

Русский язык и деловая коммуникация

ЛЕКЦИЯ 1.

План

1. Цель и задачи дисциплины.
2. Из истории становления языка деловой сферы.
3. Основные функции языка.
4. Критерии культуры речи.
5. Сфера деловых отношений.

Цель и задачи дисциплины

Цель: научить студентов осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации.

Выпускник должен знать:

- базовые аспекты культуры речи и основные нормы русского литературного языка;
- особенности делового общения как вида профессиональной деятельности;
- правила речевого этикета делового человека;
- критерии эффективности делового общения;
- правила и приемы подготовки публичного выступления, а также факторы, определяющие успех ораторской речи;
- языковые нормы официально-деловой письменной речи;

Выпускник должен уметь:

- использовать понятийно-категориальный аппарат делового общения и культуры речи;
- ориентироваться в ситуации делового общения;
- анализировать и оценивать степень эффективности общения;
- составлять деловые бумаги: документы личного характера и некоторые виды коммерческих писем (с соблюдением норм орфографии и пунктуации, деловой стилистики и этикета);
- успешно вести деловую беседу, деловые переговоры, телефонный разговор и т. д;

Выпускник должен владеть:

- нормами устного и письменного литературного языка (правилами произношения, ударения, грамматики, словоупотребления и др.);
- осознавать собственные коммуникативные намерения и строить в соответствии с ними эффективную деловую коммуникацию;
- навыками устного и письменного делового общения в различных коммуникативных ситуациях;
- навыками публичной речи, аргументации, ведения дискуссии;
- современными технологиями общения и эффективного убеждения.

Ситуации **бытового, обиходного общения** (даже письменного) с хорошо знакомыми, близкими людьми отличаются значительной мерой речевой свободы, раскованности, не требуют подготовки, самоконтроля, непрямого соблюдения целого ряда коммуникативно-речевых и этических условий и, главное, не влекут за собой, как правило, серьезных последствий сказанного или написанного, во всяком случае, по форме.

Иное дело — **официальная речевая коммуникация, деловое общение**, в котором говорящий или пишущий должен придерживаться известных ограничений и строгих правил, языковых, поведенческих, этических.

Деловое общение, в отличие от обиходно-бытового, практически всегда подчинено решению **конкретных задач**: производственных, научных, коммерческих, политических, социальных — в зависимости от интересов и целей речевых партнеров.

Нет человека, который не нуждался бы в умениях создавать **деловую речь**, устную или письменную. Хорошая речь если и не гарантия жизненного успеха, то, несомненно, одно из условий его достижения.

Из истории становления языка деловой сферы

Термин «**русский государственно-деловой язык**» мы встречаем уже в описании языковой ситуации на Руси после появления в X в. письменности на славянском языке.

Важной чертой этой ситуации в XI—XII вв. было, согласно академику В. В. Виноградову, развитие письменного языка в двух направлениях.

1. С одной стороны, на основе созданного Кириллом и Мефодием старославянского языка (хронологически это событие привязывают, как правило, к 60-м гг. IX в.) все более кристаллизуется славяно-русский литературный язык, или иначе церковнославянский, вобравший в себя элементы живой речи восточных славян.

2. С другой стороны, в сфере бытовой и государственной практики используется язык, тесно связанный с живыми наречиями восточного славянства и почти свободный от церковнославянских элементов

Становление государственности — именно этим отмечено начало второго тысячелетия для будущего российского государства — непременно ведет к необходимости выработки **законодательных норм**, вызывает к жизни **нормативно-правовые документы**, которые служат основой для судебных разбирательств, руководством для юридической оценки действий и поступков граждан.

Появление и становление деловой речи, языка письменных документов можно проследить по тому, как его элементы и характерные черты проявлялись в различных памятниках письменности.

Важным памятником славянского права, историческим источником сведений о традициях и укладе повседневной жизни различных слоев населения Руси стала **«Русская правда»** — первый письменный документ Древней Руси, датируемый XI в.

Он вобрал в себя законы, княжеские указы, правовые акты предшествующего периода, закрепляющие нормы уголовного, торгового и наследственного права.

По мнению В. В. Виноградова, в языке, использовавшемся в сфере права, юридических норм и делопроизводства в XI—XII вв., не были столь очевидными и яркими черты официально-делового стиля, которые приобрели со временем статус характерных признаков деловой речи.

Сборник правовых норм Киевской Руси под названием «Русская правда» стал своего рода образцом правового текста, представляющим определенный этап в становлении и развитии языка деловых документов.

В его текстах уже отмечается одна из важных черт деловой речи — **наличие штампов и устойчивых выражений.**

В ходе поглощения удельных княжеств Московское государство в XV—XVI вв. насаждало на присоединяемых территориях общегосударственный язык и, следовательно, «язык правительственных учреждений, язык московской администрации, бытового общения и официальных отношений».

Весьма показательны тексты деловых бумаг — челобитных, жалованных грамот, приговоров и пр.

Особенно значительный вклад в развитие делового языка вносит **эпоха Петра I**, когда сложный процесс формирования национального русского языка складывается из ряда процессов, связанных с установлением контактов с европейскими странами,

а также обусловленных государственными и общественными преобразованиями: окончательного разрушения книжно-церковного стиля, активизации западноевропейского языкового влияния и обогащения словарного состава за счет заимствований.

К началу XVII в. деловой язык применяется уже очень широко. На нем ведется переписка московского правительства, пишутся разнообразные статьи и книги различного назначения, в том числе своды законов; он используется в юридических и государственных актах.

Обязательность языка делопроизводства была законодательно закреплена принятием в 1811 г. документа «Общее учреждение министерства», унифицирующего язык деловых бумаг.

Таким образом, изменения в сфере делопроизводства логически подвели к необходимости реформы канцелярского стиля. Расширение в XIX в. круга официально-деловых бумаг (векселя, реляции, закладные, протоколы, инструкции и пр.) повлекло за собой и расширение лексики, усиление тенденции к единообразию деловых бумаг и введение новых шаблонов, бланков, формуляров — типовых форм и образцов, в соответствии с которыми писались соответствующие документы.

Основные функции языка

Понятие «русский язык» многозначно: с современной точки зрения это в первую очередь общерусский национальный язык, т.е. язык любого носителя русского языка как родного — будь то говорящий на изысканном литературном языке, или на наречии, или говоре, которыми традиционно пользуется русский народ.

Основные функции языка

Проявлением сущности языка, его природы и назначения являются выполняемые им функции, «без которых язык не может быть самим собой».

Функции языка весьма многочисленны и разнообразны, хотя количество называемых лингвистами функций может различаться. Одни из них можно считать первостепенными, основополагающими, другие — менее важными.

Основные функции языка

Все специалисты сходятся, однако, в том, что главной является **коммуникативная** (от лат. *communicatio* — общение), поскольку людям необходимо общаться.

В качестве разновидностей коммуникативной функции можно рассматривать еще три функции языка, обеспечивающие полноценную коммуникацию.

Основные функции языка

Регулятивная функция (некоторые исследователи называют ее прагматической или волюнтативной) характеризует целенаправленную деятельность носителей языка и реализуется в ситуациях, когда перед говорящим стоит цель воздействовать на собеседника, побудить его к какому-либо действию — не обязательно речевому (ответить, приказать, отругать, поблагодарить и т.д.) — или, наоборот, запретить ему что-либо делать.

Регулятивная функция свойственна рекламному тексту, призванному не столько информировать потенциального потребителя о некоем продукте, сколько придать этому продукту привлекательность.

Основные функции языка

Номинативная функция основана на том, что система понятий современного человека покоится на системе названий, номинаций, коими, как пишет Б. Ю. Норман, человеку важно «застолбить обследованную часть окружающей действительности». Эта функция хорошо видна на примере ребенка, не знающего всех существующих наименований для незнакомых предметов и дающего им свои.

Любой родитель может припомнить пару смешных слов, которыми ребенок активно пользовался в детстве, ставя взрослых в тупик, например: *Я сейчас жужжал. Ты мой жуж слышала?* или *Кем работает твой папа, Саша? — Гаражником* (работает в гараже).

Основные функции языка

Экспрессивная (эмотивная) функция — речь идет о функции, проявляющейся в возможности для говорящего выражать свои чувства, эмоции, отношение к предмету речи. Собеседник, не уловивший в силу, например, слабого знания языка эмотивную составляющую в речи говорящего, может отреагировать неожиданным или неадекватным образом.

Так, на слова матери, предложившей своей маленькой дочери немедленно «бросить эту дрянь» (имелся в виду поднятый девочкой с земли «неопознанный объект»), последовала следующая, весьма доброжелательная и даже трепетная по отношению к объекту реакция: *Я эту дрянь не брошу, я эту дрянь сюда в коробочку положу.*

Основные функции языка

Еще одной функцией можно считать **познавательную**, или аккумулятивную (от лат. *accumulatus* — накопленный), т.е. накопительную; люди накапливают информацию об окружающем мире, получают и передают ее посредством языка.

Именно благодаря этой языковой функции последующие поколения могут в устной или письменной форме получить представление о происходившем ранее, получить доступ к накопленным знаниям и опыту, наследию прошлого.

Критерии культуры речи (коммуникативные качества речи)

Культура речи человека играет важную роль в процессе речевой коммуникации, в одну из задач которой входит желание произвести хорошее впечатление на собеседника, т. е. позитивная самопрезентация. По тому, как человек говорит, можно судить об уровне его духовного и интеллектуального развития, о его внутренней культуре.

Культура речи — это владение нормами устного и письменного литературного языка (правилами произношения, ударения, словоупотребления, грамматики, стилистики), а также умение использовать выразительные средства языка в различных условиях общения в соответствии с целями и содержанием речи.

Другими словами, культура речи — это умение правильно говорить и писать, а также умение употреблять слова и выражения в соответствии с целями и ситуацией общения.

Важнейшими **коммуникативными** качествами речи (свойствами речи, облегчающими ее понимание адресатом), определенными еще с древнейших времен, являются правильность, точность, логичность, ясность и доступность, чистота, богатство и выразительность, уместность.

Рассмотрим данные коммуникативные качества речи более подробно.

1. *Правильность*

Правильность – это соблюдение языковых (литературных) норм. Правильной является речь, которая согласуется с нормами языка – произносительными, грамматическими, стилистическими. В соответствии с этими нормами надо говорить, например, «ску[шн]о», а не «ску[чн]о»; «свёкла», а не «свеклá»; «поезжай», а не «ехай» или «едь» и т. д. Но правильность – только первая ступень подлинной речевой культуры.

2. Точность высказывания

Точность изложения предполагает понятность речи ее адресату. Она достигается путем точного и однозначного употребления слов, терминов, грамматических конструкций. Примером нарушения ясности выражения и проявления двусмысленности является, например, предложение *«В других работах подобного рода цифровые данные отсутствуют»* (неясно, что имелось в виду: «в подобных работах» или «подобные цифровые данные»).

В точности выделяются два аспекта: точность в отражении действительности (фактическая) и точность выражения мысли в слове (отсутствие двусмысленности). Первый аспект связан с истинностью речевого высказывания (правда или ложь).

Нарушением фактической точности будет фраза: «*Писатель родился в 1905 году в Ленинграде*», поскольку она содержит ложный исторический факт.

Во втором аспекте возможны следующие недостатки: отсутствие конкретности (высказывания типа «*Кто-то кое-где у нас порой...*»), смешение близких по звучанию, но разных по значению слов, которые называются паронимами (осудит-обсудит, представит-предоставит и т. п.), двусмысленность (двойное толкование) высказывания: «*Когда дед спас зайца, он стал жить у него*».

3. *Логичность изложения*

Высказывание должно отражать логику действительности, логику мысли и характеризоваться непротиворечивостью выражения. Логичность мысли (или содержания высказывания) означает верность отражения фактов действительности и их связей (причина – следствие, сходство – различие и т. д.), обоснованность выдвигаемой гипотезы, наличие аргументов «за» и «против», сведение аргументов к выводу, доказывающему или отвергающему гипотезу. Примерами нарушения логики высказывания являются фразы: *«Летели два крокодила, особенно левый»*; *«Шел дождь и два студента, один – в калошах, другой – в институт»*; *«Объявление: Продам двух гусынь и гусака. Все несутся»*. Нарушения логики речевого выражения часто проявляются также в неверном членении письменного текста на абзацы.

4. Доступность изложения

Доступность (или доходчивость) изложения – это способность данного высказывания быть понятным адресату, заинтересовать его. Доходчивость предполагает ясность и точность, но не все, изложенное ясно, бывает доступно для понимания каждого человека. Например, даже прочитанная ясным языком лекция по ядерной физике может быть доступной в основном для специалистов.

5. Чистота речи

Чистой называется речь, в которой нет чуждых литературному языку слов и словосочетаний или элементов, отвергаемых нормами нравственности. К таким элементам относятся «слова-паразиты», которые появляются в речи при раздумье, в паузах (*«вот, значит, короче, ну, это, так сказать»*), диалектизмы (*«векша (белка), гай (лес), лонись (в прошлом году)»*); просторечные слова (*«чаво, здесь, тубаретка, еслиф»* и т. д.), варваризмы (иностранные слова, имеющие понятные русские эквиваленты, – *«лизинг, пролонгирование, брифинг»* и т. п.), жаргонизмы (*«стырили, умотать, лафа»* и т. п.), вульгаризмы (бранные слова).

6. Богатство и выразительность речи

Богатство речи – это разнообразие используемых слов и синтаксических конструкций, отсутствие неоправданных лексических повторов, богатый словарный запас. Пример бедности речи в общении репортера со спортсменом, выигравшим забег: – *Здравствуйте, Михаил! Поздравляем Вас с замечательной победой! Расскажите нашим зрителям о забеге, об эмоциях, которые Вы испытываете сейчас!* – Нууу, значит, был старт, и я побежал... – Хорошо, а потом? – А потом – прибежал. И теперь радуюсь.

Под выразительностью понимают такие особенности структуры речи, которые поддерживают внимание и интерес у слушателей и читателей. Выразительность бывает информационной (когда слушателей заинтересовывает сообщаемая информация) и эмоциональной (когда слушателей заинтересовывают способ изложения, манера исполнения и т. п.).

7. Уместность

Уместность подразумевает такой подбор и организацию средств языка, которые делают речь отвечающей целям и условиям общения. Уместность тех или иных языковых средств зависит от контекста, ситуации, психологических характеристик личности собеседника. Очень хорошо отражает суть этого принципа английская пословица: *«В доме повешенного не говорят о веревке»*.

Таким образом, культура речи будущего специалиста складывается из владения нормами современного русского языка и коммуникативными качествами речи, что способствует эффективному и уместному общению в профессиональной сфере.

Сфера деловых отношений.

Деловое общение – форма общения, опирающаяся на принципы делового этикета, направленная на взаимодействие с лицами или группой лиц(организация) для осуществления взаимовыгодных результатов.

Его участники выступают в **официальных статусах** и ориентированы на достижение цели, конкретных задач.

Специфической особенностью названного процесса является **регламентированность**, т. е. подчинение установленным ограничениям, которые определяются национальными и культурными традициями, профессиональными этическими принципами.

Регламентированность

делового общения определяет следующее:

- ❖ Деловой стиль в одежде;
- ❖ Соблюдение норм делового этикета;
- ❖ Использование по преимуществу официально-делового стиля речи;
- ❖ Соблюдение правил иерархии (взаимоотношений начальник-подчиненный);
- ❖ Обсуждение преимущественно профессиональных тем;
- ❖ Соблюдение временного регламента.
