собеседником);
- используемой знаковой системы (**вербальное, невербальное**);
- формы языка (**устное, письменное**);
- постоянной или переменной роли говорящего и слушающего (**монологическое, диалогическое**);
- положения участников общения относительно друг друга в пространстве и времени (**контактное, дистантное**);

Виды общения

Выделяются различные виды общения в зависимости от:

- наличия или отсутствия какого-либо опосредующего «аппарата» (**опосредованное, непосредственное**);
- количества участников общения (**межличностное, публичное, массовое**);
- характера взаимоотношений общающихся и обстановки общения (**частное, официальное**);
- соблюдения или несоблюдения строгих правил общения, следования определенным ритуалам речевого поведения (**свободное, стереотипное**).

Вопрос для самопроверки

Вы встречаете на улице своего приятеля и произносите: «Привет! Как дела?»

Данное общение является:

- 1) фатическим, невербальным, контактным;
- 2) межличностным, частным, свободным;
- 3) информационным, опосредованным, официальным;
- 4) фатическим, вербальным, стереотипным;
- 5) информационным, дистантным, свободным.

Коммуникативный аспект общения

Коммуникация - процесс взаимного обмена информацией между партнерами по общению. Процесс коммуникации включает передачу и прием знаний, идей, мнений, чувств.

Универсальным средством коммуникации является язык.

Вербальная коммуникация включает в себя следующие элементы:

- ▶ отправитель (источник);
- ▶ сообщение;
- ▶ канал;
- ▶ получатель;
- ▶ обратная связь;
- ▶ барьеры (коммуникативные, языковые, социокультурные, психологические, технические).

Основные понятия коммуникации

Культура речи - это умение грамотно общаться с помощью языка.

От 70 до 90 процентов рабочего времени сотрудников компании приходится на общение

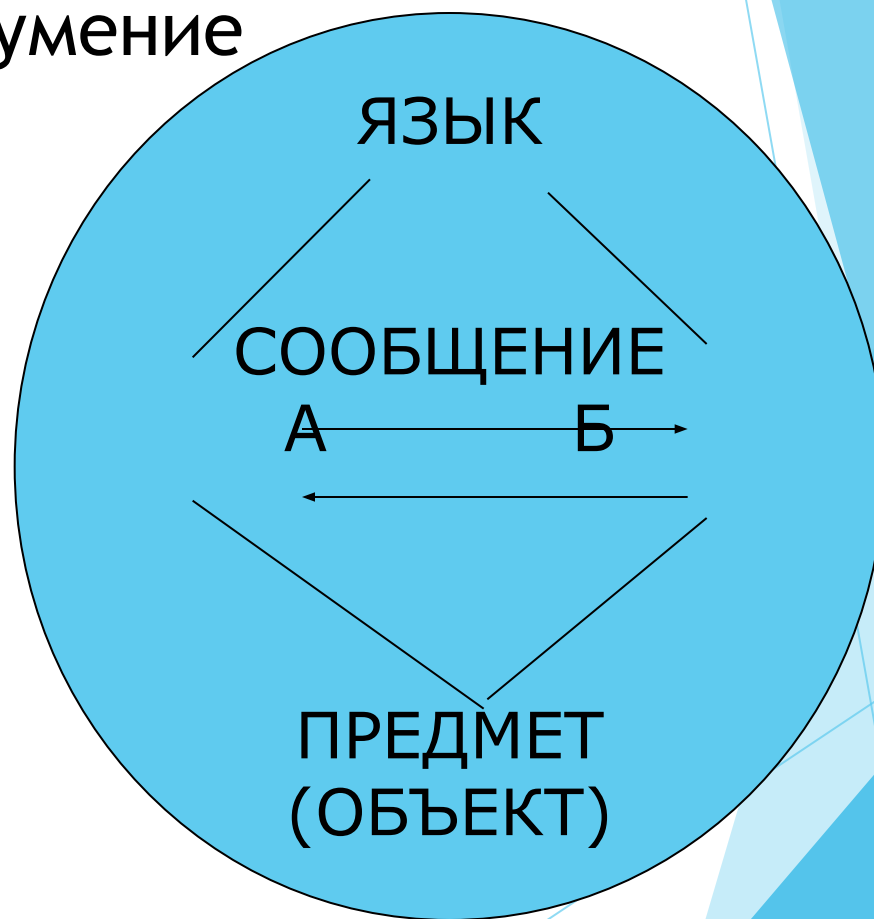


Схема речевой коммуникации

Основные понятия коммуникации

Средства общения (вербальные и невербальные)	Доля участия в коммуникации
слова	7%
ритм, темп речи, интонация	38%
жесты, взгляд, положение тела	55%

Основные понятия коммуникации

Речевое общение - процесс установления и поддержания целенаправленного, прямого или опосредованного контакта между людьми при помощи языка.

Речевая деятельность - это специализированное употребление речи в процессе взаимодействия между людьми.

Речевое событие включает 2 компонента:

1) словесную речь и то, что ее сопровождает (жесты, интонация, мимика и др.); 2) условия, обстановку, в которой происходит речевое общение, включая самих участников (речевая ситуация).

Речевое поведение - использование языка людьми в предлагаемых обстоятельствах, в многообразии реальных жизненных ситуаций, совокупность речевых поступков.

Основные понятия коммуникации

Эффективность коммуникации - это степень достижения ее целей при сохранении коммуникативного равновесия.

Цели коммуникации:

- ▶ информационная (донести свою информацию до собеседника);
- ▶ предметная (получить, узнать что-либо или изменить что-либо в поведении);
- ▶ коммуникативная (сформировать определенное отношение собеседника).

Эффективность коммуникации

Коммуникативная ситуация	Информационная цель	Предметная цель	Коммуникативная цель
- Передайте, пожалуйста, соль! - Пожалуйста!			
- Передайте, пожалуйста, соль! - Простите, здесь нет соли			
- Дайте соль! - А почему так грубо?			
- Передайте, пожалуйста, соль! - Что?			
- Передайте, пожалуйста, соль! - На!			

Эффективность коммуникации

Эффективность - это вопрос соотношения затрат и результата.

Закон экономики:

Снижение затрат → Повышение эффективности

Закон коммуникации:

Эффективность прямо зависит от объема потраченных усилий.

Коммуникативные помехи

Вечный студент

В июне 2007 года, спустя 34 года после поступления в Гарвард, Билл Гейтс получит диплом об окончании этого учебного заведения. Руководство одного из самых престижных университетов мира решило выдать оставившему по собственному желанию учебу в 1975 году Гейтсу диплом за особые заслуги. При этом отсутствие высшего образования не помешало основателю Microsoft создать крупнейшую софтверную корпорацию и стать самым богатым человеком планеты.

Коммуникативные помехи

В школе Гейтс продемонстрировал не менее выдающиеся достижения в учебе - в девятом классе он вошел в десятку лучших учеников страны по результатам математического тестирования. Год спустя он уже сам преподавал компьютерные навыки и заработал внушительную для тинейджера сумму в 4200 долларов на программе для составления расписания школьных занятий.

Гейтс поступил в Гарвард в 1973 году, однако учеба уже не представляла для будущего миллиардера особого интереса - большую часть времени он проводил в компьютерных классах.

Коммуникативные помехи

Отсутствие документа о высшем образовании не всегда является сдерживающим фактором на пути талантливых людей. Например, глава Apple Стив Джобс (его отчислили из колледжа после первого же семестра) отлично перенес отсутствие диплома. Глава еще одного технологического гиганта, компании Oracle, также вполне неплохо обошелся без диплома. Не окончил Ухтинский индустриальный институт Роман Абрамович, который впоследствии заработал 18,7 миллиарда долларов.

Коммуникативные помехи

Капитан - адъютанту: «Как вы знаете, завтра произойдет солнечное затмение, это бывает не каждый день. Соберите личный состав в 5 часов на плацу, в походной одежде. Они смогут наблюдать это явление, а я дам им необходимые объяснения. Если будет идти дождь, то наблюдать будет нечего, в таком случае оставьте людей в казарме.»

Адъютант - сержанту: «По приказу капитана завтра утром произойдет солнечное затмение в походной одежде. Капитан на плацу даст необходимые объяснения, а это бывает не каждый день. Если будет идти дождь, наблюдать будет нечего, тогда явление состоится в казарме.»

Сержант - капралу: «По приказу капитана завтра утром в 5 часов затмение на плацу людей в походной одежде. Капитан даст необходимые объяснения на счет этого явления, если будет дождливо, что бывает не каждый день.»

Капрал - солдатам: «Завтра в самую рань, в 5 часов, солнце на плацу произведет затмение капитана в казарме. Если будет дождливо, то это редкое явление состоится в походной одежде, а это бывает не каждый день.»



Коммуникативные барьеры

- ▶ языковые (быстрая речь, незнание значений, неуместное использование нелитературных элементов);
- ▶ социальные (возрастные, профессиональные и др. различия);
- ▶ ролевые;
- ▶ культурные;
- ▶ психологические.

Коммуникация в деловой сфере

Деловая коммуникация - это особая форма взаимодействия людей в процессе их трудовой деятельности для обмена информацией.

Цель деловой коммуникации - организация и оптимизация определенного вида предметной деятельности: управленческой, производственной, коммерческой, финансовой и т.д.

Содержанием деловой коммуникации является дело, которым заняты люди в процессе деятельности, а не проблемы, затрагивающие их внутренний мир.

Участники деловой коммуникации - официальные, должностные лица, исполняющие свои служебные обязанности.

Коммуникативные навыки сотрудника компании

- ▶ понимать цели осуществляемой коммуникации;
- ▶ формировать свою стратегию общения, организовывать общение, управлять им;
- ▶ владеть речевым этикетом;
- ▶ представлять в устной и письменной форме свои идеи и предложения (публичное выступление, презентация);
- ▶ вести деловую переписку, составлять внутренние документы;
- ▶ эффективно участвовать в переговорах и совещаниях;
- ▶ переводить информацию с одного типа речи на другой (из устной в письменную и наоборот);
- ▶ свертывать и развертывать информацию (перефразирование, резюмирование, вербализация и т.д.);
- ▶ обосновывать, доказывать, аргументировать, давать оценки;
- ▶ убеждать собеседника, влиять на собеседника, создавать доверительные отношения с собеседником.

Коммуникация в деловой сфере

Коммуникация в организации делится на две группы:

1. внутренние (между подразделениями и уровнями управления);
2. внешние (коммуникации организации с внешней средой).

Наиболее часто встречаются следующие формы деловой коммуникации:

- ▶ деловая беседа (в том числе, по телефону);
- ▶ совещание;
- ▶ переговоры;
- ▶ публичное выступление (презентация, доклад и т.д.);
- ▶ обмен официально-деловыми документами (письмо, заявление, договор, доверенность, служебная записка и т.д.).

Коммуникация в деловой сфере

**Деловая коммуникация
осуществляется в рамках
официально-делового стиля**

Вопрос для самопроверки

Деловая коммуникация
противопоставлена бытовой, обыденной
соответственно по признакам:

1. диалогичность - монологичность;
2. стереотипность изложения - свобода изложения;
3. наличие невербальных средств общения -
отсутствие невербальных средств общения;
4. преимущественное использование формальных
каналов общения - преимущественное
использование неформальных каналов общения.

Язык - знаковая система для создания, хранения и передачи информации в человеческом обществе

Язык - это способ:

- ▶ выражения мыслей и чувств (эмоциональная функция);
- ▶ общения (коммуникативная функция);
- ▶ познания (когнитивная функция);
- ▶ накопления культурно-исторических традиций (кумулятивная функция).



Соотношение языка и речи

**Язык - это система, единая для
всех пользователей**

**Речь - это реализация,
функционирование языковой системы
каждым отдельным пользователем**

Речь - конкретна и индивидуальна

Формы речи

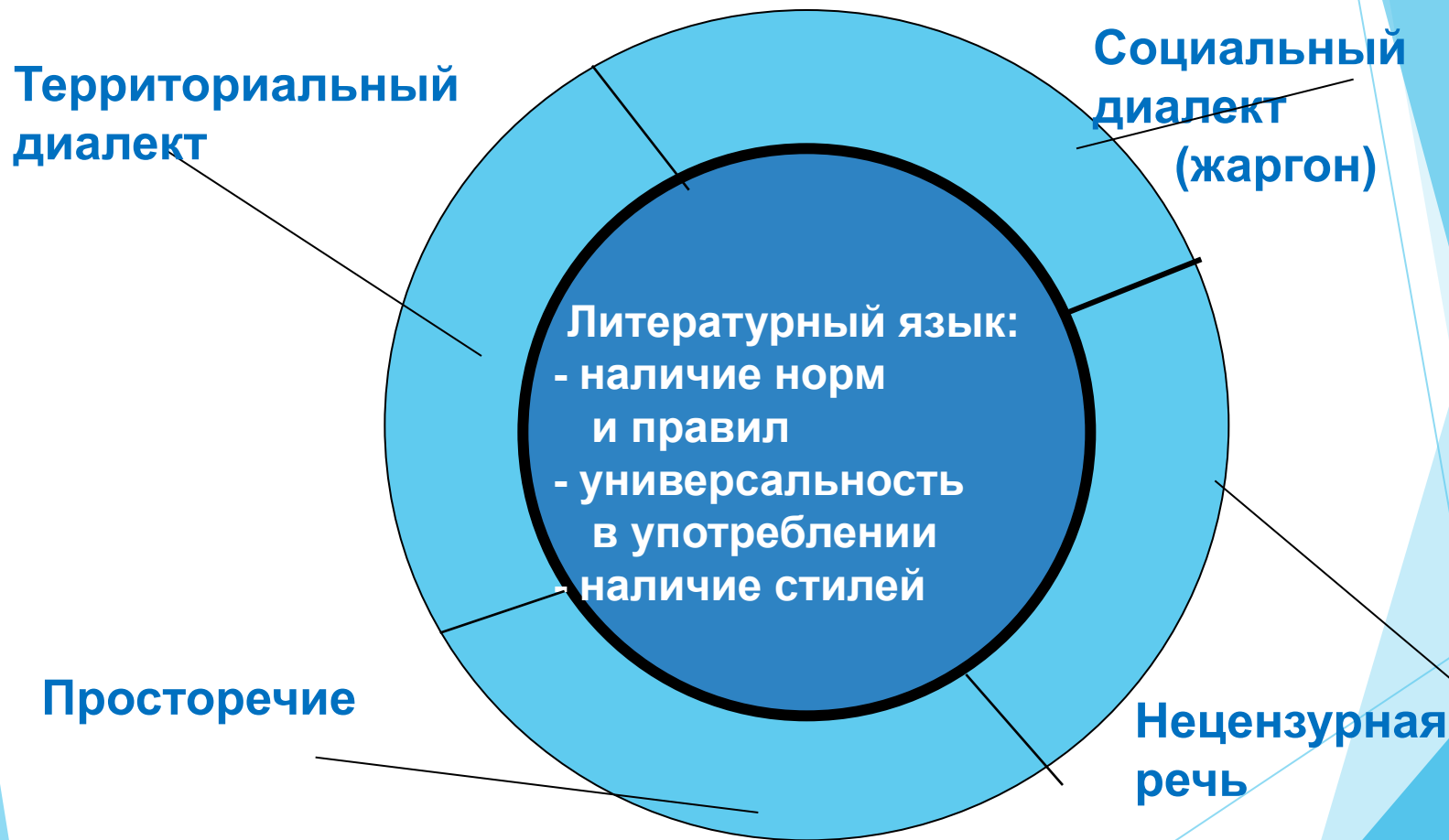
Критерии отличий	Письменная речь	Устная речь
Механизм порождения	Обдуманность, подготовленность	Спонтанность, линейный характер развертывания
Особенности восприятия	При чтении. Возможность вернуться к прочитанному	При произнесении. Восприятие однократное
Требования к текстам	Соблюдение всех норм	Соблюдение главным образом орфоэпических норм
Грамматические и лексические особенности	Преимущественное использование литературного языка, сложные синтаксические конструкции	Наличие нелитературных элементов, простота синтаксических конструкций
Роль неязыковых (невербальных) факторов	Невысока	Важное значение имеют интонация, жесты, мимика и т.д.
Сфера употребления	Книжная	Разговорная
Преобладающий жанр	Монолог	Диалог

Вопрос для самопроверки

Укажите признаки, свойственные речи:

1. универсальность;
2. социальность;
3. устойчивость, стабильность;
4. индивидуальность;
5. подвижность, изменчивость;
6. контекстная и ситуативная обусловленность.

Современный национальный русский язык



Нелитературные элементы языка

1. Территориальный диалект - речь, употребляемая в определенной местности.

варежки - вязёнки, дянки

свёкла - бурак

юбка - панева

полотенце - рушник

Функции диалекта:

- ▶ один из способов развития языка, его пополнения новыми словами;
- ▶ способ идентификации участников общения;
- ▶ источник выразительности речи.

Нелитературные элементы языка

2. **Социальный диалект (жаргон)** - речь, используемая узким кругом носителей языка, объединенных общностью интересов, занятий, положением в обществе.
- ▶ профессиональный (комп, винт, клавиша, мама);
 - ▶ молодежный (общага, стипендия, шпора, хвост);
 - ▶ универсальный (по барабану, бабки);
 - ▶ речь социально замкнутых групп (арго) (мокрушник, перо, шухер, шмон, вышка).

Функции жаргона:

- ▶ экономия языковых средств;
- ▶ повышение выразительности речи;
- ▶ защита от «официального» языка;
- ▶ идентификация участников группы;
- ▶ кодировка и маскировка участников группы.

Нелитературные элементы языка

3. Просторечие - нелитературная, грубая речь, характеризующаяся нарушением языковых норм и используемая необразованной частью общества .

*(жрать, рожа, хочите (вместо хотите),
колидор (вместо коридор), резетка (вместо
розетка), тубаретка (вместо табуретка), ложить
(вместо класть), звОнит (вместо ЗвонИт), протвень
(вместо противень), полувЕр (вместо полУвер) и др.*

Нелитературные элементы языка

4. Нецензурная речь - табуированное (запрещенное) бранное словоупотребление.

Функции мата:

- ▶ выражение эмоций;
- ▶ психологическое замещение («переваренная в мозгу драка»);
- ▶ регулятивная (громоотвод);
- ▶ социальный знак, маркер;
- ▶ создание соответствующего имиджа, репутации;
- ▶ способ связки между словами и замены других слов.

Нелитературные элементы языка

*«В России матом не ругаются,
на нем разговаривают»*

Осип Мандельштам

Человек, который использует мат в любой речи и любой ситуации:

- ▶ испытывает комплекс неполноценности;
- ▶ является агрессивным;
- ▶ имеет недостаточно развитое мышление;
- ▶ страдает от невозможности самовыражения;
- ▶ имеет проблемы в профессиональной реализации;
- ▶ скорее всего, несчастлив.

Мат - язык тех, кто ничего не может.

Использование различных элементов языка

- ▶ целесообразность
(для чего используется);
- ▶ уместность
(учет ситуации
и аудитории);
- ▶ соразмерность
(соотношение
литературных и
нелитературных
элементов).



Вопрос для самопроверки

Человек, владеющий культурой речи, может использовать слова «глюк», «фиксить», «лузер», «хайповый»

- 1) всегда, в любой речевой ситуации;
- 2) в разговоре с друзьями;
- 3) при собеседовании во время приема на работу;
- 4) никогда не должен использовать эти слова.