**УЧЕБНАЯ ДИСЦИПЛИНА**

**«Русский язык и культура профессиональной коммуникации педагога»**

***(с использованием электронных образовательных технологий)***

**Преподаватель: Максимова С.В.**

**Лекция № 1**

**Язык как средство общения и форма существования национальной культуры.**

**Язык**— естественно возникающая в человеческом обществе и развивающаяся система облеченных в звуковую форму знаковых единиц, способная выразить всю совокупность понятий и мыслей человека и предназначенная прежде всего для целей коммуникации (Русский язык. Энциклопедия. М., 1997).\_

Русский язык, как и любой другой язык, представляет собой систему. **Система**- (целое, составленное из частей; соединение) объединение элементов, находящихся в отношениях и связях, образующих целостность, единство. Следовательно, каждая система:

• состоит из множества элементов;

• элементы находятся в связи друг, с другом;

• элементы образуют единство, одно целое.

Характеризуя язык как систему, необходимо определить, из каких элементов он состоит, как они связаны друг с другом, какие отношения устанавливаются между ними, в чем проявляется их единство.

**Язык состоит из единиц:**

- звук;

- морфема (приставка, корень, суффикс, окончание);

- слово;

- фразеологическая единица (устойчивое словосочета­ние);

- свободное словосочетание;

- предложение (простое, сложное);

**-**текст**.**

Единицы языка связаны друг с другом. Однородные единицы (например, звуки, морфемы, слова) объединяются и образуют уровни языка.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Единицы языка | Уровни | Разделы |
| Звуки, фонемы | Фонетический | Фонетика |
| Морфемы | Морфемный | Морфемика |
| Слова | Лексический | Лексикология |
| Формы и классы слов | Морфологический | Морфология |
| Предложение | Синтаксический | Синтаксис |

Язык — знаковая система. Уже в давние времена исследователи рассматривали единицы той или иной системы как знаки, несущие информацию. Знаковостью обладает все, что нас окружает: природа, человек, животное, машина.

Существует **два типа знаков**: естественные (знаки-признаки) и искусственные (знаки-информанты).

Например, на дереве появились желтые листья. Это **естественный знак**. Он — часть предмета, составляет одно целое с ним, является его признаком. О чем информирует этот знак? Желтые листья на деревьях означают наступление осени. Но если это происходит в июле? Значит, на данной территории засуха, давно не было дождя. Бывает и так: на одной улице города каштаны радуют глаз зеленью листвы, а на другой все листья у них пожухли, а некоторые даже лежат на земле. Это знак того, что на одной из улиц интенсивное движение транспорта и воздух отравлен выхлопными газами. Возможен еще вариант: все деревья в саду зеленые, а у одного листья пожелтели. Что это за знак? Дерево заболело, его надо лечить.

Каждый объяснит, какую информацию несут естественные знаки: листы в книге приобрели желтоватый оттенок и стали ломкими; ласточки летают низко над землей; у телевизора исчез звук; фрукт оказались слишком мягкими; компьютер не выполняет команду, «завис»».

Естественные знаки неотделимы от предметов, явлений, они их часть. **Искусственные знаки**, в отличие от естественных, условны. Они создаются для формирования, хранения и передачи информации, для представления и замещения предметов и явлений, понятий и суждений. Условные знаки служат средством общения и передачи информации, поэтому их называют еще коммуникативными или информативными.

**Информативные знаки** - это соединение определенного смысла и определенного способа его выражения. Смысл — *означаемое,*а способ выражения - *означающее.*Например, раздается вой сирены (означающее - звуковой сиг­нал, означаемое - опасность); на флаге черная лента (означающее - цвет, означаемое - траур).

Языковые знаки — самые сложные. Они могут состоять из одной единицы (слово, фразеологизм) или их комбинации (предложение). Языковой знак указывает на какой-то предмет, качество, действие, событие, положение дел, когда об этом начинают говорить или писать. Языковой знак, как и любой другой знак, имеет **форму (означающее**) и **содержание (означаемое**). Самостоятельный языковой знак - слово. Морфема самостоятельно не функционирует в языке. Она проявляет себя только в слове, поэтому считается минимальным, несамостоятельным языковым знаком. Предложение, высказывание, текст - составные знаки разной степени сложности.

# Лекция № 2. Функции языка

Язык по своей природе полифункционален. Лингвисты выделяют следующие функции языка:

• коммуникативная;

• познавательная;

• аккумулятивная;

• эмоциональная;

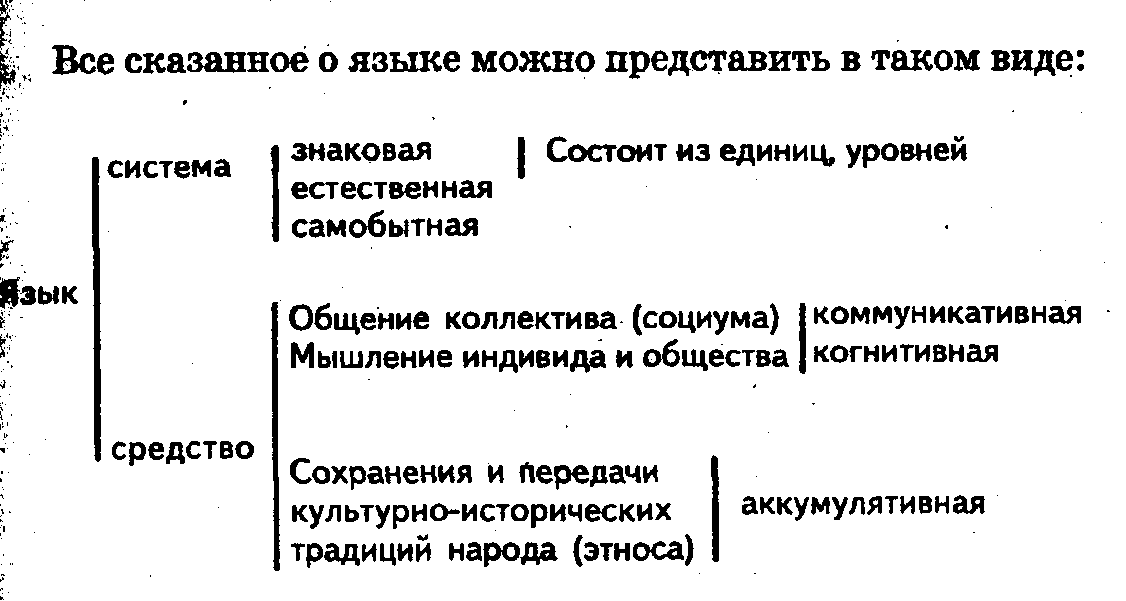
• волюнтативная.

Он служит средством общения, позволяет говорящему (индивиду) выражать свои мысли, а другому индивиду их воспринимать и, в свою очередь, как-то реагировать (принимать к сведению, соглашаться, возражать). В данном случае язык выполняет коммуникативную функцию.

Язык служит и средством сознания, способствует деятельности сознания и отражает ее результаты. Таким образом, язык участвует в формировании мышления индивида (индивидуальное сознание) и мышления общества (общественное сознание). Это познавательная функция.

Язык, кроме того, помогает сохранять и передавать информацию, что важно как для отдельного человека, так и для всего общества. В письменных памятниках (летописи, документы, мемуары, газеты, художественная литература), в устном народном творчестве фиксируется жизнь народа, нации, история носителей данного языка. Функция - аккумулятивная.

Помимо этих трех основных функций (коммуникативной, познавательной (когнитивной), аккумулятивной) язык выполняет эмоциональную функцию (выражает чувства и эмоции), а также функцию воздействия (волюнтативную). Язык способен побуждать к действию, вдохновлять.



Не случайно язык во всех развитых странах был и остается объектом постоянного внимания со стороны общественности и государства.

О том, какое социальное и политическое значение ему придавали, свидетельствуют факты:

• первые академии (во Франции, Испании) были созданы с целью изучения и совершенствования языка;

• первые звания академиков были присвоены лингвистам (XVI в.);

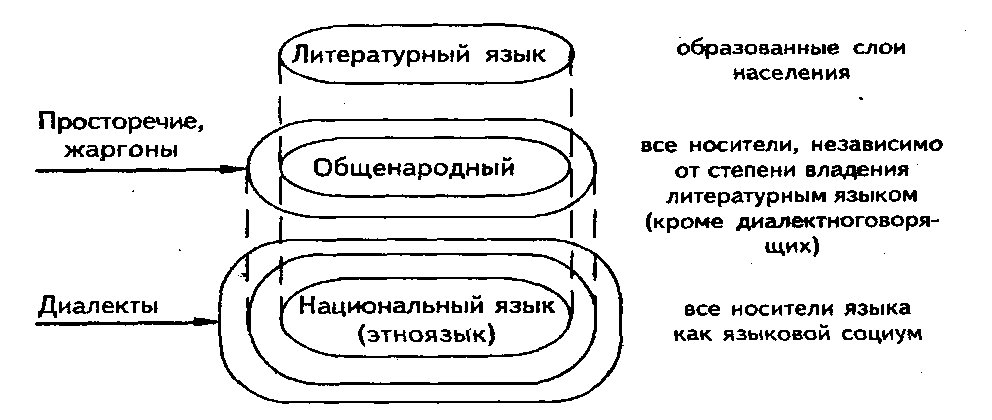
• первые школы были созданы для обучения литературному языку, и в этом смысле историю литературного языка можно рассматривать как историю просвещения, образования и культуры;

• Российская Академия (С.-Петербург, 1783 г.) была также основана для изучения русского языка и словесности. Ее крупным вкладом в лексикографию было создание 6-томного «Словаря Академии Российской» (1789— 1794), содержащего 43 тысячи слов.

## Лекция № 3.Формы существования национального языка

Язык — сложное явление. **Национальный язык** как достояние народа существует в **нескольких формах**. К ним относятся: диалекты (территориальные), просторечие (речь неграмотных или недостаточно грамотных слоев городского населения), жаргоны (речь отдельных профессиональных, социальных групп с целью языкового обособления) и литературный язык.

Структура языка



**Формы существования языка:**

• литературный язык;

• диалекты;

• жаргоны;

• просторечие.

**Национальный язык** — социально-историческая категория, которая обозначает язык, являющийся средством общения нации и выступающий в двух формах: устной и письменной (Языкознание. Большой энциклопедический словарь. М., 1998).

Всякий современный развитой язык предполагает наличие территориальных диалектов, которые представляют собой наиболее архаичные и естественные формы языкового существования.

**Диалекты** русского языка складывались как устойчивые территориальные образования в достаточно ранний период — период феодальной раздробленности. В XX в. в связи с ростом образования, развитием радио, телевидения увеличивается влияние литературного языка и активизируется процесс деградации диалектов.

Территориальные диалекты существуют только в устной форме, служат для обиходно-бытового общения (среди односельчан, в крестьянской семье). От жаргонов, просторечия они отличаются тем, что имеют характерный для каждого диалекта набор фонетических, грамматических, лексических различий. Вот, например, что пишет В.И. Даль о донском диалекте: «Говор у них вообще на а; *г*перед гласною обращается в придыханье; окончанье в 3 лице глагола мягкое. У донцов есть особые слова, как, например: *дротик —*копье, *пропасть —*отлучиться, *полоса -*сабля, и много хорошо составленных речений, по своему ремеслу, отчасти принятых впоследствии в военном языке: *скрасть караулы, добыть языка, стоять на-слуху, пойти или наступить лавой; побежка лошади*вместо *аллюр, опознаться*вместо чересчур нерусского: *ориентироваться».*

**Просторечие** - одна из форм национального русского языка, которая не имеет собственных признаков систем­ной организации и характеризуется набором языковых форм, нарушающих нормы литературного языка. Такое нарушение нормы носители просторечия не осознают, они не улавливают, не понимают различия между нелитературными и литературными формами.

Просторечными считаются:

• в фонетике: *шофер, положить, приговор; ридику-лит, колидор, резетка, друшлаг;*

• в морфологии: *мой мозоль, с повидлой, делов, на пляжу, шофера, без пальто, бежат, ляжь, ложи;*

• в лексике: *подстамент вместо постамент, полуклиника вместо поликлиника.*

**Жаргон** - речь социальных и профессиональных групп людей, объединенных общностью занятий, интересов, социального положения и т.п. Для жаргона характерно наличие специфической лексики и фразеологии. В отличие от территориальных диалектов он не имеет свойственных только ему фонетических и грамматических особенностей. Существуют жаргоны музыкантов, актеров, студентов, спортсменов, охотников и др.

Иногда как синоним к слову *жаргон*используется слово *арго.*«В строго терминологическом смысле арго — это речь низов общества, деклассированных групп и уголовного мира: нищих, воров и мошенников, картежных шулеров и т.п. (ср. возникшие в этой среде арготизмы *блат, блатная*музыка, *феня).*Арго старых торговцев-ходебщиков (офеней-коробейщиков), ремесленников-отходников (Шаповалов, жестянщиков, портных, шорников, шерстобитов и др.) называют условными, или тайными, языками» [61, 36].

Интересное описание некоторых условных (искусственных языков) находим у В.И. Даля: Столичные, особенно питерские, мошенники, карманники и воры различного промысла, известные под именами мазуриков, изобрели свой язык, впрочем, весьма ограниченный и относящийся исключительно до воровства. Есть слова, общие с офенским языком: *клёвый —*хороший, *жулик —*нож, *лепенъ —*платок, *ширман —*карман, *припулить —*продать, но их немного, больше своих: *бутыръ —*городовой, *фараон —*будочник, *стрела —*казак, *канна —*кабан, *камышовка —*лом, *мальчишка -*долото. Этим языком, который называется у них байковым, или попросту музыкой, говорят также все торговцы Апраксина двора, как надо полагать, по связям своим и по роду ремесла. Знать музыку — знать язык этот; ходить по музыке — заниматься воровским ремеслом.

Затем В.И. Даль приводит разговор на таком «тайном» языке и дает его перевод:

- Что стырил? Срубил шмель да выначил с куржаную лоханку. Стрема, каплюжник. А ты? Угнал скамейку да проначил на веснухи.

— Что украл? Вытащил кошелек да серебряную табакерку. Чу, полицейский. А ты? Украл лошадь да променял на часы.

Незнание различных форм национального языка, неумение перейти на ту форму, которую использует собеседник, создает речевой дискомфорт, затрудняет понимание говорящими друг друга. Так, Д. Лукин в статье «На каком языке они говорят?» пишет:

Захожу в один из многочисленных московских государственных вузов.

Преподаватели, студенты - все такие важные... Одна студентка говорит подруге:

-Я чисто, на первую пару забила. Лажа все это! Он опять пургу гнал...

Подхожу спрашиваю: нельзя ли по-русски? У девушки, к счастью, было хорошее настроение, и я не «отлетел» на сто метров, она меня не «отбрила», а «стрельнув птичку» у подруги, положила сигарету в сумку и ответила:

- А что, разве можно говорить нормально, живя в ненормальном обществе? <... > С родителями я нормально говорю, а то они уроются и ни фига не въедут. (Лит. газ., 27.01.99.)

В приведенном отрывке представлены жаргон и литературный язык. В романе М.А. Шолохова «Поднятая целина» герои говорят на диалекте:

Григорий, посапывая, стянул с подвески будничные шаровары, вобрал их в белые шерстяные чулки и долго надевал чирик, выправляя подвернувшийся задник.

- А приваду маманя варила? - сипло спросил он, выходя за отцом в сенцы.

- Варила. Иди к баркасу, я зараз.

Старик ссыпал в кубышку распаренное пахучер жито, по-хозяйски смел на ладонь упавшие зерна и, припадая на левую ногу, захромал к спуску. Григорий, нахохлясь, сидел в баркасе.

- Куда править?

- К Черному яру. Спробуем возле энтой карши, где надысь сидели. Баркас, черканув кормою землю, осел в воду, оторвался от берега. Стремя понесло его, покачивая, норовя повернуть боком. Григорий, не огребаясь, правил веслом.

- Не будет, батя, дела... месяц на ущербе.

- Серники захватил?

- Ага.

- Дай огню.

Старик закурил, поглядывая на солнце, застрявшее по ту сторону коряги.

Чтобы понять разговор Григория с отцом, надо знать: *чирик —*чувяк; *привада -*приманка для рыбы; *зараз —*сейчас, скоро; *жито —*зерна ржи; *карта —*упавшее в воду дерево; коряга; *надысъ -*недавно; серники - спички.

Понимая, что диалектные слова не всем носителям русского языка понятны, М.А. Шолохов, работая над текстом «Поднятой целины», некоторые ихних заменял общеупотребительными словами:

|  |  |
| --- | --- |
| 1*. Меня*кубыть ветром несло | 1. Меня будто ветром несло |
| 2. Я отощал вовзят, не дойду | 2. Я отощал совсем, не дойду |
| 3. Глухо побрякивая привязанным к шее балабоном, бежал жеребенок | 3. Глухо побрякивая привязанным к шее колокольчиком, бежал жеребенок |
| 4. Теперь надо навалиться на волочбу. И чтобы обязательно волочить в три следа | 4. Теперь надо навалиться на боронование. И чтобы обязательно боронить в три следа |
| 5. Хозяин охаживал коня руками | 5. Хозяин гладил коня рукам |

Известный юрист, автор статей по судебному красноречию А.Ф. Кони (1844-1927) рассказывал случай, когда судья угрожал ответственностью за лжеприсягу свидетелю, который на вопрос, какая была погода в день кражи, упорно отвечал: «Ни якой погоды не було».

Слово *погода*в литературном языке имеет значение «состояние атмосферы в данном месте в данное время» и не указывает на характер погоды, хорошая она или плохая. Именно так и воспринимали это слово судьи. Однако по свидетельству В.И. Даля, в южных и западных диалектах *погода*означает «Хорошее, ясное, сухое время, вёдро», а в северных и восточных — «ненастье, дождь, снег, буря». Поэтому свидетель, зная только одно из диалектных значений, упорно отвечал, что «ни якой погоды не було».

А.Ф. Кони, давая советы служителям правосудия по ораторскому искусству, указывал, что они должны знать местные слова и выражения для того, чтобы избегать ошибок в своей речи, чтобы понимать речь местного населения, чтобы не создавать подобных ситуаций.

**Литературный язык** - форма исторического существования национального языка, принимаемая его носителями за образцовую (Русский язык. Энциклопедия. М., 1997).

Он обслуживает различные сферы человеческой деятельности:

- политику;

- культуру;

- делопроизводство;

- законодательство;

- словесное искусство;

- бытовое общение;

- межнациональное общение.

# Лекция 4

# Коммуникативные качества речи: точность, понятность, чистота, богатство и разнообразие, выразительность речи

Точность речи — это умение четко и ясно выражать свои мысли. Чтобы речь была точной, необходимо, прежде всего, хорошо знать, что хочешь сказать. Если говорящий плохо знает предмет разговора, то он может ошибаться, путать факты, искажать события, нарушать логику повествования.

Есть и другая причина, которая также делает речь неточной. Это - плохое и недостаточное знание русского языка, его особенностей. **Точность** речи — строгое соответствие слов, обозначаемым предметам, явлениям действительности.

Все, что нас окружает, что познано или изобретено, все, о чем хотят спросить или рассказать, имеет название. Поэтому, чем больше человек знает слов, чем богаче его язык, тем точнее он выражает свои мысли. И наоборот, чем ограниченнее словарный запас говорящего, чем беднее его язык, тем чаще он допускает неточности в речи, употребляет слова в несвойственном им значении, смешивает омонимы, омофоны, паронимы.

Определим, что значит использовать слова в несвойственном им значении. Каждое знаменательное слово выполняет номинативную функцию, т. е. называет предмет или его качество, действие, состояние, а это обязывает говорящего учитывать значение слов, правильно их использовать. Так, глагол *занять*имеет значение «взять взаймы», а не «дать взаймы». Поэтому, если, необходимо у кого-то на время попросить какую-то сумму денег, то следует сказать: *Дай мне в долг, Дай взаймы, Одолжи мне,*но не *Займи мне.*

Иногда неправильное использование слова, приводящее к неточности речи, получает, распространение, часто повторяется, встречается в речи выступающих по радио, телевидению. Например, в географической терминологии есть слово *эпицентр.*Оно образовано от греч. в значении «над», «сверх» + *центр.*Его значение - «область на поверхности Земли, расположенная непосредственно над очагом, или гипоцентром, землетрясения». Следовательно, эпицентр соотносится, зависит от *гипоцентра.*Слово *гипоцентр*образовано от греч. в значении «внизу», «снизу», «под» + *центр*и означает «очаг землетрясения в глубине земной коры, где произошли перемещения и откуда исходят подземные толчки». Так правильно ли говорить: *эпицентр событий находился..., в эпицентре событий, в эпицентре пожар*События, стихийное бедствие, восстания имеют центр, а не эпицентр.

Рассмотрим, какие ошибки встречаются в речи при употреблении иностранных слов. Неправильное использование иноязычных слов чаще всего связано с незнанием точного их смысла. Например: *Его представили этаким полиглотом: он и физик, и математик, и поэт.*Известно, что *полиглот —*это человек, владеющий многими языками, поэтому употребление слова *полиглот*в данном случае неуместно.

Некоторые толкуют слово *приоритет*(первенство в открытии) как «уважение» (Он *пользовался в коллективе особым приоритетом).*Можно услышать фразу: *Эта идея мне гармонирует,*в которой спутаны понятия «гармонировать» и «импонировать». Не все различают слова *репатриация*(возвращение эмигрантов или военнопленных на родину) и *репарация*(возмещение ущерба, нанесенного войной).

Нередко можно услышать сочетание *странный парадокс.*Но парадокс — это и есть странное мнение, расходящееся с общепринятыми мнениями. Слово *странный*в приведенном сочетании лишнее. Иногда говорят *имеется свободная вакансия,*забывая, что слово *вакансия*означает «свободная, незамещенная должность». Неправильными считаются и такие выражения: *первый дебют, памятные сувениры, старый ветеран, своя автобиография, биография жизни.*

Точность речи требует внимательного отношения к омонимам, омофонам, паронимам. Что они собой представляют?

**Паронимами**называются слова, разные но значению, но близкие по написанию и звучанию, например: *кворум — форум, экскаватор — эскалатор.*Паронимами могут быть как слова одного корня *(описка*и *отписка),*так и разно-корневые *(зубр,*крупный дикий лесной бык, и *изюбрь,*крупный восточносибирский олень). Неразличение таких слов делает речь неточной.

Неточность предложений *Ни один укол, который делает медицинская сестра Наташа, не бывает больным*и *Он был смешной парень, как начнет смеяться, так не остановишь*объясняется тем, что говорящий не различает паронимы *больной*и *болезненный, смешной*и *смешливый.*

**Омонимы** — слова, одинаковые по написанию, произношению, но разные по значению. Например: *наряд —*«направление на работу» и *наряд -*«одежда», *ключ —*«источник» и *ключ -*«отмычка». Омофоны отличаются от омонимов тем, что у них одинаково только звучание, например: *леса*и *лиса.*

Что изобразят школьники, если учительница скажет им: «Нарисуйте луг»? Слово *луг*в значении «участок земли, покрытый травой, цветами» совпадает по звучанию с омонимами *лук —*«огородное растение» и *лук —*«оружие». Поэтому одни могут нарисовать человека, стреля­ющего из лука, другие луковицу, третьи — луг, покрытый ромашками.

Опасна в речи я **синтаксическая омонимия**! Например, предложения *Назначение председателя всем показалось удачным*и *Характеристика Климова точно соответствовала действителъти*заключают в себе двойной смысл. Непонятно: председателя назначили или председатель кого-то назначил; характеристика, данная Климову или Климовым? По-разному может быть воспринято и предложение *Газеты сообщили об отъезде гостя из Англии*(отъезд английского гостя или лица, гостившего в Англии).

**Многозначные** слова также требуют особого внимания при употреблении их в речи. Не устраненная контекстом многозначность может привести к непониманию между говорящим и слушателем. Так слово *детектив*имеет два значения: 1) агент сыскной полиции, сыщик и 2) произведение *детективной литературы.*

Произнесенная в устной беседе *фраза Детектив Артура Хейли мне очень понравился*не дает точного представления о том, что именно имеет в виду говорящий: одно из детективных произведений Артура Хейли или конкретное произведение, которое называется «Детектив» (в значении «сыщик»).

Следовательно, при употреблении многозначных слов необходимо, чтобы контекст раскрывал именно то значение, которое имеет в виду говорящий.

Следует учитывать, что слово при употреблении в одном значении бывает более употребительно и известно, чем в другом. Так, один докладчик, делясь впечатлениями о встрече с делегатами конференции, сказал: *Особенно пикантным было выступление П.*Эти слова вызвали не ту реакцию, которую ожидал говорящий. Дело в том, что слово *пикантный*имеет несколько значений. В прямом смысле оно означает «острый на вкус, пряный» (например, соус, подливка и т. п.). Переносное значение слова *пикантный —*«возбуждающий острый интерес, любопытство своей необычностью, сенсационностью и т. п.». Именно в этом значении и употребил выступающий слово *пикантный*в приведенном примере, но он не учел, что это слово имеет оттенок: «не вполне пристойный; возбуждающий чувственность, соблазнительный».

Нарушение **логической последовательности фрагментов** высказывания, отсутствие смысловой связи между ними также являются причиной неточности речи. Приведем пример из выступления профессионального лектора, который, обучая лекторскому мастерству, сказал:

Требования, предъявляемые к речи лектора, кратко можно свести к следующему:

• безукоризненное знание грамматики русского языка;

• знание литературы об ораторском искусстве, о культуре речи;

• владение орфоэпическими нормами, т.е. четкое произношение каждого звука, каждого слова, каждой фразы, правильная постановка ударения, безукоризненное произношение звуков и прочее;

• умелое использование языковых изобразительных средств».

Подумайте, в чем здесь проявляется нарушение логичности? К чему/кому могут быть предъявлены требования, о которых говорит лектор? Только к самому лектору, а не к его речи, так как речь не может «безукоризненно знать грамматику», «знать литературу об ораторском искусстве» и т.д.

Отсутствие логики в изложении является существенным недостатком речи, поскольку адресат не получает точного представления о предмете сообщения.

**Точность речи**определяется:

• знанием предмета;

• логикой мышления;

• умением выбирать нужные слова;

• умением учитывать явления многозначительности, омонимии, паронимии.

**Понятность речи**— это доходчивость, доступность речи для тех, кому она адресована. Понятность речи - одно из требований, предъявляемых к речи говорящего и пишущего, важнейшее коммуникативное качество речи. Соблюдать данное требование необходимо потому, что оно связано с действенностью, эффективностью устного слова.

По мнению исследователей, понятность речи определяется прежде всего отбором речевых средств, использованием слов, известных слушателям.

Огромный словарный запас русского языка, с точки зре­ния сферы употребления, ученые-лингвисты делят на две большие группы — лексику **неограниченного употребления**(общеупотребительные слова, понятные всем носителям данного языка во всех случаях: *хлеб, семья, город, сад, солнце, луна, стол*и т. п.) и лексику **ограниченного употребления**(слова, употребляемые в определенной сфере — профессиональной, территориальной, социальной, поэтому понятные ограниченному кругу носителей языка; к ним относятся профессионализмы, диалектизмы, жаргонизмы, термины).

Что же представляют собой слова ограниченной сферы употребления? Кратко охарактеризуем их.

**Профессионализмы**— слова и выражения, используемые людьми одной профессии (журналисты, шахтеры, военные, строители и др.). Они в большинстве случаев не • относятся к официальным, узаконенным наименованиям. Для них характерна большая детализация в обозначении специальных понятий, орудий труда, производственных процессов, материала. Так, в речи плотников и столяров рубанок, инструмент для строгания досок, имеет разновидности: *фуганок, горбач, шерхебель, медведка, дорожник, стружок, наструг, шпунтубель, калёвка, занзубель.*Для пиленого леса в литературном языке используются два обозначения: *бревно*и *доска.*В профессиональной речи бревна и доски различаются по размеру, форме и называются: *брус, лежень, пластина, четвертина, горбыль*и др. Профессионализмы часто обладают экспрессией, что сближает их с жаргонизмами. Так, водители автобусов, грузовиков, легковых автомобилей руль называют *баранкой,*полиграфисты кавычки по их виду образно называют ёлочками (« »), лапками (" "), общий заголовок в газете *шапкой.*

**Диалектная лексика**- слова, ограниченные в терри­ториальном отношении, понятные лишь жителям данной местности, хутора, деревни, станицы, села. Например: *биспой -*«седой, серебристый» (в говорах Архангельской области); *зобатъ*- «есть» (в рязанских говорах); *жваритъ -*«сильно бить, колотить» (в калужском говоре). Иногда диалектные слова совпадают по звучанию со словами литературного языка, но употребляются с другим значением. Во многих говорах, к примеру, слово *погода*означает не любое состояние атмосферы, как в литературном языке, а определенную погоду: в Орловской, Курской областях — ясный, солнечный день; в Костромской, Ярославской, Тамбовской - дождь или снегопад.

**Жаргонизмы**— слова и выражения, принадлежащие какому-либо жаргону. В современной лингвистической ли­тературе слово жаргон обычно употребляется для обозначения различных ответвлений общенародного языка, которые служат средством общения различных социальных групп. Возникновение жаргонов связано со стремлением людей противопоставить себя обществу или другим социальным группам, отгородиться от них, используя средства языка. Например: *черепа, шнурки*(родители); *бундесы, фромы, фропсы*(иностранцы); *фишка*(особенность чего-либо), *фиолетово*(безразлично).

В отличие от общенародного языка, призванного содействовать широкому общению людей, жаргон — «тайный» язык, цель которого — скрыть смысл произносимого от «чужака». Таков, к примеру, появившийся на Руси жар­гон староверов-раскольников, преследуемых государством и церковью. Ими был создан так называемый «офеньский язык» — тайный язык офеней — торговцев раскольничьими книгами и иконами. Вот как описывает это явление известный знаток раскольничьего быта, видный русский писатель П.И. Мельников-Печерский:

...Прибежит в лавку, ровно с цепи сорвавшись, какой-нибудь паренек и, ни е кем не здороваясь, никому не поклонясь, крикнет хозяину:

- Хлябышь и дудоргу хандырит, пельмиги шишлять!,.

И хозяин вдруг встревожится, бросится в палатку и почнет там наскоро подальше прибирать, что не всякому можно показывать. Кто понял речи прибежавшего паренька, тот, ни слова не молвив, сейчас же из лавки вон... Сколько бы кто ни учился, сколько бы ни знал языков, ежели он не офеня и не раскольник, ни за что не поймет, чем паренек так напугал хозяина. А это он ему по-офеньски вскричал: «Начальство в лавку идет бумагу читать».

Часто говорят и пишут о молодежном жаргоне. Вряд ли это явление можно назвать жаргоном, ибо оно не имеет социальных корней. Молодежь, особенно подростки, в целях возрастного «самоутверждения» начинает употреблять слова и словечки, отличающиеся от общепринятой речевой нормы. В ход идут элементы разноплановой лексики: иностранные слова, профессионализмы (моряков, музыкантов), вульгаризмы, диалектизмы и в какой-то мере жаргонизмы. Употребляются они как некий признак принадлежности к определенному «клану» — возрастной группе. Применяются эти слова бездумно, неосознанно, смысл их весьма приблизителен, а происхождение чаще всего неизвестно для говорящего. Вряд ли кто-нибудь, употребляя в свое время словечко *клёво,*подозревал, что оно давно известно в рязанских, владимирских, тамбовских говорах, обозначая в них «хорошо».

Все жаргонные слова представляют собой стилистически сниженную лексику и находятся за пределами литературного языка. Они, как и любое слово литературного языка, диалекта, со временем устаревают и исчезают или вместо одних жаргонизмов появляются другие. Так, среди названий денег сейчас уже не встречаются жаргонизмы *хруст*(рубль), *квинта*(5 рублей), *красненькая, декан*(10 рублей), *угол*(25 рублей), *рыжие*(деньги), но появились *штука*(1000 рублей), *лимон*(миллион), *башли, бабки, капуста, грины*(деньги).

Понятность речи зависит от правильного использования в ней терминов, иностранных слов, диалектизмов, жаргонизмов, профессионализмов.

Диалектные слова, а тем более жаргонизмы, как правило, недопустимы в речи. Эти элементы ограниченной сферы употребления могут быть введены в речь только с определенной целью, например, в качестве выразительных средств. Но делать это следует осторожно, с пониманием целесообразности и уместности такого применения в каждом конкретном случае.

Особую трудность представляют **иностранные слова**, недавно вошедшие в речевую практику и потому не всегда понятные. Так, в последнее время в средствах массовой информации, в речи политиков активно используется слово *пиар.*Оно звучит с экранов телевизоров, с парламентской трибуны, в разного рода ток-шоу без каких-либо пояснений или уточнений: «Давайте не превращать трагедию с захватом заложников в *пиар;*«Для коммунистов стихийные бедствия и разрушения, связанные с ними, — это новые возможности предвыборного шара»; «Теперь депутаты увлечены *пиаровскими*технологиями, а не проблемами тех, кто их выбирал». Достаточно ли ясен смысл приведенных высказываний? Понятно ли значение слов *пиар, пиаровский*широкой аудитории?

Слово *пиар*образовано от английской аббревиатуры *РR,*соответствующей словосочетанию *public relations.*На русский язык это словосочетание переводится как «общественная информация; связи с общественностью»; «рекламный, относящийся к рекламе или информации». В русской речевой практике слово *пиар*и образованные от него слова приобрели смысловые в оценочные оттенки. Так, в слове *пиар*появился смысловой оттенок «самореклама». Негативная оценочная окраска закрепилась в ставшем уже устойчивым словосочетании *черный пиар,*а также в словообразованиях *пиаровский*(относящийся к пиару), *пиарщик*(специалист по пиару), *пиаритъ*(заниматься само­рекламой). Таким образом, при употреблении слова *пиар*и образованных от него слов необходимо учитывать их смысловые и оценочные оттенки и в некоторых случаях пояснять их значения.

Можно сказать, что требование понятности речи **связано с этическим** аспектом отношения говорящего к слушателям, а именно — проявлением уважения к ним. Писать или говорить непонятно, считал М.М. Сперанский, русский государственный деятель, автор книги «Правила высшего красноречия», «есть нелепость, превосходящая все меры нелепостей».

**Чистота речи** — отсутствие в ней лишних слов, слов-сорняков, слов-паразитов. Конечно, в языке названных слов нет, такими они становятся в речи говорящего из-за частого, неуместного их употребления. К сожалению, многие активно вставляют в свою речь «любимые словечки»: *так сказать, значит, вот, собственно говоря, видите ли, понятно, да, так, понимаете*и др. Это производит очень неприятное впечатление.

В последнее время наблюдается пристрастие к слову *буквально*и словосочетанию по *большому счету.*Их используют и где нужно, и где не нужно. Так, в газете «Известия» было напечатано: «Вас выдернули из отпуска *буквально*прямо с пляжа». Здесь *буквально*лишнее, *достаточно*сказать *прямо с пляжа.*Особенно часто буквально относится к словам, указывающим на время: *«Буквально*на днях я встречался с Виктором Хлыстуном»; «К систе­ме буквально на днях подключены первые пользователи»; *«Буквально*на днях ИТАР-ТАСС сообщил»; «Не надо забывать, что *буквально*завтра не появятся трубопроводы». Один из ведущих ОРТ даже сказал: *«Буквально*сегодня-завтра»,

В предложениях «По *большому счету*Таможенный союз не был экономически выгоден его основателям», «Несчастный инженер Гаранин, не виноватый *по большому счету*ни в чем» можно опустить словосочетание *по большому счету,*при этом смысл предложения не только не изме­нится, но станет более точным, определенным.

**Слова-сорняки**, слова-паразиты не несут никакой смысловой нагрузки, не обладают информативностью. Они просто засоряют речь говорящего, затрудняют ее восприятие, отвлекают внимание от содержания высказывания. Кроме того, лишние слова психологически действуют на слушателей, которые начинают подсчитывать количество таких слов в устном выступлении.

Почему же все-таки слова-сорняки появляются в нашей речи? Это и волнение во время говорения, и неумение мыслить публично, подбирать нужные слова для оформления своих мыслей, и, конечно, бедность индивидуального словаря говорящего. Забота о чистоте речи повышает качество речевой деятельности.

Можно ли избавиться от слов-паразитов и как это сделать? Залогом успешного освобождения речи от этих слов является желание самого говорящего, признание им того, что слова-паразиты — это серьезный речевой недостаток. Выясните, какие именно слова в вашей речи многократно повторяются и лишены смысловой нагрузки. Обратитесь к родственникам, друзьям, с которыми вы наиболее часто общаетесь в течение дня и чьим мнением дорожите, с просьбой делать вам замечание каждый раз, когда в вашей речи прозвучит слово-паразит. Таким образом, произнесение слов-паразитов будет сопряжено с ощущением дискомфорта, неловкости. Через два-три дня вы начнете «слышать» произносимые слова-паразиты; сами станете контролировать свою речь, устраняя из нее лишние слова.

**Чистота речи** - незасоренность ее внелитературными элементами, а также словами-сорняками. Пагубно засорение речи бранными словами, грязными, нецензурными выражениями. Традиционно церковь, правительственные учреждения, официальные инстанции всячески препятствовали употреблению бранных, особенно нецензурных, непечатных слов. В советский период нецензурные слова запрещено было печатать в художественной литературе, в газетах, журналах, использовать в передачах по радио и телевидению.

**Богатство и разнообразие речи -**это разнообразие используемых в них языковых средств. Лексическое богатство русского языка отражено в различных лингвистических словарях. А каким может быть словарный запас одного человека?

Ответить на этот вопрос однозначно очень трудно. Одни исследователи считают, что активный словарь современного человека обычно не превышает 7-9 тыс. разных слов, по подсчетам других, он достигает 11-13 тыс. слов. А теперь сопоставьте эти данные со словарем великих мастеров художественного слова. Например, А.С. Пушкин употребил в своих произведениях и письмах более 21 тыс. слов (при анализе повторяющиеся слова принимались за одно), причем половину этих слов он употребил только по одному или два раза. Это свидетельствует об исключительном богатстве словаря гениального поэта. Приведем сведения о количестве слов у некоторых других писателей и поэтов: Есенин - 18 890 слов, Сервантес - около 17 тыс. слов. Шекспир — около 15 тыс. слов (по другим источникам - около 20 тыс.), Гоголь («Мертвые души») — около 10 тыс. слов. Говорящему необходимо иметь достаточный запас слов, чтобы выражать свои мысли четко и ясно. Важно постоянно заботиться о расширении этого запаса, стараться использовать богатства родного языка.

Богатство языка определяется и смысловой насыщенностью слова, т.е. его многозначностью. Возьмем, например, цикл слова *знаменитый*(в применении к человеку), с которым конкурируют *известный, выдающийся, замечательный*и *большой.*Все эти слова обозначают, конечно, одно и то же, но каждое подходит к одному и тому же понятию с несколько особой точки зрения: *большой*ученый является как бы объективной характеристикой; *вы-' дающийся*ученый подчеркивает, может быть, то же, но в аспекте несколько более сравнительном; *замечательный*ученый говорит об основном интересе, который он возбуждает; *известный*ученый отмечает его популярность; то же делает и *знаменитый*ученый, но отличается от *известный*ученый превосходной степенью качества. Каждый из синонимов, таким образом, отличаясь оттенком значения, выделяет какую-то одну особенность каче­ства предмета, явления или какой-то признак действия, а в совокупности синонимы способствуют более глубокому, всестороннему описанию явлений действительности.

Необыкновенно богат русский язык образной фразеологией. Выражения *положить в долгий ящик, мамаево побоище, тяжела ты, шапка Мономаха, аракчеевский режим, вот тебе, бабушка, и Юрьев день*и многие другие, получившие переносное значение, связаны с историей русского народа, его прошлым. Сколько тонкого народного юмора, иронии содержат фразеологизмы: *попасть пальцем в небо, сесть в калошу, переливать из пустого в порожнее, прийти к шапочному разбору, пожарная каланча, от горшка два вершка.*

А сколько изумительных пословиц поговорок содержится в русском языке! Богатство, разнообразие, оригинальность и самобытность русского языка позволяют каждому сделать свою речь богатой и оригинальной Cледует помнить: серая, наполненная словесными штампами речь не вызывает в сознании слушающих необходимых ассоциаций. Вряд ли человек, злоупотребляющий стандартными выражениями, может взволновать слушателей, убедить их в чем-то, воздействовать на них шаблонная, избитая фраза отскакивает от слушателей, не дает им возможности вникнуть в суть высказывания.

**Выразительность речи**

Выразительность речи усиливает эффективность выступления: яркая речь вызывает интерес у слушателей, поддерживает внимание к предмету разговора, оказывает воздействие не только на разум, но и на чувства, воображение слушателей.

Помогают говорящему сделать речь образной, эмоци­ональной специальные художественные приемы, изобразительные и выразительные средства языка, традиционно называемые тропами и фигурами, а также пословицы, поговорки, фразеологические выражения, крылатые слова.

# Лекция № 5. Этикет речевого общения

**Под речевым**этикетом понимаются разработанные правила речевого поведения, система речевых формул общения.

**Речевой этикет** — система устойчивых формул общения, предписываемых обществом как правила речевого поведения для установления речевого контакта собеседников, поддержания общения в избранной тональности соответственно их социальным ролям и ролевым позициям отно­сительно друг друга, взаимным отношениям в официальной и неофициальной обстановке (Русский язык. Энциклопедия. М., 1997).

Степень владения речевым этикетом определяет степень профессиональной пригодности человека. Это, прежде всего, относится к государственным служащим, политикам, педагогам, юристам, врачам, менеджерам, предпринимателям, журналистам, работникам сферы обслуживания, то есть к тем, кто по роду своей Деятельности постоянно общается с людьми. Владение речевым этикетом способствует приобретению авторитета, порождает доверие и уважение. Знание правил речевого этикета, их соблюдение позволяет человеку чувствовать себя уверенно и непринужденно.

Соблюдение речевого этикета людьми так называемых лингвоиитенсивных профессий имеет, кроме того, воспитательное значение, способствует повышению как речевой, так и общей культуры общества. Неукоснительное следование правилам речевого этикета членами коллектива того или иного учреждения, предприятия и т. д. создает благоприятное впечатление, поддерживает положительную репутацию всей организации.

Какие же **факторы** определяют формирование речевого этикета и его использование?

1. Речевой этикет строится с учетом особенностей партнеров, вступающих в деловые отношения, ведущих деловой разговор: социального статуса субъекта и адресата общения, их места в служебной иерархии, их профессии, национальности, вероисповедания, возраста, пола, характера.

2. Речевой этикет определяется ситуацией, в которой происходит общение. Это могут быть презентация, конференция, симпозиум; совещание, на котором обсуждается экономическое, финансовое положение компании, предприятия; прием на работу или увольнение; консультация; юбилей фирмы и др. Кроме того, речевой этикет имеет национальную специфику. Каждый народ создал свою систему правил речевого поведения. Например, особенностью русского язы­ка является наличие в нем двух местоимений - *ты*и *вы,*которые могут восприниматься как формы второго лица единственного числа. Выбор той или иной формы зависит от социального положения собеседников, характера их отношений, от официальной/неофициальной обстановки.

По принятому в России этикету местоимение Вы следует использовать: 1) при обращении к незнакомому адресату; 2) в официальной обстановке общения; 3) при подчеркнуто вежливом, сдержанном отношении к адресату; 4) к старшему (по положению, возрасту) адресату. Местоимение *ты*используется: 1) при разговоре с хорошо знакомым человеком, с которым установлены дружеские, приятельские отношения; 2) в неофициальной обстановке общения; 3) при дружеском, фамильярном, интимном отношении к адресату; 4) к младшему (по положению, возрасту) адресату.

**Факторы, определяющие формирование речевого этикета:**

- учет особенностей партнеров (социальный статус, место в служебной иерархии, профессия, национальность, возраст, пол и др.);

- характер ситуации общения (презентация, конференция, симпозиум, деловая беседа, юбилейное торжество т.п.);

- национальные традиции.

В официальной обстановке, когда в разговоре принимают участие несколько лиц, русский речевой этикет реко­мендует даже с хорошо знакомым человеком, с которым установлены дружеские отношения и обиходно-бытовое общение на *ты,*перейти на *вы.*

Обратим внимание еще на одну особенность. Некоторые лица, особенно занимающие более высокое положе­ние, чем их собеседник, используют при обращении форму ты, нарочито подчеркивая, демонстрируя свое «демократическое», «дружеское», покровительственное отношение. Чаще всего это ставит в неловкое положение ад­ресата, воспринимается как знак пренебрежительного отношения, посягательство на человеческое достоинство, как оскорбление личности.

Учет факторов, которые формируют и определяют речевой этикет, знание и соблюдение норм речевого этикета, создает благоприятный климат для взаимоотношений, способствует эффективности, результативности речевого общения. Основу речевого этикета составляют **речевые формулы**, характер которых зависит от особенностей общения.

Любой акт общения имеет начало, основную часть и заключительную. В связи с этим формулы речевого этикета разделяются на три основные группы: 1) речевые формулы, относящиеся к началу общения; 2) речевые формулы, используемые в конце общения; 3) речевые формулы, характерные для основной части общения. Рассмотрим, что собой представляет каждая группа.

1. **Начало общения.** Если адресат незнаком субъекту речи, то общение начинается со знакомства. При этом оно может происходить непосредственно и опосредованно. По правилам хорошего тона не принято вступать в разговор с незнакомым человеком и самому представляться. Однако бывают случаи, когда это необходимо сделать. Этикет предписывает следующие формулы:

— *Разреши(те) с вами (с тобой) познакомиться.*

— *Я хотел бы с вами (с тобой) познакомиться.*

— *Позволь(те) с вами (с тобой ) познакомиться.*

— *Давай(те) познакомимся.*

При посещении учреждения, офиса, конторы, когда предстоит разговор с чиновником и необходимо ему представиться, используются формулы:

—*Позвольте (разрешите) представиться.*

— *Моя фамилия Колесников.*

— *Анастасия Игоревна.*

**Типичные ситуации речевого этикета:**

• обращение и привлечение внимания;

• знакомство, приветствие;

• прощание;

• извинение, благодарность;

• поздравление, пожелание;

• одобрение, комплимент;

• сочувствие, соболезнование;

• приглашение, предложение;

• совет, просьба;

• согласие, отказ.

Официальные и неофициальные встречи знакомых, а иногда и незнакомых людей начинаются с приветствия. В русском языке основное приветствие - *здравствуйте.*«Оно восходит к старославянскому глаголу *здравствовать,*что означает «быть здравым», т. е. здоровым. Наряду с этой формой распространено приветствие, указывающее на время встречи: *Доброе утро! Добрый день! Добрый вечер!*

Помимо общеупотребительных приветствий существу­ют приветствия, которые подчеркивают радость от встре­чи, уважительное отношение, желание общения: *(Очень) рад вас видеть! Добро пожаловать! Мое почтение.*

2. **Конец общения.** Когда разговор заканчивается, собеседники используют формулы расставания, прекраще­ния общения. Они выражают пожелание *(Всего вам доброго (хорошего)! До свидания!);*надежду на новую встре­чу *(До вечера. До завтра. Надеюсь, мы расстаемся ненадолго. Надеюсь на скорую встречу);*сомнение в возможности еще раз встретиться *(Прощайте! Вряд ли удастся еще раз встретиться. Не поминайте лихом).*

3. После приветствия обычно **завязывается деловой разговор**. Речевой этикет предусматривает несколько зачинов, которые обусловлены ситуацией. Наиболее типичны три ситуации: 1) торжественная; 2) скорбная; 3) рабочая, деловая.

К первой относятся государственные праздники, юбилеи предприятия и сотрудников; получение наград; открытие офиса, магазина; презентация; заключение договора, контракта и т. д.

По любому торжественному поводу, знаменательному событию следуют приглашения и поздравления. В зависимости от обстановки (официальной, полуофициальной, неофициальной) пригласительные и поздравительные клише меняются.

**Приглашение:**

*Позвольте (разрешите) пригласить вас....*

*Приходите на праздник (юбилей, встречу...), будем рады вас видеть.*

**Поздравление:**

*Примите мои (самые) сердечные (теплые, горячие, ис­кренние) поздравления....*

*От имени (по поручению)... поздравляем.,..*

*Сердечно (горячо) поздравляю...*

Скорбная ситуация связана со смертью, гибелью, убийством и другими событиями, приносящими несчастье, горе.-

**В таком случае выражается соболезнование. Оно не должно быть сухим, казенным**

**Формулы соболезнования,**как правило, стилистически приподняты, эмоционально окрашены: *Разрешите (позвольте) выразить (вам) мои глубокие (искренние) соболезновали. Приношу (вам) мои (примате мои» прошу принять мои) глубокие (искренние) соболезнования. Разделяю (понимаю) вашу печаль (ваше горе, несчастье).*

Перечисленные зачины (приглашение, поздравление, соболезнование, выражение сочувствия) не всегда переходят в деловое общение, иногда ими разговор и заканчивается.

В повседневной деловой обстановке (деловая, рабочая ситуация) также используются формулы речевого этикета. Например, при подведении итогов работы, при определении результатов распродажи товаров или участия в выставках, при организации различных мероприятий, встреч возникает необходимость кого-то поблагодарить или, наоборот, вынести порицание, сделать замечание. На любой работе, в любой организации у кого-то может по­явиться необходимость дать совет, высказать предложение, обратиться с просьбой, выразить согласие, разрешить, запретить, отказать кому-то.

Приведем речевые клише, которые используются в данных ситуациях.

Выражение благодарности: *Позвольте (разрешите) выразить (большую, огромную) благодарность Николаю Петровичу Быстрову за отлично (прекрасно) организованную выставку; Фирма (дирекция, ректорат) выражает благодарность всем сотрудникам за...*

Замечание, предупреждение: *Фирма (дирекция, правление, редакция) вынуждена сделать (серьезное) предупреждение (замечание)...; К (большому) сожалению (огорчению), должен (вынужден) сделать замечание (вынести порицание)...*

Нередко люди, особенно наделенные властью, считают необходимым высказывать свои предложения, советы в категорической форме: *Все (вы) обязаны (должны); Категорически (настойчиво) советую (предлагаю) сделать» .*

Советы, предложения, высказанные в такой форме, похожи на приказание или распоряжение не всегда рождают желание следовать им, особенно если разговор происходит между сослуживцами одного ранга.

Обращение с просьбой должно быть деликатным, предельно вежливым, но без излишнего заискивания: *Сделайте одолжение, выполните (мою) просьбу...; Не сочтите за труд, пожалуйста, отнесите...*

Согласие, разрешение формулируется следующим образом: .

— *(Сейчас, незамедлительно) будет сделано (выполнено).*

— *Согласен, поступайте (делайте) так, как вы считаете.*

При отказе используются выражения:

— *(Я) не могу (не в силах, не в состоянии) помочь (разрешить, оказать содействие).*

— *Простите, но мы (я) не можем (могу) выполнить вашу просьбу.*

— *Я вынужден запретить (отказать, не разрешить).*

Немаловажным компонентом речевого этикета является комплимент. Тактично и вовремя сказанный, он поднимает настроение у адресат», настраивает его на положительное отношение к оппоненту. Комплимент говорится в начале разговора, при встрече, знакомстве или во время беседы, при расставании. Комплимент всегда приятен. Опасен только неискренний комплимент, комплимент ради комплимента, чрезмерно восторженный комплимент.

Комплимент относится к внешнему виду, свидетельствует об отличных профессиональных способностях адресата, его высокой нравственности, дает общую положительную оценку:

— Вы *хорошо (отлично, прекрасно, превосходно, великолепно, молодо) выглядите.*

— *Вы (так, очень) обаятельны (умны, сообразитель­ны, находчивы, рассудительны, практичны).*

— *Вы хороший (отличный, прекрасный, превосходный специалист (экономист, менеджер, предприниматель, компаньон). ,*

— *С вами приятно (хорошо, отлично) иметь дело (работать, сотрудничать).*

**Обращение в русском речевом этикете**

Обращение — один из важных и необходимых компонентов речевого этикета.

Обращение используется на любом этапе общения, на всем его протяжении, служит его неотъемлемой частью. В то же время норма употребления обращения и его форма окончательно не установлены, вызывают разногласия, являются больным местом русского речевого этикета.

Об этом красноречиво говорится в письме, опубликованном в «Комсомольской правде» за подписью Андрей: «У нас, наверное, в одной единственной стране мира нет обращения людей друг к другу Мы не знаем, как обратиться к человеку! Мужчина, женщина, девушка, бабуся, товарищ, гражданин — тьфу! А может, лицо женского пола, лицо мужского пола! А легче — эй!»

Чтобы понять особенность обращения в русском языке, необходимо знать его историю. Социальное расслоение общества, неравенство, существовавшее в России несколько веков, нашло отражение в системе официальных обраще­ний. Как обращение использовались названия чинов *(генерал-лейтенант, гофмаршал, корнет, хорунжий,*а также *ваше превосходительство, ваше высочество, милостивейший государь*и др.).

Монархический строй в России до XX в. сохранял разделение людей на сословия: дворяне, духовенство, разночинцы, купцы, мещане, крестьяне. Отсюда обращение *господин, госпожа по*отношению к людям привиле­гированных социальных групп; *сударь, сударыня —*для среднего сословия или *барин, барыня*для тех и других и отсутствие единого обращения к представителям низшего сословия.

В языках других цивилизованных стран в отличие от русского существовали обращения, которые использовались как по отношению к человеку, занимающему высокое положение в обществе, так и к рядовому гражданину: *мистер, миссис, мисс*(Англия, США), *синьор, синьора, синьорина*(Италия), *пан, пани*(Польша, Чехия, Словакия). После Октябрьской революции особым декретом упраздняются все старые чины и звания. Провозглашается все­общее равенство. Обращения *господин — госпожа, барин — барыня, сударь — сударыня*постепенно исчезают. Вместо всех существовавших в России обращений, начиная с 1917—1918 гг., получают распространение обращения *гражданин*и *товарищ.*История этих слов примечательна и поучительна.

Слово *гражданин*зафиксировано в памятниках XI в. Оно пришло в русский язык из старославянского языка и служило фонетическим вариантом слова *горожанин. И*то и другое означало «житель города (града)». В ХУШ в. это слово приобретает значение «полноправный член общества, государства». Затем у него появляется значение: «человек, который предан Родине, служит ей и народу, заботится об общественном благе, подчиняет личные интересы общественным».

Почему же такое общественно значимое слово, как *гражданин,*не стало в XX в. общеупотребительным обращением людей друг к другу?

В 20-30-е гг. появился обычай, а затем стало нормой при обращении арестованных, заключенных, судимых к работникам органов правопорядка и наоборот не говорить *товарищ,*только *гражданин: гражданин подследственный, гражданин судья, гражданин прокурор.*В результате слово *гражданин*для многих стало ассоциироваться с задержанием, арестом, милицией, прокуратурой. Негативная ассоциация постепенно так «приросла» к слову, что стало его неотъемлемой частью, так укоренилось в сознании людей, что стало невозможным использовать слово *гражданин*в качестве общеупотребительного обращения.

Несколько иначе сложилась судьба слова *товарищ.*Оно зафиксировано в памятниках XV в. В славянские языки это слово пришло из тюркского, в котором корень означая «имущество, скот, товар. Вероятно, первоначально *товарищ*имело значение «компаньон в торговле». Затем значение этого слова расширяется: *товарищ —*не только «компаньон», но и «друг». С ростом революционного движения в России в начале XIX в. слово *товарищ,*как в свое время слово *гражданин,*приобретает новое общественно-политическое значение: «единомышленник, борющийся за интересы народа». С конца XIX и в начале XX века в России создаются марксистские кружки, их члены называют друг друга *товарищами.*В первые годы после революции это слово становится основным обращением в России.

После Отечественной войны слово товарищ постепенно начинает выходить из повседневного неофициального обращения людей друг к другу. На улице, в магазине, в городском транспорте все чаще слышатся обращения *мужчина, женщина, дед, отец, бабу ля, парень, тетенька, дяденька.*Подобные обращения не являются нейтральными. Они могут восприниматься адресатом как неуважение к нему, недопустимое фамильярничание.

Начиная с конца 80-х гг. в официальной обстановке стали возрождать обращения *сударь, сударыня, господин, госпожа.*

*В*настоящее время обращения *господин, госпожа*воспринимается как норма на заседаниях Думы, в передачах по телевидению, на различных симпозиумах, конференциях. В среде государственных служащих, бизнесменов, предпринимателей нормой становится обращение *господин, госпожа*в сочетании с фамилией, названием должности, звания.

Обращение *товарищ*продолжают использовать военные, члены партий коммунистического направления, а также во многих заводских коллективах. Ученые, преподаватели, врачи, юристы отдают предпочтение словам *коллеги, друзья.*Обращения *уважаемый, уважаемая*встречаются в речи старшего поколения. Слова *женщина, мужчина,*получившие распространение в роли обращения, нарушают норму речевого этикета, свидетельствуют о не­достаточной культуре говорящего. В таком случае предпочтительнее начинать разговор без обращений, используя этикетные формулы: *будьте любезны..., будьте добры..., извините., простите...*

Норма употребления обращения и его форма окончательно не установлены, вызывают разногласия, являются больным местом русского речевого этикета.

Таким образом, проблема общеупотребительного обращения остается открытой. Она будет решена только тогда, когда каждый научится уважать себя и с уважением относиться к. другим, когда научится защищать свою честь и достоинство, когда станет личностью, когда неважно будет, какую должность он занимает, каков его статус. Важно, что он гражданин Российской Федерации.

# Лекция № 6. Принципы организации речевого взаимодействия.

В процессе речевого взаимодействия недостаточно знать только родной язык и хорошо владеть речевой культурой. Собеседники должны придерживаться определенных принципов, правил ведения разговора, которые позволяют координировать их действия и высказывания. Эти правила составляют конвенциональную (условную, принятую) основу вербального взаимодействия.

**Основные принципы ведения разговора:**

• принцип последовательности;

• принцип предпочтительной структуры;

• принцип кооперации;

• принцип вежливости.

Ученые сформулировали ряд важных организационных, принципов речевой коммуникации. Один из них назван принципом последовательности. Он предполагает релевантность (смысловое соответствие) ответной реакции, то есть ожидание реплики соответствующего типа. Если первая реплика — вопрос, то вторая — ответ; приветствие сопровождается приветствием; просьба — принятием или отклонением и т. д. Данный принцип требует закономерного завершения речевого фрагмента.

**Другой принцип — принцип предпочитаемой структуры**- характеризует особенности речевых фрагментов с подтверждающими и отклоняющими ответными репликами. Как отмечают исследователи, согласие обычно выражается без промедления, предельно лаконично и ясно. Несогласие же формулируется пространно, оправдывается доводами и, как правило, отсрочено паузой. *Например:*

1. А. Я прошу вас выполнить эту работу к завтрашнему дню. В. Хорошо.

2. А. Я прошу вас выполнить эту работу к завтрашнему дню. [пауза]

В. Я бы с удовольствием, но знаете, я еще не выполнил предыдущее задание, к тому же я неважно себя чувствую.

Пауза служит своего рода индикатором нежелательных отклоняющих ответов. Она позволяет говорящему своевременно дополнить реплику усиливающими доводами.

А. Я прошу вас выполнить эту работу к завтрашнему дню.

[пауза]

А. И тогда я смогу предоставить вам несколько дней отгула, как вы просили.

В. Хорошо.

Соблюдение описанного принципа позволяет не обидеть собеседника, избежать критической направленности разговора.

Основу речевой коммуникации составляет принцип кооперации, предполагающий готовность партнеров к сотрудничеству. Этот принцип сформулировал Г.П. Грайс. В работе «Логика и речевое общение» он пишет: «Твой коммуникативный вклад на каждом шаге диалога должен быть таким, какого требует совместно принятая цель (направление) этого диалога».

В работе формулируются конкретные постулаты, применение которых способствует соблюдению этого принципа.

Эти постулаты он делит на четыре категории **количества, качества, отношения и способа.**

Категорию количества он связывает с тем объемом информации, который требуется передать:

Твое высказывание должно содержать не меньше информации, чем требуется;

Твое высказывание должно содержать не больше информации, чем требуется.

К категории качества Г.П. Грайс относит общий постулат:

•Старайся, чтобы высказывание было истинным;

• Не говори того, что считаешь ложным;

• Не говори того, для чего у тебя нет достаточных оснований.

С категорией отношения, по мнению ученого, связан один единственный постулат релевантности:

• Не отклоняйся от темы разговора. Категория способа касается не того, что говорится, а того, как говорится:

•Выражайся ясно;

• Избегай непонятных выражений;

• Избегай неоднозначных выражений;

• Избегай ненужного многословия.

Автор подчеркивает целесообразность и полезность соблюдения принципа кооперации и его постулатов для всякого, кто стремится к достижению конечных целей речевого общения (это могут быть передача и получение информации, оказание влияния на других и подчинение себя чьему-либо влиянию и т. п.).

Другой крупнейший зарубежный ученый Дж. Н. Лич описал еще один ведущий принцип коммуникации - **принцип вежливости**, представляющий собой совокупность ряда правил. Кратко они формулируются следующим образом.

**Правило такта:**Не следует затрагивать тем, потенциально опасных для собеседника (частная жизнь, индивидуальные предпочтения и т. д.).

**Правило великодушия:**Не следует связывать партнера обязательствами, обещаниями, клятвой и т. д., то есть как-то обременять его.

**Правило одобрения, позитивности в оценке других:**

Не осуждайте других. Не судите, да не судимы будете.

**Правило скромности:**Не будьте высокомерны в разговоре с собеседником (важнейшее условие развертывания коммуникативного акта — реалистическая самооценка).

**Правило согласия:**Старайтесь избегать конфликтных ситуаций во имя решения коммуникативных целей.

**Правило**симпатии: Демонстрируйте доброжелательность по отношению к партнеру (определенную проблему представляет так называемый безучастный контакт).

Названные принципы составляют основу коммуникативного кодекса, регулирующего речевое поведение обеих сторон в ходе коммуникативного акта.

**Базовые категории,** формирующие коммуникативный кодекс, - коммуникативная (речевая) цель и коммуникативное (речевое) намерение.

**Важнейшими критериями** в составе коммуникативного кодекса признаются критерий истинности (верность действительности) и критерий искренности (верность себе).

При рассмотрении коммуникативного кодекса, анализе возможностей его использования в практике речевого общения, конечно, следует помнить, что сформулированные правила не имеют абсолютного значения. Ни одно из правил само по себе не обеспечивает успешного взаимодействия собеседников, более того, соблюдение одного правила может привести к нарушению другого и т. п. Однако нельзя не признать, что применение описанных принципов, позволяет более успешно организовать речевое взаимодействие, повысить его эффективность.

# Лекция № 7. Эффективность речевой коммуникации

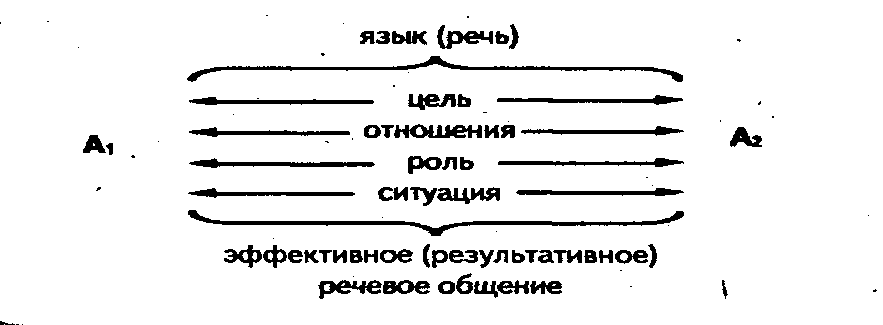
Под эффективным речевым взаимодействием понимается достижение адекватного смыслового восприятия и адекватного толкования передаваемого сообщения. Правильная интерпретация считается состоявшейся, если получатель сообщения трактует его основную идею в соответствии с замыслом говорящего. Если слушатель усвоил, с какой целью произведено данное высказывание, что именно хотел сказать его автор с помощью всех использованных средств, можно утверждать, что он интерпретировал высказывание правильно. Неадекватное понимание устного и письменного сообщения у отправителя и получателя может привести к серьезным ошибкам во время выработки и принятия решения, стать причиной нежелательных конфликтов.

Как отмечают исследователи, успешность речевого общения и его неудачи зависят от многих **факторов**. В качестве важнейших называют факторы цели, отношения, роли и ситуации. Фактор **цели** определяет готовность субъектов общения вести беседу на данную тему в данное время, их взаимную коммуникативную заинтересованность. Фактор **отношения** мотивирует выбор формы и стиля общения в зависимости от степени знакомства, возрастных или социальных различий участников общения. Фактор **роли** определяет речевую манеру поведения говорящих в связи с тем, в каком качестве они выступают: истец — ответчик, проситель — тот, к кому обращаются с просьбой и т.д. Не менее важно учитывать фактор **ситуации**, поскольку изменение ситуации общения при неизменности прочих факторов существенно влияет на речевое поведение коммуникаторов (например, обсуждение производственного вопроса на совещании и в комнате отдыха).

Указанные факторы в равной мере необходимо учитывать как адресанту (А1, так и адресату (А2), поскольку успех общения зависит от речевых вкладов всех его участников.

Язык — основной инструмент общения, и от степени владения этим инструментом зависит эффективность общения. Так, если речь хотя бы одного из собеседников лишена логики, мало информативна, изобилует речевыми ошибками, вряд ли можно ожидать, что она вызовет желание слушателей продолжать общение. Если же общение с таким собеседником является вынужденным и не может быть прервано, то у слушателей нарастает чувство раздражения или апатии, что снижает их коммуникативную активность.

Все изложенное можно представить в виде схемы.



Очень важно создать **позитивный коммуникационный климат**, помогающий установить контакт и взаимопонимание в процессе общения. По данным зарубежных ученых, количество передаваемой информации, ее точность увеличиваются в атмосфере доверия и открытости между участниками общения.

Созданию такого климата способствует соблюдение участниками диалога принципа кооперации Г.П. Грайса и принципа вежливости Дж. Н. Лича, установление партнерских отношений, а также применение ряда психологических принципов общения сформулированных в научной и методической литературе. Назовем основные из них. Принцип **равной безопасности**, предполагающий непричинение психологического или иного ущерба партнеру в информационном обмене. Этот принцип запрещает оскорбительные выпады против адресата речи, унижение чувства собственного достоинства партнера. Ярлыки, грубые слова и выражения, обидные реплики, оскорбления, презрительный и насмешливый тон могут вывести человека из состояния равновесия, нанести ему моральную травму и даже физический ущерб здоровью, а значит, помешать восприятию и пониманию информации.

Принцип **децентрической** направленности означает непричинение ущерба делу, ради которого стороны вступили во взаимодействие. Суть этого принципа состоит в том, что силы участников коммуникации не должны тратиться на защиту амбициозных, эгоцентрических интересов. Их следует направлять на поиск оптимального решения проблемы. Децентрическая направленность в отличие от эгоцентрической характеризуется умением анализировать си­туацию или проблему с точки зрения другого человека, исходя не из собственных интересов, а из интересов дела. Отмечается, что это довольно часто нарушаемый принцип. Нередко люди, руководствуясь самыми разными мотивами, в пылу эмоций забывают о самом предмете обсуждения.

Принцип **адекватности** того, что воспринято, тому, что сказано, то есть непричинение ущерба сказанному путем намеренного искажения смысла. Порой участники общения сознательно искажают позицию оппонента, передергивают смысл его слов, чтобы таким образом добиться преимуществ в разговоре. Это приводит к разногласиям и взаимному непониманию.

Установлению благоприятного **климата речевого общения** способствуют и такие **факторы**:

• признание не на словах, а на деле плюрализма мнений, наличия разных точек зрения на проблемы современной жизни, что является необходимой предпосылкой демократического решения вопросов;

• предоставление каждому возможности осуществить свое право высказать собственную точку зрение;

• предоставление равных возможностей в получении необходимой информации для обоснования своей позиции;

• осознание того, что необходимость конструктивного диалога диктуется не волей отдельных лиц, а реально сложившейся ситуацией, связана с решением жизненно важных проблем для той и другой стороны; определение общей платформы для дальнейшего взаимодействия и сотрудничества, стремление найти в высказываниях партнера и в его поведении то, что объединяет с ним, а не разъединяет, поиск точек соприкосновения.

Несоблюдение перечисленных условий, игнорирование названных принципов превращает конструктивный диалог в деструктивный, препятствует организации эффективной речевой коммуникации.

Главная причина появления деструктивных элементов в процессе общения - стереотипно-догматическое мышление, нетерпимость к чужому мнению. Основанием деструктивности могут стать и личностные особенности его участников: эгоизм, амбициозность, уверенность в собственной непогрешимости, категоричность суждений, неспособность идти на компромисс, а также отсутствие здравого смысла, непонимание реальных процессов, происходящих в обществе.

Межличностные барьеры, возникающие в процессе речевого общения, зачастую обусловлены особенностями восприятия речевых средств. Серьезным препятствием в информационных обменах являются расхождения в понимании смысла употребляемых слов у отправителя и получателя. Это нередко бывает связано с неточностью словоупотребления, неправильным использованием многозначных слов, синонимов, антонимов, омонимов, паронимов. Смысловое восприятие во многом зависит и от языковой компетенции личности, ее речевого опыта, словарного запаса, подготовленности к интерпретации языкового сообщения.

Необходимым условием эффективной речевой коммуникации является **умение слушать**. Это умение важно не только для реципиента, но и для коммуникатора, так как диалогический характер общения признается наиболее эффективным и предпочтительным.

Большинство людей, по мнению ученых, плохо умеют слушать слова других, особенно если они не задевают их интересов. Исследования показывают, что умением выслушать собеседника сосредоточенно и выдержанно, вникнуть в сущность того, что говорится, обладают ее более 10 процентов людей, а руководители слушают с 25-процентной эффективностью. Между тем, умение слушать — это необходимое условие правильного понимания позиции оппонента, верной оценки существующих с ним разногласий, залог успешного ведения переговоров, беседы, существенный элемент культуры делового общения.

**Слушание — это процесс восприятия, осмысления и понимания речи говорящего.** Что же такое слушание с психологической точки зрения, каковы его основные принципы и какие приемы так называемого хорошего слушания необходимо усвоить каждому?

*Слушание представляет собой процесс восприятия, осмысления и понимания речи говорящего.*Это возможность сосредоточиться на речи партнера, способность выделить из его сообщения идеи, мысли, эмоции, отношение говорящего, умение понять своего собеседника. Это психологическая готовность к контакту с другим человеком. Манера слушать, или так называемый стиль слушания, во многом зависит от личности собеседников, от характера и интересов слушателей, от пола, возраста, служебного положения участников общения. Например, подчиненные, как правило, более внимательны и сосредоточенны в разговоре с «начальством», нежели наоборот, они далеко не всегда решаются прервать своего руководителя.

Психологи установили также существенные различия в поведении мужчин и женщин. Они считают, что в разговоре мужчина перебивает женщину почти в два раза чаще. Примерно одну треть времени разговора женщина собирается с мыслями, пытается восстановить ход прерванного разговора. Мужчины чаще сосредоточиваются на содержании разговора, а женщины больше внимания уделяют самому процессу общения. Мужчины любят слушать самих себя. Они склонны слишком быстро давать готовые ответы, не выслушивая собеседника до конца и не задавая ему вопросов.

**Виды слушания**

• рефлексивное;

• нерефлексивное.

Различают два вида слушания. Один из них называется ***нерефлексивным****.*Он состоит в умении слушать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями. На первый взгляд, такое слушание кажется пассивным, но оно требует значительного физического и психологического напряжения. Нерефлексивное слушание обычно используется в таких ситуациях общения, когда один из собеседников глубоко взволнован и желает высказать свое отношение к тому или иному событию, хочет обсудить наболевшие вопросы, испытывает трудности в выражении своих проблем. Однако такое слушание не всегда бывает уместным. Ведь молчание можно принять как знак согласия. Нерефлексивное слушание порой ошибочно истолковывают как принятие позиции оппонента. Поэтому намного честнее сразу прервать собеседника, открыто высказать свою точку зрения, чтобы впоследствии избежать недоразумений.

Следует иметь в виду, что некоторые собеседники не имеют достаточного желания высказать собственное мнение, другие, напротив, ждут активной поддержки, одобрения своим словам. В таких случаях рекомендуется применять другой вид слушания — ***рефлексивный****.*Суть его заключается в активном вмешательстве в речь собеседника, в оказании ему помощи выразить свои мысли и чувства, в создании благоприятных условий для общения, в обеспечении правильного и точного понимания собеседниками друг друга. Важно уметь, выбрать вид слушания, наиболее уместный в данной ситуации общения.

Наладить контакт с собеседником, понять его точку зрения, вникнуть в суть разногласий с ним поможет соблюдение принципов хорошего слушания. Психологи выделяют три основных принципа. Один из них звучит так: *«Старайтесь сконцентрироваться на человеке, который говорит с вами; обращайте внимание не только на его слова, но и на звук голоса, мимику, жесты, позу и т. д.».*Это позволит получить дополнительные сведения о внутреннем состоянии собеседника, его отношении к предмету обсуждения, о реакции на слова партнера.

Другой важный принцип хорошего слушания ученые сформулировали следующим образом: *«Покажите говорящему, что вы его понимаете».*Чтобы реализовать этот принцип, рекомендуют использовать различные приемы рефлексивного слушания. Можно обратиться к говорящему за уточнениями, используя такие фразы, как: *Я вас не понял; Не повторите ли вы еще раз?; Что вы имеете в виду?*

Целесообразно сформулировать мысли говорящего своими словами, чтобы уточнить сообщение. Перефразиро­вание обычно начинается словами: *Как я вас понял...; Как я вас понимаю...; По вашему усмотрению...; Другими словами...*Иногда необходимо понять и назвать чувства говорящего: *Мне кажется, что вы чувствуете...; Вы, вероятно, расстроены...*

Можно использовать и так называемый прием резюмирования. Слушающий подытоживает основные идеи и чувства говорящего: *То, что вы сказали, может означать...; Если теперь обобщить сказанное вами, то...; Вашими основными идеями, как я понял, являются...*Это создает уверенность в правильном восприятии сообщения, особенно в ситуациях, когда между собеседниками есть разногласия, отсутствует единая точка зрения, назревает конфликт. Необходимо обратить внимание и на такой принцип хорошего слушания: *«Не давайте оценок, не давайте советов».*Психологи утверждают, что оценки и советы, даже когда они даются из самых лучших побуждений, обычно ограничивают свободу высказываний. А это может снизить активность участников диалога, оказать давление на мнение присутствующих и в результате помешать эффективному обсуждению проблемы.

К сожалению, названные принципы часто нарушаются.

Таким образом, умение слушать, соблюдение принципов хорошего слушания, применение соответствующих приемов позволяют сделать общение более плодотворным.

# Лекция № 8. Традиции русской официально-деловой письменной речи.

Первые письменные документы, дошедшие до наших дней, свидетельствуют о том, что уже в X веке в древнерусском государстве практиковалось составление официальных документов. В этот период в основном документируются правовые отношения (жалованные и вкладные грамоты, завещания), создаются также документы, фиксирующие конкретные частные правоотношения.

Накопление опыта официально-деловой) письма выражалось в появлении устойчивых образцов обращений и завершений в текстах документов, формуляров, т. е. устойчивых типовых форм отдельных наиболее распространенных документов, из которых составлялись своеобразные пособия по делопроизводству — «формулярники». В этот период складывались традиции русской системы делопроизводства, обработки и хранения документов. Отдельные нормы работы с документами находили закрепление в законодательстве. Таким образом, вырабатываемые практикой традиции постепенно становились нормами обычая, закладывая основу будущей системы делопроизводства. Существенной вехой в развитии русского официально-делового письма стало приказное делопроизводство (первые государственные учреждения назывались приказами) XIV-ХVП вв. В этот период шло формирование русского централизованного государства, закладывались основы государственного аппарата, системы государственного делопроизводства. Официально-деловое письмо этого периода приобрело уже такие важные признаки документа, как устойчивые текстовые формулировки, определенное расположение материала, устойчивые информационные элементы (реквизиты, языковые формулы), расположенные в определенной последовательности. Таким образом, в приказной период постепенно складывается система делопроизводства центральных и местных учреждений, создаются устойчивые формы документов и приемы их составления.

На смену приказному делопроизводству пришла система коллежского делопроизводства. Генеральный регламент, утвержденный Петром I в 1720 году, ввел систему делопроизводства, получившую название «коллежской» по названию учреждений нового типа — коллегий. Этим законодательным актом делопроизводственная деятельность окончательно закрепляется за самостоятельным подразделением — канцелярией. В коллежском делопроизводстве возникло большое число новых документов. Официально-деловая письменная речь наполнилась значительным количеством новых слов и терминов иноязычного происхождения, что объясняется стремлением Петра I приблизить русское официально-деловое письмо к западным образцам. В этот период вошли в оборот также слова, как *администратор, аудитор, бухгалтер, губернатор*и др. Появились и новые названия документов: *векселя, облигации, журналы, протоколы.*

Существенные изменения в петровское время претерпевает и форма документов. Появляются формуляры — образцы, по которым следовало составлять документы. Кроме реквизитов, у текста, появляется ряд реквизитов, отражающих различные стадии процесса документирования или стадии обработки документов: подписи, отметки о согласовании, регистрационные индексы и др. Губернская реформа Екатерины П завершила петровские преобразования государственного аппарата России, внесла единообразие в устройство губерний, разграничив места административные, судебные и финансовые. Губернские учреждения были подчинены непосредственно Сенату. Этот иерархический порядок взаимоотношений существовал в течение всего XIX века, в определенной степени, он присутствует и в современном делопроизводстве.

В начале XIX века *в*недрах коллежской системы зародилась новая -система управления — министерская, просуществовавшая до начала XX в. Ее главная особенность — единоначалие — придавала системе управления гибкость и оперативность. В делопроизводстве министерств появляются бланки учреждений с угловым расположением реквизитов. Состав реквизитов бланка и их расположение было практически таким же, как и в современных документах.

В советский период российской истории остро встал вопрос о приведении делопроизводства в соответствие с вновь создававшимися госструктурами, о выработке новых требований к языковым формам официально-делового письма. К концу 20-х гг. встала проблема унификации и стандартизации документов. Государственным институтом техники управления (ИТУ) был создан Кабинет стандартизации, который разработал стандарты служебных писем, телеграмм и др. Предполагалось ввести «Общие правила документации и документооборота» (1931 г.) в качестве типовых для всех учреждений. Однако «Правила» не были окончательно доработаны и утверждены.

Рост интереса к проблемам управления и его документационного обеспечения отмечается в 60-е годы. Но по сравнению с мировыми достижениями в области информационных технологий, кибернетики в отечественной науке наметилось отставание, которое выявилось особенно остро в 80-90-е гг. Тем не менее в практике унификации и стандартизации документов были достигнуты большие результаты: создана Единая государственная система документации (ЕГСД), общесоюзные классификаторы, изданы ГОСТы на управленческие документы, унифицированные системы документации (УСД). Однако элементы новых информационных технологий в ЕГСД представлены не были. Этот пробел отчасти восполнен в новой редакции Государственной системы документационного обеспечения управления (ГСДОУ), утвержденной в 1988 году.

Развитие бизнеса и коммерции в последнее десятилетие XX в. в нашей стране в значительной мере изменило не только форму, но и содержание делового общения, в том числе письменного: потребовало создания новых типов деловой корреспонденции, речевых моделей, уместных в новых ситуациях общения. Увеличивается и количество поводов для составления и отправления деловых писем, жанровое разнообразие деловой корреспонденции.

# Лекция № 9. Речевой этикет в документе.

В основе правил делового этикета лежит: вежливое, уважительное и доброжелательное отношение к деловому партнеру; соблюдение определенной дистанции между работниками, занимающими разное служебное положение; умение говорить «да» и «нет», не обижая партнера, не задевая его самолюбия; терпимость к чужому мнению, не совпадающему с вашим; уме­ние признать свои ошибки, быть самокритичным; умение использовать в споре аргументы, а не авторитеты.

В письменном деловом общении этикет проявляется в форме и содержании документов и, прежде всего, в формулах обращения, выражения просьб, отказов, претензий, способах аргументации и др. Как подчеркивают специалисты, **этикет** — важнейший инструмент в достижении коммуникативной цели и одновременно проявление культуры пишущего. В деловой переписке использование этикетных средств носит регламентированный характер.

**Обращение** - это апелляция к личности адресата. Задача обращения — установить контакт с адресатом, привлечь его внимание, заинтересовать. Обращение — обязательный элемент коммерческой переписки. В последнее время обращение нередко используется и в служебной переписке, если ситуация требует обратиться непосредственно к должностному лицу.

При обращении к адресату учитываются его служебное положение, сфера деятельности, степень личного знакомства. Наиболее общей формулой обращения, которая может использоваться независимо от перечисленных факторов, является: *Уважаемый господин (фамилия)! Уважаемая госпожа. (фамилия)! Уважаемые господа!*

При обращении к должностным лицам высших и центральных органов государственной власти и управления, президентам (председателям) обществ, компаний, фирм возможно обращение, с указанием должности и без фамилии, например: *Уважаемый господин Президент? Уважаемый господин председатель! Уважаемый господин мэр!*

В письмах-приглашениях, извещениях допускается обращение по имени и отчеству: *Уважаемый Владимир Андреевич!*

При обращении к лицам одного профессионального круга возможно обращение: *Уважаемые коллеги!*Правила делового этикета требуют: если текст документа начинается с формулы личного обращения к адресату, то в конце текста, перед подписью, должна быть заключительная формула вежливости *С уважением.*

Согласно традициям отечественного делового этикета при формулировке просьб, запросов, предложений, мнений и т.п. принята форма выражения от первого лица множественного числа:

Предлагаем Вашему вниманию коллекцию обуви сезона «Весна-лето-2023...; Представляем на рассмотрение и утверждение проект торгового комплекса...; Напоминаем, что срок выполнения договора... истекает...

Формула обращения от первого лица единственного числа *прошу, предлагаю, приглашаю*используется в письмах конфиденциального содержания, а также в документах, оформленных на бланках должностных лиц.

Как подчеркивают специалисты в области делового этикета, тональность деловых писем должны определять корректность и оптимизм. Кроме того, убедительность делового послания, его воздействующая сила, зависят от выбранной формы, стиля письма. Использование этикетных средств позволяет смягчить категоричность высказывания. Так, например, отказ, смягченный этикетными формулами вежливости, оставляет открытой возможность дальнейшего сотрудничества.

*На наш взгляд, цены на Вашу продукцию высоки, что делает невыгодной ее реализацию в нашем регионе.*

*Мы выражаем надежду на разумную ценовую политику с Вашей стороны, что, в конечном счете, приведет к длительному и плодотворному сотрудничеству. В функции этикетных средств могут выступать вводные слова, указывающие на отношение автора к предмету сообщения, придающие высказыванию оценочность. Например: Если рассматривать долю продукции Вашего предприятия в объеме нашей реализации, то она составляет, к сожалению, около 7 %.*

В мировой практике делового письма признаком хорошего тона является выражение благодарности за точность, за своевременный ответ: *Благодарим Вас за своевременный ответ...; Позвольте выразить признательность за участие в...*

По мнению специалистов, этикетные модели выражения радости, надежды, уверенности, одобрения, признательности — не просто украшают текст делового послания, лишая его привычной сухости, но и влияют на отно­шение адресата к сообщаемому. Например:

*С удовольствием приглашаю Вас принять участие в...; Имею честь пригласить Вас...; Мы были бы рады видеть Вас на...*

Следует исключить, однако, так называемую ложную вежливость. Вычурные выражения, типа *Будьте так любезны*или *Не откажите в любезности сообщить*и подобные, неуместны в деловых письмах.

С помощью этикетных средств, а также средств образности можно снять чрезмерную официальность, сухость послания, разнообразить интонационный рисунок текста, придать речи при необходимости экспрессивные оттенки. Пример использования этикетных фраз, устойчивых оборотов разговорной речи в коммерческом информационном письме:

*Приносим свои извинения за вновь причиняемое беспокойство. К сожалению, в банке очередное закручивание гаек, и мы не можем получить паспорт сделки без вышеуказанных документов и, следовательно, произвести оплату.*

*С уважением Подпись*

Выбор этикетных средств обусловлен, в первую очередь, коммуникативной заданностью послания. Однако только культура, такт и объективность в оценке тех или иных производственных ситуаций могут подсказать правильный подбор слов и выражений.

**Профессиональная коммуникация и ее функции** Понятие профессиональной коммуникации.

Метаязыки профессиональных коммуникаций. Лексический уровень: терминология, профессионализмы. Синтаксический уровень: структура предложений.

Специфика профессиональных коммуникаций. Профессии "человек - человек" и их особенности. Актуальность проблемы дифференциации понятий коммуникации и общения.

Коммуникация как процесс передачи и получения информации.

Общение как процесс обмена информацией, организации совместной деятельности, коллектива, взаимного узнавания, взаимовлияния и воздействия. Общение как творчество.

Функции профессиональной коммуникации.

**Содержание учебного материала**

**Нормы современного русского литературного языка: нормы ударения, орфоэпические нормы** Особенности языковой нормы и её виды.

**Нормы современного русского литературного языка: лексические нормы** Употребление однозначных и многозначных слов.

Использование в речи синонимов, антонимов, омонимов, паронимов.

Использование стилистически окрашенной лексики.

Сферы и нормы использования стилистически окрашенной лексики.

Использование лексических средств в профессиональной речи педагога.

**Нормы современного русского литературного языка: синтаксические нормы** Классификация речевых ошибок, связанных с нарушением синтаксической нормы и их исправление. Порядок слов и частей высказывания. Согласование и управление в современном русском языке. Управление обстоятельства, выраженного деепричастным оборотом.

**Орфографические и пунктуационные нормы русского языка.**Понятие орфограммы и пунктограммы. Правописание той или иной орфограммы и постановку знаков препинания в соответствии с правилами.

**Лекция № 9.**

# Особенности ораторского искусства

Термин *ораторское искусство*латинского происхождения, его синонимами являются греческое слово *риторика*и русское *красноречие.*

**Ораторское искусство**— искусство построения и публичного произнесения речи с целью оказания желаемого воздействия на аудиторию.

Под **ораторским искусством** прежде всего понимается высокая степень мастерства публичного выступления, качественная характеристика ораторской речи, искусное владение живым убеждающим словом. Это искусство построения и публичного произнесения речи с целью оказания желаемого воздействия на аудиторию.

Многие современные исследователи рассматривают ораторское искусство как один из специфических видов человеческой деятельности, овладеть которым обязан каждый, кто по роду своей деятельности связан с устным словом. Что обусловило появление ораторского искусства? На этот вопрос пытались ответить многие его теоретики.

Объективной основой зарождения ораторского искусство как социального явления стала насущная необходимость публичного обсуждения и решения вопросов, имеющих общественную значимость. Чтобы обосновать ту или иную точку зрения, доказать правильность выдвигаемых идей и положений, отстоять свою позицию, нужно было хорошо владеть искусством слова, уметь убедить слушателей и повлиять на их выбор.

История свидетельствует, что важнейшим условием появления и развития ораторского искусства, свободного обмена мнениями по жизненно важным проблемам являются демократические формы управления, активное участие граждан в политической жизни страны. Не случайно ораторское искусство называют «духовным детищем демократии».

Это обнаружилось еще в Древней Греции. Наглядным примером служит сравнение двух наиболее значительных городов-государств - Спарты и Афин, имевших различное государственное устройство. Спарта была типичной олигархической республикой, а в Афинах был установлен строй рабовладельческой демократии.

По свидетельству историков, казарменное спартанское государство не оставило ничего достойного своим потомкам, в то время как Афины с их демократическими спорами на площадях, в суде и на народных собраниях в короткий срок выдвинули выдающихся ораторов, мыслителей, ученых, поэтов, создали бессмертные произведения культуры.

Наиболее активно ораторское искусство развивается в переломные эпохи в жизни общества. Оно широко приме­няется, когда возникает историческая потребность участия народных масс в решении важных государственных вопросов. Ораторское искусство помогает сплачивать людей вокруг общего дела, убеждая, воодушевляя и направляя их. Доказательством этого является расцвет красноречия в эпоху Возрождения, в периоды социальных рево­люций, когда в общественное движение вовлекаются миллионные массы трудящихся. Новый всплеск общественного интереса к ораторскому искусству наблюдается в настоящее время в связи с демократическими процессами, про­исходящими в нашей стране.

**Каковы же особенности ораторского искусства?**На протяжении многовековой истории своего развития ораторское искусство использовалось в различных сферах жизни общества: духовной, идеологической, социально-политической, деловой и др. Наиболее широкое применение оно всегда находило в политической деятельности. Как свидетельствует история, многие крупные политические деятели были известными ораторами. Примером служат знаменитые ораторы Древней Греции и Древнего Рима.

*Есть два искусства, - писал Цицерон, - которые могут вознести человека на самую высшую ступень почета: одно -это искусство хорошего полководца, другое - искусство хорошего оратора.*

Это изречение раскрывает взгляд Цицерона на сущность ораторства. Ораторство *-*это функция политики.

И в последующие периоды крупными ораторами становились видные политические деятели. Следует иметь в виду также, что ораторское искусство всегда обслуживало и обслуживает интересы определенных социальных классов, групп, отдельных личностей. Оно одинаково может служить как правде, так и лжи, использоваться не только в нравственных, но и в безнравственных целях. Кому и как служит ораторское искусство — вот основной вопрос, который решался на протяжении всей истории ораторского искусства, начиная с Древней Греции. Поэтому в ораторском искусстве очень важна нравственная позиция оратора, его моральная ответственность за содержание речи.

Ораторское искусство — **явление историческое**. Каждая эпоха предъявляет к оратору свои требования, возлагает на него определенные обязанности, имеет свой риторический идеал. Оценивая деятельность того или иного орато­ра, следует учитывать ту историческую эпоху, которая породила данного оратора, выразителем общественных интересов которой он был.

Важной особенностью ораторского искусства является то, что оно имеет **сложный синтетический характер**. Философия, логика, психология, педагогика, языкознание, этика, эстетика — вот науки, на которые опирается ораторское искусство. Специалистов разного профиля интересуют различные проблемы красноречия. Например, **лингвисты разрабатывают теорию культуры устной речи,** дают рекомендации, как пользоваться богатствами родного языка, соблюдать нормы литературного языка и т. д.

И еще одна существенная особенность. Ораторское искусство никогда не **было однородным**. Исторически в зависимости от сферы применения оно подразделялось на различные роды и виды. В отечественных риториках вычленяются следующие основные **роды красноречия**: социально-политическое, академическое, судебное, социально-бытовое, духовное (богословско-церковное). Каждый род объединяет соответствующие виды речи с учетом функции, которую выполняет речь с социальной точки зрения, а также ситуации выступления, его темы и цели.

**Ораторская (публичная) речь** — это особая **форма речевой деятельности**, протекающая в условиях непосредственного общения, речь, адресованная определенной аудитории. Она произносится с целью информирования слушателей и оказания на них желаемого воздействия (убеждение, Л внушение, воодушевление, призыв к действию и т.д.). По своему характеру ораторская речь представляет собой монологическую речь, то есть рассчитанную на пассивное восприятие, не предполагающую ответной словесной реак­ции. Крупный ученый-лингвист **В. В. Виноградов писал**: «Ораторская речь - особая форма драматического монолога, приспособленного к обстановке общественно-бытового или гражданского «действа».

По мнению специалистов, для современного монолога типичны значительные по размеру отрезки текста, состоящие из высказываний, имеющих индивидуальное композиционное построение и относительную смысловую завершенность. Эти признаки свойственны и публичной речи. Однако строгих границ между монологом и диалогом не существует. Почти в любом монологе присутствуют элементы «диалогизации», стремление преодолеть пассивность восприятия адресата, желание втянуть его в активную мыслительную деятельность. Особенно это характерно для ораторской речи.

Если рассматривать публичное выступление с социально-психологической точки зрения, то это не просто моно­лог оратора перед аудиторией, а сложный процесс общения со слушателями, причем процесс не односторонний, а двусторонний, то есть диалог. Взаимодействие между говорящим и аудиторией носит характер субъектно-субъектных отношений. Та и другая сторона являются субъектами совместной деятельности, сотворчества, и каждая выполняет свою роль в этом сложном процессе публичного общения.

**Особенности публичной речи:**

• наличие обратной связи;

• устная форма общения;

• сложная взаимосвязь между книжной речью и ее уст­ным воплощением;

• использование различных средств общения.

Ораторская речь характеризуется **рядом особенностей**, определяющих ее сущность:

1. **Наличие «обратной связи»**(реакция на слова оратора). В процессе выступления оратор имеет возможность наблюдать за поведением аудитории и по реакции на свои слова улавливать ее настроение, отношение к высказанному, по отдельным репликам и вопросам из зала определять, что на данный момент волнует слушателей, и в соответствии с этим корректировать свою речь. Именно «обратная связь» превращает монолог оратора в диалог, яв­ляется важным средством установления контакта со слушателями.

2. **Устная форма общения**. Публичная речь представляет собой живой непосредственный разговор со слушателями. В ней реализуется устная форма литературного языка. Устная речь в отличие от письменной обращена к присутствующему собеседнику и во многом зависит от того, кто и как ее слушает. Она воспринимается на слух, поэтому важно построить и организовать публичное выступление таким образом, чтобы его содержание сразу понималось и легко усваивалось слушателями. Ученые установили, что 'при восприятии письменной речи воспроизводится лишь 50 % полученной информации. То же сообщение, изло­женное устно и воспринятое на слух, воспроизводится до

**3. Сложная взаимосвязь между книжной речью и ее устным воплощением.**Ораторская речь, как правило, тщательно готовится. В процессе обдумывания, разработки и написания текста речи выступающий опирается на книжно-письменные источники (научная, научно-популярная, публицистическая, художественная литература, словари, справочники и др.), поэтому подготовленный текст - это, по сути, книжная речь. Но, выходя на трибуну, оратор должен не просто прочитать текст речи по рукописи, а произнести так, чтобы его поняли и приняли. И тогда появляются элементы разговорной речи, выступающий начинает импровизировать с учетом реакции слушателей. Выступление становится спонтанной устной речью. И чем опытнее оратор, тем ему лучше удается перейти от книж­но-письменных форм к живой, непосредственной устной речи. Следует при этом иметь в виду, что уже сам пись­менный текст выступления должен готовиться по законам устной речи, с расчетом на его произнесение.

Таким образом «книжность и разговорность - вот те опасности, которые постоянно подстерегают оратора». Выступающий должен постоянно балансировать, выбирая оптимальный вариант речи.

**4. Использование различных средств общения.**Поскольку публичная речь - это устная форма общения, в ней используются не только *языковые средства,*хотя язык - это главное оружие выступающего, и речь оратора должна отличаться высокой речевой культурой. Важную роль в процессе выступления играют также *паралингвистические,*невербальные средства коммуникации (интонация, громкость голоса, тембр речи, ее темп, особенности произношения звуков; жесты, мимика, тип выбираемой позы и др.).

**Лекция № 10. Подготовка публичного выступления.**

**Сбор материала. Основные приемы поиска и записи материала. Структура речи. Словесное оформление публичного выступления. Богатство и выразительность речи. Окончательная подготовка выступления. «Разметка» текста. Репетиция выступления. Владение собой («как говорить»). Естественность поведения оратора. Признаки неестественного поведения. Техника речи и ее составляющие. Понятие о дикции, темпе, интонационных и голосовых возможностях выступающего. Основные принципы контакта с аудиторией.**

# Подготовка к выступлению. Важное место в деятельности оратора занимает повседневная подготовка к выступлениям, т. е. непрерывный процесс работы над совершенствованием своего речевого мастерства, систематическое риторическое самообразование.

Что же представляет собой повседневная подготовка?

**1. Приобретение новых знаний, накопление сведений из различных областей науки и техники,**получение информации из периодической печати, передач радио и телевидения, чтения научной, публицистической, художественной литературы. Постоянное стремление к новым знаниям, расширение сферы своих интересов — вот что поможет оратору заложить прочную основу своей риторической культуры. Исследования биографий выдающихся людей показали, что самое большое влияние на них оказали книги.

**2. Создание собственного архива.**Человеку, которому приходится часто публично общаться, необходимо целенаправленно относиться ко всему, что его окружает, нахо­диться, как говорят, в состоянии мобилизационной готовности, брать на заметку интересный материал. Следует задумываться, можно ли использовать в своих выступлениях встретившийся пример, цитату, изречение и т. п. Полезными могут оказаться не только сведения (цифры, факты, характеристики), но и пословицы, поговорки, крылатые слова и выражения. Богатый материал могут предоставить Интернет и телевидение. Сегодня есть возмож­ность сделать запись ярких выступлений политических и общественных деятелей государственного и местного масштаба, хозяйственных руководителей, предпринимателей и др. Все это позволяет создать собственный архив. Конечно, невозможно заготовить материал на все случаи жизни, но при четком определении круга проблем, с которыми чаще всего приходится иметь дело, систематическое накапливание материала во многом облегчит подготовительную работу и сэкономит время.

Такой архив может оказать неоценимую услугу в «трудную минуту», когда не будет необходимого времени на подготовку, не окажется возможности поработать перед выступлением в библиотеке, порыться в справочниках, почитать соответствующую литературу. Поэтому рекомендуется вырабатывать методику сбора и систематизации материала и активно создавать свой архив.

**3. Овладение техникой речи.** Основные элементы речевой техники — *фонационное*(речевое) *дыхание, голос*(правильные навыки голосообразования) и *дикция*(степень отчетливости в произношении слов, слогов, звуков).

Хорошо поставленный голос, правильное дыхание во время говорения, четкая дикция, безупречное произношение позволяют выступающему привлечь внимание аудитории, наилучшим образом донести до слушателей содержание выступления, воздействовать на их сознание, воображение, волю. Владение техникой речи помогает лучше передать смысловые связи между частями речевого высказывания. Чтобы поддерживать свой речевой аппарат в рабочем состоянии, следует выполнять рекомендованные специалистами упражнения по технике речи.

**4. Повышение культуры устной и письменной речи.**Забота о правильности и чистоте речи должна быть обязательной для человека, выступающего публично. Особо следует обращать внимание на культуру речевого обще­ния в быту. Важно всегда говорить правильно, точно, ясно и понятно, уметь четко формулировать мысли, образно и эмоционально выражать свое отношение к предмету речи.

Если человек, к примеру, привык неправильно ставить ударение в слове в обиходной речи, то он, скорее всего, по привычке неправильно произнесет его и на трибуне, даже если в тексте выступления в этом слове будет стоять знак ударения.

Рекомендуется активно участвовать в деловых разговорах, беседах, обсуждениях различных проблем в кругу друзей, коллег, родственников, чаще выступать на семинарских и практических занятиях, брать слово в прениях, дискуссиях, писать письма, статьи и т. д. Все это развивает человека, позволяет ему приобретать необходимые речевые навыки, повышает речевую культуру.

**5. Критический анализ выступлений**. Повышению ораторского мастерства способствует и критический анализ выступлений. Присутствуя на заседаниях, совещаниях, конференциях, публичных лекциях, слушая выступления ораторов по радио, телевидению, нужно обращать внимание не только на содержание речи, но и на форму преподнесения материала, языковое мастерство, ораторские приемы.

Важно попытаться четко сформулировать для себя, что нравится в выступлении того или иного оратора, что вызывает отрицательную реакцию, какие действия, приемы, слова, речевые обороты способствовали успеху выступающего, а какие, наоборот, принесли ему неудачу. Особое внимание следует обращать на то, как оратор работает в аудитории, как устанавливает контакт со слушателями, как ведет себя в непредвиденных ситуациях, возникающих в процессе речи.

С годами у человека накапливается опыт, и он может анализировать и собственные выступления, определять, в чем их достоинства и недостатки.

**6. Овладение методикой публичного выступления.**Оратору необходимо приобрести как теоретические, так и методические знания в области ораторского искусства. Важно знать, из каких этапов складывается деятельность оратора, как подготовиться к встрече со слушателями, как построить ораторскую речь, какие приемы управления аудиторией можно использовать и т. д.

**Классическая риторика выделяла пять основных этапов разработки публичной речи:**

1) нахождение, изобретение (инвенция) — систематизация содержания речей и используемых в них доказательств;

2) расположение (диспозиция) - деление речи на вступление, изложение, раз­работку (доказательство своего взгляда и опровержение противного) и заключение;

3) словесное выражение (элокуция) - отбор слов и выражений, тропов и риторических фигур;

4) запоминание;

5) произнесение.

**В современных риториках рассматриваются следующие этапы подготовки к конкретному выступлению:**

• выбор темы и определение целевой установки;

• подбор материалов;

• изучение и анализ отобранного материала;

• разработка плана выступления;

• работа над композицией;

• написание текста выступления;

• овладение материалом выступления. Выбор темы и определение целевой установки — один из важнейших начальных этапов подготовки публичного выступления. Следует иметь в виду, что оратору далеко не всегда приходится самому выбирать тему речи. Неред­ко ему предлагают ее организаторы мероприятия. При этом учитываются события, происходящие в стране и за рубежом, ситуация, сложившаяся в организации, цели и задачи, стоящие перед ней, и т. д. В таком случае оратору необходимо подумать о конкретизации предложенной темы, о выделении круга вопросов для освещения.

**При самостоятельном же выборе темы желательно учитывать следующие рекомендации:**

• Выбирать надо тему, которая соответствует знаниям и интересам оратора. Лучше всего выбирать тему для публичного выступления из тех областей знания, в которых имеется теоретическая подготовка или практический опыт. Специалисты советуют придерживаться полезного правила — брать круг вопросов, подготовка по которым может дать больше знаний, чем обладают слушатели.

• Выбирать необходимо уместную тему. Известно, что восприятие речи зависит от многих обстоятельств, в том числе и от конкретной обстановки, в которой произносится речь. Например, люди, собравшиеся на банкете, даже физически не способны слушать солидные выступления на серьезные темы. Наоборот, за дружеским столом легко примут то, что в аудитории может показаться некорректным, смутить, озадачить или обидеть слушателей. По­этому при выборе темы важно учитывать конкретные об­стоятельства, в которых будет произнесена речь.

• Выбранная тема должна соответствовать интересам аудитории. По определению психологов, интерес — это форма проявления познавательной потребности, которая помогает личности осознать цели деятельности и способствует ознакомлению с новыми фактами, более полному и глубокому отражению действительности. Интересы бывают общественные, профессиональные, партийные, личные и т. п. Зная, перед кем придется выступать, оратор должен учитывать, какие проблемы волнуют его слушателей в данный момент, какие проблемы для них являются приоритетными.

Когда тема выбрана, следует подумать о формулировке ее. Нельзя забывать, что удачная формулировка темы выступления определенным образом настраивает аудиторию, готовит ее к восприятию будущей речи. Название речи должно отвечать целому ряду требований. Прежде всего, тему необходимо формулировать ясно, четко и по возможности кратко. Длинные формулировки, названия, включающие незнакомые слова и выражения, отталкивают слушателей, могут вызвать отрицательное отношение к предстоящему выступлению. Следует избегать и слишком общих названий, так как они требуют освещения многих вопросов, чего не в состоянии сделать выступающий. Поэтому среди слушателей всегда найдутся недовольные, так как не получат ответа на интересующие их вопросы. Для конкретизации общей формулировки часто прибегают к подзаголовкам. Выбранная формулировка непременно должна отражать содержание выступления и обязательно привлекать внимание слушателей.

Необходимым условием успешной подготовки считается определение цели выступления. По мнению ученых, эффективность речи — это степень реализации ее целевой установки, отношение достигнутого результата к поставленной цели. А цель — это то, к чему стремятся, чего хотят достигнуть. Поэтому говорящий должен ясно представлять, с какой целью он произносит речь, какой реакции слушателей добивается. Если выступающий не подумает о назначении речи, он не достигнет успеха в ее подготовке и произнесении.

Надо иметь в виду, что выступающему следует формулировать цель речи не только для себя, но и для своих слушателей. Четкая формулировка целевой установки готовит слушателей к восприятию речи, облегчает ее осмысление. Например, в одной из аудиторий была прочитана лекция «О вреде курения». Лектор имел медицинское образование и не раз выступал с подобной темой перед населением. Когда лекция была закончена, лектора спросили: «А для чего вы нам все это говорили?» Оказалось, что аудитория почти на 100 процентов некурящая, о чем выступающий знал. Оратор затруднился ответить на заданный вопрос. Значит ли это, что он не должен был выступать перед данной аудиторией с такой темой? Отнюдь нет. Надо было только с самого начала определить, для чего он в этой некурящей аудитории будет говорить о вреде курения. Или для того, чтобы сообщить слушателям новые сведения по этой теме в связи с развитием медицины, или для того, чтобы призвать слушателей вести разъяснительную работу среди своих близких и знакомых, или для того, чтобы поделиться методикой проведения подобной беседы. И в соответствии со своей целью излагать материал. Тогда у слушателей не появилось бы чувства недоумения.

**Поль Сопер, известный американский специалист по искусству речи, рекомендует в процессе выбора темы и определения целевой установки ставить перед собой для контроля следующие вопросы:**

1 Действительно ли меня интересует тема или может ли она стать интересной для меня?

2. Достаточно ли я знаю по этому вопросу и могу ли я заручиться достаточными знаниями?

3. Смогу ли я уложиться в отведенное время?

4. Если я хочу убедить, убежден ли искренне я сам?

5. Будут ли соответствовать мои тема и цель уровню знаний, интересам и установкам слушателей? Поиск материалов для выступления. Успех публичного выступления определяется в первую очередь его содержанием. Поэтому оратор должен приложить максимум усилий, чтобы собрать интересный и полезный для аудитории материал по выбранной теме.

В методической литературе определены **основные источники**, из которых можно черпать новые идеи, сведения, факты, примеры, иллюстрации для своей речи. К ним относятся:

- официальные документы; научная, научно-популярная литература;

- справочная литература: энциклопедии, энциклопедические словари, словари по различным отраслям знаний, лингвистические словари (толковые, иностранных слов, орфоэпические, орфографические, си­нонимов, антонимов, омонимов и др.), статистические сборники, ежегодники по различным вопросам, таблицы, библиографические указатели и т. п.;

• художественная литература;

• статьи из газет и журналов;

• передачи радио и телевидения;

• материалы, помещенные в Интернете;

• результаты социологических опросов;

• собственные знания и опыт;

• личные контакты, беседы, интервью;

• размышления и наблюдения.

Чтобы выступление получилось более содержательным, лучше использовать не один источник, а несколько.

В процессе подготовки к выступлению следует подумать и о так называемом местном материале, т. е. имеющем отношение к жизни слушателей или того коллектива, организации, региона, о котором идет речь. Такой материал оживляет выступление, привлекает к нему внимание слушателей, вызывает у них интерес к выступлению.

Поиск материалов для ораторской речи требует времени, поэтому подготовку к выступлению по возможности надо начинать заранее.

Этот этап подготовки связан с работой оратора в библиотеке. Следовательно, выступающему необходимо уметь пользоваться различными каталогами (алфавитным, систематическим, предметным), библиографическими изда­ниями, справочной литературой. Большую помощь в по­иске необходимого материала может оказать компьютер. Умение пользоваться им позволит значительно сэкономить время.

**Разработка плана выступления. Виды планов.**

Как показывает практика, речи, написанные без предварительно составленного плана, обычно имеют существенные композиционные недостатки. Оратор, не продумавший плана выступления, нередко «уходит» от основной темы, не укладывается в отведенное для выступления время. Поэтому при подготовке к выступлению важно определить поря­док, в котором будет излагаться материал, т. е. составить план.

**План**— взаимное расположение частей, краткая програм­ма какого-нибудь изложения.

На разных этапах подготовки речи составляются раз­личные по цели и назначению планы: предварительный, рабочий и основной.

**Виды планов**:

• предварительный план;

• рабочий план;

• основной план.

**Предварительный план.**Его рекомендуют составлять сразу после выбора темы и определения целевой установки. Для чего он нужен? Обычно каждая тема требует решения многих вопросов. Например, в выступлении на тему об охране окружающей среды можно говорить о загрязнении воздуха, рек, морей, водоемов, об истощении почвы, об уничтожении лесов, растительности, о защите животного мира и т. д. Как видим, с этой темой связаны очень разные вопросы. Поэтому важно сразу оп­ределить, какие конкретно вопросы предполагается осветить в выступлении. Из перечисления этих вопросов и состоит предварительный план, который помогает более целенаправленно подбирать литературу и выделять фактический материал для выступления. Конечно, в процессе изучения литературы, анализа отобранного материала план может измениться, однако он способствует более эффективной работе над выступлением. Кроме того, предварительный план помогает оратору отразить собственное решение раскрытия данной темы, его личный подход к освещаемой проблеме.

**Рабочий план.**Он составляется после того, как изучена литература, обдумана тема, собран фактический материал. При его написании необходимо не только выделить вопросы выбранной темы, но и отобрать из них самые существенные и основные, определить, в какой последовательности они будут изложены. В рабочий план вносятся формулировки отдельных положений, указываются примеры, перечисляются факты, приводятся цифры, которые будут использованы в речи. Составление рабочего плана помогает лучше продумать структуру выступления. Когда написан рабочий план, легче определить, какие разделы оказались перегруженными фактическим материалом, какие, напротив, не имеют примеров, какие вопросы следует опустить, так как они менее существенны для раскрытия данной темы, какие включить и т„ д. Это дает возможность устранить недостатки в построении речи. Рабочий план может иметь несколько вариантов, потому что в процессе работы над выступлением он уточняется, сокращается или расширяется.

**Основной план**. На основе рабочего плана оратору ре­комендуется составить основной план, называющий вопросы, которые будут освещаться в выступлении. Он пишется не столько для оратора, сколько для слушателей, чтобы облегчить им процесс восприятия речи. Формули­ровки пунктов основного плана должны быть предельно четкими и ясными. Этот план сообщается слушателям после объявления темы выступления или во введении при раскрытии цели речи.

Следует, однако, иметь в виду, что план речи не всегда оглашается оратором. Это зависит от вида речи, от состава и настроя аудитории, от намерений оратора. Чаще всего основной план сообщается в лекциях, докладах, науч­ных сообщениях и т. п. Слушатели обычно во время таких выступлений ведут записи, и план помогает им следить за ходом изложения материала. В приветственных, воодушевляющих, убеждающих, призывающих речах со­общение плана неуместно.

По структуре планы бывают **простыми и сложными**.

При составлении плана важно соблюдать основное требование, предъявляемое к нему: он должен быть логически выдержанным, последовательным, с естественным переходом от одного пункта к другому.

Стандартных, одинаковых планов даже по одной и той же теме не существует. Каждый выступающий по-разному подходит к освещению темы и составляет свой план. Кроме того, у оратора могут быть различные варианты плана по данной теме.

**Композиция публичного выступления.**Для успешного публичного выступления недостаточно изучить литературу по выбранной теме, найти интересные сведения, собрать убедительные факты, цифры, примеры. Нужно подумать, как расположить этот материал, в какой последовательности его излагать. Перед оратором неизбежно возникает целый ряд вопросов: какими словами начать выступление, как продолжить разговор, чем закончить речь, как завоевать внимание слушателей и удержать его до конца. Поэтому важно уделить серьезное внимание работе над композицией речи.

Слово *композиция*восходит к латинскому*,*которое означает «составление, сочинение».

В теории ораторского искусства под композицией речи понимается построение выступления, соотношение его отдельных частей и отношение каждой части ко всему выступлению как единому целому. Для наименования этого понятия наряду со словом *композиция*употребляются также близкие по смыслу слова *построение, структура.*

Как видно из определения, когда говорится о композиции ораторской речи, то обязательно учитывается, как соотносятся между собой части выступления, какое место занимает отдельная часть по отношению ко всему выступлению. Бели соотношение частей выступления нарушается, то эффективность речи снижается, а иногда сводится к нулю.

В одном из учебных пособий по риторике приводится такой пример. Оратор выступал с информационным сообщение на тему «Зимние Олимпийские игры». Естественно, что аудитория предполагала услышать рассказ о происходящих в то время Олимпийских играх, о результатах последних соревнований, ознакомиться с именами новых чемпионов. Однако этого не произошло. В течение восьми минут оратор делал вступление говорил об истории Олимпийских игр. На изложение основной темы речи ему осталось лишь две минуты. Понятно, что сведений о состоявшихся соревнованиях ему удалось сообщить очень мало. И, хотя оратор интересно рассказал об истории Олимпийских игр, слушатели остались недовольны, так как ожидания их не оправдались. Из-за неправильного построения речи, нарушения соотношения между частями выступления оратору не удалось реализовать целевую установку, выполнить поставленную перед ним задачу.

Очень точно определил сущность композиции известный русский писатель Константин Федин: «Композиция есть логика развития темы».

Конечно, не существует универсальных правил построения публичного выступления. Композиция будет меняться в зависимости от темы, цели и задач, стоящих перед оратором, от состава слушателей. Однако есть общие принципы построения выступления, которые необходимо знать оратору и учитывать в процессе создания своей речи. Назовем основные из них.

**Принцип последовательности -**каждая высказанная мысль должна вытекать из предшествующей или быть с ней соотносима.

**Принцип усиления**— значимость, вес, убедительность аргументов и доказательств должны постепенно нарастать, самые сильные доводы, как правило, приберегаются к концу рассуждения.

**Принцип органического единства —**распределение материала и организация его в речи должны вытекать из самого материала и намерений оратора.

**Принцип экономии**— умение достигать поставленной цели наиболее простым, рациональным способом, с минимальной затратой усилий, времени, речевых средств.

Наиболее распространенной структурой устного выступления считается трехчастная, включающая в себя следующие элементы: **вступление, главную часть и заключение.**

Успех публичного выступления во многом зависит от того, как оратор начал говорить, насколько ему удалось заинтересовать аудиторию. Неудачное начало снижает интерес слушателей к теме, рассеивает внимание. Ученые многочисленными экспериментами доказали, что лучше всего усваивается и запоминается то, что дается в начале или конце сообщения.

**Во вступлении**подчеркивается актуальность темы, значение ее для данной аудитории, формулируется цель выступления, кратко излагается история вопроса. Перед вступлением ораторской речи стоит важная психологи­ческая задача — подготовить слушателей к восприятию данной темы. Поэтому во введении особое внимание уделяется началу речи, первым фразам, так называемому **зачину.**

**Какие же приемы можно использовать во вступительной части речи для привлечения внимания аудитории?**

Опытные ораторы рекомендуют начинать выступление с интересного *примера, пословицы и поговорки, крылатого выражения, юмористического замечания.*

Во вступлении может быть использована *цитата,*которая заставляет слушателей задуматься над словами оратора, глубже осмыслить высказанное положение.

Пробуждает интерес к выступлению, помогает внимательно слушать и *рассказ*о каких-либо значительных событиях, имеющих отношение к данной аудитории, к теме выступления.

Эффективное средство завоевания внимания слушателей — *вопросы.*Они позволяют оратору втянуть аудиторию в мыслительную деятельность, активизируют слушателей. Чтобы найти интересное, оригинальное начало, необходимо много работать, думать, искать. Следует иметь в виду, что каждое выступление требует своего, особого, начала. При этом необходимо учитывать и тему, и вид речи, и состав аудитории, и степень ее подготовленности, и эмоциональный настрой самого оратора.

**Главная часть речи.**Методы изложения материала. Хорошо продуманное вступление еще не обеспечивает успеха выступления. Бывает, оратор оригинально начал свое выступление, заинтересовал слушателей, но постепенно их внимание ослабевает, а затем и пропадает. Перед выступающим стоит очень важная задача — не только привлечь внимание слушателей, но и сохранить его до конца речи.

Поэтому наиболее ответственной является **главная часть** ораторского выступления. В главной части излагается основной материал, доказываются выдвинутые положения, слушатели подводятся к необходимым выводам.

В главной части выступления рекомендуется строго соблюдать основное правило композиции — *логическую последовательность и стройность изложения материала.*Продумывая структуру главной части речи, выступающий должен определить, каким методом он будет излагать материал, какие доводы возьмет для доказательства выдвинутого положения, какие ораторские приемы использует с целью привлечения внимания слушателей. Оратору необходимо умело расположить все эти компоненты, чтобы своим выступлением оказать желаемое воздействие на аудиторию.

**Завершение речи.**Важной композиционной частью любого выступления является заключение. Убедительное и яркое заключение запоминается слушателям, оставляет хорошее впечатление о речи. Напротив, неудачное заключение губит порой неплохую речь. Довольно часто мы бываем свидетелями того, как выступающий, не уложившись в регламент, просто обрывает выступление, не произносит заключительных слов.

Каким же должно быть заключение?

Известно, что в процессе восприятия ораторской речи действует «закон края», т. е. лучше запоминается то, что дается в начале и в конце сообщения. Поэтому рекомендуется в заключении повторить основную мысль, ради которой произносится речь, суммировать наиболее важные положения. В заключении подводятся итоги сказанного, делаются выводы, ставятся перед слушателями конкретные задачи, которые вытекают из содержания выступления.

Продумывая заключение, особенно тщательно надо поработать над последними словами выступления, так называемой концовкой. Если первые слова оратора должны привлечь внимание слушателей, то последние призваны усилить эффект выступления.

Последние слова оратора должны мобилизовывать слушателей, воодушевлять их, призывать к активной деятельности. Если речь заканчивается лозунгом, призывом, то она произносится высоким тоном, эмоционально.

В заключении подводятся итоги сказанного, делаются выводы, ставятся перед слушателями конкретные задачи.

Некоторые пытаются заучивать текст речи. В отдельных случаях это оправдано. Когда приходится выступать с убеждающей речью на митинге, с приветствием на торжественном мероприятии, на банкете и т. п., неловко держать перед собой текст речи, а между тем неточно сформулированная мысль, неудачная фраза, неправильное словоупотребление могут навредить оратору. Поэтому лучше произнести предварительно подготовленный и заученный текст. Если речь небольшая по объему, то это не так уж и трудно сделать, а если приходится выступать с лекцией, докладом, сообщением, то выучить текст полностью удается далеко не каждому. Этот вид овладения материалом труден для оратора, он требует от него большого напряжения и усилий воли. У оратора могут возникнуть сложности при воспроизведении текста: провал памяти, сильное волнение, неожиданный шум в зале и т. д.

Поэтому не рекомендуется дословно произносить написанный текст.

Многие опытные ораторы советуют выступать с опорой на текст. Что это значит? Сначала необходимо хорошо осмыслить и освоить написанную речь. Целесообразно соответствующим образом разметить и сам текст речи, т. е. подчеркнуть основные положения речи, пронумеровать освещаемые вопросы, выделить фамилии, названия, статистические данные, начало и конец цитат, обозначить иллюстративные примеры и т. п. Таким текстом легко пользоваться во время выступления. Достаточно опустить взгляд на страницу, чтобы восстановить ход изложения мыслей, найти нужный материал. Выступление с опорой на текст создает впечатление свободного владения материалом, дает возможность оратору уверенно общаться со слушателями.

Мечтой многих ораторов остается умение выступать перед слушателями без всяких записей. Это высший класс мастерства публичного выступления. Специалисты называют следующие «стадии» работы над выступлением, которые приводят к свободному изложению материала:

1. Полный текст (не для чтения, а для пересказа своими словами).

2. Подробный конспект с основными формулировками, концовкой, цитатами, числами, именами собственными.

3. Неподробный конспект с обозначением переходов от блока к блоку, цитатами и т п.

4. План с цитатами и т.п.

5. Речь без опоры на текст.

Следует иметь в виду, что у оратора не всегда есть возможность для предварительной подготовки выступления. Иногда на заседаниях, совещаниях, собраниях, различного рода встречах приходится выступать экспромтом, т. е. создавать речь в момент ее произнесения. При этом требуется большая мобилизация памяти, энергии, воли. Импровизированные выступления, как правило, хорошо воспринимаются аудиторией. Устанавливается живой, непосредственный контакт со слушателями.

Однако оратор из-за неотработанности речи не всегда может уложиться в отведенное время, меньше успевает рассказать, некоторые вопросы остаются неосвещенными. Неизбежны какие-то отступления, вызванные новыми ассоциациями, порой неточными бывают формулировки, возможны речевые ошибки. Поэтому не случайно французы говорят, что лучший экспромт тот, который хорошо подготовлен.

**Лекция № 11.**

**Особенности официально-делового стиля речи. Деловое письмо. Нормы делового письма**

Общие требования, предъявляемые к документу: достоверность, актуальность, убедительность и полнота информации, лаконизм.

Особенности официально-делового письма. Требования к деловому письму.

Деловая письменная речь — одна из форм делового общения, языковое средство фиксации (документирования) управленческой, деловой, служебной информации. Итог документирования — создание документа.

**Документ** — материальный объект с зафиксированной в нем информацией в виде текста, звукозаписи или изображения, предназначенный для передачи во времени и пространстве в целях хранения и общественного использования.

Формирование официально-деловой письменной речи обусловлено развитием государственности, аппарата управления и связано с необходимостью документально закреплять административно-правовые отношения юридических и частных лиц.

**Стандартизация и унификация** — одни из **обязательных свойств** официально-деловой письменной речи, в той или иной степени характеризуют все типы деловых бумаг. Сведение документационного потока к единым формам и стандартам предполагает единообразное размещение реквизитов на бланках документа, сокращение их форматов, а также обеспечение сопоставимости информации во взаимосвязанных документах и применения трафаретных текстов.

**Унификация**— приведение чего-либо к единой системе, форме, к единообразию. Суть унификации служебных документов сводится к сокращению видов документов, приведению к единообразию их форм, структурны, языковых конструкций и операций по обработке, учету и хранению.

Унификация языка служебных документов состоит в формировании системы стандартных языковых моделей. Наличие их в деловой речи — следствие регламентированности служебных отношений, повторяемости управленческих ситуаций и тематической ограниченности деловой речи.

**Стандартизация**официальных бумаг заключается в установлении в государственном масштабе оптимальных правил и требований по разработке и оформлению документов. Эти правила принимаются в установленном порядке для всеобщего и многократного применения в делопроизводстве. Ре­зультаты разработки при этом оформляются в виде межгосударственных (ГОСТ), отраслевых (ОСТ) стандартов, а также стандартов предприятий и учреждений (СТП).

Наиболее значимым с точки зрения типизации ситуаций общения является фактор цели.

При всем многообразии письменного делового общения его инициатор решает, как правило, **типовые задачи:**

1. Информирование адресата.

2. Привлечение внимания к проблеме.

3. Побуждение к действию (решению проблемы, участию в каком-либо деле, совершению каких-либо действий).

4. Придание юридического статуса какому-либо событию (документирование заключаемых отношений, сделок, совершаемых финансовых операций и т. д.).

5. Инициирование и поддержание деловых отношений.

6. Решение конфликтных ситуаций (выражение несогласия, претензий).

Цель, которую ставит перед собой инициатор делового общения, определяет тематический и функциональный тип деловой бумаги. Так, если автору послания необходимо информировать адресата о чем-либо, он может сделать это, используя такие виды документов, как служебная записка, сопроводительное письмо, письмо-сообщение; целевая установка — побуждение реализуется в приказах, распоряжениях, указаниях; если необходимо придать юридический статус каким-либо отношениям или факту, следует обращаться к таким типам документов, как договор, доверенность, справка; инициирование, поддержание отношений реализуется с помощью гарантийных писем, писем-просьб, писем-приглашений, а предупреждение, требование, отказ актуализируются в таких документах, как письмо-требование (рекламация); письмо-ответ (отказ от предложения), письмо-напоминание. Кроме того, каждая целевая установка в документах определенного типа реализуется с помощью устойчивых языковых моделей, соответствующих данному типу документа. Например:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Цель | Тип документ? | Языковые модели |
| Информирование | служебная записка | довожу до Вашего сведения |
|  | сопроводительное письмо | высылаем запрошенные Вами... |
|  | письмо-сообщение ит.д. | информируем Вас о том, что ... и т. д. |

Таким образом, все смысловые аспекты документа реа­лизуются в виде устойчивых логических форм — моделей. В результате процесс составления официальной бумаги сводится к соединению в определенной логической последовательности стандартных языковых моделей. Например, подтверждение получения чего-либо может быть представлено следующими языковыми моделями:

*Подтверждаем получение Вашего заказа.*

*С благодарностью подтверждаем получение Вашего за­каза.*

*С благодарностью подтверждаем получение Вашего за­каза и приступаем к его выполнению.*

*С благодарностью подтверждаем получение Вашего за­каза и приступаем к его выполнению на условиях заключенного ранее договора.*

Стандартизация и унификация деловой письменной речи оправдана соображениями удобства, экономией времени при составлении текстов деловых писем, их обработке. Наименее трудоемким способом составления официаль­ного письма является использование типовых текстов и

текстов-трафаретов, применимых для передачи однотипной повторяющейся информации.

**Типовой текст**- это текст-стереотип, используемый в качестве примера или основы для создания документа.

Способ создания документов по образцу-стереотипу называется типизацией документов. Он используется для построения текстов аналогичного содержания, соответствующих аналогичным ситуациям делового общения на производстве, в государственных учреждениях и т. д.

**Трафаретизация** — способ фиксации информации в виде текста с пробелами, предназначенными для заполнения их переменной информацией, которая зависит от конкретной ситуации. Примеры трафаретных бланков текстов — бланки справок отделов кадров, командировочных удостоверений и др. В деловой переписке также используются трафаретные тексты, например, в письмах-приглашениях, письмах-заявках; при оформлении текстов договоров, соглашений, контрактов. Применение трафаретных бланков существенно сокращает время, затрачиваемое на составление документов, и сводит к нулю возможность нескольких толкований текста. Следует отметить, что многообразие современных деловых отношений, увеличение количества нестандартных ситуаций, отражающихся в де­ловой переписке, уменьшает возможность использования трафаретных текстов как способа делового общения.

**Требования к содержанию документов определяются тремя условными принципами:**

1) лаконизм документа;

2) достоверность информационного сообщения, его убедительность;

3) ясность и точность документа.

**Основные**  **требования к информационному насыщению документа:**

- целесообразное количество включаемой информации, необходимое и достаточное для реализации коммуникативной задачи - убедить, побудить, привлечь внимание, выразить несогласие и т.д.

**Лаконизм**(оптимально официальный документ не должен превышать объем одной-двух страниц) сочетается в деловых посланиях с требованием полноты информации.

Требование **полноты** предполагает, что документ должен содержать достаточную для принятия обоснованного решения информацию. Глубина изложения вопроса зависит от целей документа: в информационном письме достаточно назвать факты и события, в письме-просьбе предмет письма должен быть точно обозначен и исчерпывающе обоснован. Недостаточность информации может вызывать необходимость запрашивать дополнительные сведения, порождая неоправданную переписку. Избыточность же информации приводит к тому, что документ плохо воспринимается, суть его затуманивается.

Требование **достоверности** (объективности) информации означает, что деловое сообщение должно отражать фактическое состояние дел, давать непредвзятую, бесстрастную оценку событий. Аргументированность информации связана с задачей побудить адресата совершить (или не совершать) определенные действия, и от того, насколько достаточна обоснованность документа, письма, зависит его исполнение.

Особого внимания заслуживает также аспект **убедительности** делового послание. Специалисты отмечают, что информативность и убедительность официального документа достигаются за счет употребления **языковых формул**, принимающих правовую силу, представления всех обстоятельств дела в их взаимосвязи, использования придаточных предложений, отражающих причинно-следственные связи, и союзных слов, формирующих логический контекст. Основным условием убедительности любого документа называют его доказательность. Только точные, бесспорные факты должны быть основой делового послания. Таким образом, точность в подборе фактов, цифровых данных, четкость словесных формулировок — основа убедительности любого делового послания, особенно в письмах, отражающих экстремальные, кризисные моменты в сфере деловых отношений.

**Ясность и недвусмысленность** языка сообщения достигаются предметной и коммуникативной точностью. **Предметная точность** - это точность факта, соответствие обозначаемому. С точки зрения языкового оформления высказывания предметная точность достигается точностью употребления слов, т. е. использованием слов в соответствии с их лексическим значением. Употребление слов без учета их значений может привести к инотолкованию или бессмыслице. Например: *обсчитать данные —*глагол *обсчитать*имеет значение «умышленно неверно сосчитав, недодать», например: обсчитать покупателя. Правильнее сказать: *обработать данные. Отказать под благоприятным предлогом*- прилагательное *благоприятный*имеет два значения:

1. Способствующий, помогающий чему-л.; удобный для чего-л. Например, благоприятный момент, благоприятные условия.

2. Хороший, одобрительный. Например, благоприятный отзыв. Следовало написать: *отказать под благовидным предлогом.*

Под **коммуникативной точностью** понимают точность реализации замысла пишущего. Она достигается соотношением смысла слов, контекста, грамматической конструкции и соотношения частей текста. Нарушение коммуникативной точности высказывания ведет к непониманию, осложняет восприятие содержания сообщения. Например: *Следует познакомиться с выводами комиссии, проведенной год назад.*Эта фраза трудно воспринимается, так как не отвечает требованию точности: содержит грамматические, стилистические и текстовые ошибки. Так существительное *комиссия*может образовывать словосочетания с глаголами *образовать, назначить, выбрать, избрать,*но не сочетается с глаголом *провести,*а, следовательно, и с образованным от него причастием. Кроме того, важно не то, что комиссия была образована, а то, что она работала и пришла к определенным выводам. Следовательно, правильнее было бы сказать: *...с выводами комиссии, работавшей год назад.*Вместо глагола *познакомиться,*имеющего значения: «вступать в знакомство с кем-либо»; «получать сведения, приобретать знания о чем-либо», уместнее было бы употребить глагол *ознакомиться,*так как он имеет офи­циально-деловую окраску и употребляется только в значении «получать сведения, приобретать знания о чем-либо». Деловые бумаги должны соответствовать традициям официально-делового стиля литературного языка, основными признаками которого являются точность и стандартизированность используемых языковых средств.