

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ  
НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»  
ВОЛГОГРАДСКИЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ

**М. В. Денисенко**

# КОММУНИКАТИВНАЯ КУЛЬТУРА УСТНОЙ И ПИСЬМЕННОЙ РЕЧИ

*Учебное пособие*



Волгоград, 2023

УДК 808.5(075.8)  
ББК 80.74я73  
Д 33

Р е ц е н з е н т ы :

кандидат филологических наук, доцент **Е. В. Гуляева**,  
доцент кафедры ЛиМК, Волгоградский институт управления – филиал РАНХиГС;

кандидат филологических наук, **Ю. Н. Куличенко**, доцент кафедры  
иноязычной коммуникации и лингводидактики,  
ФГАОУ ВО «Волгоградский государственный университет»

**Денисенко, М. В.**

**Д 33 Коммуникативная культура устной и письменной речи:** учебное пособие; Волгоградский институт управления – филиал РАНХиГС. – Волгоград: Изд-во Волгоградского института управления – филиала РАНХиГС, 2023. – Систем. требования: Процессор Intel® или AMD с частотой не менее 1.5 ГГц; Операционная система семейства Microsoft Windows или macOS; Оперативная память 2 ГБ оперативной памяти; Adobe Reader 6.0. – Загл. с экрана. – 70 с.

Предлагаемое учебно-методическое пособие содержит теоретический материал, структурированный в три тематические раздела: «Языковая и речевая культура в профессиональной деятельности», «Устная деловая коммуникация», «Письменная деловая коммуникация». К каждому разделу предлагается система практических заданий, направленных на закрепление полученных знаний, моделирование ситуаций устного и письменного делового общения. Пособие разработано с учетом деятельностного подхода к процессу обучения. Лексико-грамматические задания и тексты подобраны в соответствии с задачами профессиональной деятельности будущих специалистов.

Пособие предназначено для студентов нефилологических специальностей, изучающих курсы «Русский язык и культура речи», «Культура речи и деловое общение», «Основы делового общения», «Деловой русский язык», а также для специалистов, желающих достичь успеха в сфере деловой коммуникации.

ISBN 978-5-7786-0872-6

© Денисенко, М. В., 2023

© Волгоградский институт управления –  
филиал РАНХиГС, 2023

# ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>ПРЕДИСЛОВИЕ</b> .....	4
<b>ГЛАВА 1. Языковая и речевая культура в профессиональной деятельности</b> .....	5
1.1. Русский национальный и русский литературный язык .....	5
1.2. Нормы русского литературного языка .....	9
Практические задания по теме .....	13
1.3. Культура речи. Коммуникативные качества речи .....	16
Практические задания по теме .....	20
1.4. Функциональные стили русского литературного языка.....	21
1.4.1. Научный стиль .....	23
Практические задания по теме .....	26
1.4.2. Публицистический стиль.....	27
Практические задания по теме .....	29
1.4.3. Официально-деловой стиль .....	30
Практические задания .....	36
<b>ГЛАВА 2. Устная деловая коммуникация</b> .....	38
2.1. Специфика делового общения .....	38
2.2. Вербальные и невербальные средства общения .....	39
2.3. Этика, этикет и культура делового общения .....	42
Практические задания по теме .....	45
2.4. Разновидности устного делового общения .....	47
Практические задания по теме .....	50
2.5. Коммуникативные особенности выдвижения тезиса .....	51
2.6. Аргументация и логичность как основа грамотной деловой коммуникации .....	53
Практические задания.....	57
<b>ГЛАВА 3. Письменная деловая коммуникация</b> .....	60
3.1. Документ как основная единица письменного делового общения .....	60
3.2. Виды письменной деловой коммуникации .....	61
3.3. Язык и стиль служебных документов .....	63
Практические задания.....	65
<b>БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК</b> .....	69

# ПРЕДИСЛОВИЕ

Общение – неотъемлемая часть нашей жизни, она пронизывает все сферы деятельности человека. Деловое общение в современных условиях стало занимать все более значимое место в обществе, что связано с расширением деловых контактов как внутри страны, так и на международной арене. Возникают новые формы деловой коммуникации, например в электронной сфере. Наиболее актуальным стал вопрос эффективного делового речевого поведения для решения самых разных производственных проблем.

От чего же зависит успех в процессе делового общения? К участникам деловой коммуникации предъявляются особые требования к грамотному построению устной и письменной речи в соответствии с задачами профессиональной деятельности. Низкая культура речи специалиста создает нежелательную репутацию не только самому человеку, но и месту, где он работает: министерству, ведомству, любой организации.

Цель данного пособия – дать знания о русском языке, его структуре и формах реализации; познакомить с основами культуры речи, с нормами литературного языка, дать представление о речи как инструменте эффективного общения; сформировать навыки делового общения.

Пособие направлено на формирование профессиональной компетенции специалистов в области практического владения современным русским литературным языком, применения нормативов оформления и составления документов, правил написания деловых текстов, редактирования деловых бумаг, необходимых для выполнения задач профессиональной деятельности в сфере управления, права, экономики и политики.

Учебное пособие включает не только теоретический материал. Каждая глава сопровождается практическими заданиями и упражнениями, позволяющими закрепить изученные положения.

Данное пособие может быть адресовано студентам и магистрантам вузов, а также специалистам в сфере управления и политики, государственной службы, экономики и права.

# Глава 1

## ЯЗЫКОВАЯ И РЕЧЕВАЯ КУЛЬТУРА В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

В результате изучения данной главы обучающийся:

- применяет в процессе общения нормы современного русского литературного языка;
- отбирает языковые средства с учетом сферы общения;
- осуществляет деловую коммуникацию в устной и письменной форме с учетом выбора стиля, жанра и целей общения.

### 1.1. Русский национальный и русский литературный язык

Язык представляет собой многозначное и многофункциональное явление. Язык – это основа коммуникации. Усваивая язык как фиксированную знаковую систему, человек учится мыслить образами и знаками. В процессе общения люди обмениваются знаками и организуют совместную деятельность на уровне знаковых умственных операций.

Функции языка весьма многообразны. Выделяют следующие основные функции:

- коммуникативная (функция общения) – язык используется для обмена информацией;
- номинативная – язык служит для называния предметов, явлений, для формирования понятий;
- аккумулятивная – язык служит средством хранения, фиксации информации, а также накопления человеческого опыта;
- эмоционально-экспрессивная – язык является средством передачи чувств и эмоций;
- фактическая – язык используется для установления контакта между собеседниками.

В языке сосредоточен и представлен весь исторический и культурный опыт народа, поскольку состояние языка всегда отражает состояние самого общества, его культуры и менталитета.

Современный русский язык берет свое начало в общеславянском языке, который, в свою очередь, выделился из индоевропейского языка-основы и служил средством общения славян до V–VI вв. н.э. Об этом свидетельствует наличие в самых древних пластах лексики, например, терминов родства, наименований предметов быта и явлений природы, однокоренных слов во всех европейских языках (например, англ. *mouther*, нем. *mutter*, франц. *mater*, рус. *мать* и т.д.).

На основе общеславянского сформировались три группы языков: восточнославянская (русский, украинский, белорусский), западнославянская (польский, чешский, словацкий) и южнославянская (болгарский, сербский, хорватский, македонский). С IX в. единым для восточных славян был древнерусский язык. В XIV–XV вв. на основе древнерусского возникло три самостоятельных языка: русский, украинский, белорусский, оформившиеся впоследствии в национальные языки.

Важнейшую роль в истории и развитии русского национального языка сыграли выдающиеся ученые и общественные деятели.

XVIII в. в истории русского языка ознаменован процессом активного пополнения лексики за счет западноевропейских языков, преимущественно французского, голландского, немецкого, итальянского. Большая часть заимствований, относящихся к тому периоду, достаточно хорошо ассимилирована русским языком и не воспринимается современными носителями языка как заимствование (например, *губернер*, *штраф*, *комплимент*, *визит*, *галерея*, *дебют*, *афиша*, *газета* и т.д.). Также этот период развития русского языка отмечен деятельностью выдающегося российского ученого М. В. Ломоносова. Своими многочисленными трудами в области химии, физики, лингвистики он способствовал формированию научного стиля русского языка. Ему принадлежат такие слова, которые не утрачивают актуальности до сих пор: *возгорание*, *атмосфера*, *материя*, *термометр* и др.

Н. М. Карамзин способствовал дальнейшему обогащению и развитию русского литературного языка. Он ввел в оборот такие слова, как *влюбленность*, *общественность*, *будущность*, *промышленность*, *человечность*, *достижимый*, *общепользовательный*, *усовершенствовать* и многие другие.

А. С. Пушкина по праву считают создателем современного русского литературного языка. В своем отношении к языку писатель руководствовался принципом соразмерности и уместности: он не от-

вергал старославянизмы, не выступал против употребления заимствований, не считал зазорным использование просторечий, а показал безграничные возможности и богатства русского языка.

XIX в. – «золотой век» не только русской литературы, но и русской словесности. На протяжении всего XIX в. ведется процесс обработки общенародного языка с целью создания единых грамматических, лексических, орфографических норм. Эти нормы обосновываются в трудах лингвистов: А. А. Потебни, А. Х. Востокова, А. А. Шахматова, Я. К. Грота и др.

В XX в. процессы, происходившие в стране, в обществе, нашли свое отражение и в языке. В этот период наблюдается отторжение прежних идеалов: из употребления уходят прежние понятия (монах, дворянин, лавочник, купец) и церковно-славянская лексика. При этом наблюдается рождение новых слов и широкое распространение аббревиатур (ЦК, НКВД, ВОХР, ГОРОНО и т.д.).

В 90-е гг. XX в. в русском языке набирают темпы две тенденции: 1) исчезновение цензуры приводит к преобладанию речи неподготовленной, спонтанной, демократизации языка в целом; 2) наблюдается резкое снижение культуры речи, проявляющееся в нарушении орфоэпических, лексических, стилистических и грамматических норм русского языка.

В XXI в. русский язык является одним из наиболее распространённых языков мира – шестым среди всех языков мира по общей численности говорящих и восьмым по численности владеющих им как родным. Русский является также самым распространённым славянским языком и самым распространённым языком в Европе – географически и по числу носителей языка как родного.

Согласно статистическим данным, 193 народа проживающих в России, используют приблизительно 277 языков (по другим данным – 295) и диалектов. Такая статистика приводится в Стратегии государственной национальной политики РФ на период до 2025 года и официальных данных Института языкознания РАН соответственно. При этом в государственной системе образования используется 105 языков, из них 24 – в качестве языка обучения, 81 – в качестве учебного предмета.

В ст. 68 Конституции РФ и в положениях действующего законодательства русский язык провозглашен *государственным языком* страны. В соответствии с поправками 2020 г.: «Государственным языком Российской Федерации на всей ее территории является русский язык как язык государствообразующего народа, входящего в многонациональный союз равноправных народов Российской Федерации» <...> «Российская Федерация гарантирует всем ее народам право на сохранение родного языка, создание условий для его изучения и развития».

Государственный институт русского языка им. А. С. Пушкина опубликовал Индекс положения русского языка и изменения в статусе русского языка в мире за последние 30 лет (от 31.03.2022).

Самыми популярными языками коммуникации стали английский и китайский. На них говорят 1,3 и 1,2 млрд человек соответственно. Далее с результатом в 600 млн и 543 млн спикеров расположились хинди и испанский. После арабского, бенгали и французского, на 8 строчке рейтинга находятся русский язык и 258 млн говорящих на нем человек. Замыкают рейтинг лидеров португальский, урду, немецкий и японский языки.

Русский язык – государственный язык Российской Федерации, один из двух государственных языков Белоруссии, один из официальных языков Казахстана и некоторых других стран, основной язык международного общения в Центральной Евразии, в Восточной Европе, в странах бывшего Советского Союза, один из шести рабочих языков ООН, ЮНЕСКО и других международных организаций. Русский язык занял 7 строчку в рейтинге языков по количеству выходящих на них СМИ. С результатом 32,5 тыс. изданий. В самых известных международных базах научных публикаций Web of Science Core Collection и Scopus русский язык стабильно находится на пятом месте.

Для современного национального русского языка характерно существование в нескольких формах. Традиционно **национальным языком считается язык данного народа, взятый в совокупности присущих ему черт, отличающих его от других языков**. Говоря о национальном языке, мы имеем в виду русский, английский, немецкий, французский и др.

Любой национальный язык неоднороден по своему составу, так как им пользуются люди, различающиеся по социальному статусу, роду занятий, уровню культуры, территориальной принадлежности, кроме того, пользуются в разных ситуациях (деловая беседа, лекция, публичное выступление и т.д.). Эти различия находят и отражение в разновидностях национального языка. Чтобы достичь прагматических целей в деловом и межличностном общении, необходимо знать особенности функционирования языка в обществе, а также нормы, свойственные каждой разновидности языка.

В каждом национальном языке выделяются следующие основные разновидности:

- литературный язык;
- территориальные диалекты;
- просторечие;
- жаргоны.

Высшей формой существования любого языка является литературный язык. *Литературный язык – это основное средство коммуникации между людьми одной национальности.* Это язык культуры, литературы, образования, средств массовой информации, политики, экономики, сферы обслуживания и т.д.

Между литературным языком и нелитературными разновидностями русского языка происходит постоянно взаимодействие. Ярче всего это взаимопроникновение можно наблюдать в разговорной речи (влияние диалектного произношения, использование профессионализмов и т.д.).

Однако литературный язык отличает ряд следующих признаков:

- обработанность;
- устойчивость (стабильность);
- единство и обязательность для всех носителей языка;
- нормированность;
- равнозначность устной и письменной формы существования;
- наличие функциональных стилей.

*Обработанность* литературного языка – свойство, возникающее в процессе целенаправленного отбора всего лучшего, что есть в языке. Этот отбор осуществляется в процессе использования языка, в результате научно-исследовательской и творческой работы ученых-филологов, писателей, публицистов и общественных деятелей. Например, в XIX в. такую обработку языка осуществил А. С. Пушкин в своем творчестве.

*Устойчивость* языка проявляется в способности литературного языка служить не только средством общения, но использоваться в качестве средства передачи культурного и исторического наследия от поколения к поколению.

Основные требования, которым должен соответствовать литературный язык, – это *единство* и *общедоступность*, остальные разновидности национального языка этим требованиям не отвечают. Литературный язык един для всех носителей языка независимо от места их проживания, профессиональной деятельности и т.д., нормы литературного языка также едины и обязательны для соблюдения всеми носителями языка.

*Нормированность* литературного языка выражается в том, что употребление языковых средств регулируется единой общеобязательной нормой. Если бы это требование не соблюдалось, то люди перестали бы понимать друга.

Современный русский литературный язык *многофункционален*, он используется в различных сферах деятельности человека. В этой связи все средства литературного языка (лексика, грамматические конструкции и т.д.) функционально разграничены.

Использование тех или иных языковых средств зависит от типа коммуникации. Поэтому литературный язык делится на две функциональные разновидности: устную (разговорную) и письменную (книжную).

Помимо литературного языка в русском национальном языке выделяют *территориальные диалекты* – разновидности общенародного языка, употребляемые в качестве средства общения между людьми, связанными тесной территориальной общностью. В русском языке различают три группы территориальных диалектов: севернорусские, южнорусские и среднерусские. От литературного языка и друг от друга они отличаются рядом особенностей в фонетике, грамматике и лексике. Так, для севернорусских диалектов характерной фонетической особенностью является «оканье», т.е. произношение в безударной позиции звука [о], там, где в литературном языке произносится звук [а]. Например, [вода] вместо [вада], [говорю] вместо [гаварю]. Для южнорусских диалектов характерны такие фонетические особенности, как «аканье» – неразличение звуков [а] и [о] в безударных слогах (например, [вада], [карова]), а также специфическое произношение звука [г] как щелевого [γ]. Наибольшие различия между диалектами наблюдаются на лексическом уровне. Так, одни и те же бытовые реалии и понятия приобретают в диалектах специфическое наименование, употребляемое только на определенной территории (например, южнорус. *катух* – сарай, *курень* – дом, *корец* – ковш, *кочет* – петух, *грядушка* – изголовье и др.).

Диалекты русского языка складывались как устойчивые территориальные образования в период феодальной раздробленности земель. Диалекты не имеют письменной фиксации и передаются от поколения к поколению в устной форме. Ученые, исследовавшие диалекты, пришли к выводу, что диалекты сохранили в себе историю развития языка. Современный литературный язык складывался на основе московского диалекта. В XX в. под влиянием СМИ, а также в связи с ростом уровня образования населения диалекты постепенно разрушаются. Однако отдельные диалектные особенности (прежде всего фонетические) могут сохраняться у носителя языка в течение всей его жизни.

*Просторечие* в отличие от территориальных диалектов не имеет прикрепленности к определенному месту – это речь городского малообразованного населения, не владеющего нормами литературного языка. Просторечие пополняется за счет слов и оборотов литературного языка, усваиваемых часто в

искаженной, неправильной форме. Функция просторечия в языке – быть средством обиходно-бытового общения. Например, «разделить на две половины» вместо «разделить на две части». Основная черта просторечия – анормативность, т.е. отсутствие норм литературного языка. На фонетическом уровне это проявляется в неправильном произнесении слов и постановке ударения, наиболее частой ошибкой в области синтаксиса является «несклонение» числительных и существительных (например, «нет время» вместо «нет времени»; «менее пятьсот человек» вместо «менее пятисот»).

**Жаргоны** (или *арго*) – это речь людей, которые составляют социально обособленные группы, или людей, объединенных общей профессиональной сферой. Лексике жаргонов всегда присуща яркая экспрессивно-стилистическая окраска, она отличается неустойчивостью, быстрой изменчивостью и сложностью восприятия и понимания людьми иной социальной группы. Формируется через метафорическое переосмысление или же звуковое искажение общеупотребительных или диалектных слов. Например, *слить* (скопировать цифровую информацию), *социалка* (социальная помощь), *ствол* (единица огнестрельного оружия). Жаргоны существуют преимущественно в устной форме, часто меняются, поэтому у каждого поколения носителей языка есть свои специфические жаргонные слова, зачастую непонятные следующему поколению.

Слова и выражения, используемые за пределами социальной группы или профессионального общения, называются **жаргонизмами**. Жаргонизмы почти всегда узнаваемы, говорящий не пытается скрыть информацию, а наоборот, демонстрирует свою принадлежность к определенной группе.

Жаргоны делятся на две разновидности: социальные и профессиональные.

**Социальные жаргоны** – это речь социально обособленных групп людей, использовавшаяся с целью специально зашифровать способ общения, передаваемую информацию.

**Профессиональные жаргоны** используются людьми одной профессии при общении на производственные темы. Выделяют жаргон медиков, экономистов, юристов, летчиков, программистов, менеджеров и др. Например: *зеленка, уколы, пересадка* – у медиков; *хэошка, оборотка* – у экономистов.

В современной деловой среде широко распространен административно-деловой жаргон. Деловое взаимодействие формируется в ходе выполнения служебных обязанностей, регламентированных инструкциями, уставом, постановлением. В каждой социальной или профессиональной группе распределяются функции ее членов. Лицам, занимающим ту или иную должность, необходимо выполнять определенную работу и устанавливать вытекающие из служебных обязанностей деловые контакты. Часто жаргон используется для создания положительной направленности в группе, определения «свой» – «чужой», успешного выполнения стоящей задачи. В нем отражается социально-профессиональный спектр носителей и основная сфера корпоративной деятельности: от государственных служащих до служащих частных компаний и политики – администраторы разных уровней.

Административно-деловой жаргон, как правило, ограничивается специальной лексикой, фразеологией и особыми приемами словообразования. Среди них встречаются:

- метафоры (*наработки, пробить, подвижки, прокрутка, первичка, заострить, озвучить, загрузить*);
- многочисленные варианты словообразования (*задействовать, запросить, отслеживать, проплатить, прописать, пенсионник, неликвид*);
- морфолого-синтаксические новообразования слов (*нобелевка, бюджетник, дебеторка, ежедневка, платник, конкретика, социалка*);
- сниженные «административные» идиомы (*разбор полетов, сделать втык, вызвать на ковер*);
- грамматические трансформации (*проговорить что, в части чего, проголосовать что, плюс кому*).

Все перечисленные способы образования жаргонных слов широко используются различными субкультурами, но некоторые приемы наиболее характерны для административно-делового общения и могут рассматриваться как своеобразные маркеры опознания речевого поведения чиновника-управленца. К ним относятся морфологические производные с приставками:

**за:** просить – *запросить*, читать – *зачитать*;

**от:** следить – *отследить*, смотреть – *отсмотреть*;

**про:** писать – *прописать*, платить – *проплатить* и т.п.

Одним из наиболее характерных признаков жаргонного изменения деловой речи является образование конструкций от прилагательных, в состав которых входят существительные с помощью суффикса **-ка**, например: *пищевая промышленность – пищевка*; *платежное поручение – платежка*.

Средства массовой информации, используя из профессиональной сферы административно-деловой жаргон и ненормативные синтаксические конструкции, способствуют внедрению их в языковую практику социальной жизни общества и закреплению в терминологических стандартах. Например,

правильное выражение «следует решить проблему правового аспекта» часто звучит как: «следует решить правовой аспект».

Основное отличие административно-делового жаргона от других – его тяготение к официально-деловому стилю в письменной речи, а в устной – использование разговорно-фамильярных и сниженных речевых структур, которые сближают его с большинством жаргонных культур в структуре национального русского языка. Этому способствуют и распространенные в чиновничьей и административно-политической среде обращение руководителей на «ты» к подчиненным, грубость по отношению к нижестоящим на служебной лестнице.

Жаргон обедняет язык, который из-за обилия нелитературных вторжений искажается и теряет свою нормативность, подрывая культурную, национальную и духовную основы жизни общества.

## 1.2. Нормы русского литературного языка

В п. 6 ФЗ № 53 от 05.05.2014 справедливо подчеркивается: «При использовании русского языка как государственного языка Российской Федерации *не допускается использование слов и выражений, не соответствующих нормам современного русского литературного языка* (в том числе нецензурной брани), за исключением иностранных слов, не имеющих общеупотребительных аналогов в русском языке».

Таким образом, знание норм современного литературного языка – это основное требование культуры речи, важнейшее условие ее профессиональной эффективности.

В большей части современных лингвистических концепций понятие нормы языка определяется следующим образом.

**Норма** – это совокупность установившихся в данном обществе и в данную эпоху правил словоупотребления.

Соблюдение норм языка обеспечивает правильность речи, она необходима для сохранения целостности и общепонятности национального языка. Речевая деятельность людей регулируется языковыми нормами, которые складываются исторически и в значительной степени обусловлены культурной традицией.

### **Особенности языковой нормы:**

- устойчивость и стабильность;
- общераспространённость и общеобязательность;
- литературная традиция и авторитет источников;
- культурно-эстетическое восприятие (оценка) языка и его фактов;
- динамический характер (изменяемость).

### **К основным источникам языковой нормы относятся:**

- произведения писателей-классиков;
- произведения современных писателей, продолжающих классические традиции;
- публикации средств массовой информации;
- общепринятое современное употребление;
- данные лингвистических исследований.

Нормы, как и сам литературный язык, в процессе своего развития подвержены изменениям.

**Источниками изменения норм** выступают следующие факторы:

- живая разговорная речь;
- диалекты;
- распространение просторечного употребления;
- профессиональные жаргоны;
- иноязычные заимствования.

Возможность обеспечить бóльшую устойчивость нормы, предотвратить ее стихийные изменения дает кодификация.

**Кодификация литературной нормы** – отражение объективно существующей современной литературной нормы, сформулированное в виде правил и предписаний в учебниках, словарях и справочниках.

При кодификации нормы происходит сознательный отбор того, что предписано употреблять в качестве нормы. Но кодификация, как правило, отстает от нормы, т.к. процесс создания учебников, словарей и грамматик довольно протяженный. То время, которое уходит на составление кодекса норм, является тем промежутком, за который живая языковая норма уходит вперед.

Нормы русского литературного языка делятся на императивные и диспозитивные.

**Императивные нормы** – допускают наличие лишь одного правильного варианта произношения или написания, любое отклонение от которого считается ошибкой, показателем слабого владения литературным языком (например, все орфографические нормы).

**Диспозитивные нормы** – предполагают наличие двух вариантов произношения или словоупотребления, при этом оба варианта признаются равноправными. Чаще всего варианты появляются у орфоэпических, акцентологических и стилистических норм.

**Варианты, или вариативные формы** – это формальные видоизменения одной и той же единицы, обнаруживаемые на различных уровнях языка (фонетическом, лексическом, морфологическом, синтаксическом). Например, акцентологические варианты *твóрог* и *творóг*.

В каждый период жизни языка существуют хронологические варианты нормы: устаревающий (и даже устаревший), рекомендуемый и новый (в словарях обычно квалифицируемый как допустимый). Человек, считающий себя культурным, должен соблюдать рекомендуемые нормы.

Помимо хронологических существуют стилистические варианты нормы. Так, при общелитературной норме употребления вещественных существительных в форме единственного числа (белая глина, горячий песок) в научном стиле возможно использование формы множественного числа (белые глины, зыбучие пески). Известны профессионально ограниченные нормы ударения (шахт. – дóбьча, муз. – флейтóвый, морск. – компáс и др.). Существование вариантов, изменение литературных норм определяются внешними (социальными) факторами и внутренними тенденциями развития фонетической, лексической, грамматической, стилистической систем.

Выделяют следующие структурно-языковые типы норм:

**Орфоэпические нормы (произносительные)** – регулируют выбор вариантов фонемы. Следует произносить: [т]езис, нельзя: [т']езис.

**Акцентологические нормы** – регулируют выбор вариантов размещения ударного слога. Следует произносить: «позвонит», «звонишь», «красивее», «свёкла». Неправильно говорить: «позвонит», «звонишь», «красивее», «свекла» и т. п.

**Орфографические нормы** – регулируют выбор орфограммы в составе слова.

**Словообразовательные нормы** – регулируют выбор морфем, их размещение и соединение в составе нового слова. Правильно говорим: «наблюдатель» – нельзя: «наблюдальщик»; следует произносить: «рецензент» – нельзя: «рецензист».

**Морфологические нормы** – это нормы правильного употребления грамматических форм разных частей речи. «Инженеры», а не «инженера»; «крепкий кофе», а не «крепкое кофе» и т. д.

**Синтаксические нормы** – регулируют выбор вариантов построения предложений. Правильно: «Когда я подъезжал к станции и глядел в окно, у меня с головы слетела шляпа». Неправильно: «Подъезжая к станции и глядя в окно, шляпа слетела с моей головы».

**Лексические нормы** – регулируют выбор слов и их значений, подходящих для данного речевого акта.

**Пунктуационные нормы** – регулируют выбор и размещение пунктуационных знаков внутри предложения.

**Стилистические нормы** – нормы соответствия слов и синтаксических конструкций выбранному стилю изложения.

**Орфоэпические нормы** указывают, как должны произноситься те или иные звуки в определенных фонетических положениях, в определенных сочетаниях с другими звуками, а также в определенных грамматических формах и группах слов или даже отдельных словах, если эти формы и слова имеют свои произносительные особенности. Язык, являясь важнейшим средством человеческого общения, нуждается в единообразии письменного и устного своего оформления. Неправильное произношение (как и орфографические ошибки) отвлекает внимание на внешнюю сторону речи и поэтому является помехой при языковом общении. Орфоэпия наряду с орфографией, минуя особенности местных говоров, делает язык средством наиболее широкого общения.

Важнейшие языковые черты, которые определили русское литературное произношение, сложились еще в первой половине XVII в. в составе разговорного языка города Москвы, так называемого старомосковского просторечия. Разговорный язык Москвы, сложившийся к XVII в. на северновеликорусской диалектной основе под сильным воздействием южновеликорусских говоров, определил основные нормы литературного русского языка, в том числе и нормы произносительные.

Установившиеся в Москве нормы передавались в другие культурные центры в качестве единого образца, постепенно усваиваясь там на почве своих местных диалектных особенностей. В советскую эпоху ранее выработавшаяся орфоэпическая система сохранилась во всех своих основных, решающих чертах. Из нее выпали лишь отдельные частные особенности, получившие просторечный или специфически местный, московский характер. В ряде случаев произношение сближалось с правописанием, воз-

никали новые произносительные варианты. Основными источниками отклонений от литературного произношения являются письмо и родной говор.

Важно отметить, что *полной унификации произношения в русском языке нет*. Однако есть определенные тенденции в произношении тех или буквенных сочетаний.

Примеры орфоэпических обязательных норм (произношение гласных и согласных звуков):

1. Слова иноязычного происхождения, прочно вошедшие в литературный язык, знают мягкое произношение зубных согласных и [р] перед [е], например: *тема, тенор, претензия, теория*, и мн. др.

Следует избегать произношения твердых согласных перед [е] в таких словах, как *тема, техника, текст, картотека, Одесса, демон, музей, газета, пионер, бассейн, конкретный, берет, профессор, эффект*.

В недостаточно освоенных заимствованных словах наблюдается сохранение твердых согласных в соответствии с нормой ряда европейских языков.

Произношение твердых согласных перед *е* наблюдается:

а) в выражениях, которые нередко воспроизводятся средствами других алфавитов: д[э]-юр[э], д[э]-факто, кр[э]до;

б) в словах, обозначающих понятия зарубежного быта: пэр, мэр, дэнди, котт[э]дж, кокт[э]йль, конст[э]бль;

в) в собственных именах, фамилиях: Шоп[э]н, Флоб[э]р, Вольт[э]р, Лафонт[э]н;

г) в терминологии: инт[э]рвью, д[э]зинформация, мод[э]рн, шосс[э], р[э]квием, грот[э]ск, с[э]пис, мод[э]ль, эн[э]ргия, антит[э]за.

2. Произношение сочетания [чн] как [шн] было широко представлено в старой московской традиции. В конце XIX – начале XX вв. многие слова произносились еще с [шн], например: *булошная, беспроволошный, бутылошный, взятошник, войлошный, молошник, буднишний, бруснишний, бруснишник, беспорядошный* и т.д.

По современным нормам такое произношение является устаревшим, в ряде случаев – просторечным. Под влиянием правописания произношение [шн] постепенно стало вытесняться произношением [чн]. В современном литературном произношении [шн] обязательно в немногих словах, в ряде других оно допустимо наряду с [чн]. В словах нового происхождения, особенно в словах, появившихся в советскую эпоху, произносится только [чн], ср.: *многостаночный, поточный метод, съёмочный*.

В современном языке [шн] произносится в следующих словах: *коне[шн]о, ску[шн]о, яи[шн]ица, пуся[шн]ый, скворе[шн]ик, праче[шн]ая, пере[шн]ица*, в женских отчествах на -ична: *Сави[шн]а, Ильини[шн]а, Фомини[шн]а*.

**Акцентологические нормы** являются одной из главных проблем русского языка. *Ударение* – звуковое выделение одного слога в составе слова. Русское ударение в отличие от других языков имеет большее количество произносительных вариантов. Трудности в усвоении русского ударения связывают с двумя его особенностями: разноместностью и подвижностью.

*Разноместность* – способность ударения падать на любой слог (первый – *компас*, второй – *добыча*, третий – *документ* и т.д.).

*Подвижность* – свойство ударения перемещаться с одного слога на другой в разных формах одного и того же слова (например, подвижное ударение в словах *водá – вóды*, неподвижное ударение в словах *сдéлать – дéлаю – отдéлка – передéлка*).

В публичных выступлениях, в деловом общении довольно часто наблюдаются отклонение от акцентологических норм, которое не только мешает восприятию смысла высказывания, но и свидетельствует о слабом уровне владения литературным языком говорящего. Чтобы этого избежать, необходимо ориентироваться на орфоэпические словари (изданные за последние пять лет), следить за постановкой ударения на этапе подготовки к устному публичному выступлению, закреплять правильное произношение в повседневной речевой практике.

**Лексические нормы** – правильный выбор слова и уместность применения его в общепринятом значении с учетом стилистической окраски и сочетаемости с другими словами.

*Слово* – одна из ключевых единиц языка. Словами обозначают предметы, признаки и действия. Соотнесенность слова с представлением о чем-либо определяет его *лексическое значение*, т.е. его содержание, предметный смысл. Слова могут иметь только одно значение – однозначные (например, *аудитория, азарт, метр* и т.д.) и несколько – многозначные (например, глагол *идти* насчитывает 27 самостоятельных значений).

Смысловая точность – одно из главных условий, обеспечивающих практическую и правовую ценность делового текста. Неправильное словоупотребление ведет к речевым ошибкам, искажению смысла сообщения.

Типичные речевые ошибки:

1) *Неразличение паронимов.* Паронимы – это близкие по звучанию однокоренные слова, различающиеся значением (*гарантийный – гарантированный, представить – предоставить, командированный – командировочный*).

2) *Нарушение лексической сочетаемости* – учет способности слов сочетаться друг с другом в предложении. Например, словосочетание *увеличение уровня благосостояния* является ошибочным, поскольку *уровень* может повышаться или понижаться, но не увеличиваться. Следовало бы употребить *повышение уровня благосостояния*.

3) *Речевая избыточность или многословие* возникает из-за ошибок двух типов:

*Плеоназм* – употребление в речи близких по смыслу и потому логически излишних слов (например, *своя автобиография, первая премьера, главная суть, преискурант цен*), зачастую эта ошибка вызвана незнанием точного значения слова или столкновением синонимов (например, *долгие и продолжительные аплодисменты, закончить и завершить работу*).

*Тавтология* – неоправданное употребление однокоренных слов рядом (например, *умножить во много раз, трудоемкий труд, разработать ряд мер по проведению мероприятий*).

4) *Употребление слов ограниченной сферы употребления* (терминов, иностранных слов, профессиональных жаргонизмов). Например, иностранные слова и термины *аутсорсинг, клининг, кейтеринг, воркаут, фудкор, интерфейс* зачастую оказываются непонятными для большинства населения.

5) *Неверное использование устойчивых сочетаний* (например, *играть значение, иметь роль*).

6) *Употребление слова в несвойственном ему значении* (например, *погода сопутствовала разгрузке платформ вместо благоприятствовала*).

**Морфологические нормы** многочисленны и касаются употребления форм разных частей речи. Эти нормы отражены в грамматиках и справочниках. Приведем отдельные правила.

1. У буквенных аббревиатур (сложносокращенные слова, читаемые по названиям букв) род связан с их морфологической формой. Если аббревиатура склоняется, то ее род обусловлен окончанием: *вуз* – муж. род, так как в именительном падеже имеет нулевое окончание (ср.: в вузе, вузом и т.д.); *ЦУМ* – муж. род (в *ЦУМе, ЦУМом*). Если аббревиатура не склоняется, то обычно род ее определяется по роду стержневого слова, от которого образована аббревиатура: *ЦК* – Центральный комитет – муж. род, *ВДНХ* – выставка – жен. род. Однако у такого рода аббревиатур часто наблюдается отклонения от этого правила, особенно в тех случаях, когда аббревиатуры становятся привычными и отрываются от стержневого слова. Например, *НЭП* – муж. род, хотя стержневое слово женского рода (политика); *МИД* – муж. род, хотя стержневое слово среднего рода (министерство); *ВАК* – муж. род, хотя комиссия – женского рода.

2. Большое количество слов мужского рода в русском языке обозначают как лиц мужского, так и женского пола. Такие существительные обозначают лиц по профессии, роду занятий, называют должности и звания, например: *герой, доцент, профессор, юрист, экономист, бухгалтер, адвокат, прокурор* и т.п.

За последние десятилетия в литературном употреблении распространение получили конструкции типа *директор пришла* при обозначении лиц женского пола. Однако если сказуемое при обозначении лиц женского пола ставится в женском роде, то определения к ним употребляются только в форме мужского рода: *молодой прокурор Иванова, опытный экономист Петрова сделала отчет*.

3. У существительных мужского рода, называющих вещества, в родительном падеже единственного числа возможны варианты окончаний *-а* и *-у*: *снега – снегу, сахара – сахару*, формы с этими окончаниями различаются или по значению, или стилистически. Различия заключаются в том, что формы с окончанием *-у* обозначают часть от целого – *купил сахару*, но – *производство сахара; напился чаю*, но – *выращивание чая*. Стилистические различия проявляются в том, что *формы с окончанием -а нейтральны (характерны для любого стиля), а формы с окончанием -у свойственны прежде всего разговорной речи*. В письменной же речи формы на *-у* встречаются в устойчивых сочетаниях: *дать жару, дать маху, без спросу*.

4. В именительном падеже множественного числа большинству слов по *традиционным нормам литературного языка соответствует окончание -ы, -и*: *слесари, пекари, токари, прожекторы*. Однако встречается в ряде слов окончание *-а*. Формы с окончанием *-а* обычно имеют разговорную или профессиональную окраску. Лишь в некоторых словах окончание *-а* соответствует литературной норме, например (устойчиво 70 слов): *адреса, берега, бока, борта, века, векселя, директора, доктора, кителя, мастера, паспорта, повара, погреба, профессора, сорта, сторожа, фельдшера, юнкера, якоря, паруса, холода*.

Иногда формы с окончаниями *-а* и *-ы (-и)* различаются по значению, ср.: *меха* (выделанные шкуры зверей) и *мехи* (кузнечные); *корпусы* (туловища людей или животных) и *корпуса* (здания; крупные войсковые соединения); *лагери* (общественно-политические группировки) и *лагеря* (стоянки, временные поселения); *хлеба* (зерновые растения) и *хлебы* (испеченные); *соболя* (меха) и *соболи* (животные); *провода*

(электрические) и *провода* (кого-либо); *ордена* (знаки отличия) и *ордены* (в средневековом обществе, например, орден меченосцев).

Приведем примеры существительных с окончанием *-ы, -и*: *бухгалтеры* (бухгалтера – разг.), *ветры* (ветра – разг.), *выборы, выговоры, джемперы* (джемпера – разг.), *договоры* (договора – разг.), *инспекторы, инструкторы* (инструктора – разг.), *инженеры* (инженера – разг. и просторечное), *конструкторы, свитеры* (свитера – разг.), *шоферы* (шофера – разг.), *токари*.

5. Своеобразны и специфичны нормы употребления числительных в современном русском языке. Так, например, сложные числительные, типа восемьдесят, семьсот, – это единственная группа слов, в которых склоняются обе части: *восемьдесятю, семьюстами* (твор. пад.), *о восьмидесяти, о семистах* (П.п.). В современной разговорной речи склоняемость сложных числительных утрачивается, чему способствует и профессиональная речь математиков, однако в официальной речи *норма требует склонения обеих частей сложных числительных*.

Собирательные числительные (*двое, трое, десятеро*) в официальной речи не употребляются, хотя по значению совпадают с количественными числительными. Но и в разговорной речи их употребление ограничено: они не сочетаются с наименованиями лиц женского рода, с неодушевленными существительными, с наименованиями высоких званий, должностей (герой, генерал, профессор и т.п.). Собирательные числительные сочетаются с наименованиями лиц мужского пола (кроме названий высоких званий, должностей): *двое мальчиков, шестеро солдат*; с названиями детенышей: *семеро козлят, пятеро волчат*; с субстантивированными прилагательными: *семеро конных, четверо военных*.

6. В сфере прилагательных к частым нарушениям нормы относится образование сложной формы сравнительной степени. Норме соответствуют формы типа «более + начальная форма прилагательного»: более интересный. Образование типа *более интереснее* является ошибочным.

**Синтаксические нормы** предписывают правильное построение основных синтаксических единиц – словосочетаний и предложений. Эти нормы включают правила согласования слов и синтаксического управления, соотнесения частей предложения друг с другом с помощью грамматических форм слов с той целью, чтобы предложение было грамотным и осмысленным высказыванием. Нарушение синтаксических норм имеется в следующих примерах: *читая ее, возникает вопрос; поэме характерен синтез лирического и эпического начал*.

## ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ ПО ТЕМЕ

**Задание 1.** *Определите, слитно или раздельно пишутся следующие предлоги и наречия:*

Выполнить (за)счет резервов; (в)последствии стороны договорились; (не)смотря на отдельные недостатки; работать (за)рубежом; (на)много меньше, чем в прошлом году; (в)виду реорганизации; (в)следствие аварии; договориться (в)общем; (в)течение года; (в)преддверии юбилея.

**Задание 2.** *Определите, какую гласную (-ы или -и) следует написать:*

Без...нициативный, гипер...нфляция, под...тожить, пост...ндустриальный, дез...нформация, пред...нсульный, сверх...нициативный, меж...нститутский, вз...мать, спорт...нвентарь.

**Задание 3.** *Определите, слитно, раздельно или через дефис пишутся следующие прилагательные и наречия:*

(Трудо)способное население; (промышленно)развитые страны; (научно)исследовательский институт; (социально)защищенные группы населения; (ближне)восточный кризис; (юридически)грамотный сотрудник; (историко)архивный техникум; (служебно)должностной рост; (профессионально)подготовленные кадры; (всемирно)историческое развитие.

**Задание 4.** *Определите, слитно или через дефис пишутся следующие существительные:*

- |                     |                    |
|---------------------|--------------------|
| 1. (Пресс)секретарь | 6. (Контр)адмирал  |
| 2. (Мега)полис      | 7. (Бизнес)центр   |
| 3. (Сбер)банк       | 8. (Орехово)зுவецы |
| 4. (Пол)порции      | 9. (Блок)бастер    |
| 5. (Четверть)финал  | 10. (Экс)чемпион   |

**Задание 5.** *Вставьте, где нужно, пропущенные буквы:*

Тер...акт, дил...ер, бестсел...ер, програм...ист, кот...едж, кор...упция, дилем...а, ап...ел...яция, продюс...ер, рус...ист, трех бал...ная система, спецкор..., ас..., оф...ис, папарац...и, Тал...ин..., фин..., бал...отироваться, компромис..., лоб...ировать, оп...онент, режис...ер, рас...изм, эксцес..., фитнес..., белорус...

**Задание 6.** *Определите, прописные или строчные буквы пишутся в следующих фразах:*

(Р,р)оссийская (А,а)кадемия (Н,н)ародного (Х,х)озяйства и (Г,г)осударственной службы при Президенте РФ; (Г,г)осударственный (Р,р)усский музей; (А,а)кционерное общество «КамАЗ»; (Р,р)оссийское (А,а)кционерное общество «Газпром»; (М,м)еталлургический завод имени А. К. Серова; (М,м)осковская средняя школа № 226; (У,у)ченый (С,с)овет (И,и)нститута русского языка имени А. С. Пушкина;

(П,п)роект (У,у)каза Президента Российской Федерации; (З,з)акон Российской Федерации; (Г,г)лава (П,п)равительства (Р,р)еспублики (Т,т)ыва; (Г,г)лава (А,а)дминистрации (К,к)алужской области; (М,м)эр Москвы; (П,п)резидент (Р,р)оссийской (А,а)кадемии наук; (П,п)атриарх (М,м)осковский и (В,в)сея Руси.

**Задание 7.** *Поставьте, где нужно, запятые в предложениях со словом «как»:*

- Как человек ответственный... он отлично выполнил задание.
- Это был не кто иной... как мэр города.
- Совещания отдела... как правило... проводятся по пятницам.
- Мы знаем Петрова... как специалиста высокой квалификации.
- Начальник отдела представил нового сотрудника... как своего заместителя.
- Рецензент отметил в работе... как научную новизну... так и практическую значимость.
- Ученый высказал данную мысль... как предположение.
- Рассматривайте мои слова... не как замечание... а именно... как руководство к действию.
- Он чувствовал себя на работе... как дома.
- Секретарь составила письмо так... как и в прошлый раз.

**Задание 8.** *Поставьте, где нужно, знаки препинания, выделяющие вводные слова и предложения:*

- Запрос был послан... однако... ответ еще не получен.
- Мы прочитали этот... якобы... готовый документ.
- Наш деловой партнер был... по-видимому... человеком старой закалки.
- Он всегда говорил... по сути дела... и коротко.
- Специалисты... их было около 200 человек... собрались в актовом зале.
- Это был... исключительно... волевой руководитель.
- Наконец... был найден приемлемый для всех выход.
- С одной стороны... важно было принять срочное решение... с другой... требовалась осторожность.
- Человек он... насколько можно судить по внешнему виду... вполне интеллигентный.
- Все это... возможно... изменить.

**Задание 9.** *Отредактируйте следующие предложения. Определите характер допущенных ошибок:*

- Представитель департамента сообщил о том, как претворяются решения об охране здоровья населения.
- Принято решение о приостановлении данного трудового договора.
- В декабре месяце этого года на конференции собралось тридцать человек избирателей.
- Было принято наиболее оптимальное решение: исполнителю дана временная отсрочка для создания изделия с абсолютной гарантией качества.
- Эти условия не обусловлены трудовым договором.
- Ряд предложений проекта не подкреплены нужными расчетами.
- Большинство участников Всероссийской конференции по экологии голосовало против.
- Для определения фонда оплаты в конце года уточняются расценки за продукцию.
- Рассмотрев функциональные характеристики структур муниципалитета, предлагается следующее...
- В связи с предварительной договоренностью высылаем вам необходимые документы.

**Задание 10.** *Сравните предложения и выберите правильный вариант. Объясните свой выбор:*

1. Лаборанту был представлен отпуск без сохранения содержания.  
Лаборанту был дан отпуск без сохранения содержания.  
Лаборанту был предоставлен отпуск без сохранения содержания.
2. В обсуждении проекта принял участие заведующий кафедры социологии.  
В обсуждении проекта принял участие зав. кафедры социология.  
В обсуждении проекта принял участие заведующий кафедрой социологии.

3. Согласно распоряжению руководства срок представления отчета истекает первого декабря.  
Согласно распоряжения руководства срок представления отчета истекает первого декабря.  
Благодаря распоряжения руководства срок представления отчета истекает первого декабря.
4. В нашем трудовом коллективе наметились серьезные изменения в работе.  
В нашем трудовом коллективе наметились серьезные подвижки в работе.  
В нашем трудовом коллективе наметились положительные изменения в работе.
5. Строительная организация не смогла в срок реализовать строительство предприятия.  
Строительная организация не смогла в срок осуществить дострой предприятия.  
Строительная организация не смогла в срок завершить строительство предприятия.
6. Эффективность режима экономии во многом зависит от того, насколько ограничиваются финансовые расходы.  
Эффективность режима экономии во многом зависит от того, насколько лимитируются финансовые расходы.  
Эффективность режима экономии во многом зависит от того, насколько используются финансовые расходы.
7. В прошлом году были уволены трое работников.  
В прошлом году были уволены три работника.  
В прошлом году было уволено трое работников.
8. Аппарат арбитражного суда обеспечивает деятельность арбитражного суда.  
Деятельность арбитражного суда обеспечивает аппарат Арбитражного суда.  
Аппарат арбитражного суда обеспечивается деятельностью арбитражного суда.
9. К заседаниям всем членам комитета заблаговременно раздаются материалы, содержащие необходимые проекты решений.  
Всем членам комитета заблаговременно раздаются материалы к заседаниям, которые содержат необходимые проекты решений.  
Всем членам комитета к заседаниям заранее раздаются материалы, которые содержат необходимые проекты решений.
10. Я живу в городе Москва, в Строгине.  
Я живу в городе Москве, в Строгино.  
Я живу в городе Москве, в Строгине.

**Задание 11.** *Прочитайте предложения. Найдите и исправьте логико-смысловые, лексические, грамматические и стилистические ошибки:*

- Для регистрации необходимо иметь при себе паспорт и документ, удостоверяющий личность.
- С целью дальнейшего совершенствования концепции непрерывного образования предлагаем вашему вниманию анкету, которая будет способствовать индивидуализации обучения.
- Результатом реализации проекта должны стать практические шаги по повышению результативности научных исследований.
- Реформа ведется при одновременном сосуществовании старых и новых структур управления.
- Большую половину своего выступления докладчик посвятил анализу достаточно неблагоприятной экономической ситуации в стране.
- На государственном служащем возложена ответственность за то, чтобы его частные интересы не противоречили с его же служебными обязанностями.
- Состоялся обмен мнений по актуальным вопросам экологии района, и вся ответственность за прошедшее была возложена на городских властей.
- Докладчик подчеркнул о необходимости более скорейшего строительства сразу трех крупных объектов – эту цифру он впервые озвучил на коллегии в прошлом году.
- Анализируя проблемы государственной службы, участниками совещания были высказаны конкретные предложения.
- Как было заявлено, необходимо повсеместно осуществлять контроль над выполнением плана каждого нового предприятия.

**Задание 12.** *Прочитайте предложения. Найдите и исправьте речевые ошибки:*

- По официальным данным, на промышленных предприятиях города работает 45 процентов населения.
- Задача реформирования отечественной экономики более сложнее, чем это кажется на первый взгляд.
- Необходимо учитывать, что налоги очень сильно изменяют и влияют на цену.

- Мэр города или уполномоченные им органы самостоятельно формируют и распоряжаются внебюджетными фондами.
- Большинство городов и поселков характерны крайне низким уровнем социальной инфраструктуры.
- В отрасли начинают развиваться новые производственные отношения, придается особая роль кредиту.
- Соколова Н. А. – одна из опытных руководителей области.
- Со стороны заказчика заявление было подписано Иваном Сергеевичем Ткачук, а со стороны исполнителя документ подписали супруги Лошаки.
- Эффективность разрешения кадровых проблем может быть обеспечена посредством современных средств стратегического управления.

**Задание 13.** *Напишите следующие числительные словами:*

1. Фирме предоставлен заем в размере 2758 руб.
2. Объем кредитования компании ограничен 23 564 руб.
3. План предусматривает вливание 540 млрд евро в банковскую систему.
4. Новая модель автомобиля будет стоить от 750 тыс. руб.
5. Общая сумма скидки приблизилась к 2500 руб.
6. В августе 2007 года выручка Центрального округа исчислялась 4629 тыс. руб.
7. На протяжении десяти лет годовые объемы экспорта хлопка колебались между 56480 и 75978 тыс. т.
8. Убытки, исчисляющиеся 7346 тыс. евро, невозможно покрыть без продажи части складских помещений.
9. За истекший период оборот предприятия увеличился с 58796 млн до 79645 млн руб.
10. В результате сделки компания получила контроль над 48,5 % акций торгового комплекса.
11. В течение 1,5 лет доля готовых изделий в месячной стоимости импорта колебалась между 47,4 и 59,8 %.
12. Индекс Доу-Джонса Нью-йоркской фондовой биржи вырос при открытии торгов в пятницу на 36,42 пункта и достиг уровня 10 323.52 пунктов

### 1.3. Культура речи. Коммуникативные качества речи

Любая сфера профессиональной деятельности сопряжена с решением тех или иных коммуникативных задач. Их реализация зависит от соблюдения коммуникативных норм в процессе общения.

К коммуникативным качествам речи, которые оказывают наилучшее воздействие на адресата с учетом конкретной ситуации и в соответствии с поставленными целями и задачами, относятся: точность, понятность, богатство и разнообразие речи, ее чистота, выразительность.

Точность определяется умением четко и ясно мыслить, знанием предмета разговора и законов русского языка. При отборе лексических средств рекомендуется учитывать: значение слова; его многозначность, сочетаемость с др. словами; эмоционально-экспрессивную окраску; стилистическую окраску; сферу употребления.

Наиболее распространенные ошибки, связанные с нарушением точности: употребление слов в несвойственном им значении (примеры); неустраненная контекстом многозначность, порождающая двусмысленность; смешение паронимов, омонимов.

**Понятность** речи связана с ее действенностью, эффективностью и зависит от характера используемых слов. Чтобы речь была понятной, необходимо ограничить употребление слов, находящихся на периферии словарного состава языка и не обладающих качеством коммуникативной общезначимости. К ним относятся: узкоспециальные термины (например, термины экономической сферы – *франчайзинг, аутсорсинг, ритейл, стогнация, рецессия*); иноязычные слова, не получившие широкого распространения (например, *инспирировать, истеблишмент, антураж, аутентичный*); профессионализмы, т. е. слова и выражения, используемые людьми одной профессии (например, «оборотка» – оборотно-сальдовая ведомость, «хэошка» – хозяйственная операция, «быки» и «медведи» – трейдеры, играющие на повышении/понижении котировок ценных бумаг на фондовом рынке). Употребляя научный термин, иностранное слово, диалектизм, надо быть уверенным, что они понятны слушателям. В противном случае необходимо давать соответствующие пояснения значений используемых слов.

**Богатство** речи свидетельствует об эрудиции говорящего, его высоком интеллекте. Богатство индивидуального языка дает возможность разнообразить речь, придать ей точность и четкость, позволяет

избежать повторов как лексических, так и синтаксических. Чем определяется богатство языка, в том числе и языка отдельного индивида?

Богатство любого языка заключается в богатстве словаря. Одни исследователи считают, что активный словарь современного человека не превышает 7–8 тыс. разных слов, по подсчетам других – он достигает 11–13 тыс. слов. Людям лингвоинтенсивных профессий, например преподавателям, политикам, юристам, врачам, менеджерам, необходимо иметь как можно больший запас слов и постоянно заботиться о его пополнении.

Исследователь Джонсон О’Коннор около двадцати лет занимался вопросом влияния словарного запаса на человека. Он сделал один важный вывод: чем выше на иерархической лестнице находился человек, тем больше баллов по количеству слов он набирал. У людей с богатым словарным запасом высоко развито критическое мышление и особенно развиты коммуникативные навыки, легче и быстрее складывается карьера, к ним чаще прислушиваются.

Чтобы сделать свою речь богатой и выразительной достаточно регулярно увеличивать и развивать свой словарный запас. Для этого выучивайте сложное и красивое слово каждый день в течение месяца, узнавайте его значение и пример использования, включайте его в свой активный словарный запас.

Богатейшим источником пополнения индивидуального словарного запаса является **синонимия**. Синонимы привлекают пишущего или говорящего тем, что они, различаясь оттенками значений или стилистической окраской, позволяют с предельной точностью сформулировать мысль, придать речи разговорный или книжный характер, выразить положительную или отрицательную экспрессию. Например, слово *смелый* имеет следующие синонимы: храбрый, мужественный, отважный, дерзкий, безбоязненный, бесстрашный, неустрашимый, доблестный, героический; геройский (*разг.*); дерзновенный, бестрепетный (*высок.*); дерзостный (*уст. высок.*); решительный (*в принятии решения*); не робкого (*или не трусливого*) десятка, о двух головах.

**Чистота речи** – отсутствие в ней лишних слов, слов-«сорняков», слов-паразитов. Конечно, в языке названных слов нет. Засоряющими речь они становятся из-за частого, неуместного их употребления, когда почти в каждой фразе говорящего слышим: *значит, понимаете, так сказать, вот, собственно говоря, видите ли, да, так* и др.

Слова-«сорняки» не несут никакой смысловой нагрузки, не обладают информативностью. Они не только засоряют речь, но и затрудняют ее восприятие, отвлекают внимание от содержания высказывания. Кроме того, лишние слова психологически действуют на слушателей, раздражают их.

**Выразительность** речи усиливает эффективность выступления: яркая речь вызывает интерес у слушателей, поддерживает внимание к предмету разговора, оказывает воздействие на разум, чувства, воображение слушателей. Сделать речь образной, эмоциональной говорящему помогают специальные художественные приемы, изобразительные и выразительные средства языка, традиционно называемые *тропами* (сравнение, метафора, метонимия, гипербола и др.) и *фигурами* (антитеза, инверсия, повтор и др.), а также пословицы, поговорки, фразеологические выражения, крылатые слова.

Итак, правильность нашей речи, точность языка, четкость формулировок, умелое использование терминов, иностранных слов, удачное применение изобразительных и выразительных средств языка, пословиц и поговорок, крылатых слов, фразеологических выражений, богатство индивидуального словаря повышают эффективность общения, усиливают действенность речи или текста письма.

Из всех перечисленных коммуникативных качеств речи точность наименования в речи и в связи с этим ее полная понятность для слушателя являются наиболее значимыми для достижения оратором поставленной цели в своем выступлении.

**Точность речи** – это умение четко и ясно выражать свои мысли. Чтобы речь была точной, необходимо, прежде всего, хорошо знать то, о чем хочешь сказать. Если говорящий плохо знает предмет разговора, то он может ошибаться, путать факты, исказить события, нарушать логику повествования. Есть и другая причина, которая также делает речь неточной. Это плохое и недостаточное знание русского языка, его особенностей.

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 займы», а не «дать займы». Поэтому, если необходимо у кого-то на время попросить какую-то сумму денег, то следует сказать: «*Дай мне в долг*», «*Дай займы*», «*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. *epi* 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. *híro* 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 пожара»? События, стихийное бедствие, восстания имеют центр, а не эпицентр.

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

**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*. **Паронимами** называются слова, разные по значению, но близкие по написанию и звучанию, например: *кворум* – *форум*, *экскаватор* – *эскалатор*. Паронимами могут быть как слова одного корня (*описка* и *отписка*), так и разнокорневые (*зубр*, крупный дикий лесной бык, и *изюбр*, крупный восточносибирский олень). Неразличение таких слов делает речь неточной. Предложения: «*Играя, он забывал об очках*» и «*Мальчика послали за гранатами*», – также двусмысленны. Это объясняется тем, что слова *очки* и *гранаты* имеют в русском языке омонимы. 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*. Например:

- гарантийный (талон) / гарантированный (успех);
- исполнительный (лист) / исполнительский (талант);
- выборный (орган) / выборочный (материал);
- методический (совет) / методичный (человек);
- жилой (массив) / жилищный (фонд);
- типичный (случай) / типовой (дом);
- демократический (порядок) / демократичный (руководитель);
- проводить (семинар) / производить (продукцию);
- оплатить (счет) / заплатить (за проезд).

Часто составители документов неправильно используют многозначные глаголы-паронимы *представить* и *предоставить*. Рассмотрим некоторые из значений этих глаголов.

Глагол *представить* имеет значения:

- предъявить, сообщить (представить список необходимого оборудования, представить документы);
- познакомить с кем-либо (представить коллективу нового сотрудника);
- ходатайствовать (представить к награде).

Глагол *предоставить* имеет значения:

- отдать в чье-либо распоряжение, пользование (предоставить комнату в гостинице, предоставить материалы к аттестации);
- дать право, возможность сделать, осуществить что-либо (предоставить отпуск, предоставить слово, предоставить должность, предоставить решение вопроса коллективу);
- разрешить действовать самостоятельно (предоставить свободу действий).

Больше всего нарушений норм связано с незнанием **правил согласования**. Зачастую согласование между подлежащим и сказуемым вызывает затруднение в том случае, когда подлежащее выражено количественным сочетанием – «*большинство присутствующих проголосовало*», «*часть рабочих не пришла*», «*около шестидесяти зрителей оказались без билетов*» и т.д. В специальных пособиях и справочниках для журналистов и редакторов собраны многие трудные случаи согласования и указаны правила, которыми необходимо овладеть всем пишущим и говорящим.

Еще больше ошибок вызывает управление, т.е. такой вид синтаксической связи между словами, когда господствующее в словосочетании слово требует от зависимого единственно возможной формы. Поэтому неправомерное расширение функции какого-либо предлога, участвующего в управлении, порождает речевые ошибки типа: «*объяснять о роли литературы*», «*разногласия о том*», «*подготовка по приведению в порядок*», «*равнодушие за судьбу*», «*все это говорит за недостаточную дисциплину*» и т.п. Все приведенные словосочетания неверны, так как предлоги, связывающие слова, использованы рядом с глаголами или глагольными существительными, которые управляют другими падежами: *объяснить* – что, но не о чем; *разногласия* – в чем, а не о чем; *подготовка* – к чему, а не по чему и т.д. Чтобы избежать подобных и других сходных с ними нарушений норм русского языка, необходимо как следует освоить грамматическую стилистику русского языка.

**Понятность речи** – это доходчивость, доступность речи для тех, кому она адресована. Это одно из требований, предъявляемых к речи говорящего и пишущего, важнейшее коммуникативное качество

речи. 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).

**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*.

**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. Его используют моряки, электронщики, компьютерщики, спортсмены, актеры, студенты и др. В отличие от территориальных диалектов жаргон не имеет свойственных только ему фонетических и грамматических особенностей. Для жаргона характерно наличие специфической лексики и фразеологии.

Жаргонная лексика представляет собой переосмысленные, сокращенные, фонетически измененные слова русского языка и заимствованные из других языков, особенно английского. Например: *лабаз* – «магазин», *прича* – «прическа», *прогиб* – «подхалимаж», *абита* – «абитуриент», *айз* – «глаз», *алконавт* – «алкоголик», *антифейс* – «зад человека».

Отдельные слова и словосочетания в настоящее время не воспринимаются как жаргонные, поскольку они давно вошли в литературный язык и относятся к разговорным или нейтральным. Например: *шпаргалка, настрой, рокер, быть в ударе*.

**Диалектная лексика** – слова, ограниченные в территориальном отношении, понятные лишь жителям данной местности, хутора, деревни, станицы, села. Например: *биспой* – «седой, серебристый» (в говорах Архангельской области); *зобать* – «есть» (в рязанских говорах); *жварить* – «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 и других областях – ясный, солнечный день; в Костромской, Ярославской, Тамбовской и других областях – дождь или снегопад.

**Термины** – это слова, которые являются точным обозначением определенного понятия какой-либо специальной области науки, техники, искусства, общественной жизни и т.д. Термины довольно часто встречаются в речи людей разных специальностей: инженеров, врачей, экономистов, юристов, преподавателей, агрономов и др. Однако не все и не всегда умело используют их.

Лексика ограниченной сферы употребления требует вдумчивого с ней обращения. Не обязательно полностью исключать ее из своей речи. Если приходится общаться в узкопрофессиональной среде, то можно свободно использовать в речи принятые там специальные слова и профессионализмы. Но если нет уверенности, что все слушатели знакомы со специальной лексикой, терминами, то следует объяснить каждое «необщеупотребительное» слово.

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.

Понятность, ясность речи зависит и от правильного употребления в ней **иностранных слов**. Нередко возникает вопрос, можно ли использовать иностранные слова или лучше обойтись без них. Следует иметь в виду, что заимствование – это нормальное, естественное явление для любого языка. Так, в английском языке иностранные слова составляют более половины, немало их в немецком, французском и других языках. Заимствованные слова в языке появляются вследствие общения одних народов с другими, в результате политических, экономических и культурных связей между ними. Заимствования по степени их проникновения в словарный состав русского языка можно разделить на три группы.

Первую из них составляют иностранные слова, прочно вошедшие в русский язык. Они заимствованы давно, усвоены всем народом и не воспринимаются как иноязычные. Эти слова – единственные наименования жизненно важных понятий: *кровать, сахар, фабрика, класс, карандаш* и др. Вторую группу составляют слова, широко распространенные в русском языке и также являющиеся единственными наименованиями обозначаемых понятий, но осознающиеся как иноязычные: *тротуар, сервис, радио, троллейбус, лайнер* и др. В третью группу входит иноязычная лексика, которая не получила широкого распространения. К ней относятся и слова, имеющие русские параллели, но отличающиеся от них объемом, оттенком значения или сферой употребления (*ревизовать* – проверить, *контракт* – договор, *константный* – устойчивый).

Целесообразно избегать употребления иностранных слов, если в языке есть русские слова с таким же значением. Употребляя иностранные слова, надо быть уверенным, прежде всего, что их значение правильно истолковано оратором, и они понятны слушателям. Поэтому важно уметь ввести иностранное слово в свою речь. Необходимо давать соответствующие пояснения использованных иноязычных слов.

## ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ ПО ТЕМЕ

**Задание 1.** *Смешением каких слов вызвано неточное выражение мысли в следующих предложениях?*

1. Самолёт сделал смертельную петлю. 2. Бойцы стали собираться в наступление. 3. Плюшкин ходил в дряхлом халате. 4. Свое призвание он видит в службе искусству. 5. Те, кто придут на фестиваль, не пожалеют о потерянном времени. 6. Какие виды телефонных услуг появились у вас в ближайшее время? 7. Значительная часть молодежи в селе представлена сама себе. 8. Таким Эрнесто Че Гевара изображен на снимке после вступления Повстанческой армии в столицу Кубы. 9. Среди многих писем процитируем лишь одно. 10. Коллеги поздравили юбиляра и вручили ему цветы.

**Задание 2.** *Найдите в предложении четыре ошибки:*

«В результате этих междоусобных войн Польша была четвертована на три неравные половины».

**Задание 3.** *Укажите лексические ошибки в следующих предложениях. Приведите правильный вариант:*

1. Все слушали его с внимательностью. 2. Профессора принудили еще раз повторить некоторые правила. 3. К бальному платью я подобрала все необходимые атрибуты. 4. Теперь нас считают закадычными врагами. 5. Все ученики вышли встречать популярного гостя. 6. Он оставил о себе похоронную демонстрацию. 7. Вы смогли доставить нам страшное удовольствие. 8. Учитель рассказал о жите этого писателя. 9. С одной стороны, это дело трудное, но с другого бока, интересное. 10. Вы пропустили последнее занятие по неуважительному поведению. 11. До офиса мне приходится дефилировать 20 минут. 12. Ее объяснение было доходным.

**Задание 4.** *Подберите к иноязычным словам русские соответствия. В трудных случаях обращайтесь к словарю иностранных слов:*

Абсурд, агрессор, амнистия, аморфный, аргумент, ассимиляция, гуманный, детектив, дефект, дифференциация, интеграция, интервью, инцидент, лингвистика, моцион, полисемия, семантика, сервис, синхронный, унификация, хобби, эксперимент.

**Задание 5.** *Выберите из скобок правильный вариант:*

1. Люди простодушные принимают (*желаемое – желательное*) за действительное. 3. Автор брошюры не приводит никаких (*обоснований – оснований*) для своих выводов. 4. Несколько раз в течение суток по радио производится (*поверка – проверка*) времени. 5. В толковых словарях даются различного рода стилистические (*пометы – пометки*). 6. Многим студентам нашей группы (*представилась – предоставилась*) возможность принять участие в диалектологической экспедиции. 7. Предложенное в статье решение кажется (*проблемным – проблематичным*).

**Задание 6.** *Составьте предложения с указанными ниже словами-синонимами, учитывая их различие по значению и/или стилистической окраске. В случае затруднения обращайтесь к толковым словарям:*

бояться – пугаться – трепетать – страшиться;  
выступление – речь;

волнение – стресс;  
аудитория – публика;  
обыкновенный – обычный – нормальный – повседневный – тривиальный;  
естественный – природный – органичный – органический.

**Задание 7.** Разграничьте многозначные слова и омонимы, в скобках указывая их значение. В случае затруднения обращайтесь к толковым словарям:

Сбиться с такта – отбивать такт – отсутствие такта. Душевное тепло – в доме тепло – на улице один градус тепла. Титул чемпиона – титул книги – графский титул. Знать толк в чём-нибудь – рассуждать с толком – либералы разного толка – толк ногой соседа. Въехать во двор – ходить по дворам – птичий двор – не пришелся ко двору. Спрос и предложение – предложение руки – вопросительное предложение. Гербовая печать – обзор печати – печать скорби на лице. Важный мотив – мотив пьесы – веселый мотив. Завязать дружбу – завязать галстук – завязать глаза.

**Задание 8.** Используя словарь паронимов русского языка, определите разницу в значениях выделенных слов:

1. Комический сюжет – комичный вид. 2. Удачная охота – удачливый охотник. 3. Искусный рассказчик – искусственный лед. 4. Критичный ум – критический момент. 5. Единая система – единственная просьба.

**Задание 9.** Укажите слова, употребление которых приводит к нарушению лексической сочетаемости. Исправьте ошибки:

1. Автор хрестоматии не составил еще аннотации. 2. Мы пожелали организатором почаще собирать такие вечера. 3. Два пернатых в одной берлоге не живут. 4. Футболисты «Олимпии» установили три новых достижения области. 5. В журнале я прочел большую дискуссию о защите окружающей среды. 6. Эта политика уже приносит положительные плоды. 7. Большое внимание будет оказано благоустройству города и ремонту дорог.

**Задание 10.** Исправьте неверное употребление фразеологизмов, указав в скобках их значение:

1. Мы спели свою лебединую песню и долго танцевали. 2. Писатель идет в одну ногу со своим временем. 3. Успехи этого студента желают лучшего. 4. Вот поди и разберись, кто из них прячет топор за пазухой. 5. Это дело гроша выеденного не стоит. 6. Дети заморили червячков и развеселились. 7. Я решил поставить все точки на и. 8. Был он не из робкой десятки. 9. Он никогда не думал, что эти слова сбудутся в его судьбе с полной мерой. 10. Подождем еще, пока суть да дело, глядишь, все успокоится. 11. Львиная часть этих денежных средств оседает в зарубежных банках.

## 1.4. Функциональные стили русского литературного языка

Слово стиль восходит к греческому *stylos* – так называлась палочка, которой писали на доске, покрытой воском. Со временем стилем стали называть почерк, манеру письма, совокупность приемов использования языковых средств. Функциональные стили языка получили такое название потому, что они выполняют важнейшие функции, являясь средством общения, сообщения информации и воздействия на слушателя или читателя.

Под **функциональными стилями** понимаются исторически сложившиеся и социально осознанные системы речевых средств, используемых в той или иной сфере общения и соотносимых с той или иной сферой профессиональной деятельности. В современном русском литературном языке выделяют книжные функциональные стили – *научный, публицистический, официально-деловой*, которые выступают преимущественно в письменной форме, и *разговорный стиль*, для которого характерна главным образом устная форма речи.

Некоторые ученые выделяют в качестве функционального стиля *художественный* (художественно-беллетристический), т.е. язык художественной литературы. Однако эта точка зрения вызывает справедливые возражения. Ведь писатели в своих произведениях используют все многообразие языковых средств, так что художественная речь не представляет собой системы однородных языковых явлений. Напротив, она лишена какой бы то ни было стилистической замкнутости, ее специфика зависит от особенностей индивидуально-авторских стилей.

Каждый функциональный стиль представляет собой сложную систему, охватывающую все языковые уровни: произношение слов, лексико-фразеологический состав речи, морфологические средства и синтаксические конструкции.

Все книжные стили в отличие от разговорного реализуются преимущественно в письменной форме, что обуславливает их общие черты. **Книжным стилям** свойственно строгое соблюдение литературной нормы на всех языковых уровнях. Для лексики характерно стилевое единство: применение общеупотребительной нейтральной лексики, на фоне которой в каждом конкретном тексте используются специальные слова, термины. Обращение к разговорным словам, просторечию не оправдано.

Фразеология книжных стилей нейтральная (*имеет значение, играет роль, предоставить слово, уделить внимание* и т.п.) и специальная, находящая применение в определенных стилях (научная – *центр тяжести, привести к общему знаменателю*; официально-деловая – *имеет место, давать показания, ввести в эксплуатацию*; публицистическая – *прямой эфир, черный вторник*). Большинство книжных фразеологизмов лишено экспрессивной окраски (*время от времени, друг на друга, иметь в виду, руководящий состав, силовые структуры*).

Словообразование книжных стилей отличается обилием книжных суффиксов (*сущ-ость, коррект-ур-а, восклица-ниџ-э, аргумент-аџ-а, газификаџ-а, толстов-ств-о, пушкин-иан-а*) и приставок (*а-симметричный, анти-художественный, интер-национальный, ультра-фиолетовый, экстраординарный, воз-водит, нис-провергать*). Для книжной речи характерно словосложение (*языкознание, краевед, водомер, восьмигранник, электронасос, морозоустойчивый, плодоносящий, тяжелораненый, высокопродуктивный*), употребление аббревиатур (*НИИ, МРЭО, УМО, ФСБ* и др.).

Морфология книжных стилей характеризуется явным предпочтением имен существительных перед глагольными формами; широким употреблением причастий и деепричастий; использованием количественных и порядковых имен числительных при почти полном отсутствии собирательных числительных; избирательным отношением к местоимениям (отказ от личных и большинства неопределенных; употребление относительных и указательных местоимений).

Для книжных стилей показательно отсутствие междометий, звукоподражательных слов, большинства частиц. Характерно и предпочтение, отдаваемое определенным грамматическим формам. Так, при наличии вариантов словоизменения последовательно используются только книжные формы (*цехи, в отпуске, редакторы, прочитал, семьдесятю пятью*). Нежелательна замена имен числительных счетными именами существительными (*сто, а не сотня; двенадцать, а не дюжина; десять, а не десяток*), как и употребление личных существительных женского рода (*аптекариша, дворничиха, кондукторша*). Здесь находят применение краткие прилагательные (*высоки показатели, методы не новы*); книжные формы степеней сравнения (*более удачный вариант, менее оправданный способ, наиболее эффективный, новейший*); некоторые плеонастические сочетания (*самым теснейшим образом, самый кратчайший путь*); элятивные формы превосходной степени, означающие высшую степень качества вне сравнения (*высшая математика, новейшие достижения, благороднейшая цель*). В конструкциях с предлогом употребляются только аналитические (сложные) формы сравнительной степени имен прилагательных (*в более трудных случаях, с менее удачным результатом, от более осведомленного лица* и т.д.).

Книжный синтаксис является прямой противоположностью разговорного и отличается обилием сложных, преимущественно сложноподчиненных, конструкций; здесь не находят применения неполные, незавершенные фразы. Из односоставных предложений возможно употребление неопределенно-личных (*Вас приглашают на совещание; О юбилейных торжествах вспоминали с радостью*), определенно-личных (*Прошу исключить бухгалтера из состава акционеров предприятия*), отдельных типов безличных (*Строителям предстоит возвести комплекс зданий; О сохранении родительских прав за одним из родителей должно быть указано в решении суда* и т.п.). Некоторые типы односоставных предложений (см.: *Морозит; Не спится; Ни души; Пора домой; Сердцу не прикажешь*) в книжной речи не употребляются, что объясняется их экспрессивностью или тематической закрепленностью за бытовой речью.

В книжных стилях господствует правильный порядок слов, инверсия используется редко, лишь в подчеркнута экспрессивной речи. Не используются также восклицательные, вопросительные и повелительные предложения. Избирательно употребляются обращения (*уважаемый коллега, господа* и т.п.) и вводные слова (*следует заметить; как уже было указано; несомненно; во-первых; во-вторых; наконец*).

Книжные стили открыты для построения сложных синтаксических конструкций, предложений со многими придаточными, с разными видами сочинительной и подчинительной связи. Здесь применяется цитация, но прямая речь встречается крайне редко; диалогические единства не используются, поскольку книжная речь преимущественно монологична.

### 1.4.1. Научный стиль

Традиционно научный стиль включает *собственно-научный, учебно-научный и научно-популярный подстили*.

Специфика научной речи в значительной мере определяется внеязыковыми факторами. Основное назначение научных произведений – изложение полученных путем исследования данных, знакомство читателя с научной информацией, что обуславливает монологический характер языка науки. Информативная функция научного стиля отражается в его жанровом своеобразии: он представлен научной (монографии, статьи, рефераты), а также учебной и справочной литературой. Несмотря на разницу содержания и назначения жанров, их объединяет характер научного мышления: его главнейшей формой является понятие, а языковым выражением мышления служат суждения, умозаключения, следующие одно за другим в строгой логической последовательности.

Это определяет *основные черты научного стиля*:

- отвлеченность и обобщенность;
- логичность изложения;
- сухость, безэмоциональность.

Отвлеченность и обобщенность речи в первую очередь проявляется в лексике: почти каждое слово в научном тексте обозначает не конкретное, а общее понятие или абстрактное явление. Например: *Береза хорошо переносит морозы* (слово береза здесь рассматривается как биологический вид растения, а не на единичный предмет, конкретное дерево).

Научная речь не только отбирает из языка слова с общим и отвлеченным значением, но и изменяет значение общеупотребительных слов в соответствии со своими принципами. Например, у многих глаголов в научной речи ослабляется лексическое значение, а его конкретный смысл стирается и обобщается. Такие глаголы превращаются в своеобразные связки, которые могут соединять любые понятия, оформляя различные научные сообщения. К ним относятся глаголы служить, считаться, характеризовать и др.: *Драматический диалог служит средством изображения всей окружающей... среды* (из работы В. В. Виноградова о стиле пушкинских произведений). Так происходит изменение, приспособление значения общеупотребительных слов к задачам научной речи.

*Лексика научного стиля* включает *три основных пласта*: 1) общеупотребительные слова (знание, работа, изучать, сначала, по-прежнему и т.п.); 2) общенаучные (исследование, экспериментальный, анализировать, формулировать, дистанционный, беспрецедентный и др.) и 3) узкоспециальные термины (синтаксис, молекула, летальный исход, интерференция и т.д.).

*Отличительные особенности терминов*:

- системность;
- точное определение (дефиниция);
- однозначность в пределах своего терминологического поля;
- стилистическая нейтральность;
- отсутствие экспрессии.

*Терминологическая лексика* составляет ядро научного стиля, это наиболее существенный признак языка науки. Такие слова, обозначая строго научные понятия, образуют терминологическую систему той или иной отрасли знания, где близкие значения передаются соответствующими терминами. В частности, лингвистические термины *синоним, антоним, омоним, пароним* объединяет греческий корень *опута* – ‘имя, наименование’; в терминах *омофон, омограф, омоформы* элемент *омо* (от греч. *homos*) означает ‘одинаковый’ и подчеркивает системность данных лексических явлений.

Как видим, системность терминов получает языковое выражение в научном стиле. Так, медицинские термины объединяются благодаря одинаковым суффиксам; например суффикс *-ит* присущ терминам, обозначающим воспалительные процессы (*бронхит, аппендицит, гайморит, радикулит, перитонит*). Одинаковое суффиксальное оформление имеют названия лекарств (*пенициллин, синтомицин, олететрин, фурацилин*).

Близки к терминам номенклатурные наименования, которые также употребительны в книжных стилях, в т.ч. в научном. *Номенклатура* (лат. *nomenclatura* – ‘перечень, список’) представляет собой явление более широкое, чем терминология; к ней относятся наименования таких понятий, предметность которых ярко выражена. Например, в экономике это перечень производимой продукции, названия различных промышленных изделий: марок токарных, фрезерных, строгальных станков; названия моделей пальто; названия марок автомобилей, телевизоров; в биологии – названия семейств, родов и видов растений и животных; в химии – названия химических элементов, солей, кислот и т.д.

Для научного стиля показательны *употребление слов в их точном значении* (перенос названий здесь исключается), *отказ от эмоционально-экспрессивной лексики* (ласкательной, уменьшительной и т.п.), от сниженных, нелитературных слов. Лексические образные средства в научном стиле иногда используются, но весьма целенаправленно: например, сравнения помогают объяснить то или иное явление (*Прилив поднимает волны, подобные горам; Льдины стоят, как высокие холмы*). В то же время в научно-популярной литературе образность речи достаточно привычна (*Ель пошла под сень сосны густым сомкнутым строем; Сосна приютила первых поселенцев ели; Жизнерадостный вид подростка вселяет веру в успех эксперимента* (из работы по общему лесоводству).

**Грамматический строй** научного стиля также весьма своеобразен. Речь научных сочинений, как правило, носит именной характер, что приводит к количественному преобладанию имен существительных и прилагательных по отношению к глаголу и его формам. См., например, употребление устойчивых оборотов речи с отглагольными именами существительными: *оказывать воздействие* (=«воздействовать»); *подвергаться анализу; делаться возбудителем* и т.п. Среди имен существительных выделяются обозначения понятий признака, движения, состояния (слова на *-ние, -ость, -ство, -ие, -ка*). Используются отыменные имена прилагательные (на *-ический, -ительный, -альный* и др.), отглагольные существительные и существительные с сочетанием суффиксов. Распространены словосложения (*биотоки, электротабло*), калькирование, заимствование словообразовательных элементов: суффиксов, приставок (*-изм, -ист, анти -, поли -*).

Причастия и имена существительные часто заменяют личные формы глагола и инфинитив (решить – решение; формулировать – формулировка).

Точность изложения требует употребления форм множественного числа у имен существительных с вещественным значением (*легированные стали; смолы; масла, пески, глины*). Имена существительные в форме единственного числа нередко выступают в обобщенном значении (*Налим мечет икру в январе; Липа цветет в июне*).

В научной речи используются отыменные предлоги (*в течение, в связи, в отношении к...; в соответствии с...*), отглагольные имена существительные, зачастую получающие терминологическое значение (*зрительное утомление; бурение, мышление, понимание, осмысление, ускорение*).

Для научного стиля характерно особое употребление некоторых глаголов: в настоящем времени они получают в тексте вневременное, признаковое значение (*Хлорид медленно разлагается; Углерод составляет самую важную часть растения*). В научной речи немало глаголов с ослабленными лексико-грамматическими значениями времени, лица и числа, о чем свидетельствует синонимия структур предложения. Ср., например, идентичные конструкции: *перегонку производят – перегонка производится; мы можем вывести заключение – можно вывести заключение – выводят заключение*.

В синтаксисе это явление находит отражение в своего рода «опустошенных» личных предложениях, допускающих замену на безличные, и вообще их опущение (ср. синонимические выражения: *мы знаем, что не существует метод; известно, что не существует метод; не существует метода*).

В научной литературе, особенно в такой, где применяются математические методы, форма будущего времени, по существу, лишена своего обычного грамматического значения и грамматически ослаблена (будет = «есть», «является»): *разделим  $x$  на  $y$  (ср.: делим  $x$  на  $y$ ); число выстрелов будет случайной величиной (является случайной величиной)*.

**Отвлеченность и обобщенность** научного стиля проявляются также в особенностях употребления категории вида глагола, в значении видовых форм. Широко используются формы несовершенного вида как сравнительно более отвлеченно-обобщенные по значению, чем формы совершенного вида.

Употребление лица глаголов и личных местоимений обнаруживает ту же закономерность: в научной речи характерно преобладание наиболее отвлеченно-обобщенных по своему значению единиц. Например, практически не используются формы 2-го лица и местоимения *ты, вы* как наиболее конкретные; ничтожен процент форм 1-го лица единственного числа. В большинстве случаев используются наиболее отвлеченные по значению формы 3-го лица и местоимения *он, она, оно*.

Еще показательнее особенности употребления этих языковых единиц. Помимо так называемого авторского **мы**, используемого для выражения «скромности» и ради объективности изложения (*как мы доказали; мы исследовали; как нам представляется; мы считаем актуальным* и т.п.), местоимение **мы** вместе с личной формой глагола часто выражает значения разной степени и характера отвлеченно-обобщенности. Сюда относится значение «мы в совокупности» (я и аудитория; мы с вами). Например: *Если мы исключим ..., то получим ...; Мы приходим к результату ...; Мы можем заключить ...* и т.п. Характерно, что во всех этих случаях наряду с возможной подстановкой **мы с вами** не менее вероятным окажется пропуск местоимения при замене личной конструкции безличной или инфинитивной (*можно прийти к результату; можно заключить; если исключить; если обозначить* и т.д.). Таким образом,

значение лица оказывается весьма ослабленным, не определенным, а следовательно, более отвлеченным.

Очень часто в научной речи глаголы используются в неопределенно-личном значении, близком к обобщенно-личному; во многом это зависит от их семантики. В таком случае деятелем может мыслиться любой, всякий, каждый, или же он совершенно неконкретен и неизвестен и даже вообще не может предполагаться (исходя из значения глагола): *За такие активные центры принимаются атомы; Законы обыкновенно формулируются ...; Бром получают подобно хлору.*

Отвлеченность и обобщенность научной речи выражаются в повышенной употребительности имен существительных среднего рода. Это слова с абстрактным значением: *движение, количество, явление, отношение, действие, свойство, образование, изменение, распределение, состояние, влияние, значение, определение* и пр. Среди имен существительных мужского и женского рода большое место также принадлежит абстрактной лексике: *случай, опыт, процесс, вопрос, объем, характер, период, опыт, метод, результат* и др.; *часть, энергия, форма, сила, величина, масса, деятельность, возможность, потребность* и т.д. Отвлеченные имена существительные здесь, как правило, не метафоризируются и выступают в качестве терминов.

Краткие имена прилагательные в научной речи, в отступление от общей закономерности русского языка, служат для выражения не временного, а постоянного свойства предмета: *Клетки бедны протоплазмой; Третичные спирты ... изомерны* (ср.: *Я беден; Он счастлив* – имена прилагательные в краткой форме указывают на временное состояние).

**Синтаксис научного стиля** также убедительно подтверждает его абстрактность, обобщенность, логичность в выражении мысли, стремление к предельной точности и ясности. Научная фраза отличается структурной полнотой, ярко выраженной союзной связью, разнообразием подчинительных связей, усложненностью синтаксических конструкций и исчерпывающей их завершенностью. Для научной речи характерно преобладание сложноподчиненных предложений, в которых союзы четко отражают причинно-следственные отношения (*если ... то...; так что; в то время как*); той же цели служит употребление местоименно-наречных и союзных слов (*и потому; поэтому; следовательно; благодаря этому; в результате этого* и др.). Сложносочиненные и бессоюзные предложения здесь менее употребительны.

*Безличный характер изложения* как отражение объективности научной речи активизирует употребление неопределенно-личных предложений (*Порошок помещают в пробирку; Нефть добывают путем...*), а также пассивных конструкций (*Олово плавится при температуре...; Золото добывается...*). В то же время в специфических контекстах, например в политической или юридической сфере, употребление пассивных грамматических структур выступает следствием особой стилистической заданности – стремления завуалировать или вовсе скрыть субъект действия (*Меры принимаются; Запись расшифровывается; Вина устанавливается; Дело движется*).

*Правильный порядок слов* в предложениях способствует ясности и точности формулировок. Вместе с тем необычное расположение членов предложения (инверсия) может служить логическому усилению, выделению той или иной части высказывания, поэтому возможны и отступления от стилистически нейтрального порядка.

Особую важность приобретает правильное, четкое выделение абзацев, помогающее подчеркнуть логическую сторону речи. Последовательность в развитии мысли отражают вводные слова и словосочетания (во-первых, во-вторых, наконец, итак, таким образом). В то же время синтаксису научной речи чужды вставные предложения и присоединительные конструкции, лишаящие высказывание целостности.

Важно отметить, что стройность, логичность, упорядоченность синтаксических построений свойственны всем жанрам научных произведений. Отличие состоит лишь в употреблении терминов, которых больше в монографиях, научных статьях и рефератах. В научно-популярной литературе терминов немного, кроме того, они подробно объясняются в тексте статей.

## ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ ПО ТЕМЕ

**Задание 1.** *Определите черты содержательного и языкового своеобразия научных текстов. К каким частям речи относятся термины? Какие значения в научных текстах выражают глаголы?*

1.

Результаты экспериментальных исследований показывают, что наиболее удовлетворительное совпадение для широкого диапазона размеров капель дает аппроксимация спектра их размеров с помощью гамма-распределения. Поскольку основной вклад в радиолокационную отражаемость и в интенсивность осадков дает крупнокапельная часть спектра размеров капель, можно учитывать только ниспадающую часть спектра, аппроксимируя ее экспонентой, являющейся частным случаем гамма-распределения. (С. В. Матвеевко, А. Г. Алейников, Н. Н. Бадулин «Оценка точности измерения интенсивности дождя радиолокационным способом»)

2.

На основании многолетних наблюдений за бурным ветром на метеостанциях проведено схематическое районирование территории Кыргызстана по бурчасам, т.е. суммарной годовой продолжительности сильных ветров как интегрального показателя интенсивности буревой деятельности на его территории. Для повышения глубины анализа и достоверности получаемых результатов разработана специальная климатическая типизация территории, включающая 12 типов, различающихся местоположением, рельефными условиями и орографической защищенностью. (А. О. Подрезов «Районирование территории Кыргызстана по годовой длительности бурь»)

**Задание 2.** *Сопоставьте определения, которые даются в учебнике «Развитие речи. 5 класс» (под ред. Т. А. Ладыженской) и в книге Д. Н. Александрова «Риторика». Определите различия в изложении материала. Чем они объясняются?*

1. Этот учебник познакомит тебя с интереснейшей, древнейшей и, тем не менее, очень современной наукой – РИТОРИКОЙ.

Почему интереснейшей наукой? Потому что в ней говорится о том, как мы общаемся. А что может быть интереснее человека, который говорит, слушает, читает, пишет? Как это происходит? Когда у нас это хорошо получается, а когда нет?

Почему древнейшей наукой? Потому что риторика насчитывает более двух с половиной тысяч лет. И уже древние греки успешно ею занимались в V–IV веках до н.э.

Почему современной? Потому что в сегодняшней жизни, как и всегда, а может быть, больше, чем всегда, важно понимать окружающих людей, говорить и писать так, чтобы достигать контакта, взаимопонимания, согласия...

Об этом и многом другом поведет с тобой разговор на страницах учебника наш герой – мальчик Риторик, вместе с которым ты будешь разбираться в том, что такое речевое общение, когда оно бывает удачным, успешным, а когда нет. Ты научишься оценивать чужую и свою речь, станешь внимательнее к ситуации, к тому, с кем и для чего ты говоришь и пишешь. Ты научишься вежливо просить и вежливо отказывать в просьбе, говорить лестные (но не льстивые слова), спорить, но не ссориться.

2. Что такое риторика? Энциклопедии и словари отвечают на этот вопрос примерно так: риторика – теория ораторского искусства, теория красноречия, наука об умении говорить «красно», хорошо, так, как нужно в данном случае, поскольку риторика — одна из древнейших наук в истории человечества, она имеет свое название не только на греческом, но и на латинском языке: «риторика» – по-гречески, «элоквенция» – по-латыни. Когда-то оба эти названия были идентичны, и их знали все гимназисты.

... Риторика объединяет в себе признаки науки, поскольку в ней есть точно выписанные правила, которые должен соблюдать всякий, кто хотел бы освоить ее азы. Но в риторике сосредоточены начала подлинного искусства, потому что никакие правила не могут гарантировать успешный результат для каждого вновь начинающего оратора. Учитывая эти обстоятельства, учителя риторики в Древнем мире обучали своих учеников во время бесед, прогулок, в ходе которых начинающие перенимали у старших все те знания, умения и навыки, которые были созданы до них и которыми уже овладели старшие поколения.

**Задание 3.** *Подготовьте доклады по следующим темам:*

- История возникновения научного стиля.
- Логико-композиционное построение научных текстов.

#### 1.4.2. Публицистический стиль

Публицистический стиль называют еще газетно-публицистическим, потому что публицистические произведения печатаются в первую очередь в газетах и журналах, адресованных массовому читателю. Кроме того, этот стиль представлен в журналистских выступлениях по радио, телевидению, в речах общественно-политических деятелей на митингах, съездах, собраниях (в последнем случае – в устной форме). Публицистика получила название «летописи современности», поскольку она освещает самые важные проблемы общества: политические, социальные, бытовые, философские, экономические, морально-этические. Ее занимают вопросы воспитания, культуры, искусства и т.д. Словом, тематика публицистики, как и ее жанровое разнообразие, ничем не ограничена. Жанры публицистического стиля делятся на: *информационные* (заметка, репортаж, отчет, интервью, хроника, обозрение), *аналитические* (статья, корреспонденция, комментарий, рецензия, обзор), *художественно-публицистические* (очерк, фельетон, памфлет).

В публицистическом стиле соединены две важнейшие функции языка – *информационная и воздействующая*. Журналист – не равнодушный регистратор событий, а их активный участник, самоотверженно отстаивающий свои убеждения. Публицистика призвана активно вмешиваться в происходящее, создавать общественное мнение, убеждать, агитировать. Воздействующая функция публицистического стиля определяет такие важные *стилеобразующие черты публицистического стиля*, как *оценочность, страстность, эмоциональность*. Вопросы, которые поднимают журналисты, волнуют миллионы людей (экономическая политика государства, этнические конфликты, права человека и др.). Писать о них книжным, сухим языком невозможно, так как «функция воздействия, важнейшая для публицистического стиля, обуславливает острую потребность публицистики в оценочных средствах выражения. И публицистика берет из литературного языка практически все средства, обладающие свойством оценочности».

Информационная функция публицистического стиля обуславливает другие его *стилеобразующие черты: точность, логичность, официальность, стандартизованность*. В условиях срочной подготовки газетных публикаций по следам событий, интерес к которым особенно обострен, журналисты используют хорошо известные им публицистические приемы, частотные языковые средства, устойчивые речевые обороты (клише). Это определяет стандартизацию языка газеты, а как отмечают ученые, именно стандартизованность речи обеспечивает быстроту в подготовке информации.

Обращение к *языковым стандартам* не только экономит усилия репортера, помогая ему оперативно откликнуться на события, но и облегчает читателям усвоение новой информации: пробегаая глазами публикацию, можно легко уловить ее главный смысл, если он преподносится в простых, знакомых выражениях. Таким образом, *сочетание экспрессии и стандарта – важнейшая черта публицистического стиля*.

Поскольку произведения публицистического характера адресованы широкому кругу читателей, главным критерием отбора языковых средств является общедоступность. Публицисты не должны использовать непонятные читателям узкоспециальные термины, диалектные, жаргонные слова, иноязычную лексику; усложненные синтаксические конструкции; отвлеченную образность. В то же время публицистический стиль – это не замкнутая, а открытая система языковых средств, что позволяет журналистам обращаться к элементам других функциональных стилей и в зависимости от содержания публикации употреблять разнообразную лексику, включая внелитературные слова и выражения, необходимые для достоверного изображения событий и их героев.

Большое значение в публицистических произведениях имеет авторский стиль – свойственная тому или иному журналисту манера письма. В газетно-публицистическом стиле повествование всегда ведется от первого лица; для публицистики характерно совпадение автора и рассказчика, который непосредственно обращается к читателю со своими мыслями, чувствами, оценками. В этом сила воздействия публицистики.

В то же время в каждом конкретном произведении журналист создает образ автора, через который выражает свое отношение к действительности.

*Лексика публицистического стиля* отличается тематическим многообразием и стилистическим богатством. Широко представлена общеупотребительная, нейтральная книжная и разговорная лексика и фразеология. Выбор словесного материала определяется темой. При обсуждении общественно-политических проблем находят применение слова *конвенция, приватизация, маркетинг, менеджмент, биржа, бизнес, демократия, популизм, политиканство* и пр. При решении вопросов повседневной жизни используются другие слова: *пенсия, зарплата, инфляция, потребительская корзина, безработица, уровень жизни, рождаемость* и т.п.

На общем нейтральном фоне обращают на себя внимание оценочные лексико-фразеологические средства. Здесь можно встретить не только разговорно-просторечные (*прихватизация, тусовка, крутой, махануть, дойная корова, загребущие руки, Дядя Сэм*), но и книжные слова и выражения (*держава, Отчизна, восторгествовать, миссия, свершить, низводить, шоковая терапия, вавилонское столпотворение, соломоново решение* и др.). Публицисты часто используют термины в образном значении (*эпидемия болтовни, вирус экстремизма, раунд переговоров, политический фарс, предвыборный марафон, пародия на демократию, финишная прямая* и т.п.), что, прочем, не исключает их употребления в точном значении в соответствующем контексте.

Публицистический стиль открыт для использования интернациональной политической лексики, расширение круга которой особенно характерно для последнего времени (*парламент, электорат, инаугурация, спикер, импичмент, департамент, муниципалитет, легитимный, консенсус, рейтинг, эксклюзивный, коррупция, презентация* и др.). Пополняется и словарь научной терминологии, быстро выходящей за рамки узкоспециального употребления (*интернет, аккаунт, саммит, стагнация, дефолт, холдинг, инвестиция, дилер, ритейл, девелопмент, франчайзинг, контент* и др.). Публицистический стиль мгновенно усваивает новые понятия и соответствующие слова и словосочетания, отражающие социальные и политические процессы в стране и мире (*финансовое оздоровление, альтернативные выборы, экономическое пространство, двойные стандарты, баланс интересов, многополярный мир, политика диалога, гражданское общество* и т.д.). Закрепляются необычные сочетания, в которых оценочные имена прилагательные характеризуют социальные и политические процессы (*бархатная, оранжевая революция, гибридная война, хрупкое перемирие, партия зеленых*).

Для публицистического стиля характерно **соединение контрастных по стилистической окраске слов**: в нем используется лексика книжная и разговорная, высокая и сниженная. Обращение к разноплановой лексике и фразеологии зависит от жанра и должно быть подчинено принципу эстетической целесообразности. Если, например, в фельетоне возможно употребление просторечия, смешение стилей для достижения комического звучания, то в информационных жанрах такая пестрота языковых средств не оправдана.

Особого внимания заслуживает использование в публицистическом стиле *речевых стандартов, клише*. К ним, в частности, относятся выражения, получившие устойчивый характер: *незащищенные слои населения, работники бюджетной сферы, международная гуманитарная помощь, коммерческие структуры, силовые ведомства, ветви власти, информированные источники*; словосочетания типа *служба быта (занятости, питания, здоровья, отдыха* и т.д.). Эти речевые единицы широко употребляются журналистами.

От речевых стандартов, закрепившихся в публицистическом стиле, следует отличать речевые штампы – шаблонные обороты речи, имеющие канцелярскую окраску: *на данном этапе, в данный отрезок времени, на сегодняшний день, подчеркнул со всей остротой* и т.п. Как правило, они ничего не вносят в содержание высказывания, а лишь засоряют предложения. Например, в следующих газетных текстах исключение выделенных выражений ничего не изменит в смысле информации: **В данный отрезок времени трудное положение сложилось с ликвидацией задолженности предприятиями-поставщиками; В настоящее время взята под контроль выплата заработной платы горнякам; На данном этапе икромет у карася проходит нормально...**

**Словообразование в публицистическом стиле** отличается большей по сравнению с другими стилями активностью словопроизводства посредством суффиксов иноязычного происхождения. Например, для отражения новых социально значимых процессов действительности здесь используются имена существительные на *-изация* со значением «наделение теми или иными свойствами того, что обозначает базовая основа»: *американизация, компьютеризация, автономизация, регионализация* и др.

В начале XXI в. продуктивными в публицистическом стиле остаются номинации, образованные посредством иноязычных суффиксов *-изм-, -инг-*: популизм, инфантилизм, экстремизм, шовинизм, брифинг, лизинг, рейтинг, сёрфинг, инжиниринг и др.

В современной публицистике актуальными являются словообразовательные модели с приставками и префиксоидами *анти-, квази-, контр-, лже-, меж-, недо-, псевдо-*. Например: *антиконституционный, антирыночный, антисоциальный, квазиавторитет, квазиспециалист, контрмарш, контрконцепция, лжепредприниматель, лжеакадемизм, межнациональный, межфракционный, межведомственный, недоиспользование, недорынок, недоверишенность, псевдопатриотизм*.

Морфологический строй публицистической речи также имеет свою специфику. Отдавая предпочтение книжным вариантам словоизменения, журналисты нередко используют и разговорные окончания, добиваясь непринужденного, доверительного звучания речи. Особенно это характерно для художественно-публицистических жанров, где разговорные окончания (*в цеху, трактора*) могут способствовать индивидуализации речи героев очерков.

В аналитических жанрах обращает на себя внимание частое употребление наиболее отвлеченных и обобщенных языковых единиц. Имена существительные в единственном числе здесь обычно получают собирательное значение (*читатель, студент, пенсионер, избиратель*). Редко используются личные местоимения *я, мои*; вместо них употребляются *мы, наши* в обобщенном значении. Для глагола показательно предпочтение форм настоящего времени (*Боевики проходят обучение за границей; Похищают даже грудных детей*). В художественно-публицистических жанрах, напротив, увеличивается употребление наиболее конкретных по значению языковых единиц, в том числе местоимений и глаголов в форме 1-го лица единственного числа (*Я спросил; Мой собеседник отвечает сразу; Никогда не забуду эти глаза*). Здесь глаголы реализуют все свое многообразие видовременных форм и значений.

**Синтаксис публицистических произведений** отличается *правильностью и четкостью построения предложений, простотой и ясностью конструкций*. Используются *монологическая речь* (преимущественно в аналитических жанрах), диалог (например, в интервью), прямая речь. Журналисты мастерски применяют различные *синтаксические приемы экспрессии*: *необычный порядок слов (инверсия), риторические вопросы, обращения, побудительные и восклицательные предложения*. В публицистическом стиле представлены все виды односоставных предложений: *номинативные, определенно-личные, неопределенно-личные, обобщенно-личные, безличные* («Весна. Провинция. Бездорожье»; «Спешу поздравить»; «Нам сообщают»; «Простишь, когда поймешь»).

Важную *стилеобразующую функцию* выполняют *необычные по синтаксическому оформлению заголовки и зачины текстов*, получающие также и *рекламную функцию*: от них во многом зависит, прочтет ли читатель публикацию или не обратит на нее внимания. В заголовках и зачинах активизируется *новизна выражения*. В частности, в них используются те разновидности словосочетаний и синтаксических конструкций, которые не употребительны в других стилях, ср.: *Изыскать резервы! Студент: какой он? За какую парту садится ученик? Учить дисциплине!* (заголовки); *Кавказ! Кто, слышав это слово, не пытался представить...? Можно ли планировать прошлое?* (зачины).

## ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ ПО ТЕМЕ

**Задание 1.** Проанализируйте отрывок статьи. Определите, какие из выделенных слов и словосочетаний относятся к: 1) терминам, 2) журналистским штампам, 3) оценочной лексике:

И так у нас *предостаточно* слов, не имеющих необходимых параллельных образований. «Врач», «доцент», «редактор», «менеджер» – из этих *«мужских» слов боги языка, к сожалению*, не вынули по ребру, чтобы изготовить женские варианты. Отсюда – *масса неудобств*. «Врач сказала» – звучит *вульгарно*, а разговорная форма «врачиха» *все-таки* неуважительна. Непочтительны и варианты на «ша»: «профессорша», «деканша» (есть *даже шутивное* «замша» – к сокращению «зам»). К тому же они *создают некоторую двусмысленность*, поскольку «ша» в прежние времена обозначало жен соответствующих лиц: есть же «капитанша» Василиса Егоровна в «Капитанской дочке», разные «губернаторши» у Гоголя и Достоевского.

*Приходится как-то выкручиваться*, чтобы *избежать неловкости*. Скажем, добавлять к названию профессии имя: «врач Анна Петровна сказала», «менеджер Иванова позвонила». А *самая странная ситуация* сложилась с наименованиями женщин-литераторов. Некоторые *почему-то* считают, что слова «писатель» и «поэт» не должны иметь *женских суффиксов*. Между тем еще Даль в своем словаре вслед за «писателем» указывал женский вариант и приводил пример: «В последнее время у нас явилось много писательниц» (хотя, *заметим в скобках*, женская проза XIX века *массовым явлением отнюдь не была*). Потом возникло у нас и слово «поэтесса» – по аналогии с западноевропейскими языками. Тем не менее *извечный* российский «сексизм» (то есть дискриминация по половому признаку) привел к *сомнительному* утверждению, что, *мол*, если дама пишет настоящие стихи, то она должна именоваться не «поэтесса», а «поэт». (Роман с языком. Да здравствует женский род! // Вечерняя Москва. 2006. 1 марта)

**Задание 2.** Проанализируйте текст статьи и определите языковые черты публицистического стиля. Приведите примеры употребления оценочной лексики, юридических терминов, публицистических штампов.

**Суд Испании закрыл дело по обвинению Лионеля Месси в мошенничестве.**

Национальный испанский суд закрыл дело, фигурантом которого являлся аргентинский футболист Лионель Месси. Иск был подан экс-сотрудником благотворительного фонда спортсмена Федерико Реттори.

Реттори обвинил Месси и его родных в мошенничестве, налоговых преступлениях и отмывании денег в фонде. Однако суд не счел доказательства убедительными, заявив, что истец полагается на сообщения средств массовой информации. Судья Мария Тардон добавила, что часть преступлений, в ко-

торых обвиняют футболиста, могла быть совершена в Аргентине. Это находится вне компетенции суда Испании.

По словам Федерико Реттори, часть пожертвований в фонд Месси оставалась на счетах его семьи. По данному факту было возбуждено уголовное дело, началось расследование.

Выяснилось, что фонд использовал имя Месси, чтобы собрать финансы. Они якобы должны были быть потрачены на гуманитарные проекты, но они не были реализованы. Деньги оказались на офшорных счетах в других странах, передает. ([https:// rsport.ria.ru/](https://rsport.ria.ru/))

**Задание 3.** Проанализируйте текст статьи и определите языковые черты публицистического стиля. Выявите: а) оценочную лексику, б) экономические термины, в) газетные клише; 4) образные средства:

«Кредитный импульс» слаб из-за бюджета».

Минэкономразвития объясняет ослабление «кредитного импульса» тремя причинами:

- низким исполнением расходов федерального бюджета (по итогам августа «недоисполнение» бюджетных расходов с учетом графика 2017–2018 годов, по оценке экспертов, составляет около 200 млрд руб.);

- более высокими, чем ожидалось, темпами роста нефтегазовых доходов федерального бюджета;

- меньшим, чем текущий профицит федерального бюджета, объемом интервенций ЦБ, что связано с приостановкой покупок валюты Банком России в сентябре – декабре 2018 года.

Для охлаждения рынка необеспеченного кредитования с 1 октября ЦБ ввел показатель долговой нагрузки заемщиков, который должны рассчитывать банки и на его основании принимать решение о предоставлении кредита. Минэкономразвития считает, что эта мера приведет к дальнейшему замедлению роста необеспеченных потребительских кредитов. (<https://www.rbc.ru/economics/>)

**Задание 4.** Проанализируйте один из номеров печатного или электронного издания, которое вы обычно читаете. Какие жанры вы обнаружили? Какие жанры наиболее интересны для вас? Подумайте, в чем причина вашего интереса к этим жанрам.

Определите какие фигуры речи экспрессивного синтаксиса используют авторы в выбранных статьях.

**Задание 5.** Подберите рекламные тексты разной направленности и определите их структуру и языковые особенности. Как вам кажется, насколько эти тексты удачны?

### 1.4.3. Официально-деловой стиль

Официально-деловой стиль призван обслуживать правовые отношения между гражданами и государством, в связи с чем он применяется в различных документах: от государственных актов и международных договоров до деловой переписки. Важнейшие функции стиля – **сообщение** и **воздействие** – реализуются в таких официальных документах, как *законы, постановления, указы, приказы, договоры, соглашения, заявления* и многих других. Этот стиль называют еще административным, так как он обслуживает сферу официальных деловых отношений, область права и государственной политики. Другое его название – деловая речь – свидетельствует о том, что данный стиль является самым древним из книжных, а его истоки нужно искать в деловой речи Киевской Руси, поскольку юридические документы (Правда Русская, различные договоры, грамоты) создавались уже в X веке.

Официально-деловой стиль выделяется своей **стабильностью, замкнутостью** и **стандартизованностью**. Несмотря на большое разнообразие деловых документов, их язык строго подчиняется требованиям официально-делового изложения. Он предусматривает **точность** формулировок правовых норм и необходимость абсолютной адекватности их понимания; состав обязательных элементов оформления документа, обеспечивающих его юридическую правомочность; стандартизованный характер изложения; устойчивые формы расположения материала в определенной логической последовательности и т.д.

Для всех форм делового письма обязательно **строгое соответствие литературной норме на всех языковых уровнях**: недопустимо использование лексико-фразеологических средств разговорного, просторечного характера, диалектных, профессионально-жаргонных слов; нелитературных вариантов словоизменения и словообразования; разговорных синтаксических конструкций. Официально-деловой стиль не приемлет экспрессивных элементов: оценочной лексики, высоких или сниженных слов (шут-

ливых, иронических), образных выражений. Важнейшее требование к языку документа – **объективность и беспристрастность изложения фактов**.

Официально-деловой стиль функционирует преимущественно в письменной форме, однако не исключается и устная, в частности выступления государственных и общественных деятелей на торжественных собраниях, заседаниях, приемах. Устную форму деловой речи характеризуют полный стиль произношения, особая выразительность интонации, логические ударения. Выступающий может допустить некую эмоциональную приподнятость речи, даже вкрапление иностилевых языковых средств, не нарушая, однако, литературной нормы. Недопустимы неправильные ударения, нелитературное произношение.

**Лексику официальной речи** характеризует широкое использование специальных слов и терминов (юридических, дипломатических, военных, экономических, спортивных и т.д.). Стремление к краткости обуславливает обращение к аббревиатурам, сложносокращенным наименованиям государственных органов и надгосударственных образований, а также учреждений, организаций, обществ, партий и т.п. (*РФ, СНГ, МЧС, ВДВ, ВВС, НИИ, ЖКХ, ЛДПР, МУП, Минфин, Минздрав, Росстат*). Поскольку структура государственных органов, названия партий и общественных движений подвержены изменениям, то появляется немало новых слов, и данная часть лексики постоянно обновляется, пополняется.

В деловых и официальных текстах используются слова и выражения, не принятые в других стилях: *вышеуказанный, нижеследующий, вышеперечисленный, надлежащий, воспрещается, содеянное, наказуемость* и пр. Сюда относятся и устойчивые словосочетания: *мера пресечения; кассационная жалоба; акт гражданского состояния; акт неповиновения; подписка о невыезде* и др. Регулярное употребление таких слов и выражений, не имеющих синонимов, способствует точности речи, исключает интолкивания.

**Морфологические черты официально-делового стиля** в значительной мере определяются его именным характером: здесь наблюдается абсолютное преобладание именных частей речи при незначительном использовании глаголов. Неуместность экспрессивной окраски официальной речи делает невозможным употребление междометий, модальных слов, ряда частиц, слов с суффиксами субъективной оценки, имен прилагательных в сравнительной и превосходной степени. Имена существительные, обозначающие должности, обычно употребляются в форме мужского рода (*бухгалтер, директор, лаборант, почтальон, контролер* и т.п.).

Высокая частотность отглагольных имен существительных является следствием закрепления устойчивых оборотов речи (синонимичных глагольным выражениям): *порядок составления и исполнения плана перевозок; в целях совершенствования порядка сборов налогов* и т.п. В таких оборотах речи часто возникает цепочка форм родительного падежа имен существительных (*выяснение условий совершения преступления; проверка соблюдения паспортного режима*), что придает фразе тяжеловесность и порой затрудняет ее восприятие.

Имена прилагательные и причастия в деловой речи нередко выступают в значении имен существительных (*больной, отдыхающий, нижеподписавшиеся*); продуктивны краткие формы прилагательных (*должен, обязан, обязателен, необходим, подотчетен, подсуден, ответствен*). Обращение к подобным формам диктуется предписывающим характером деловой речи: *Вызов экспертов обязателен для установления причин смерти* (УПК РСФСР).

Показателен отбор местоимений в деловой речи: здесь не употребляются личные местоимения *я, ты, он, она, они* в силу полного отсутствия индивидуализации речи и конкретности, точности высказывания. Вместо указательных местоимений этот, тот, такой и т.п. используются слова *данный, настоящий, соответствующий, известный, указанный, вышеуказанный, нижеследующий* и пр. Совсем не находят применения в деловой речи неопределенные местоимения: *некто, какой-то, что-либо* и т.п.

Для характеристики глаголов в официальной речи также важен ее именной строй, обуславливающий высокую частотность глаголов-связок (*является, становится, осуществляется*), замену глагольного сказуемого сочетанием вспомогательного глагола с именем существительным, называющим действие (*оказывать помощь; проводить контроль; осуществлять уход* и т.д.). В сравнении с другими книжными стилями деловой стиль имеет самую низкую частотность глаголов: на каждую тысячу слов их приходится всего 60 (в научном стиле – 90, в художественной речи – 151). Предписывающий характер официально-делового стиля, преобладание в нем констатирующего и описательного типов речи над повествованием и рассуждением определяют его статичность, вытеснение глагольных форм отглагольными именами существительными.

Среди семантических групп глаголов, представленных в деловом стиле, главная роль отводится словам со значением долженствования (*следует, надлежит, вменяется, обязуется*), а также отвлеченным глаголам, указывающим на бытие, наличие (*является, имеется*). Например: *Лица, находившиеся на постоянном воспитании и содержании, обязаны доставлять содержание лицам, фактически их*

воспитавшим, если последние являются нетрудоспособными и нуждающимися в помощи и не могут получить содержания от своих детей или супругов.

В официальной речи более употребительны неличные формы глаголов – причастия, деепричастия, инфинитивы, которые особенно часто выступают в значении повелительного наклонения (*принять к сведению; внести предложение; рекомендовать, изъять из употребления* и т.д.).

Формы настоящего времени выполняют функцию предписания: *Предприятия несут ответственность...; Наниматель отвечает за имущество* (такие глагольные формы времени называются настоящим предписания).

Формы будущего времени приобретают в контексте различные оттенки (долженствования, предписания; возможности, близкой к необходимости): *Границы будут теми, какими они существовали на 1 октября 1941 г.* (т.е. установлены договором); *Военное командование выделит...* (= «должно будет выделить»). Другое значение будущего, типичное для деловых текстов, – будущее условное (ирреальное), которое встречается обычно в сложноподчиненных предложениях с придаточными условия: *Страховая сумма выплачивается, если в течение года наступит постоянная утрата трудоспособности.*

Вполне согласуется с задачами деловой речи и функционирование форм прошедшего времени. Одно из типичных значений – прошедшее подчеркнутой констатации, ярко выраженной фиксации сообщаемого в письменной форме (соглашения, договора и т.п.): *Мы, нижеподписавшиеся..., осмотрели, обмерили, сличили чертежи и приняли одноквартирный щитовой дом* (акт).

Глаголы несовершенного вида как более отвлеченные по значению, чем глаголы совершенного вида, преобладают в жанрах деловой речи общего характера (конституция, кодексы, уставы и т.п.). Формы совершенного вида употребительны в текстах более конкретного содержания (приказы, распоряжения, протоколы собраний, постановления, акты, договоры). Такие формы глагола используются в сочетании с модальными словами в значении долженствования и выражают категорическое приказание, разрешение (*должен сообщить; вправе предписать; обязан передать; обязуюсь обеспечить*), а также констатацию (*министерство рассмотрело, приняло меры, внесло предложение; организовали, оплатили, завершили* и т.д.).

**Синтаксис официально-делового стиля** отражает безличный характер деловой речи (*Жалобы подаются прокурору; Перевозка грузов производится ...*). В связи с этим широко применяются страдательные конструкции, которые позволяют абстрагироваться от конкретных исполнителей и сосредоточить внимание на самих действиях (*По конкурсу зачислено...; Принято десять больных; Зарегистрировано 120 заявлений; Срок выполнения заказа продлевается при условии...*).

Синтаксические конструкции в официальной речи насыщены клишированными оборотами с отыменными предлогами: *в целях, в связи, по линии, на основании* и др. (*в целях совершенствования структуры; в связи с указанными осложнениями; по линии сотрудничества и взаимной помощи; на основании принятого решения*). Такие клише являются специфической чертой официально-делового стиля. Употребление подобных синтаксических конструкций необходимо для выражения типовых ситуаций; они облегчают и упрощают составление типовых текстов.

В официально-деловых документах чаще встречаются сочинительные союзы, чем подчинительные (так как закон, устав предписывает, а не объясняет, доказывает). В то же время особенностью деловой речи является *преобладание сложных синтаксических конструкций*: простое предложение не способно отразить последовательность фактов, подлежащих рассмотрению в официально-деловом плане.

Большую роль в официально-деловом стиле играют *условно-инфинитивные конструкции* (особенно в текстах законов, где это мотивировано целевым заданием – оговорить обусловленность правовой нормы). Характерной чертой деловой речи является также *употребление инфинитивных и безличных предложений* со значением долженствования. В целях достижения лаконизма и точности часто применяются *параллельные синтаксические конструкции* (причастные и деепричастные обороты, конструкции с отглагольными существительными).

Для синтаксиса делового стиля характерен **строгий и определенный порядок слов** в предложении, что обусловлено требованием логичности, последовательности, точности изложения мысли. Стилистической особенностью является также преимущественное *использование косвенной речи*. К прямой речи в официально-деловом стиле прибегают только в тех случаях, когда необходимо дословное цитирование законодательных актов или других документов.

В оформлении текстов официально-делового стиля *большую роль играют абзацное членение и рубрикация; реквизиты* – постоянные элементы содержания документа: наименования, даты, подписи, а также принятое для данного документа *графическое оформление*. Все это имеет первостепенное значение в делопроизводстве, свидетельствует о грамотности составителя документа, его профессионализме и культуре речи.

### **Подстили и жанры официально-делового стиля.**

В зависимости от сферы употребления официально-деловой стиль подразделяется на следующие подстили:

- 1) *дипломатический*, реализующийся в текстах коммюнике, нот, конвенций, меморандумов, международных соглашений;
- 2) *законодательный* (юридический), представленный в текстах законов, конституций, указов, уставов, гражданских и уголовных актов;
- 3) *административно-канцелярский*, используемый в канцелярской переписке, в административных актах, распоряжениях, договорах, различной документации (заявления, доверенности, автобиографии, расписки, характеристики, протоколы и т.д.).

Официально-деловые документы различаются по степени стандартизации речи:

- 1) документы, которые без стандартной формы теряют юридическую силу (паспорт, свидетельство о браке, свидетельство о рождении, аттестат зрелости, диплом);
- 2) документы, не имеющие стандартной формы, но для удобства использования составляемые по определенному образцу (ноты, договоры и т.п.);
- 3) документы, не требующие при их составлении обязательной заданной формы (протоколы, постановления, отчеты, деловые письма). Впрочем, и для этих видов деловых бумаг разработаны определенные стандарты, которые облегчают делопроизводство.

Многообразие жанров в официально-деловом стиле дает основание выделить в его составе *официально-документальные* и *обиходно-деловые жанры*: в первых представлены особенности языка дипломатии, законов; во-вторых, – служебной переписки, деловых бумаг. Отметим языковые черты официальных документов, принадлежащих к разным жанрам.

**Язык дипломатических документов** весьма своеобразен: у него имеется своя терминология (*атташе, коммюнике, демарш, саммит, пакт, конвенция*), в том числе некоторые исконно русские термины (*посол, посланник, поверенный в делах*). Иногда слова в дипломатии получают особое, специальное значение. Например, слово *протокол*, известное нам в его общеупотребительном значении (*протокол собрания* – документ с записью всего происходившего на собрании, ср.: *протокол допроса* – точное отражение вопросов и ответов), в речи дипломатов получает иной смысл. В дипломатии *протокол* – это совокупность общепринятых обязательных правил, традиционно соблюдаемых в международном общении. Например, правила дипломатической вежливости требуют обращения к высокопоставленным особам с указанием их титулов и форм титулования (*принц, королева, Его Высочество, Его Превосходительство* и т.п.).

Выработаны строгие формы начала и окончания различных документов. Например, личная нота должна быть написана от первого лица (от имени того, кто ее подписывает). Обращение требует добавления слова *уважаемый*, а в конце, перед подписью, обязательна формула вежливости (комплимент): *Прошу Вас, господин Посол, принять уверения в моем весьма высоком уважении*.

Синтаксис дипломатических документов отличается сложностью: в нем преобладают длинные предложения, осложненные причастными оборотами, придаточными (преимущественно определительными и изъяснительными), пространным перечнем однородных членов, нередко подчеркнутым графически при помощи абзацного членения конструкции. Вот, например, как выглядит вводная часть (преамбула) Устава Организации Объединенных Наций:

**МЫ, НАРОДЫ ОБЪЕДИНЕННЫХ НАЦИЙ, ПРЕИСПОЛНЕННЫЕ РЕШИМОСТИ** избавить грядущие поколения от бедствий войны, дважды в нашей жизни принесшей человечеству невыразимое горе, и вновь утвердить веру в основные права человека, в достоинство и ценность человеческой личности, в равноправие мужчин и женщин и в равенство прав больших и малых наций, и создать условия, при которых могут соблюдаться справедливость и уважение к обязательствам, вытекающим из договоров и других источников международного права, и содействовать социальному прогрессу и улучшению условий жизни при большей свободе,

#### **И В ЭТИХ ЦЕЛЯХ**

проявлять терпимость и жить вместе, в мире друг с другом, как добрые соседи, и объединить наши силы для поддержания международного мира и безопасности, и обеспечить принятием принципов и установлением методов, чтобы вооруженные силы применялись не иначе, как в общих интересах, и использовать международный аппарат для содействия экономическому и социальному прогрессу всех народов,

#### **РЕШИЛИ ОБЪЕДИНИТЬ НАШИ УСИЛИЯ ДЛЯ ДОСТИЖЕНИЯ ЭТИХ ЦЕЛЕЙ.**

Весь этот длинный фрагмент текста – одно предложение, в котором абзацами и абзацными отступами подчеркнуты инфинитивные обороты, а шрифтом – значащие части (субъект договора, цели и т.д.).

**Язык законов** отличается другим стилистическим оформлением: он всегда должен быть прост и краток, ведь главное в нем – точность выражения мысли. Четкость и точность формулировок здесь абсолютно необходимы, так как законы рассчитаны на однозначность восприятия, они не должны быть истолкованы по-разному. Приведем в качестве примера классические формулировки из Всеобщей декларации прав человека, принятой Генеральной Ассамблеей ООН в 1948 г.

*Статья 1. Все люди рождаются свободными и равными в своем достоинстве и правах. Они наделены разумом и совестью и должны поступать в отношении друг друга в духе братства.*

*Статья 3. Каждый человек имеет право на жизнь, на свободу и на личную неприкосновенность.*

*Статья 4. Никто не должен содержаться в рабстве или в подневольном состоянии; рабство и работорговля запрещаются во всех их видах.*

*Статья 5. Никто не должен подвергаться пыткам или жестоким, бесчеловечным или унижающим его достоинство обращению и наказанию.*

Лексика важных документов не лишена некоторой высокопарности, что определяется содержанием текста. Возвышенное звучание речи вполне закономерно в подобных случаях. Так пишутся ноты правительств, международные договоры и т.п. Вместе с тем в ряду законодательных документов немало и таких, которые отличаются сухим, даже скучным языком. Подобную репутацию официально-деловому стилю создает употребление специальных слов и выражений – канцеляризмов (*жилплощадь; проживает; зачислить на работу; предоставить отгул (отпуск); завизировать; заслушать; надлежащий; по истечении срока; в установленном порядке; вступить в законную силу и т.д.*). Этот стиль изобилует стандартными формулировками, множеством повторов, что также функционально обусловлено. Приведем отрывки из Федерального закона от 13 марта 2006 г. № 38-ФЗ «О рекламе» (в редакции от 21 июля 2014 г.):

*Статья 4. Законодательство Российской Федерации о рекламе*

*Законодательство Российской Федерации о рекламе состоит из настоящего Федерального закона. Отношения, возникающие в процессе производства, размещения и распространения рекламы, могут регулироваться также принятыми в соответствии с настоящим Федеральным законом иными федеральными законами, нормативными правовыми актами Президента Российской Федерации...*

Повторяемость ситуаций, рассматриваемых в законодательных документах, ведет к стандартизации способов выражения, что накладывает печать и на морфологию законодательного подстиля. Для него характерно частое использование отыменных предлогов (*в целях, за счет, в деле, в области*), которые, как правило, «тянут» за собой отглагольные имена существительные (*достижение, урегулирование, взыскание, установление, обжалование, дознание* и др.). Кроме отглагольных, здесь частотны и личные существительные, обозначающие названия людей по их действиям, социальным ролям, иным признакам: *усыновитель, свидетель, задержанный, отдыхающий, клиент, абитуриент, покупатель, посетитель, зритель, пассажир* и т.д. Все эти и подобные слова получают негативную оценку за пределами официально-деловой речи как типичные канцеляризмы, но здесь употребление их оправдано, они выполняют стилеобразующую функцию.

Языку законов свойственна безличная форма изложения, поскольку в законодательстве отражается воля не отдельного лица, а государства (*Пенсия назначается...; По окончании расследования составляется обвинительное заключение*). Это объясняет обилие глаголов страдательного залога (ср.: *Дом строится акционерным обществом...; Стадион построен и оборудован спонсорами школы-интерната*). Из других глагольных форм здесь особенно часты инфинитивы: они нужны для императивных конструкций, выражающих предписание, приказ (*обеспечить своевременную выплату зарплаты; восстановить в должности; отчитаться; отказать*).

Для синтаксиса законодательных документов характерно преобладание сложных предложений; в сложноподчиненных предложениях обычными являются придаточные условия. Здесь много условно-инфинитивных конструкций, что определяется целевым заданием – оговорить обусловленность правовой нормы, а также тем, что законы не имеют обратной силы.

В законодательном языке выработался тип предложения, связанный с особой композицией текста законов. В ней важную роль играет рубрикация, отражающая композиционную структуру текста. Простейшей рубрикой является абзац, который служит показателем перехода от одной мысли (темы) к другой. Абзац – это всегда внутренне замкнутая смысловая единица.

Характерной чертой законодательного подстиля является употребление специальных сочинительных союзов (*а равно; равно как (и); а также; как ..., так и*). Здесь отмечается преимущественное использование косвенной речи (прямая речь возможна только при дословном цитировании законодательных актов, а также в устной судебной речи адвокатов, прокуроров и других членов суда).

Способ изложения в законодательном подстиле – *директивный*.

**Язык административно-канцелярского подстиля.** Сферу его функционирования составляют административно-ведомственные отношения, с которыми связаны различного рода канцелярии, ведающие служебной перепиской, оформлением документации. У административно-канцелярского подстиля две функции: информационно-содержательная (повестка, объявление) и организационно-регулирующая (распоряжение, приказ, деловая переписка).

Административно-канцелярский подстиль включает в себя много жанров. К ним относятся так называемые подзаконные акты (издаваемые на основании и во исполнение законов), выпускаемые исполнительно-распорядительными органами (административные акты, циркуляры, приказы, распоряжения), и договорные документы, а также различная канцелярская документация (заявление, характеристика, автобиография, доверенность, расписка и т.п.).

Административно-канцелярские документы выделяются на фоне других деловых текстов некоторыми особенностями в использовании языковых средств.

Лексика документации включает различную терминологию (профессионально-техническую, экономическую, торговую, спортивную и т.п.), обращение к которой обусловлено ситуацией. Здесь используются номенклатурные обозначения различных предприятий и учреждений: Банк России (*ЦБ РФ*), Федеральная миграционная служба (*ФМС России*), открытое акционерное общество (*ОАО*), Московская биржа и др.; наименования должностей, ученых званий, степеней.

Используется специальная терминология, связанная с оформлением деловых бумаг: *входящий, исходящий* (документ), *документооборот* (движение документов в учреждении), *индекс* (условные обозначения, присваиваемые документам в процессе их учета, регистрации и исполнения), *гриф* (пометка, указывающая на особый характер документа: секретно, срочно, лично), *реестр* (перечень, список чего-либо, применяемый в делопроизводстве), *реквизиты* (обязательные элементы служебного документа), *формуляр документа* (совокупность расположенных в установленной последовательности реквизитов документа) и т.д.

Устойчивый характер получили многие обороты речи, постоянно используемые в деловой переписке. Арсенал этих языковых заготовок достаточно обширен, например: *Настоящим отвечаю на Ваше письмо от...*; *В соответствии с протоколом о взаимных поставках прошу Вас...* и т.д.

Стандартизация делового письма привела к созданию готовых текстов (типовые тексты, трафаретные письма), в которые следует лишь вписать конкретную информацию. Появление таких образцов для деловых писем связано с необходимостью решения однотипных проблемных ситуаций в производстве, на транспорте, в торговле. Такие письма имеют преимущества благодаря гораздо меньшим затратам рабочего времени на их составление (в трафаретных письмах – на заполнение пробелов) и обработку. Но трафаретных текстов сегодня становится все меньше, поскольку увеличивается количество нестандартных ситуаций, что отражается в деловой переписке. Отсутствие типовых текстов затрудняет делопроизводство.

Административно-канцелярской речи чужда экспрессия, однако в особых случаях (праздничный приказ по учреждению, почетная грамота, адрес юбиляру) возможно использование оценочных суффиксов, степеней сравнения имен прилагательных, образных выражений.

Синтаксис канцелярских документов отличается сложностью: употребительны сложноподчиненные предложения, длинный перечень однородных членов, причастные и деепричастные обороты. В приказах и распоряжениях преобладают побудительные предложения с инфинитивом, выступающим в значении повелительного наклонения (*зачислить, назначить; представить развернутый план работы; контроль за исполнением приказа возложить...*). В других видах административно-канцелярских документов побудительные предложения используются редко. Это объясняется тем, что по сравнению с законодательным в канцелярском подстиле смягчена модальность долженствования (она характерна лишь для приказов и распоряжений). В силу этого способ изложения в канцелярских текстах в основном описательный (в отчете, акте, характеристике) и повествовательный (например, в автобиографии); менее распространено рассуждение, которое встречается главным образом в служебных письмах, где нужно что-либо обосновать или доказать. В канцелярских документах очень часто сочетаются повествование, описание и рассуждение. Директивный стиль изложения в этих документах применяется редко (в основном в приказах, распоряжениях).

Большую значимость в канцелярском подстиле приобретают графика, написание и расположение реквизитов. Для некоторых деловых документов, в том числе весьма распространенных, графическое оформление закреплено стандартом. Приведем пример такого документа:

*Ректору ФГБОУ ВПО «Московский государственный университет печати имени Ивана Федорова»  
профессору К. В. Антипову  
студента 2 курса направления подготовки  
«Издательское дело»  
профиля «Газетно-журнальное издательское дело»  
Института издательского дела и журналистики  
С. Д. Александрова  
Заявление*

*Прошу Вас разрешить мне сдать зачеты и экзамены за IV семестр обучения досрочно в связи с тем, что во время летней зачетно-экзаменационной сессии я буду работать волонтером в составе оргкомитета в период организации и проведения VII летней Спартакиады учащихся России 2015 года.  
12 мая 2015 года (подпись) С. Д. Александров*

Таким образом, сферу отношений между гражданами и государством, между структурами, органами и ветвями государственной власти, между организациями и внутри них, наконец, между частными лицами в процессе их производственной, хозяйственной и юридической жизнедеятельности жестко регламентирует официально-деловой стиль.

## **ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ ПО ТЕМЕ**

**Задание 1.** *Определите черты официально-делового стиля в статье 26 Гражданского кодекса РФ. Распределите их по группам: а) лексические, б) словообразовательные, в) морфологические, г) синтаксические, д) текстовые.*

Статья 26. Дееспособность несовершеннолетних в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет.

1. Несовершеннолетние в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет совершают сделки, за исключением названных в пункте 2 настоящей статьи, с письменного согласия своих законных представителей – родителей, усыновителей или попечителя. Сделка, совершенная таким несовершеннолетним, действительна также при ее последующем письменном одобрении его родителями, усыновителями или попечителем.

2. Несовершеннолетние в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет вправе самостоятельно, без согласия родителей, усыновителей и попечителя:

- 1) распоряжаться своими заработком, стипендией и иными доходами;
- 2) осуществлять права автора произведения науки, литературы или искусства, изобретения или иного охраняемого законом результата своей интеллектуальной деятельности;
- 3) в соответствии с законом вносить вклады в кредитные учреждения и распоряжаться ими;
- 4) совершать мелкие бытовые сделки и иные сделки, предусмотренные пунктом 2 статьи 28 настоящего Кодекса. По достижении шестнадцати лет несовершеннолетние также вправе быть членами кооперативов в соответствии с законами о кооперативах.

3. Несовершеннолетние в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет самостоятельно несут имущественную ответственность по сделкам, совершенным ими в соответствии с пунктами 1 и 2 настоящей статьи. За причиненный ими вред такие несовершеннолетние несут ответственность в соответствии с настоящим Кодексом.

**Задание 2.** *Составьте предложения с данными предлогами, характерными для официально-делового стиля (обращайте внимание на необходимый падеж имен существительных):*

*В целях, в отношении, на предмет, в силу, в связи, в соответствии, во избежание, в порядке.*

**Задание 3.** *Подберите и проанализируйте тексты в официально-деловом стиле (законодательного и административно-канцелярского подстилей).*

## Глава 2

# УСТНАЯ ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ

В результате изучения данной главы обучающийся должен:

- определять и применять в соответствии с речевой ситуацией формы и средства речевого общения;
- использовать различные техники преодоления коммуникативных и психологических барьеров;
- ясно выражать мысли и устанавливать коммуникативный контакт;
- разрабатывать и применять коммуникативные сценарии поведения;
- грамотно пользоваться вербальными и невербальными средствами коммуникации;
- гибко применять стратегии и тактики взаимодействия согласно с культурными, гендерными и кросс-культурными различиями;
- готовить устную публичную речь в соответствии с видом, жанром делового общения и задачами профессиональной коммуникации.

### 2.1. Специфика делового общения

**Общение** – это многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия и понимания другого человека.

Значительную часть своей активной жизни люди проводят в разных видах общения – едят, читают, говорят, слушают, общаются по интернету, и поэтому можно отметить, что общение может быть и источником успеха, и причиной многих жизненных трудностей для каждого. Неслучайно неэффективное общение считается одной из самых сложных проблем в организациях и главным препятствием на пути достижения успешной деятельности. Без конструктивного, адекватного общения, обеспечивающего передачу информации, обмен идеями и координацию усилий, не могут практически существовать ни одна группа людей, ни одна организация.

Общение в организационном контексте включает в себя все разнообразие взаимодействий между сотрудниками. Общение необходимо для контроля, планирования, принятия решения, координации, осуществления эффективного лидерства, обучения и выполнения многих других функций менеджмента.

Общение многогранно и может выполнять весьма разнообразные **функции**. Основными являются следующие:

- *коммуникативная* (состоит в обмене необходимой информацией);
- *интерактивная* (функция организации взаимодействия, т.е. определение вида деятельности, распределение обязанностей и контроль за их выполнением, влияние на настроение, поведение, убеждение партнера по общению);
- *перцептивная* (установление взаимопонимания в процессе деятельности).

Общение становится возможным, если налицо все его единицы и каждая четко выполняет отведенную ей роль. Компонентами общения являются: 1) его участники; 2) предмет общения и 3) средства общения (словесные и несловесные).

Основная единица коммуникации – *речевое событие*. Оно представляет собой законченное целое и состоит из двух компонентов: 1) это то, о чем сообщается, говорится (т.е. словесная речь), и то, чем речь сопровождается, – мимика, жесты, что в целом составляет *речевое поведение*;

2) это условие, обстановка, в которой происходит речевое общение, и сами участники общения, т.е. *речевая ситуация*.

Общение – явление далеко не однозначное. Особенности поведения людей, применение ими методов и приемов, использование разнообразных вербальных и невербальных средств определяется видом общения. В лингвистике и психологии существуют разные классификации видов общения, которые дополняют друг друга.

**Виды общения** классифицируют по следующим основаниям:

- вид деятельности человека (общение *деловое* и *бытовое*);
- положение коммуникантов в пространстве (общение *контактное* и *дистантное*);

- наличие или отсутствие опосредующего аппарата (общение *непосредственное* и *опосредованное*);
- используемая форма языка (общение *устное* и *письменное*);
- постоянство или изменчивость позиций «я говорящий» – «ты слушающий» (общение *диалогическое* и *монологическое*);
- количество коммуникантов (общение *межличностное, групповое, массовое*);
- степень общности (общение *манипулятивное, примитивное, формально-ролевое, светское, деловое, духовное*).

**Деловое общение** – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере. Его участники выступают в официальных статусах и ориентированы на достижение цели, конкретных задач. Специфической особенностью названного процесса является регламентированность, т. е. подчинение установленным ограничениям, которые определяются национальными и культурными традициями, профессиональными этическими принципами. Известны «писанные» и «неписанные» нормы поведения в той или иной ситуации официального контакта. Принятый порядок и форма обхождения на службе называется деловым этикетом. Его основная функция – формирование правил, способствующих взаимопониманию людей. Второй по значению является функция удобства, т.е. целесообразность и практичность. Общение как взаимодействие предполагает, что люди устанавливают контакт друг с другом, обмениваются определенной информацией для того, чтобы строить совместную деятельность, сотрудничество.

Чтобы процесс общения в деловой сфере был эффективным, он должен состоять из следующих этапов:

- установка контакта (знакомство). Предполагает понимание другого человека, представление себя другому человеку;
- ориентировка в ситуации общения, осмысление происходящего, выдержка паузы;
- обсуждение интересующей проблемы;
- решение проблемы;
- завершение контакта (выход из него).

Общение выступает как способ бытия общества и человека. Именно в процессе общения происходят социализация личности и ее самореализация.

Специфика делового общения обусловлена тем, что оно возникает на основе и по поводу определенного вида деятельности, связанной с производством какого-либо продукта или делового эффекта. При этом стороны делового общения выступают в формальных (официальных) статусах, которые определяются необходимыми нормами и стандартами (в том числе и этические) поведения людей. Как и всякий вид общения, деловое общение имеет исторический характер, оно проявляется на разных уровнях социальной системы и в различных формах. Его отличительная черта – оно не имеет самодепонирующего значения, не является самоцелью, а служит средством для достижения каких-либо других целей. В условиях рыночных отношений – это прежде всего получение максимальной прибыли. Деловое общение является необходимой частью человеческой жизни, важнейшим видом отношений между людьми.

## 2.2. Вербальные и невербальные средства общения

Успешность речевого общения и его неудачи зависят не только от выбора говорящими языковых средств. Большое влияние на эффективность речевой коммуникации оказывают многие экстралингвистические факторы. Специалисты относят к ним потребность в общении, коммуникативную заинтересованность, настроенность на мир собеседника, близость мировоззрения говорящего и слушающего, умение слушателя проникнуть в замысел собеседника, внешние обстоятельства, знание норм этикета и др. Необходимым условием эффективной коммуникации является умение слушать. Важно создать позитивный коммуникативный климат, помогающий установить контакт и взаимоотношение в процессе общения. Созданию такого климата способствует соблюдение участниками диалога принципа кооперации Г. П. Грайса и принципа вежливости Дж. Н. Лича.

Для передачи любая информация должна быть соответствующим образом закодирована, т.е. она возможна лишь посредством использования знаковых систем. Самое простое деление средств коммуникации – на *вербальные* и *невербальные*, использующие разные знаковые системы.

**Вербальная коммуникация** использует в качестве таковой человеческую речь. Речь является самым универсальным средством коммуникации, поскольку при передаче информации посредством речи менее всего теряется смысл сообщения. Модель вербального коммуникативного процесса включает 5 элементов: КТО? (передает сообщение) – коммуникатор; ЧТО? (передается) – сообщение (текст);

КАК? (осуществляется передача) – канал; КОМУ? (направлено сообщение) – аудитория; С КАКИМ ЭФФЕКТОМ? – эффективность. В современной коммуникации принято выделять 3 вида речевых актов, в зависимости от ожидаемой реакции адресата: вопросы, побуждения и сообщения. Если со стороны собеседника не предполагается никакой реакции, кроме «принятия к сведению» информации, то высказывание принадлежит к *классу сообщения*. Они должны формулироваться ясно, кратко, быть правдивыми. Если ожидаемой реакцией на реплику является какое-то действие вне рамок диалога, то говорящий побуждает речью. Особенностью деловых взаимоотношений является то, что приказы, распоряжения отдаются вежливым тоном. Лучше использовать такой вид побуждения, как *просьба, совет*.

Высказывание, направленное на то, чтобы получить ответ (вербальную реакцию), относится к *классу вопросов*. Если придать сообщению форму вопроса, то можно смягчить, нейтрализовать протест собеседника. Вопросная форма снижает вероятность спора, конфликта в служебном общении. Вопросы позволяют деловому человеку направить процесс передачи информации в нужное русло, перехватить и удержать инициативу, активизировать слушателя. На основе этих функций выделяют **5 типов вопросов**:

1. *«Закрытые»* – это вопросы, на которые можно ответить «да» или «нет». Доверие собеседника можно завоевать, задавая в начале контакта вопросы, требующие утверждения «да». «Закрытые» вопросы лишают другого высказать свое мнение, им нельзя злоупотреблять.

2. *«Открытые»* вопросы требуют какого-либо объяснения, задаются для получения дополнительных сведений, выяснения реальных мотивов. Они начинаются словами: *что, кто, как, сколько, почему, каково ваше мнение*.

3. *Риторические* не требуют ответа, их цель – вызвать новые вопросы, указать на нерешенные проблемы, обеспечить поддержку позиции говорящего путем молчаливого одобрения.

4. *Вопросы для обдумывания* вынуждают размышлять, комментировать сказанное, вносить поправки в изложенное.

5. *Переломные вопросы* удерживают беседу в строго установленном направлении или поднимают новые проблемы, переключают на другое.

**Правила, способствующие успеху участников взаимодействия, считающиеся, безусловно, перспективной стратегией коммуникации, следующие:**

1. Прежде чем отвечать на вопрос, сделайте паузу (не менее 7 секунд) для размышления. Или скажите: «Благодарю вас за вопрос, он оказался для меня неожиданным (я его ожидал)».

2. Своими словами повторите вопрос так, как он был вам задан, или в своей собственной интерпретации. Например: «Спасибо за вопрос (следование Правилу 1). Насколько я вас понял, вас интересуют вопросы, связанные с управлением стрессовыми ситуациями? (следование Правилу 2). Я сейчас вам дам необходимую информацию».

3. Если вопрос оказался сложным по составу (т.е. состоящим из нескольких простых), то сначала разделите его на составляющие части, а затем спросите, на какой из них ответить прежде всего. Практика свидетельствует, что зачастую сложный по составу вопрос задают как раз те, кто необходимую информацию закладывает именно в последнюю часть сложного вопроса.

4. Если перед вами поставлен трудный по содержанию вопрос, то:

а) попросите повторить вопрос, поскольку вы не уверены, что поняли его. При повторении вопрос окажется короче, яснее, лучше сформулирован;

б) повторите вопрос так, как вы его поняли (следование Правилу 2);

в) попросите несколько минут на размышление, за это время о вопросе могут просто забыть;

г) если вы правильно поняли вопрос, попробуйте в качестве ответа привести аналогичный пример из собственного опыта, похожий на ситуацию, предлагаемую в вопросе собеседника.

5. Если вам задают вопрос открытого типа, то сначала уточните, какая конкретно информация интересует автора вопроса. Это позволит вам сэкономить время на обдумывание ответа, не сказать ничего лишнего и более точно спрогнозировать ожидания собеседника.

6. Не следует воспринимать вопросы как знак агрессии против вас. Отвечать целесообразно всегда в корректной и доброжелательной манере, не защищаясь и не оправдываясь. В случае, когда вопросы представляют собой настоящий вызов, когда человека хотят поставить в тупик, в трудное положение, подорвать доверие или опровергнуть все то важное, что было им сказано или сделано, то необходимо использовать вариант ответа на вопрос-вызов путем перефразирования или реформирования сути вопроса на противоположную.

7. Если вам задают непредвиденный вопрос, и вы не знаете, как на него ответить, то попросите разрешения ответить на него чуть позже, или отделайтесь коротким ответом типа «да», «нет», или переадресуйте вопрос тому, кто его задал.

8. Не рекомендуется затягивать ответы на вопросы. Отвечать лучше коротко, не вдаваясь в детали, чтобы не превращать ответ на вопрос в еще одно сообщение.

9. Если заданный вопрос уводит от темы разговора, то ни в коем случае не следует поддаваться на провокацию, лучше вернуться к теме общения. Всего каких-нибудь две-три фразы, но ответ должен вернуть собеседника к обсуждаемой проблеме.

10. Если при ответе вас неправильно поняли, следует немедленно признать свою вину, сообщив собеседнику, что, по-видимому, вы не очень удачно сформулировали свою мысль или не так выразились, и попробовать сделать это еще раз, с учетом особенностей понимания и восприятия информации.

11. Отвечая на вопросы, нужно вести себя как свободный человек, у которого всегда есть выбор вариантов: вежливый отказ от ответа, отсрочка ответа. Кроме того, никто не обязан отвечать всегда на все поставленные вопросы.

12. В конце ответов на вопросы важно поблагодарить собеседника.

**Невербальная коммуникация.** Установлено, что в процессе взаимодействия людей 60–80 % коммуникации осуществляется путем применения невербальных выражений. Они развиваются как общественные знаки коммуникации, хотя некоторые элементы, составляющие их, врожденны. Жесты и мимика, позы наделены семантико-экспрессивной окраской, подчиняются этическим нормам. В условиях служебного взаимодействия тональность невербального поведения должна оставаться нейтральной. Чрезмерная жестикация при деловом разговоре может быть расценена как проявление фамильярности.

Важнейшей особенностью невербальной коммуникации является то, что она осуществляется с участием разных сенсорных систем: зрения, слуха, осязания, вкуса, обоняния. В силу полисенсорной природы невербальной коммуникации выделяют такие ее виды, как *кинесика* (мимика, жесты, позы, походка, взгляд, контакт глаз), *такесика* (поглаживания, рукопожатие, объятия, поцелуи), *проксемика* (позиции за столом, дистанция, организация пространственной среды), *паралингвистика* (*просодика*) (громкость, тембр, темп, высота назализации) и *экстралингвистика* (паузы, смех, кашель, плач).

**Визуальный контакт** – визуалика, или контакт глаз. Глаза играют особую роль при коммуникации посредством мимики. Продолжительный контакт глаз может быть сигналом восхищения, тогда как краткий контакт глаз обычно означает беспокойство. С другой стороны, прямой контакт глаз в течение более 10 секунд может вызвать у собеседника психологический дискомфорт и беспокойство. Психологами замечено, что общительные и уверенные в себе люди смотрят на собеседников пристальнее и дольше, чем замкнутые, направленные «вовнутрь себя». Доказано, что максимальное время, в течение которого прямой взгляд незнакомого человека переносится без дискомфорта, не превышает 3 секунд. Не очень уверенные в себе люди начинают ощущать напряжение и беспокойство еще раньше. Оптимальным в общении является спокойный, внимательный взгляд.

С помощью глаз мы получаем самые точные и открытые сигналы, поэтому во время делового разговора важно контролировать выражение глаз, встречаться взглядом с коммуникантом не менее 60–70 % времени контакта. Взгляд рекомендуется направлять на воображаемый треугольник на лбу собеседника и не отпускать ниже его глаз. В физиологических исследованиях подмечено, что, когда человек доволен, радостно возбужден, его зрачки расширяются в 4 раза по сравнению с нормальным состоянием, и наоборот. По этому признаку можно точно узнать реакцию на услышанное. Понимание невербального языка позволяет точно определить замыслы, позицию собеседника.

Куда чаще всего смотрит начинающий оратор? Есть два любимых места – это пол или поток: он либо вспоминает текст выступления, либо стесняется смотреть в глаза аудитории.

Разберём второй случай и поделимся советами, которые помогут смотреть на свою аудиторию уверенно.

1. Тренировка перед зеркалом. Чувствуете, что часто отводите глаза при общении? Тогда постарайтесь натренировать этот навык – расскажите свою презентацию перед зеркалом, не отводя глаза. То есть на протяжении всей практики следует смотреть четко себе в глаза.

2. Практика с незнакомцем. Устройте себе челлендж – на протяжении дня смотрите спокойно, уверенно и открыто в глаза незнакомым людям. Одно «но» – не нужно делать это назойливо и слишком усердно, так как это может насторожить человека. Несколько секунд зрительного контакта будет достаточно.

3. Практика решает. Если вам предстоит встреча или презентация, то постарайтесь не забывать про зрительный контракт с собеседниками или аудиторией. Перемещайте взгляд с одного человека на другого, пока не получите отклик.

**Жесты** – это внешнее проявление внутреннего эмоционально-психологического состояния человека. Обычно под языком жестов подразумеваются движения рук, кистей, пальцев, ног, головы, исполь-

зубые при рассказе о чем-то или для привлечения внимания собеседника, а также многие другие сигналы в виде действий (собеседник открывает дверь или форточку, вынимает сигареты, застегивает пуговицу, листает бумаги и т.п.). Специалисты по невербальной коммуникации выделяют пять типов жестов: символы, иллюстраторы, регуляторы, проявления аффекта, адаптеры.

**Поза** – это статическое положение человеческого тела. Ее изменение или синхронизация с собеседником может указывать на изменение отношений между ними, например об интересе к другому человеку (наклоняясь к собеседнику или, наоборот, отвернувшись, или даже сидя спиной к говорящему).

Известно около 1000 различных устойчивых положений, которые способно принять человеческое тело. Культурные традиции каждого народа накладывают вето на одни позы и поощряют другие (например, поклоны у японцев или сидение с вытянутыми ногами у американцев). Большинство поз расшифровываются как оборонительные, закрытые для общения (руки, скрещенные на груди) или свидетельствующие о надменности и превосходстве (высоко вздернутая голова, взгляд сверху вниз).

**Такесика.** Это самые разнообразные прикосновения людей – рукопожатия, поцелуи, поглаживания, похлопывания, объятия.

В повседневной жизни прикосновения также возможны в определенных случаях и по разным причинам (например, поцелуй при встрече долгожданного партнера), разными способами (рукопожатие или объятие) и в разных местах (у вагона поезда, в офисе, на выставке). Интенсивность и частота прикосновения различаются у людей разных этносов и культур, зависят от пола, возраста, статуса, национальных особенностей и типа личности. Прикосновения дают разнообразную информацию: они сообщают об эмоциональном состоянии, о характере взаимодействия.

**Проксемика** – организация пространства и времени коммуникативного процесса. Американский антрополог Э. Т. Холл выделил четыре основные дистанции, влияющие на процесс общения:

1. Интимная – от 0 до 0,5 метра. На ней общаются люди, связанные, как правило, близкими доверительными отношениями. Информация передается тихим и спокойным голосом. Много передается с помощью жестов, взглядов, мимики.

2. Межличностная – от 0,5 до 1,2 метра. На ней осуществляется общение между друзьями.

3. Официально-деловая или социальная – от 1,2 до 3,7 метра. Используется для делового общения, причем чем больше расстояние между партнерами, тем более официальны их отношения.

4. Публичная – более 3,7 метров. Характеризуется выступлением перед аудиторией. При таком общении человек должен следить за речью, за правильностью построения фраз.

**Паралингвистика и экстралингвистика** связаны с голосом человека. Эта невербальная особенность околоречевой «формы» общения. Акустические невербальные аспекты речи (тембр, темп, дикция, артикуляция, манера говорения), как известно, дают важную информацию, помогающую понять передаваемое сообщение.

Специалисты по паралингвистике и экстралингвистике выделяют главные измерения голоса – громкость, высота, темп (скорость), тембр и пауза.

### **Темы для рефератов**

1. Условия эффективной речевой коммуникации: постулаты Г. П. Грайса.

2. Организация речевого взаимодействия: принципы коммуникации Дж. Н. Лича и Г. П. Грайса.

3. Деловое общение: кодекс, национальные особенности.

4. Основные тенденции развития русского языка конца XX – начала XXI века.

## **2.3. Этика, этикет и культура делового общения**

Как известно, **этикет** – это установленные правила поведения, обхождения в каком-либо обществе. Он дает возможность использовать уже готовые формы общепринятой вежливости для общения с различными группами людей и на различных уровнях. Нормы этикета касаются поведения, манер, одежды, а также речевого общения с окружающими.

Речевой этикет включает в себя систему стратегий поведения, в том числе речевого, и систему устойчивых этикетных формул. **Этикетные формулы** (речевые стереотипы, речевые стандарты, речевые формулы, клише) – это фразеологизированные предложения, являющиеся готовыми языковыми средствами, с их помощью принято выражать отношение в ситуации знакомства, при встрече и расставании, благодарить или приносить извинения.

Особенностью этикетных формул является то, что они не содержат прямых сообщений, но содержат косвенные. Так, слово «здравствуйте» в повседневном общении означает «я готов поддерживать с вами отношения», а отсутствие этого этикетного знака – отсутствие этого желания.

Разнообразие формул речевого этикета, как отмечает Н. И. Формановская, позволяет объединить их в группы в зависимости от тематики разговора и конкретной речевой ситуации. Это такие группы слов и выражений, как «Обращение», «Приветствие», «Знакомство», «Прощание», «Извинение», «Благодарность», «Представление», «Пожелание», «Приглашение», «Предложение», «Просьба», «Отказ», «Комплимент». Рассмотрим универсальные речевые формулы, которые приняты в деловой коммуникации на русском языке, и принципы использования этих формул этикета.

В качестве основных принципов использования этикетных формул можно назвать:

- принцип вежливости;
- принцип соответствия речевой ситуации: обстановка общения (официальная / неофициальная);
- фактор адресата: социальный статус, личные заслуги, возраст / пол собеседника, степень знакомства.

Речевой этикет приветствий предусматривает очередность приветствия. Первыми приветствуют:

- мужчина – женщину;
- младший (младшая) по возрасту – старшего (старшую);
- младшая по возрасту женщина – мужчину, который значительно старше ее;
- младший по должности – старшего;
- член делегации – ее руководителя.

В официальной обстановке повседневного делового общения принято использовать универсальные этикетные формулы:

*Формулы приветствия* – «Добрый день (утро, вечер)!», «Здравствуйте!»

*Формулы прощания* – «До свидания!», «Всего доброго!», «Всего хорошего!», «До встречи!» (если назначена встреча), «Позвольте попрощаться!»

*Формулы благодарности* – «Спасибо!», «Очень признателен Вам...», «Благодарю!», «Большое спасибо!», «Сердечно благодарю (благодарен)!», «Разрешите поблагодарить Вас!», «Очень Вам признателен!»

*Просьба* – «Будьте добры...», «Будьте любезны...», «Прошу вас...»

*Извинение* – «Приношу свои извинения...», «Извините, пожалуйста...», «Прошу меня простить...», «Простите, пожалуйста...»

*Предложение* – «Позвольте предложить...», «Разрешите предложить Вам ...», «Я хотел бы предложить Вам...»

*Приглашение* – «Разрешите пригласить Вас на...», «Я приглашаю Вас на...», «От имени ... приглашаю Вас на ...», «Будем рады видеть Вас...».

В пособии Г. Смирновой «Прагматические аспекты устного делового общения на русском языке» особое внимание уделяется ситуации отказа и тем сложностям, которые возникают в связи с выбором **речевых формул отказа**.

Установка на конструктивный тон делового общения выражается в готовности признать позицию собеседника, само право на существование такой позиции, в отсутствии категоричных суждений: *Этого не может быть! Даже не думайте об этом! Не хочу даже и слушать! Никогда мы на это не пойдём!* и т.п.

В деловом общении вежливая форма отрицания включает сомнение: *Мне кажется это не вполне убедительным; Боюсь, что не могу согласиться с вами; Едва ли это так.*

Отрицательный ответ, отказ с позиции требований делового этикета – это сложное речевое действие. Необходимо позаботиться о том, чтобы собеседник не был обижен. Смягчает отказ позиция сочувствия, сопереживания вынужденному его принять, а также надежда на возможное сотрудничество в дальнейшем: *К сожалению, мы не можем сегодня принять Ваше предложение. Может быть, это будет возможно в будущем.*

Эта перспектива (даже формальная) очень важна для делового общения. Если ее не предлагает отказывающаяся сторона, она должна присутствовать в реплике того, кому отказывают: *Будем надеяться, что ситуация изменится к лучшему, и мы сможем вернуться к этому вопросу.*

Немаловажным компонентом делового речевого этикета является *комплимент*. **Комплименты** – это слова, содержащие небольшое преувеличение достоинств, которые желает видеть в себе собеседник. В деловом общении необходимо различать комплимент и похвалу. Как отмечает К. Ф. Седов, похвала – это низший жанр повседневной коммуникации, комплимент – риторический жанр, который предполагает определенные умения, искусность. Цель похвалы – оценка поступка, цель комплимента – изменение эмоционального состояния адресата, желание доставить удовольствие собеседнику, тем самым стимулируя его на дальнейшее сотрудничество.

Тактично и вовремя сказанный комплимент поднимает настроение у делового партнера, способствует формированию положительного отношения к собеседнику. Комплимент говорится в начале разговора, при встрече, знакомстве или во время беседы, при расставании. Комплимент в деловом общении обычно характеризует профессиональные качества собеседника, его деловую репутацию, нравственность, дает общую положительную оценку собеседнику. Готовясь к деловому разговору, целесообразно заранее подготовить небольшой набор комплиментов для разных случаев, ситуаций, людей:

*Вы хороший (отличный, прекрасный, превосходный) партнер (компаньон);*

*Вы партнер с безупречной деловой репутацией;*

*Ваше умение организовать производство выше всяких похвал. Всегда приятно иметь дело с таким профессионалом.*

В деловой коммуникации приняты следующие основные **виды деловых комплиментов**:

- комплимент офису, обстановке: *Какие у Вас прекрасные условия для работы; У Вас прекрасный кабинет, настраивающий на эффективное деловое взаимодействие;*

- комплименты сотрудникам: *У Вас замечательный коллектив профессионалов, работать с такими людьми одно удовольствие;*

- комплимент деловым качествам партнера: *Благодарю за Вашу пунктуальность, так мы можем быстрее достичь договоренностей. Вы настоящий эксперт в своем деле. С Вами приятно иметь партнерские отношения, вы – человек слова.*

Уместный искренний комплимент создает позитивный настрой в самом начале контакта, помогает комфортно и быстро провести успешные переговоры, создает перспективу для дальнейшего делового общения.

Не рекомендуется злоупотреблять комплиментами внешности собеседника: *Вы сегодня прекрасно выглядите...* Дело в том, что подобные фразы оцениваются как шаблонные и не достигают того эффекта, на который рассчитывает говорящий. Кроме того, такой комплимент чреват обратным эффектом: собеседник может быть уставшим, плохо себя чувствовать, и тогда он эту фразу в лучшем случае воспримет как проявление неискренности, а в худшем – как насмешку.

Подводя итог, сформулируем основные правила комплимента: *уместность, достоверность, искренность, индивидуальность, краткость.*

*Уместность* – основное требование к комплименту. Даже самый хороший комплимент, сказанный не вовремя, может испортить деловые отношения. Важно уметь слушать и слышать своего собеседника, чтобы сказать ему комплимент.

Комплимент неуместен, если партнер чем-то увлечен, расстроен, если собеседник сердит. Запрещены комплименты по половым, возрастным, религиозным, национальным признакам, комплименты с сексуальным подтекстом. Недопустимы в комплименте ирония, снисходительность, пошлость, штампы, театральность и тем более грубость. Жесты и мимика должны быть конгруэнтны произнесенным словам.

Требование достоверности состоит в том, что комплимент в целом должен соответствовать действительности, преувеличение достоинств собеседника превращает комплимент в лесть.

*Искренность* – то качество, которое может иногда сгладить шероховатости даже не совсем удачного комплимента. Неискренний комплимент вызывает настороженность, воспринимается как лесть и создает дополнительные коммуникативные барьеры, в то время как цель комплимента состоит в том, чтобы их преодолеть.

*Краткость* – необходимый атрибут эффективного комплимента. Комплиментарная часть высказывания должна быть как можно более краткой, содержать одну или две мысли, быть простой по конструкции, заведомо понятной. Комплимент не должен быть банальным, содержать поучений и рекомендаций.

У Дейла Карнеги разработана идеальная формула трех плюсов, которая прекрасно подходит для ситуации делового общения: *улыбка, имя, комплимент*. При первой и последующих встречах с партнерами важно всегда встречать их искренней улыбкой, называть по имени и говорить в самом начале тонкий комплимент.

Искусство делового общения состоит и в том, как принимать комплимент. Не следует оправдываться, принижать собственные достоинства, давать какие-то комментарии, развивать тему. Необходимо помнить, что деловые комплименты – неотъемлемая часть этикета отношений, потому принимать их нужно с чувством вежливой благодарности.

В русскоязычной деловой коммуникации особое внимание следует уделять системе обращений.

Как известно, в русской речевой культуре принято Вы-общение, которое предполагает не только обращение к собеседнику по имени-отчеству, но и определяет выбор темы обсуждения, дистанцию об-

щения, тональность, отбор лексических средств. Официальная обстановка требует двустороннего Вы-общения в любой социальной и возрастной группе.

В отличие от других стран в России принята трехимённая система называния людей: фамилия – имя – отчество. Она сформировалась исторически и сейчас сохраняется только в русской культуре. Этикет предписывает в официальных документах, а также в устных официальных сообщениях обязательно указывать фамилию, имя, отчество любого гражданина. Это касается не только обращения, но и упоминания, именованя лица в официальных условиях.

Общение с особо важными персонами (VIP-лицами, занимающими высокое служебное положение или имеющими выдающиеся заслуги перед отечеством) имеет свою специфику. Для обращения к таким людям (в устной и в письменной форме) используются особые этикетные формулы:

*Многоуважаемый Юрий Михайлович!*

*Глубокоуважаемый Дмитрий Сергеевич!*

Нарушением норм русского речевого этикета является складывающаяся под влиянием западной культуры тенденция двумённого официального обозначения (имя и фамилия) первых лиц государства: *Дмитрий Медведев, Владимир Путин*. Эта тенденция нарушает традиции трехимённого обозначения лица, о которых уже говорилось, и представляет собой жест неуважительного отношения к особо важной персоне, так как именование является индексацией статуса человека. При обращении к подобным лицам принято использовать разрешительные этикетные формулы:

*Позвольте обратиться к Вам с предложением...*

*Позвольте предложить Вам...*

*Разрешите позвонить Вам по вопросу о...*

Формулы вежливости могут быть развернутыми и свернутыми:

*В связи с... Позвольте мне от имени... Поздравить Вас с... и пожелать Вам...* (развернутая формула)

*Разрешите поздравить Вас с...*

*Поздравляем Вас с...* (свернутая формула)

Развернутые речевые формулы этикета используются в основном в письменной речи, свернутые более характерны для устной ее формы (исключение составляет читаемая речь).

Представление о коммуникативном лидерстве по отношению к особо важной персоне выражается в добровольной передаче речевой инициативы лицу, чей статус намного выше статуса собеседника. Собеседник в этом случае, как правило, отвечает на вопросы и докладывает о состоянии дел.

Возраст собеседника также имеет существенное значение при выборе формы общения и этикетных фраз. Ты-общение по отношению к старшему по возрасту человеку – грубейшее нарушение правил речевого этикета.

**Правила использования этикетных формул** и формы общения в связи с понятием «социальный статус» можно представить следующим образом:

Вы-общение и строгое соблюдение правил этикета требуется в официальной обстановке по отношению к любому адресату; всегда – по отношению к старшему по возрасту и по отношению к незнакомому человеку.

Вы-общение и подчеркнутая вежливость – по отношению к лицам, занимающим высокое служебное положение и лицам, чьи заслуги признаны всеми.

Помимо обращения по имени-отчеству или трехимённого обращения, в официальной обстановке (при ведении деловых переговоров, при общении с высокопоставленными лицами) возможно обращение по фамилии или по должности, статусу с добавлением слов господин, госпожа, например господин Смирнов, госпожа Кузнецова, господин Президент, господин профессор. Такие обращения, с помощью которых можно обозначить адресата речи, называются обращениями-индексами: клиенты, рекламодатели, партнеры, соучредители и т.п., например:

*Уважаемые соучредители!*

*Сообщаем, что очередное ежегодное собрание состоится 15 февраля 2012 года в 12.00.*

Обращения-регулятивы (*друзья, коллеги*) регулируют отношения с теми, кому адресуются, например: *Уважаемые коллеги, хочу обратиться к вам со следующим предложением...; Дорогие друзья, позвольте мне в этот торжественный час...*

Система обращений существенно изменилась за последнее время: возвращаются забытые обращения, уходят еще недавно казавшиеся единственно возможными публичные обращения. Возвращение утраченных этикетных знаков еще не стало системным, поэтому в каждой конкретной ситуации нужно ориентироваться отдельно, учитывая традиции русского речевого этикета и фактор адресата.

## ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ ПО ТЕМЕ

### **Темы для рефератов**

1. Речевой этикет в историческом и этнокультурном аспекте.
2. Речевой этикет телефонного разговора.
3. Принципы делового общения Дейла Карнеги.
4. Сферы и правила использования в деловом общении визитных карточек.
5. История обращения в русской культуре.

**Задание 1.** *Используя универсальные этикетные формулы, подготовьте несколько вариантов приветствия:*

- а) поприветствуйте коллег в торжественной обстановке;
- б) поприветствуйте коллег в нейтральной обстановке;
- в) поприветствуйте начальника в нейтральной обстановке.

**Задание 2.** *Вы – участник деловой встречи. Используя речевые формулы ситуаций рекомендации, приготовьтесь представить своего коллегу деловому партнеру.*

**Задание 3.** *Вы – участник деловой встречи. Используя речевые формулы ситуации знакомства, приготовьтесь представить себя.*

**Задание 4.** *Используя речевые формулы отказа, откажитесь от предложения участвовать в презентации. Позаботьтесь о том, чтобы собеседник не был обижен, смягчите отказ выражением сочувствия, сопереживания, а также надеждой на возможное сотрудничество в дальнейшем.*

**Задание 5.** *Прочитайте комплименты и комментарии к ним. Объясните, удачны ли комплименты. Предложите свой вариант.*

- *Для коллеги:* Когда ты мне помогаешь в работе, я чувствую себя уверенней.
- *Для клиента:* Вы так быстро выбрали хит продаж. Мне бы ваш вкус.
- *Для руководителя:* Мне нравится работать у Вас, я не боюсь за свой завтрашний день.

Во всех трех приведенных примерах использована разная техника. Психологи шутят, что искренность – лучшая манипуляция, которая обезоруживает. В первом случае применена техника внушения: чтобы вас услышали, обратили внимание, нужно выстроить комплимент так, чтобы он начинался с какого-то действия вашего визави (когда ты мне помогаешь в работе...), вторая часть предложения строится на основе собственных ощущений, эмоций (я чувствую себя уверенней). После такого комплимента человек понимает, что своими действиями помогает другому. Разве теперь он сможет в чем-то ему отказать?

Во втором случае была использована техника позитивной оценки. Комплимент был сказан как бы между прочим, однако точно попал в цель, подняв самооценку клиента. Сначала идет констатация какого-то факта или действия со стороны клиента (быстро выбрали...), затем собственное приобщение, сравнение (мне бы так же...). Такой «случайно» брошенный комплимент клиент непременно запомнит и не раз вернется в эту компанию.

Третья техника еще более продвинутая – умение увидеть глазами других. Сначала идет какое-то личное чувство, эмоция (*мне нравится у вас работать...*) и вывод (*я не боюсь за свое завтра*). Руководитель воспринимает такой комплимент как выражение чувства благодарности своего сотрудника за его деловые качества, умение создать надежную компанию, у которой есть серьезная позиция на рынке.

**Задание 6.** *Попробуйте сделать комплимент деловым качествам своих коллег, чужому офису, найдите какие-то положительные аспекты у своего клиента, скажите ему об этом, глядя в глаза, от чистого сердца.*

**Задание 7.** *Американский лингвист Робин Лакофф обратила внимание на то, что речевое сотрудничество говорящего и адресата, по сути, выражает этический аспект процесса коммуникации; с учетом этого автор предложила три принципа этического коммуникативного взаимодействия: 1) не навязывайся, 2) выслушай собеседника, 3) будь дружелюбен. Как эти принципы могут быть связаны с речевым этикетом? Ответьте письменно, приведите примеры.*

**Задание 8.** Какую часть от общего лексического состава следующего телефонного диалога занимает этикетная лексика? Выделите в диалоге речевые формулы и определите их функциональное назначение.

А. — Алло. Я хотел бы поговорить с господином Зайцевым.

Б. — Я у телефона.

А. — С Вами говорит Александр Петров, представитель фирмы «Максвел» в Санкт-Петербурге.

Б. — Очень приятно. Слушаю Вас.

А. — Мне хотелось бы до начала переговоров кое-что уточнить.

Б. — Пожалуйста. Я Вас слушаю.

А. — Изменилась ли цена квадратного метра экспозиции в связи с инфляцией?

Б. — Да, конечно. Сейчас один квадратный метр площади в павильоне стоит двенадцать долларов, а на открытой площадке — восемь.

А. — Спасибо. Это все, что я хотел узнать.

Б. — Если у Вас возникнут еще какие-нибудь вопросы, звоните. Я к Вашим услугам.

А. — Спасибо. В случае необходимости я обязательно воспользуюсь Вашим предложением. Всего доброго.

Б. — До свидания.

## 2.4. Разновидности устного делового общения

Культура речи является важнейшей составляющей современной гуманитарной культуры. По тому, как человек говорит и пишет, можно судить о его знании языка, об уровне духовного и интеллектуального развития, о деловых качествах. Устная речь – это самая первая «визитная карточка» человека.

Устная речь – это речь звучащая, характеризующаяся использованием системы фонетических и просодических (мелодических) средств выражения. Она значительно отличается от письменной на всех уровнях языковой системы: лексическом, морфологическом, синтаксическом, текстовом. Если при создании элементарных письменных текстов каждое высказывание в той или иной степени обдумывается, а при подготовке документов работа осуществляется в несколько этапов: составление черновика, обсуждение, редактирование, утверждение, то в устной спонтанной речи момент продуцирования (создания) речи совпадает с моментом обдумывания и с моментом произнесения.

Устная речь отличается от письменной и тем, что она обязательно предполагает наличие собеседника. Говорящий и слушающий не только слышат, но и видят друг друга, поэтому устная речь нередко зависит от реакции слушателя и может изменяться в зависимости от нее. Для устной речи характерны такие признаки, как необратимость, поступательность, линейность развертывания во времени.

Для русского устного делового общения существенны следующие соотношения: *публичность – непубличность; диалогичность – монологичность; непосредственность – опосредованность; официальность, подготовленность – неофициальность, спонтанность.*

Кроме того, для устной деловой коммуникации характерны такие признаки, как *целенаправленность, ограниченность круга обсуждаемых тем, стандартизированность речи* и в то же время ее *личная адресованность.*

Устное деловое общение может быть *строго официальным* (доклады, выступления на презентациях), *менее официальным* (выступления в дискуссиях на рабочих совещаниях), *полуофициальным* и *неофициальным* (повседневное служебное общение).

Устная деловая коммуникация в зависимости от количества и характера взаимодействия ее участников может осуществляться в монологической либо диалогической форме. В соответствии с этим делением различают такие разновидности устной речи, как:

- монолог;
- диалог;
- полилог.

**Монолог** (гр. *monologos* < *monos* «один» + *logos* «речь») – разновидность устной речи, создаваемая в результате активной речевой деятельности говорящего и не рассчитанная на активную одновременную реакцию слушателя. Для монолога типичны значительные по размеру отрезки текста, состоящие из структурно и содержательно связанных между собой высказываний. Монолог в деловом общении представляет собой продолжительное высказывание одного лица. Он относительно непрерывен, последователен и логичен, обладает относительной завершенностью, сложен по структуре.

**Диалог** (греч. *dialogos*) – разновидность устной речи, характеризующаяся регулярным обменом высказываниями-репликами, на языковой состав которых влияет непосредственное восприятие речевой деятельности говорящего собеседником. Диалог предназначен для взаимодействия между двумя или

несколькими собеседниками, причем в обмене информацией речевые партнеры могут меняться ролями. Диалог спонтанен (как правило, не может быть заранее спланирован), эллиптический (фразы более свернутые, краткие, чем в монологе), экспрессивен.

**Полилог** (греч. *polylogos* < *poly* «много» + *logos* «речь») – разновидность устной речи, возникающая при непосредственном общении нескольких лиц. Ситуативная связанность, спонтанность, нелинейность получают в содержательно-смысловой структуре полилога максимальное отражение.

Специфическими жанрами деловой коммуникации можно считать спор, дискуссию, полемику, дебаты, прения, которые зачастую являются составляющими таких форм делового общения, как совещания, собрания и конференции, а могут иметь и самостоятельное значение. Среди *жанров устной деловой речи* можно выделить следующие: деловая беседа, служебный телефонный разговор, устный отчет о работе; интервью, например собеседование с новым сотрудником; дискуссионное выступление на совещании, доклад, публичная юбилейная речь и другие.

Диалог как разновидность устной деловой речи может быть разговором, собеседованием, деловой беседой, переговорами.

**Деловая беседа** имеет следующие характерные особенности:

- дифференцированный подход к предмету обсуждения с учетом коммуникативной цели и партнеров и в интересах понятного и убедительного изложения мнения;
- быстрота реагирования на высказывания партнеров;
- критическая оценка мнений, предложений и возражений партнеров;
- аналитический подход к учету и оценке всех факторов проблемы;
- ощущение собственной значимости и повышение компетентности партнеров в результате разбора других точек зрения по данной проблеме;
- ощущение сопричастности и ответственности в решении затронутой в беседе проблемы.

В структуре деловой беседы могут быть выделены *следующие фазы*:

1. Приветствия, обращения собеседников друг к другу.
2. Постановка вопроса, проблемы, просьбы, высказывание предложений одной стороной.
3. Активное слушание и обмен информацией.
4. Выдвижение идей, версий, решение проблем.
5. Нахождение оптимального способа решения проблемы, вопроса.
6. Принятие решения.
7. Заключительные слова и прощание.

Задачи, которые решаются в *начале беседы*, связаны, прежде всего, с установлением контакта с собеседником, созданием атмосферы взаимопонимания, пробуждением интереса к разговору.

*Основная часть беседы* нацелена на сбор и оценку информации по обсуждаемой проблеме; выявление мотивов и целей собеседника; передачу запланированной информации. Успешному проведению этой фазы способствует владение техникой постановки вопросов, методами активного слушания и восприятия сведений и фактов. В деловом русском языке можно выделить ряд устойчивых речевых оборотов, которые позволяют собеседникам управлять ходом беседы на этапе обсуждения проблемы и принятии решения.

*Заключительная часть беседы* служит своеобразной общей ее оценкой. Успешно завершить беседу – значит достигнуть заранее намеченных целей. Важно отделить завершение беседы от других фаз; для этого используются такие выражения, как «Давайте подведем итоги» или «Мы подошли к концу нашей беседы».

**Деловое совещание** является одним из важных жанров устной коммуникации и одним из самых ответственных видов деятельности руководителя.

**Различают несколько видов деловых совещаний.**

*По принадлежности к сфере общественной жизни* различают деловые, административные, научные или научно-технические (семинары, симпозиумы, конференции, съезды) совещания.

*По масштабу привлечения участников* разграничивают международные, республиканские, отраслевые, региональные, областные, городские, районные, внутренние (в масштабе одной организации или ее подразделений).

*По месту проведения* совещания делят на местные и выездные.

*По периодичности проведения* различают регулярные, постоянно действующие (собираются периодически, но без устойчивой регулярности).

*По количеству участников совещания* могут быть в узком составе – до 5 человек, в расширенном составе – 20 человек, представительные – более 20 человек.

*По способу проведения* совещания – непосредственные и опосредованные, проводимые с помощью технических средств, – селекторные и в режиме видеоконференций.

Деловые совещания могут классифицироваться по тематике рассматриваемых вопросов, по форме проведения, по основной задаче, и в этом случае совещания подразделяются на инструктивные, оперативные (диспетчерские), проблемные.

Цели инструктивных совещаний – доведение до сведения участников совещания принятых руководителем предприятия или организации решений, распределение заданий соответствующим инструктажем, разъяснение вопросов, определение сроков и способов выполнения поручений.

Цели оперативных (диспетчерских) совещаний – получение информации о текущем состоянии дел. В отличие от инструктивных совещаний информация поступает снизу вверх по схеме управления. Участники такого совещания сообщают сведения о ходе работы на местах. Оперативные совещания проводятся регулярно, всегда в одно и то же время, список участников постоянный, специальной повестки дня не имеется, они посвящаются неотложным задачам текущего и последующих 2-3 дней.

Цели проблемных совещаний – поиск оптимальных путей для решения проблемы в кратчайшие сроки, вынесение на обсуждение хозяйственных проблем, рассмотрение организационных перспектив, обсуждение инновационных проектов.

Таким образом, деловое совещание представляет собой форму групповой деятельности. Факторы, определяющие его эффективность, связаны в первую очередь с умением организовать работу группы и управлять групповым поведением. В отличие от деловой беседы, когда собеседники не могут не принимать во внимание особенности личности, мотивов, речевых характеристик друг друга, речевое поведение участников делового совещания во многом обезличено, подчинено интересам и ожиданиям той группы, представителями которой они себя считают.

**Переговоры** – одна из наиболее распространенных и одновременно сложных форм делового взаимодействия. Успех в деловой жизни напрямую зависит от умения вести переговоры. Переговоры не только имеют нравственно-этическое значение, но и являются необходимым условием предпринимательства, менеджмента и успешного бизнеса. Коммерческие переговоры преследуют двоякую цель – разрешить спор и в дальнейшем обеспечить сотрудничество, т.е. в целом они проводятся для того, чтобы совместно с партнером обсудить проблему, которая представляет взаимный интерес, и принять совместное решение, договориться.

Переговоры – это специфический вид деловой коммуникации, имеющий свои правила и закономерности, использующий разнообразные пути к достижению соглашения, совместный анализ проблем. Цель переговоров – найти взаимоприемлемое решение, избегая крайней формы проявления конфликта.

Коммерческие переговоры организуются по инициативе одного из участников путем личной договоренности при встрече, обмене письмами, по телефону и т.п. Они начинаются с того момента, когда одна из сторон выступит с предложением обговорить детали и условия заключения договора. Когда вторая сторона принимает предложение, наступает один из важнейших этапов – подготовка к переговорам. От того, насколько тщательно будут подготовлены переговоры, зависит не только их результат, но и сам процесс: будут ли переговоры длительными, конфликтными или они пройдут быстро, без срывов и конструктивно.

Подготовка к переговорам включает два основных направления работы: решение организационных вопросов (определение времени и места встречи, формирование количественного и качественного состава делегации) и проработку основного содержания переговоров. При определении времени встречи обычно исходят из предполагаемой продолжительности переговоров – около 1,5-2 ч. Как правило, они назначаются на 9:30 или 10:00. Если переговоры проводятся во второй половине дня, нужно выбрать такое время их начала, чтобы они закончились не позднее 17:00 – 17:30. При проведении переговоров нужно иметь в виду, что первый спад активности участников наступает примерно через 35 мин. после их начала.

Для коммерческих переговоров существуют два принципиально отличающихся друг от друга подхода – это *метод позиционного торга* и *метод принципиальных переговоров*.

Суть **метода позиционного торга** заключается в том, что занимают позиции, которые затем уступаются в некоторой последовательности. Начинается торг с изложения исходных позиций, предполагающих весьма значительное завышение первоначальных требований. Выдвигается крайняя позиция (например, максимальная цена товара), которую упорно отстаивают, идя лишь на небольшие уступки. Позиционный торг как жесткий метод ведения коммерческих переговоров в целом малопродуктивен, поскольку он характеризуется непредсказуемостью результата, большими затратами времени, возможностью ухудшения взаимоотношений с партнерами и, соответственно, вероятностью отказа от сотрудничества в будущем.

Более эффективным методом ведения коммерческих переговоров является **метод** так называемых **принципиальных переговоров** (переговоров по существу), разработанный в Гарвардском университете США и подробно описанный в книге Роджера Фишера и Уильяма Юри «Путь к согласию, или Переговоры без поражения». Этот метод состоит в том, что партнеры не торгуются по поводу того, на что может пойти или не пойти каждая из сторон, они исходят из сути дела и стремятся найти взаимную выгоду там, где это возможно, а там, где их интересы не совпадают, добиваются такого результата, который был бы обоснован справедливыми нормами, независимо от воли каждой из сторон.

Сам коммерческий переговорный процесс состоит из *трех последовательных этапов*:

- взаимное уточнение интересов, точек зрения, концепций и позиций участников;
- обсуждение предмета переговоров, выдвижение аргументов в поддержку своих взглядов и предложений, их обоснование;
- согласование позиций и выработка договоренностей.

Началом этапа *завершения переговоров* служит принятие взаимосогласованного пакета предложений:

- формулирование достигнутых договоренностей в виде соглашений;
- формулирование заключительного протокола.

**Заключительные документы переговоров оформляются в виде соответствующих соглашений:**

**Договор** – правовой акт, который устанавливает права и обязанности договаривающихся сторон. Договор формулируется (в зависимости от содержания переговорного процесса) как экономический, дипломатический, коммерческий, военный и пр. Это может быть договор о гарантиях, договор о дружбе и сотрудничестве, договор о взаимной помощи, о нейтралитете, о разделении сфер влияния, о купле и продаже.

**Конвенция** – договор по отдельному вопросу.

**Соглашение** – договор по вопросу сравнительно небольшого значения или временного характера, заключаемый на непродолжительный срок.

**Протокол** – фиксация в кратко изложенном соглашении договоренности по определенному вопросу. Протокол может также служить пояснением к той или иной статье основного договора.

**Протокол о намерениях** – соглашение сторон, не носящее юридического характера. Его статус – лишь прояснить и в определенной степени согласовать намерения сторон на основе установления в процессе переговоров общих интересов.

**Декларация и меморандум** – торжественные заявления сторон о том, что они будут придерживаться одинаковой линии поведения по спорному вопросу.

**Джентльменское соглашение** – договор, заключаемый в устной форме между договаривающимися сторонами.

## ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ ПО ТЕМЕ

**Задание 1.** *Подготовьте ролевое представление ситуации собеседования при найме на работу. Ситуация для диалога (интервью при найме):*

**Претендент (А)** знает, что в одной из солидных фирм есть вакансия менеджера по обучению персонала. Претендент – специалист высокого уровня и ожидает хорошей зарплаты. Для себя претендент решил, что будет просить оклад в 50 тыс. руб. В крайнем случае претендент согласен на 40 тыс. руб., если будет предоставлен бесплатный служебный автомобиль или ежегодная бесплатная путевка на отдых за рубежом. У претендента уже есть предложение на аналогичную должность с окладом в 35 тыс. руб. и без дополнительных льгот.

**Опрашивающий (Б)**, руководитель подразделения фирмы, имеет хорошие отзывы об (А) и заинтересован в том, чтобы взять претендента на работу. Он может предложить 25 тыс. руб., в крайнем случае – 30 тыс. руб., но никак не больше. В то же время фирма имеет возможность предоставлять сотрудникам: бесплатные обеды в офисе, бесплатное медицинское обслуживание для сотрудников и за 50 % – для членов их семей, доступ в офис в вечернее время с правом использования компьютерной техники и средств связи.

**Задание 2.** *Заранее подберите подходящие речевые стереотипы для выражения своих коммуникативных намерений:*

- приветствие;
- знакомство;
- установление контакта и доброжелательной атмосферы (аффинити);

- запрос информации;
- выражение мнения;
- предложение;
- выражение сомнения и неопределенности;
- выражение неодобрения, несогласия, отказа;
- выражение желания отстаивать свою точку зрения;
- выражение желания уйти от ответа;
- выражение благодарности;
- завершение беседы.

**Задание 3.** Используя речевые стереотипы (см. приложение 1), подготовьте фрагмент деловой беседы.

**Задание 4.** Ознакомьтесь с универсальными вопросами интервьюера при приеме на работу (см. приложение 2), подготовьте устные ответы на эти вопросы.

**Задание 5.** Прочитайте «Правила речевого поведения вежливых партнеров». Согласны ли Вы с таким расположением правил?

*Правила речевого поведения вежливых партнеров:*

Для слушающего	Для говорящего
1. Показывайте взглядом, позой свою доброжелательность, интерес, внимание. 2. Старайтесь не перебивать собеседника. Но, извиняясь, переспрашивайте, просите что-нибудь уточнить, объяснить, привести пример и т.д. При этом лучше это делать, когда собеседник закончит свою реплику.	1. Говорите заинтересованно, спокойно, смотрите доброжелательно. 2. Чаще обращайтесь к собеседнику; называйте его по имени, по имени-отчеству. Спрашивайте, все ли ясно, понятно, не нужно ли что-либо разъяснить и т. д. 3. Не исправляйте во время разговора замеченные речевые ошибки. Не делайте замечаний партнеру о его речевом поведении. 4. Цитируйте, передавайте своими словами, развивайте мысль, высказанную партнером, то, что показалось важным, или то, что является общим в ваших исходных позициях, особенно в спорных случаях.

## 2.5. Коммуникативные особенности выдвижения тезиса

Еще одной формой устного делового взаимодействия является публичное выступление. К **публичным выступлениям** относятся речи, сообщения, лекции и доклады на совещаниях, конференциях, презентациях, митингах, праздниках и других событийных акциях. Любая речь должна обладать качествами хорошего собеседования, быть ориентирована на слушателей, направлена на достижение прагматичной цели. В публичном выступлении используется публицистический стиль речи и экспрессивная модель общения, допустимы интонирование, многообразные невербальные сигналы, вплоть до актерского мастерства, а также ирония, юмор. Эмоциональность выступления должна соответствовать содержанию и учитывать ситуацию. Публичные выступления предполагают использование микрофона и экрана.

Употребляемые в тексте речи факты, как правило, оцениваются выступающим, комментируются, интерпретируются; широко используются высказывания известных лиц, пословицы, афоризмы, художественные образы, повторение слов, метафоры, сравнения, цитаты, иллюстрации.

Специалисты предлагают несколько правил, нарушение которых может оттолкнуть аудиторию, утомить слушателей и способствовать потере контакта, а значит, привести к *деструктивной* *взаимодействию*. Чтобы этого не допустить, оратору нужно:

- не начинать речь с извинений, если нужно в чем-то извиниться, то лучше пусть это сделает тот, кто представляет выступающего;
- не злоупотреблять фактами и цифрами, произносимыми к тому же в устной форме, целесообразнее представлять необходимый фактический материал в визуальной форме;

- избегать нелитературных слов, сложных профессиональных терминов, примитивных словечек, следует использовать стандартные выражения для конкретной аудитории, на понятном ей языке;
- не рассказывать неуместных, в том числе «грязных», шуток, анекдотов и историй, в то же время правильная шутка, своевременно рассказанная на профессиональном уровне, может быть не только хорошо воспринята, но и весьма полезна;
- не демонстрировать собственную значимость, для этого вместо местоимения «я» лучше использовать так называемый «вы-подход», т.е. «вам будет интересно», «вы узнаете»;
- в любой ситуации, складывающейся в процессе выступления, лучше всегда сохранять корректность.

На этапе подготовки речи важно ясно и четко сформулировать *тезис выступления*.

Формулирование тезиса – сложная операция, но научиться ее производить необходимо для каждого, кто хочет произносить осмысленные речи. В речи тезис обычно предъясняется либо в начале главной части выступления (для незаинтересованного слушателя), либо в конце ее (для слушателя, активно включенного в процесс).

**Тезис** – это основное (часто – новое для публики) положение, которое оратор собирается доказывать или защищать. В тезисы не включаются доказательства, факты, иллюстрирующие основные положения. Но надо помнить, что тезис – это не вопрос, а сжатый определенный ответ на основной вопрос.

После того, как тезис речи определен, оратору становится ясным, какая мысль пройдет красной нитью через все его выступление. Если речь маленькая по объему, можно ограничиться одним тезисом. Однако если речь не сводится к простой реплике, и в ней предполагается раскрыть несколько взаимосвязанных мыслей, то необходимо еще одно действие, которое называется делением тезиса на смысловые части. Эта работа позволяет выявить взаимосвязь и соотношение идей, придать речи стройную форму. Для этого на этапе замысливания речи необходимо произвести деление тезиса на составляющие части.

Особое внимание следует обратить на процедуру формулирования тезиса. Необходимо охватить единственный вопрос в исключительных деталях, чтобы утверждения были твердо обоснованы самим содержанием документа. Тезис должен содержать в себе определенные конкретные утверждения, а не просто перечислять факты; отстаивать точку зрения, то есть заявлять о вашем отношении к конкретной теме; сообщать главную идею и объяснять то, что вы хотите обсудить. Более того, он является дискуссионным, чтобы кто-то мог поспорить с вами о наличии противоположной позиции или, наоборот, поддержать ваши утверждения. Тезис требует, как правило, формулирования длинного и сложного предложения, обогащенного придаточными, деепричастными и причастными оборотами, вводными словами. Важно следить, чтобы каждая формулировка тезиса была именно суждением, а не заголовком (назывным предложением), лозунгом или вопросом.

Например: *Facebook внес существенный вклад в глобализацию, позволив личным и партнерским взаимоотношениям развиваться за рамками государственных границ и временных зон.*

При затруднении формулирования тезиса необходимо попробовать поставить вопрос к основной идее текста. Например, если вы должны рассказать о пользе использования компьютеров при обучении, то преобразуйте поставленную перед вами задачу в вопрос: «*Каковы выгоды от использования компьютера при обучении?*» – и начать тезис следующим образом: «*Потенциальные выгоды от использования компьютера ...*»

В случае возникновения дискуссии или спора необходимо помнить, что эффективно построенные тезисы держат контроль над всеми заявленными утверждениями.

Каковы же конкретные формы уклонения от тезиса в ораторской практике?

**1. Потеря тезиса.** Довольно частое явление в речи неопытного оратора, нередко – следствие его волнения. Такой оратор легко теряет главную нить рассуждения, сбивается на второстепенный вопрос или начинает говорить «вообще». Иногда тема оказывается слишком сложной, и оратор не может ее раскрыть, но поскольку он должен говорить, то освещает более знакомый или простой вопрос. Сюда же относятся случаи, когда выступающий неправильно понял тему и говорит не о том, что в ней предполагалось рассматривать.

Ср., например:

Журналист: *Как вы понимаете термин «демократизация общества»?*

Интервьюируемый: *Наше общество и власть не готовы к демократизации.*

Причиной потери тезиса может быть не только мысленный сбой, но и осознанное желание человека отвечать не на тот вопрос, который ему задали, доказывать не тот тезис, который сформулирован. В этом случае говорят о подмене тезиса. **Подмена тезиса** – это нарочитая его потеря, используется как умышленный софистический прием в полемике, когда, будучи не в силах доказать выдвинутое положение, стремятся искусственно переключить внимание на другой вопрос, внешне похожий на доказываемое.

мый, но имеющий совершенно другое содержание. В реальной речевой практике достаточно сложно разграничить, где произошла потеря тезиса, а где – его сознательная подмена.

Механизм подмены осуществляется часто путем **расширения** или путем **сужения** тезиса. Например, говоря о проблемах экологии, тезис сужается, если выступающий смещает акценты только к одному из аспектов этой глобальной темы (например, вредным выбросам завода «Химтехпром»). Расширение тезиса происходит в ситуации, когда тема сформулирована достаточно узко («Экологическая ситуация в пойме реки Ахтуба»), а говорящий, увлекшись рассуждениями, переходит к проблеме незаконной вырубки леса в стране, к истреблению редких видов животных и т.д.

Логическая ошибка «потеря тезиса» и уловка «подмена тезиса» встречаются обыкновенно в длинных речах, где сложнее контролировать смысловое единство и легче заменить одно положение другим.

«Потеря тезиса» и «подмена тезиса» часто характеризуют речевое поведение школьников и студентов. Подмена тезиса – характерная черта дипломатической речи.

2. Т. В. Анисимова и Е. Г. Гимпельсон предлагают еще один вид ошибки, так называемое **лоскутное одеяло**. В одном выступлении говорящий затрагивает и пытается решить несколько мало связанных между собой вопросов. При этом каждая проблема более или менее четко формулируется, но не аргументируется. Такое построение речей, когда проблемы только назывались, но не предлагалось никаких решений, было чрезвычайно характерно для выступлений советского периода и все еще продолжает быть актуальным и сейчас, поэтому на этот вид отступления от тезиса необходимо обратить особое внимание.

3. **«Утопленный тезис»**. Данная ошибка связана с логическим и синтаксическим построением текста. Небрежное языковое оформление приводит к тому, что слушающему очень сложно вычленить тезис выступления. У оратора есть единая основная мысль, но он не может донести ее до аудитории. Тезис либо совсем теряется в неумелых рассуждениях, либо воспринимается как два разных тезиса. Пример из интервью Министра образования А. А. Фурсенко: *«Вы знаете, образование, и образование среднее в частности, общее образование – это вещь очень консервативная. В этом есть свои минусы несомненные. Я считаю, что есть плюсы, потому что то, что сегодня нет деградации, очень существенной деградации образования, связано с тем, что система, которая работала у нас со своими недостатками, но, тем не менее, неплохая система, она за счет консервативного сохранилась. Другое дело, что эти проблемы, которые возникли в течение 90-х годов главным образом, когда государство из многих социальных сфер, в том числе из образования, ушло. Но, предоставив за это гораздо больше свободы. Так вот, те изменения, которые произошли в образовании за это время, они сегодня начинают проявляться. Вы вспомнили по поводу забастовок, перекрытия дорог из-за того, что просто не выплачивали зарплату, зарплату нищенскую. Что произошло за 2000-е годы? Зарплата увеличилась в рублевом выражении примерно в 5 раз. Это заметные деньги. О задержках зарплат мы практически не слышим, слышим как о каком-то диком исключении, это связано скорее с техническими накладками, чем с системой. Но до сих пор психология учителя заключается в том, что ему возвращают долги. А это очень опасная психология, которая не ориентирована на то, что есть взаимные обязательства. Что учитель сам тоже должен обществу. Я не говорю государству в данном случае даже, я говорю обществу, своим ученикам, родителям своих учеников. И если эта психология сохранится, то как ни увеличивай зарплату, мы то, что называется деградацией, можем действительно развивать, потому что очень важно, чтобы сегодня менялся подход, чтобы менялась логика отношений учителя к своей работе. Ну и естественно, должно продолжаться усиление внимания государства, общества к учителю, к системе образования, в том числе и улучшение ресурса обеспечения».*

4. **Ассоциативный тип** построения речи. В этом случае у выступающего совсем нет тезиса. По мере высказывания первой мысли в его голове возникает вторая, из нее вытекает третья и т. д. В начале речи оратор не знает, где окажется в конце. Приведем фрагмент из телевыступления В. С. Черномырдина: *«Говорил, говорю и буду говорить: не станет Черномырдин, не произойдет этого, как бы некоторые ни надеялись. Потому что, когда такие задачи стоят, когда мы так глубоко оказались, не время сейчас. Меня многие, я знаю, из-за того, что Черномырдин очень многим оказался, как в горле, как говорится. Но я всем хочу сказать, не говоря уж о Борисе Николаевиче, что пусть они не думают, что так легко. Ведь люди видят, кто болеет за судьбу, а кто просто занимается под маркой. Я знаю, кто тут думает, что пробил его наконец. Черномырдин всегда знает, когда кто думает, потому что он прошел все это от слесаря до сих пор. И я делаю это добровольно, раз иначе нельзя, раз такие спекулянты идут, что хотят меня сделать как яблоко преткновения. Это надо внимательно еще посмотреть, кому это надо, чтобы вокруг Черномырдина создавать атмосферу. Все должны знать: сделанного за годы реформ уже не воротить вспять!»*

Таким образом, формулирование тезиса – необходимая задача для оратора при любом выступлении, которая помогает ему не только сосредоточиться на главной мысли своей речи, но и представить с помощью тезиса то новое и интересное, что он хочет донести до своей публики.

## 2.6. Аргументация и логичность как основа грамотной деловой коммуникации

**Логичность** – одно из важнейших качеств речи, отражающее соотношение языка и мышления и выявляющее умение говорящего правильно изложить собственные мысли и построить связный текст. Это неотъемлемое качество любого развернутого высказывания, однако для риторического выступления она является обязательной. Если в непринужденной беседе говорящий порой позволяет себе погрешить против логики и не всегда четко структурирует свою речь, то, например, в политической дискуссии или судебных прениях он обязан быть максимально последовательным и логически безупречным.

Речь считается логичной, если она соответствует следующим требованиям:

- **доказательность**, т.е. опора на определенную систему аргументов. Речь, особенно публичная, в которой нет четкой системы доказательств и фактов, не может вызвать у собеседника доверия и производит впечатление голословной;

- **последовательность** – правильное развертывание высказывания, например от частного к общему, от малого к большому, от простого к сложному, от известного к неизвестному и т.д.;

- **непротиворечивость**, или соответствие предмета рассуждения основным законам логики (тождества, противоречия, исключенного третьего, достаточного основания). Нарушение логических законов и цепочек построения текста также воспринимается слушателями как показатель низкой коммуникативной культуры и отсутствия навыков публичной речи. Ироническое восприятие нарушений законов логики отражено в поговорках: «В огороде – бузина, в Киеве – дядька», «Начал за здравие, кончил за упокой».

Только при соблюдении названных требований оратор придет к правильным заключениям, и, наоборот, всякое нарушение их ведет к ложным выводам.

Для того чтобы избежать логических ошибок и правильно строить высказывания, необходимо помнить об **основных законах логики**.

**1. Закон тождества** гласит, что предмет мысли в границах одного рассуждения должен оставаться неизменным. Этот закон предотвращает появление в речи неопределенности и расплывчатости рассуждений. Чаще всего нарушение закона тождества становится причиной такой логической ошибки, как подмена тезиса: начав рассуждать об одном, говорящий в процессе развертывания речи переходит к другой теме и ошибочно начинает рассказывать о чем-то другом.

**2. Закон противоречия** гласит, что не могут быть одновременно истинными два высказывания, одно из которых утверждает нечто, а другое – отрицает то же самое. Например, в предложении: «*В эстафете наши лыжницы побили мировой рекорд, а немецкие спортсменки показали не менее высокие достижения*», – содержится логическая ошибка: в эстафетной гонке выигрывает только один – тот, кто достиг наивысших результатов.

Еще одним примером нарушения данного закона может служить следующее высказывание: «*С изменением статуса компании она стала филиалом ВГТРК – изменилась и ее информационная политика. Однако неизменной остается информационная деятельность компании*». Не может информационная деятельность остаться неизменной при изменении информационной политики.

**3. Закон исключенного третьего** определяет, что из двух взаимопроверяющих суждений о предмете одно истинно, другое ложно, а третьего не дано. Например, не могут быть одновременно истинными два тезиса, выдвинутые в рамках предложения: «Луна – это самостоятельная планета и спутник Земли». Из школьного курса естествознания каждый образованный человек знает, что небесное тело может вращаться либо вокруг звезды (планета), либо вокруг планеты (спутник), следовательно, не может быть одновременно и тем, и другим. Закон исключенного третьего является основой важного метода доказательства, так называемого доказательства от противного, которое нередко используется ораторами как эффективный способ убеждения.

**4. Закон достаточного основания** требует, чтобы в случае каждого утверждения указывались убедительные основания, в силу которых оно принимается и считается истинным. Иными словами, для признания суждения истинным нужно обосновать свою точку зрения, доказать справедливость выдвигаемых положений, соблюдая последовательность и аргументированность высказываний. Закон достаточного основания предостерегает против необоснованных суждений, «волевых» решений, слепого преклонения перед авторитетами и требует обоснованности, доказательности, т.е. связи любой мысли,

любого положения, выдвигаемого в речи, с действительными фактами, примерами из реальной жизни, а также с научно обоснованными положениями.

**Логичность речи** проявляется на двух уровнях: во-первых, при построении высказывания, отражающего логику мысли, и, во-вторых, при оформлении текста, связанного с логикой изложения.

**Логические ошибки**, вызванные различными нарушениями логики, могут проявляться на уровне словосочетания, предложения, текстового фрагмента и целого текста.

Нарушение логической сочетаемости слов в границах простого предложения может привести к разного рода ошибкам:

**1. Возникновение несуществующих логических связей:** «*В отеле имеются теннисные корты, бассейн, комфортабельные постели и другие спортивные сооружения*». Механическое соположение разнородных предметов (спортивный инвентарь и мебель) приводит к тому, что читатель пытается найти какую-то связь (заведомо ошибочную!) между случайно соединенными в рамках одного предложения понятиями.

**2. Нарушение родо-видовых отношений:** «*В повествовательном стиле изложения встречаются как сложные, так и сложноподчиненные предложения*». Родовое понятие (сложное предложение) может быть представлено несколькими видовыми (бессоюзное, сложносочиненное, сложноподчиненное), однако такие понятия не могут вступать в равноправные отношения (Ср. высказывание: «*В зоопарке мы видели разных зверей, птиц и медведей*»).

**3. Расширение (сужение) понятия:** «*Баскетбол смотрят миллионы стран*». В этом предложении понятие «страна» сузилось до понятия «жители страны», что приводит к возникновению еще и фактической ошибки: на карте мира существует менее 200 государств. Правильно данную мысль следовало бы выразить так: «*Баскетбол смотрят миллионы жителей разных стран*».

**4. Подмена понятия:** «*Приближения премьеры труппа ждет с особым волнением*». Труппа ждет не приближения премьеры, а самого первого представления.

**5. Скрещивание понятий:** «*Хотелось бы знать, какая рыба более ценная – семга или лососина?*» В данном высказывании название рыбы ошибочно соплагается с названием мяса рыбы. Аналогична весьма распространенная ошибка: «*В сети попало несколько селедок*», – вместо правильного «*сельдей*».

**6. Нарушение закона исключенного третьего:** «*Если вы пчела и шмель, ползайте в эту щель!*» (статья о бортничестве). Один и тот же живой организм не может одновременно принадлежать к разным биологическим видам. Данная ошибка легко исправляется заменой соединительного союза «и» на разделительный союз «или».

«*Масштабы того кровопролития можно представить даже косвенно, если учесть, что маленькие деревни наполовину лишились здоровых мужчин*». В данном высказывании также наблюдается нарушение закона исключенного третьего: можно либо лишиться («потерять, утратить что-либо»), либо нет; нельзя *представить косвенно и лишиться наполовину*. Можно исправить это утверждение следующим образом: «*Масштабы того кровопролития можно представить даже по косвенным данным, зная, что малые деревни лишились половины здоровых мужчин*».

**7. Сопоставление несопоставимого:** «*Блины едят горячими или с маслом*». Ошибочное использование союза «или» создает ложное представление о том, что существует только два (причем взаимоисключающих!) способа угощения блинами, что, безусловно, не соответствует действительности.

В рамках **сложного предложения** или **текстового фрагмента** можно выделить следующие типы логических ошибок.

**1. Мнимое противопоставление:** «*Дочь я родила вне брака, сейчас ей 31 год, но у нее фамилия и отчество не отца*». Использование противительного союза «но» создает неверное представление, что между первым и вторым предложениями существует какое-то противопоставление.

**2. Различение тождественного:** «*Ученые нашего университета прочно вошли в число, если не ведущих, то, по крайней мере, лидирующих специалистов по этой проблеме*». В данном случае противопоставляются синонимичные определения *ведущие* и *лидирующие*.

**3. Нарушение причинно-следственных связей.** Искажение смысла и даже абсурдность высказывания возникают в результате несоответствия посылки и следствия, например: «*Быстрота размножения вредителей зависит от того, насколько упорно и планомерно ведется с ними борьба*». Получается, что чем больше борются с вредителями, тем быстрее они размножаются. В этом случае следовало бы писать не о *размножении* вредителей, а об *уничтожении*, тогда мысль была бы сформулирована правильно. Приемлемы различные варианты стилистической правки предложения: «*Быстрота уничтожения вредителей зависит от того, насколько упорно и планомерно ведется с ними борьба*», «*При упорной борьбе с вредителями можно быстрее добиться их уничтожения*» и т. д.

**4. Образование несуществующих связей** из-за неправильного выбора союза или союзного слова: «Дом стоит на пригорке, поэтому передняя его часть – просторная гостиная». Механическое использование союза «поэтому» вовсе не помогает установить причинно-следственные связи между простыми предложениями в составе сложного: два тезиса, объединенных в рамках одного высказывания, никак не связаны друг с другом.

**5. Нарушение закона тождества.** Например, «По данным отдела ЗАГС, за последние годы в районе увеличилось число разводов. Причем расторгают браки молодые семьи, с 1-3-летним брачным стажем. В чем же секрет семейного счастья?» В данном примере обнаруживается нарушение первого закона логики – закона тождества, возникает одна из грубейших ошибок – многотемье. В результате понятие-тема *развод* плавно сливается с понятием-темой *семейное счастье*. Для исправления такого рода ошибок рекомендуется разбивать повествование на самостоятельные части, каждая из которых раскрывает исключительно одну микротему.

**Логичность на уровне целого текста** предполагает соответствие определенным композиционным особенностям выбранного жанра. Вместе с тем в любом тексте можно выделить пропорциональные части (вступление, основная часть, заключение), между которыми должны быть выверенные переходы. Особую роль в построении текста и смысловых связей между его частями играет абзац.

Логичность речи предполагает особое внимание к точности словоупотребления, к сочетаемости лексических единиц, к правилам синтаксического оформления высказывания, к средствам связи отдельных высказываний и смысловых фрагментов текста, к членению текста на абзацы.

Логичность речи проявляется также в умении человека, выступающего публично, правильно выстроить систему доказательств той точки зрения, которую он отстаивает. Оратор должен постараться убедить аудиторию в справедливости выдвинутых утверждений, приводя неоспоримые доводы, аргументы и доказательства. Истинность аргументов должна быть проверена и доказана практикой.

Любое доказательство базируется на тезисе, аргументах и демонстрации связи аргументов с тезисом.

Система доводов в пользу того или иного утверждения и называется **аргументацией**.

**Аргументы** – это суждения, посредством которых обосновывается истинность тезиса. Следовательно, аргументом может считаться не всякая правильная и интересная мысль, а только та, которая доказывает наш тезис.

Все аргументы можно разделить на 2 группы: *логические* и *психологические*.

**Типы логических аргументов:**

1. Удостоверенные единичные факты.
2. Статистические данные.
3. Определения как аргументы доказательства.
4. Аксиомы и постулаты. Ранее доказанные законы науки и теоремы как аргументы доказательства.
5. Ссылки на законы, нормативные акты и т.д.

**1. Факты** – это предложения, фиксирующие эмпирическое знание; это действительные, невымышленные явления. Факты могут служить самым надежным аргументом доказательства, если они правильно подобраны и объективно отражают картину события. Они существуют независимо от того, что мы о них думаем, какими свойствами личности мы обладаем, в каком психическом состоянии находимся в момент их восприятия.

Факты в риторической практике подразделяются на **единично удостоверенные, системные и исторические**. Единично удостоверенные факты часто сопровождают речь, для демонстрации своего тезиса оратор прибегает к примерам из личной жизни, жизни знакомых или к произошедшим однажды событиям. К системным относятся выводы науки, объективные показатели состояния дел, зафиксированные неоднократно. Если же речь идет о прошедших событиях, то используется исторический факт, который выглядит как изложение обстоятельств дела: привести факты по делу, значит рассказать, как было дело.

**2. Статистика** – количественные показатели чего-либо. Статистика в небольших количествах может появляться практически в любом виде публичной речи. При этом обязательно должен указываться источник сведений. В речи не должно быть слишком много цифр, это затрудняет восприятие, загромождает память и делает сложным сравнение по определенному показателю. Наконец, в устной речи можно пользоваться только целыми цифрами, десятые, как показывает практика, плохо запоминаются.

**3. Определение** представляет собой логическую операцию, предназначенную для установления, прояснения значения используемого термина, уточнения его смысла и значения. Определение может стать ценным рациональным аргументом в речи. Чтобы дать определение, необходимо отыскать сущ-

ностные признаки определяемого предмета, те признаки, которые помогают отличить данный предмет от других, например: «Кислоты – это вещества, образующиеся из кислотных остатков и атомов водорода».

При дефиниции понятий перед оратором стоит очень важная задача в предоставлении полного определения с существенными характеристиками определяемого феномена и избежании следующих ошибок:

- слишком широкое определение: «Лошадь – млекопитающее и позвоночное животное»;
- слишком узкое определение: «Совесть – это осознание человеком ответственности перед самим собой за совершённые поступки»;
- и широкое и узкое одновременно: «Бочка – это сосуд для хранения жидкостей»;
- определение не должно содержать тождества: «Халатность заключается в том, что человек халатно относится к своим обязанностям»;
- определения не должны быть двусмысленными, не допускаются метафоры и сравнения: «Лев – царь зверей».

По возможности определение не должно быть негативным и вообще предвзятым.

**4. Ссылки на законы, документы, постановления** и другие нормативные акты, обязательные для выполнения. Необходимо заметить, что логика неохотно признает этот тип аргументов, считая его нормативно-оценочным, однако в общественной практике такое доказательство вполне объективно, поскольку для законопослушного гражданина необходимость выполнения законов и распоряжений верховной власти является неизбежным. Ссылки на законы важны для судебной речи, где они оказываются обязательным и наиболее значимым аргументом. Важную роль играет этот вид аргумента и в парламентской практике, где применяются ссылки на ранее принятые решения Думы или на заключения парламентской комиссии.

#### **Психологические аргументы.**

В этом случае оратор непосредственно апеллирует к чувствам и эмоциям аудитории. В самом общем виде по назначению психологические аргументы можно разделить на побуждающие и объясняющие. *Аргумент побуждающий* устремлен в будущее и имеет целью показать адресату, почему ему следует совершить некоторое действие: вы должны это сделать, т. к. это вам (или вашим близким) выгодно, полезно, интересно и т. п. *Аргумент объясняющий* чаще всего относится к прошлому и объясняет мотивы поступков, указывает, почему было произведено то или иное действие, принято то или иное решение: мы это сделали, т. к. это полезно для общества.

Рассмотрим несколько видов психологической аргументации:

- **аргумент к тщеславию** – использование лестных похвал в надежде на то, что оппонент примет ваш тезис или, по крайней мере, «станет мягче и покладистее». Пример удачного использования аргумента к тщеславию – басня И. А. Крылова «Ворона и лисица». На доводе к тщеславию основаны жанры комплимента, оды и панегирика (античный литературной речи хвалебной речи). Считается, что этот приём по силе воздействия на психику человека не уступает ни одной другой уловке;

- **аргумент к вере** – использование обещаний с целью побудить к каким-либо действиям. Довод к вере активно эксплуатируется политиками, обещающими одним – землю, другим – немедленное решение квартирного вопроса, третьим – кардинальное повышение зарплаты и т. д.;

- **аргумент к выгоде** встречается в деловой речи, например в рекламе: покупайте этот стиральный порошок, потому что он наиболее экономичный и выгодный для вас. Однако чаще он используется в косвенной форме: что мы все (общество, предприятие, город) выиграем, получим, если сделаем (не сделаем) то, к чему призывают: закупайте это оборудование, так как это приведет к процветанию вашего предприятия; выбирайте в мэры этого кандидата, поскольку только он сможет обеспечить такое управление городским хозяйством, которое устроит нас, жителей и т. п. Причем оратор может обращаться только к положительным или только отрицательным мотивам, а может совмещать их в одном аргументе: если сделаете, получите выгоду, а если не сделаете, получите убытки;

- **аргумент к жалости**. Этой цели достигают двумя способами: 1) вербальным («Если вы поставите мне двойку, меня лишат стипендии»); 2) невербальными (использование слёз и даже обморока).

Целый ряд психологических приёмов так или иначе апеллирует к чувству страха, неуверенности в своих силах.

- **аргумент к силе**. Этот приём представляет собой открытую либо завуалированную угрозу в адрес оппонента, например в виде предположения о том, что его точка зрения может иметь для него «нежелательные последствия», что его мнение представляет опасность для государства или общества, что «начальство считает иначе» и т. д. Аргумент к силе – это прием воздействия на поведение человека, а не на его взгляды. Функцией таких доводов, как аргумент к жалости, аргумент к силе, является принуждение.

- *аргумент к авторитету* представляет собой ссылку на мнение лица, пользующегося признанием, влиянием в определенной сфере общественной деятельности. В качестве довода к авторитету часто используется прием цитирования. Не каждый осмелится вступить в полемику с авторитетом, поэтому указанный довод иногда именуют *аргументом к несмелости* и определяют как «обращение в поддержку своих взглядов к идеям и именам тех людей, с кем оппонент не посмеет спорить, даже если они, по его мнению, не правы».

## ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ ПО ТЕМЕ

**Задание 1.** *Прочитайте текст с сайта Правительства Москвы и определите, к какой форме речи (устной или письменной) можно отнести данное речевое произведение. Какие языковые и речевые средства позволяют квалифицировать форму речи? Предположите ситуацию, в которой мог быть использован этот текст. Оцените его коммуникативные качества.*

«Карачаровский механический завод – это, наверное, одна из крупнейших в СНГ профессиональных организаций лифтовой индустрии. В следующем году заводу исполнится 65 лет. В принципе, на протяжении всей истории завода мы очень тесно сотрудничали с городом Москвой по поставкам лифтового оборудования, ну и, наверное, в старые годы являлись основной организацией по поводу данных поставок. Предприятие является компанией полного цикла. Мы проектируем, производим, монтируем и эксплуатируем все виды лифтового оборудования.

Бизнес-сообщество знает, какое большое значение власти города уделяют сфере жилищно-коммунального хозяйства, в том числе и модернизации лифтового оборудования. Наверное, сегодня, ну, не наверное, а точно, сегодня самый масштабный лифтовой проект в России – это программа Правительства Москвы по замене лифтов, отслуживших более 25 лет. И мы видим, какое большое внимание уделяют и сколько усилий прилагают власти города, для того чтобы жители могли пользоваться самым современным оборудованием.

В принципе, эти требования заложены фактически в самой конкурсной документации, эти требования касаются доступности лифтов для инвалидов, комфортности, надежности, безопасности и энергоэффективности. Причем с каждым годом уровень этих требований возрастает. В связи с такими объективными требованиями, в конкурсах могут участвовать практически только организации – производители лифтов или профессиональные лифтовые организации, что для нас очень ценно, хотя конкуренция при этом достаточно жесткая. При этом на моей памяти не было ни одного случая, когда в конкурсе победила бы какая-то организация-посредник или рейдер.

В конце 2014 года мы планируем перейти на выпуск лифта нового поколения, называется эта модель «Протон». В принципе, разрабатывали ее достаточно давно, но вот именно сейчас ее удалось закончить. И уже первые два лифта «Протон» с января 2013 года работают в городе Москве, они установлены по программе замены. Нас очень порадовала реакция жителей на нашу новую разработку. Все довольны, все работает. Планируем фактически со следующего года уже в рамках поставок для города Москвы поставлять только новое оборудование. Разрабатывали мы лифт совместно с нашими итальянскими партнерами. В итоге, мы считаем, что у нас получился российский лифт европейского уровня, но по российской, опять же, цене».

**Задание 2.** *Прочитайте фрагменты текстов официально-делового стиля. На какой вопрос отвечают данные фрагменты? Трансформируйте письменный текст в устное сообщение.*

1. «Мероприятия, направленные на предоставление доступного и комфортного жилья петербургским семьям, состоящим на жилищном учете, осуществляются в рамках реализации Концепции государственной жилищной политики Санкт-Петербурга на 2012–2017 годы. В случае ресурсного обеспечения мероприятий Концепции в запланированном объеме (ввод в эксплуатацию 3,0 млн кв. м за счет средств бюджета Санкт-Петербурга) к 2017 году возможно улучшить жилищные условия 162,2 тыс. петербургских семей, что составляет 95 % общего числа граждан, состоящих сегодня на жилищном учете (на 01.05.2013 – 171 296 семей), из них 49,3 тыс. семей – предоставить жилые помещения государственного жилищного фонда Санкт-Петербурга.

В 2012 году в Санкт-Петербурге, по данным Центрального банка России, было выдано 20,8 тыс. ипотечных жилищных кредитов. За период с января по июнь текущего года петербуржцы получили 9,3 тыс. кредитов. Всего в 2013 году планируется предоставить порядка 25 тыс. кредитов. В целом по Санкт-Петербургу наблюдается положительная тенденция по увеличению количества выдаваемых ипотечных жилищных кредитов гражданам.

В целях увеличения количества выдаваемых ипотечных жилищных кредитов, а также повышения их доступности для граждан, состоящих на жилищном учете, в Санкт-Петербурге реализуется целевая

программа «Развитие долгосрочного жилищного кредитования в Санкт-Петербурге». Социальные выплаты за счет средств бюджета Санкт-Петербурга на оплату первоначального взноса по ипотечным жилищным кредитам в 2012 году получили 767 семей, в текущем году запланировано 800 семей (по состоянию на 01.06.2013 – 356 семей)».

2. «В целях создания благоприятных условий для привлечения частных инвестиций в сферу жилищно-коммунального хозяйства (ЖКХ) и решения задач модернизации и повышения энергоэффективности объектов коммунального хозяйства, в том числе установление долгосрочных (не менее чем на три года) тарифов на коммунальные ресурсы, а также определения величины тарифов в зависимости от качества и надежности предоставляемых ресурсов в Санкт-Петербурге обеспечено принятие нормативных правовых актов, регулирующих деятельность для привлечения частных инвестиций в сферу ЖКХ.

Для привлечения инвестиций в сферу жилищного хозяйства необходимо на законодательном уровне создать условия, гарантирующие инвесторам возврат вложенных средств и получение прибыли».

3. «В целях своевременного обеспечения порядка выполнения приема, регистрации, рассмотрения сообщений о преступлениях, связанных с нарушением Правил пожарной безопасности в лесах, заключено Соглашение о порядке взаимодействия Главного Управления МЧС России по г. Санкт-Петербургу и Комитета при осуществлении проверок по фактам пожаров, произошедших в Санкт-Петербурге на территориях, занятых городскими лесами».

4. «В ходе проведения мероприятий по формированию специальных условий ипотечного кредитования отдельных категорий граждан молодые семьи и работники бюджетной сферы имеют возможность воспользоваться социальной ипотекой с нулевой процентной ставкой в рамках таких жилищных программ, как “Молодежи – доступное жилье” и “Жилье работникам бюджетной сферы”. В 2012 году посредством участия в указанных программах жилые помещения на условиях беспроцентной рассрочки платежей приобрели 310 молодых семей и 1097 семей работников бюджетной сферы соответственно. Кроме того, молодые семьи в рамках целевой программы Санкт-Петербурга “Молодежи – доступное жилье” в текущем году смогут также воспользоваться новым способом улучшения жилищных условий – получить беспроцентный целевой жилищный заем на срок до 10 лет на приобретение жилья.

В рамках мероприятий по формированию рынка доступного арендного жилья и развития некоммерческого жилищного фонда для граждан, имеющих невысокий уровень дохода, в Санкт-Петербурге осуществляются мероприятия по предоставлению гражданам, состоящим на жилищном учете, отдельных жилых помещений (квартир) государственного жилищного фонда по договорам найма за доступную плату ниже уровня цен на рынке жилья. В 2012 году очередникам предоставлено 248 квартир. В настоящее время более 2000 семей из числа очередников изъявили желание получить жилое помещение внаем на возмездной основе».

5. «Разработан комплекс мер, направленных на решение задач, связанных с ликвидацией аварийного жилищного фонда. Правительством Санкт-Петербурга с 2005 года ежегодно утверждается Адресный перечень многоквартирных домов, признанных аварийными и подлежащими сносу или реконструкции, подлежащих расселению в текущем году. Всего с 2005 года в Адресные перечни включены для расселения 936 домов, в которых проживало 37 127 граждан. По состоянию на 01.06.2013 полностью расселено 690 многоквартирных домов, обеспечены жилыми помещениями 32 657 граждан. В стадии дорасселения находится 246 многоквартирных домов. В них проживает 4470 граждан, которым в настоящее время предлагаются жилые помещения в многоквартирных домах, введенных в эксплуатацию в конце 2012 года. Из них 1238 граждан уже дали согласие на вселение в предложенные жилые помещения, 182 гражданина переселяются в судебном порядке. Утвержден Адресный перечень на 2013 год, в который включены 8 многоквартирных домов, признанных аварийными в 2012 году, подлежат расселению 633 гражданина».

**Задание 3.** *Прочитайте тексты 1 и 2. Оцените их с точки зрения соблюдения принципа логичности.*

1. «Целью инновационной политики Санкт-Петербурга является перевод экономики города на инновационный путь развития, который подразумевает в том числе увеличение доли предприятий, осуществляющих технологические инновации, удельного веса инновационной продукции в общем объеме промышленной продукции, количества ежегодно регистрируемых патентов и доли средств, выделяемых на научные исследования вузов, в общем объеме средств, направляемых на научные исследования.

Для достижения поставленной цели городское регулирование инновационной политики осуществляется по нескольким основным направлениям. Прежде всего, это формирование целостной и работоспособной городской инновационной системы, адекватной расширяющемуся спросу на инновации

со стороны секторов экономики, обеспечивающей поддержку инновационной активности на всех стадиях инновационного цикла, и совершенствование механизмов системы государственного финансирования и регулирования инновационных процессов.

Следующее направление – это повышение инвестиционной привлекательности региона, перспективных высокотехнологических секторов его экономики, работа с венчурными фондами по направлению доступного кредитования для инновационно активных организаций.

Одним из важнейших направлений является наращивание человеческого потенциала в сфере науки, образования, технологий и инноваций, объединение усилий бизнеса, науки, государства на реализации приоритетных направлений технологической модернизации, содействие институциональному развитию кластеров и др.

Для реализации этих направлений городского регулирования инновационной политики в 2011 году была принята Комплексная программа “Наука. Промышленность. Инновации” в Санкт-Петербурге на 2012–2015 годы.

2. «Неполная семья – семья, в которой единственный родитель имеет статус матери-одиночки либо один из родителей умер, признан судом безвестно отсутствующим, лишен родительских прав (ограничен в родительских правах) или отбывает срок наказания в местах лишения свободы, а также в которой родители (один из родителей) уклоняются (уклоняется) от уплаты алиментов, а решение суда о взыскании алиментов не исполняется».

**Задание 4.** Прочитайте риторические тексты, вычленив тезис в каждом из них. Проанализируйте причины уклонения от тезиса.

1. (Ученику в школе задали по биологии описать герань)

– Что можно сказать об этой герани? Герань – это комнатный цветок. Бывают полевые цветы. И садовые. Мало ли какие бывают цветы! А наша герань растет в горшке на окне. Считается, что герань – символ мещанства. Потому что мещане очень любили герань. Что такое символ? Символ – это условный знак, выражающий какую-то идею. Считается, что герань символизирует идею мещанства. Мещанство! Это отвратительная штука. Это мерзость! Мещанин – это человек с мелкими, куцыми интересами собственника. М. Горький изобличал мещан! Вспомним его «Песню о Соколе»! Уж – это символ мещанства. «Рожденный ползать – летать не может!» (По Ю. Коринцу. Пример Д. Х. Вагаповой)

2. – Сколько сейчас времени?

– Ты в любом случае опоздал.

3. – Вы, Борис Николаевич, уже говорили о том, что сегодня исполняется 70 лет со дня рождения великого гуманиста А. Д. Сахарова, человека, который считал, что нравственные принципы должны быть выше любой политической целесообразности. И он это доказал всей своей жизнью. Мне представляется безнравственным поведение Верховного Совета России и его Президиума, который, по сути дела, занял позицию умолчания в отношении событий, которые сегодня происходят на границе Армении и Азербайджана. Мне кажется, необходимо рассмотреть этот вопрос или отдельным пунктом повестки дня, или в четвертом пункте, в разделе «Разное». Я предлагаю почтить молчанием память тех, кто погиб в армяно-азербайджанском конфликте. (С. Н. Юшенков).

4. Журналист:

– Ультиматум, принятый ООН, касался и сербов, и хорватов. Почему же авиаудары коснулись только сербов?

Человек из МИДа:

– Дело в том, что это был двусторонний ультиматум, который предполагал вывод войск из демилитаризованной зоны. Теперь все склады с оружием сербов блокированы и не могут быть использованы. Я надеюсь, что после этой вспышки насилия стороны сядут за стол переговоров. (ТВ, «Время», 27.05.1995 г.)

«Текст есть во всем, что мы делаем. И от того, как он написан, зависит успех нашего дела: услышат нас или нет, поймут ли нас правильно, убедим ли мы других, поверят ли они нам».  
М. Ильяхов, Л. Сарычева

## Глава 3

# ПИСЬМЕННАЯ ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ

В результате изучения данной главы обучающийся:

- разрабатывает и оформляет деловые документы в соответствии с существующими правилами и нормами;
- анализирует структуру и языковые особенности текста служебного документа;
- продуцирует деловые тексты разных жанров в письменной форме;
- редактирует и составляет тексты деловых писем в соответствии с жанром и функциональным назначением;
- осуществляет эффективную деловую коммуникацию в письменной форме и в деловой переписке.

### 3.1. Документ как основная единица письменного делового общения

Сопоставление письменной и устной разновидностей делового стиля показывает их принципиальное различие. Устная деловая речь менее регламентирована, ее степень свободы существенно выше. Коммуникативная специфика делового текста определяется тем, что письменный акт в абсолютном большинстве случаев имеет официальную силу.

Условно можно выделить два основных типа деловой коммуникации: официальную переписку между различными органами власти, организациями, гражданами и внутренний документооборот.

Типология деловой письменной речи определяется сферами деятельности: производственная, коммерческая, юридическая, научная, образовательная, дипломатическая и др. Тексты делового стиля представляют значительное разнообразие жанров: закон, устав, приказ, указ, постановление, ходатайство, распоряжение, договор, инструкция, жалоба, протокол, справка, характеристика, резюме, извещение, завещание, различного рода заявления, а также множество других жанров (объяснительная записка, автобиография, анкета, статистический отчет и др.).

Выражение правовой воли в деловых документах определяет свойства, основные черты деловой речи и социально-организующее употребление языка.

Главная черта письменной деловой речи – быть средством документирования (юридической записи) официальной информации. Итог документирования – создание документа. Правила документирования устанавливаются правовыми актами государства. Юридическое значение документа подтверждается комплексом реквизитов (наименования автора, адресата, подпись, дата, номер и т.д.). Например, в соответствии с «ГОСТ Р 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов» (утв. Приказом Росстандарта от 08.12.2016 N 2004-ст) (ред. от 14.05.2018) предусмотрено 30 реквизитов, по международным стандартам – 16 реквизитов.

Итак, основным продуктом письменной деловой коммуникации является документ. *Документ* – это текст, управляющий действиями людей и обладающий юридической значимостью. Отсюда повышенное требование точности, не допускающей инотолкования, предъявляемое к тексту документов. Соответствовать этому требованию может только письменная речь, подготовленная и отредактированная.

**Основные требования, предъявляемые к документам:**

- достоверность (объективность),
- актуальность (своевременность),
- аргументированность (убедительность),

- точность (недвузначность),
- стандартизованность, употребление языковых моделей (стандартных оборотов речи),
- соблюдение этических норм и делового этикета.

По сравнению с международными стандартами, как отмечают исследователи, письменная деловая речь на русском языке имеет некоторые особенности:

1. Деловая письменная речь отличается строгой функциональностью, («телеграфным» стилем).

2. Русской письменной речи свойственно «мы-обращение» (мы сообщаем), даже когда письмо подписывается одним должностным лицом (автор рассматривается как представитель всей организации в целом). Ср.: в западной и американской школах делового письма представлено как «мы-обращение», так и «я-обращение», причем рекомендуется чаще использовать местоимение я, чтобы чувствовалась личная ответственность автора письма.

3. Формулы речевого этикета (приветствие, прощание) в русских деловых письмах отсутствуют. Ср.: для западной и американской деловой переписки обращение и заключение являются обязательными элементами письма. Это формулы вежливости.

4. По стандартам русского делового письма экспрессивная лексика недопустима, проявление любезности в целом не характерно. Ср.: в западной и американской школах делового письма формулы почтения, любезности и сердечности являются общепринятыми и обязательными.

5. Русское письмо отличается строгой стандартностью изложения, отсутствием личного начала пишущего. В западной школе эталоном делового письма считается нестандартность, проявление индивидуальности автора, что достигается включением в деловую речь элементов разговорного стиля.

Как видно, неизменяемыми требованиями к оформлению деловых бумаг остаются интернациональные, вместе с тем традиция оформления деловых писем на русском языке отличается от стандарта международного образца. В последнее десятилетие, в связи с развитием новых экономических отношений России с Западом, возникла необходимость соответствия отечественного письма мировым стандартам. А. А. Введенская, Л. Г. Павлова в учебном пособии «Русский язык и культура речи» так определяют современные тенденции в практике русского делопроизводства:

1. Сближение с мировой практикой делового общения через пополнение иноязычной терминологией, применение этикетных формул прощания и приветствия, использование двухкомпонентной модели именованного официального лица (имя и фамилия: Алексей Кудрин) в отличие от исконно русской трехкомпонентной модели (имя, отчество, фамилия). Отметим, что в устном деловом общении двухкомпонентная модель нежелательна, а в служебной переписке – недопустима.

2. Либерализация языка и стиля и усиление личного начала в деловом письме. В современных посланиях проявляются личностные штрихи (Храни вас Бог и др.), которые способствуют развитию дружеских отношений и тем самым делают корреспонденцию более действенной.

3. Развитие новых направлений делового общения (реклама в деловой речи), появление новых документов (рекомендательные письма, резюме и др.).

Кроме того, некоторые исследователи, например В. И. Карасик, отмечают, что в современном деловом письме получает распространение так называемая упреждающая благодарность, которая характерна для письменного англоязычного общения: *«Прошу Вас представить отчет о выполнении плана работы к 20 июня. Заранее спасибо»*.

Так русское официально-деловое письмо в некоторых чертах приобретает свойства мирового стандарта и в то же время сохраняет свою национальную самобытность.

## 3.2. Виды письменной деловой коммуникации

Официально-деловой стиль используется в самых различных профессиональных областях в сфере социально-правовых отношений, реализующихся в законотворчестве, экономике, управленческой и дипломатической деятельности. Основным видом деловой письменности, наиболее полно отражающим ее специфику, является **организационно-распорядительная документация (ОРД)**. Вместе с различными видами юридических документов (лицензия, правила, устав, указ и т.п.) ОРД представляет собой «центр» деловой письменности, ядро официально-делового стиля. Этот тип документов, в свою очередь, представлен комплексом систем, основными из которых являются: организационно-правовая документация; плановая документация; распорядительная документация; информационно-справочная; финансовая; по личному составу; договорная и др. К специфической «периферии» деловой коммуника-

ции относят рекламу, патентный стиль и обиходно-деловое письмо (заявления, объяснительные записки, расписки и т.п.).

Общим для всех видов и типов служебных бумаг является требование четкого соблюдения правил оформления документов в соответствии с действующими ГОСТами.

Стандартизация языка документов выработала особые типы текстовой организации:

- линейная запись (заявление, доверенность, автобиография);
- трафарет (справки, контракты, договоры);
- таблица (финансовая документация);
- анкета (личный листок по учету кадров);
- тексты-аналоги (приказы, решения, постановления).

Процесс стандартизации и унификации охватывает все уровни деловых документов — лексику, морфологию, синтаксис, текстовую организацию и определяет своеобразие и специфику официально-делового стиля. Даже известные типы текстов (повествование, описание, рассуждение) модифицируются в деловом стиле, превращаясь в типы изложения утверждающе-констатирующего или предписывающе-констатирующего характера. Все это определяет монотонность, лексическую однородность документов, высокую повторяемость слов.

Типизация деловых документов позволяет моделировать текст любой разновидности, а также различные ситуации. При этом составляющий текст оперирует определенными модулями, типовыми блоками, которые представляют собой клишированные части текста (так, например, в текстах договоров это представление сторон, предмет договора, порядок расчета, обязанности и права сторон, срок действия договора).

Охарактеризуем подробнее **специфику организационно-распорядительных документов (ОРД)**. Руководство любой организации наделяется правом издания ОРД. Именно эти документы реализуют управляемость объектов по вертикали. В юридическом плане распорядительные документы относятся к нормативным правовым актам. Их адресатом являются конкретные учреждения, структурные подразделения, должностные лица или работники.

Основная задача распорядительных документов – придание юридической силы тому или иному действию руководителя. В связи с этим язык и стиль этого типа документации отличается жесткой регламентированностью, стандартизацией языковых моделей.

**Приказ** – распоряжение руководителя, содержащее нормы, обязательные для исполнения подчиненными. в деятельности организации различаются: приказы по организационным вопросам, по основной деятельности и по личному составу.

Текст распорядительных документов (приказ, распоряжение, постановление) состоит, как правило, из двух частей: констатирующей и распорядительной. В **констатирующей части** кратко излагаются причины, цели, мотивировка, послужившие основанием для издания распорядительного документа, или обосновывается причина его выпуска. Констатирующая часть начинается словами: *В соответствии..., В целях..., Во исполнение....* Констатирующая часть может отсутствовать, если причины издания документа очевидны и не нуждаются в разъяснении (приказы, касающиеся движения контингента, кадрового состава).

**Распорядительная часть** документа содержит перечень мероприятий или предписываемых действий, их исполнителей и сроков исполнения.

Распорядительная часть приказа излагается в повелительной форме от первого лица и начинается словом «ПРИКАЗЫВАЮ», которое печатается прописными буквами без разрядки с новой строки, от левого края поля. Например, **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Создать комиссию в составе...
2. Назначить Ковалева Н.Н. председателем комиссии.

В последнем пункте распорядительной части указывают конкретных лиц, на которых возлагается контроль за исполнением РД.

**Распоряжение** – правовой акт, который издается единолично руководителем организации в целях разрешения оперативных вопросов. Оформляются распоряжения по тем же правилам, что и приказы.

Для оформления докладной, служебной и объяснительной записок также существуют определенные правила. Каждый из этих документов должен иметь:

- указание на автора (организацию, структурное подразделение или должностное лицо, от которого исходит записка);
- наименование адресата (кому направляется документ);

- наименование вида документа (например, Докладная записка, Служебная записка);
- дату составления;
- регистрационный номер;
- заголовок к тексту (например, *О нарушении трудовой дисциплины, О приобретении трудовых книжек*);
- текст;
- подпись составителя (с указанием должности).

Правильное указание реквизитов в документах прямо влияет на их юридическую силу, обеспечивает их бесспорность и официальность.

**Докладная записка** – это документ, адресованный руководителю организации (данной или вышестоящей) или руководителю структурного подразделения. В докладной записке обстоятельно излагается какой-либо вопрос с выводами и предложениями составителя и преследуется цель побудить руководство к принятию определенного решения. Если докладные записки информируют адресата о ходе выполнения работ, то они могут составляться регулярно. Докладные записки, адресованные руководителю организации, являются внутренними документами и могут составляться на простом листе бумаги формата А4.

В первой части – констатирующей – излагаются причины, факты и события, которые послужили поводом для ее написания. Вторая часть – анализирующая – содержит анализ сложившейся ситуации, возможные варианты ее решения. Третья часть – резюмирующая – включает в себя выводы и предложения конкретных действий, которые, по мнению составителя, необходимо предпринять. Второй части в докладной записке может и не быть, тогда документ состоит лишь из описания ситуации, выводов и предложений автора записки.

**Служебную записку** составляет работник или руководитель подразделения на имя руководителя или специалиста другого подразделения. Таким образом, она обеспечивает связь объектов управления по горизонтали. В этих записках чаще всего отражаются вопросы материально-технического, хозяйственного, информационного обеспечения и т.п. Например, в бухгалтерии сломался принтер. Главный бухгалтер может в служебной записке проинформировать об этом начальника отдела системного обеспечения и попросить отремонтировать прибор. Оформляется служебная записка так же, как и докладная.

**Объяснительная записка** – это документ, объясняющий причины какого-либо действия, факта, происшествия. Ее может составлять любой работник организации в адрес вышестоящего должностного лица. В основном объяснительные пишутся по факту совершения дисциплинарного проступка, а наличие такой записки является непременным требованием для наложения на сотрудника дисциплинарного взыскания (ст. 193 ТК РФ). Объяснительную записку работник чаще всего пишет от руки и в свободной форме, но нередко в организациях используются и специальные бланки.

### 3.3. Язык и стиль служебных документов

Несмотря на различия в содержании отдельных жанров, степени их сложности, официально-деловая письменная речь имеет общие стилевые черты:

- точность изложения, не допускающая возможности различий в толковании;
- строгость выражения мысли;
- детальность изложения;
- официальность;
- стереотипность, стандартизованность;
- объективность и логичность;
- долженствующе-предписывающий характер изложения.

Функция социальной регламентации, которая играет наиболее важную роль в официально-деловой речи, предъявляет к соответствующим текстам требование однозначности прочтения. В связи с этим для каждого текста должна быть характерна такая точность изложения информации, которая не допускала бы различных трактовок, неоднозначности. Официальный документ будет выполнять свое назначение, если его содержание тщательно продумано, а языковое оформление безупречно. Именно этой целью определяются собственно лингвистические черты официально-деловой речи, а также ее композиция, рубрикация, выделение абзацев и другие компоненты стандартизованности оформления

деловых документов, примером которых могут служить: *листок по учету кадров, анкета для получения визы, налоговая декларация, квитанция на оплату жилищно-коммунальных услуг, протокол* и т.п.

Деловое письмо отличает стандартное расположение текстового материала на листе. Информацию в документе несут не только текстовые фрагменты, но и все элементы оформления текста, имеющие обязательный характер. Для каждого вида документов существует свой набор реквизитов, предусмотренный государственным стандартом (ГОСТ).

Лексический состав текстов делового стиля имеет свои особенности, связанные с указанными чертами. Прежде всего, в этих текстах используются слова и словосочетания литературного языка, которые имеют ярко выраженную функционально-стилистическую окраску (например, *протокол, ответчик, истец, должностная инструкция, заключение под стражу, пассажироперевозки, поставка, удостоверение личности, научный сотрудник*).

Характерной чертой языка документов является использование большого количества аббревиатур, номенклатурной лексики, сокращений. Например: номенклатура должностей – *генеральный директор, коммерческий директор, менеджер*; АСУ – *автоматизированная система управления*; ГК – *Гражданский кодекс*, УК – *Уголовный кодекс*; ООО – *общество с ограниченной ответственностью*; ЧП – *частное предприятие*; ИО – *исполняющий обязанности*.

Для делового письма характерно значительное количество профессиональных терминов. Например, при заключении договора используется юридическая терминология – *договор, лицензия, правонарушение, попечительство, дееспособность*; для составления финансового документа термины из этой сферы – *лизинг, бартер, кредит, неустойка* и т.д. Кроме того, специальные слова служат для номинации той или иной социальной роли, которую человек играет в конкретной деловой ситуации: *посетитель, заказчик, исполнитель, арендодатель, наниматель*.

Кроме отдельных слов в деловой речи стандартизированы и целостные словосочетания (языковые формулы – клише). Например: *вступить в законную силу; обжалованию не подлежит; в установленном порядке; по истечении срока; единовременное пособие; по достижении 18-летнего возраста; предварительное рассмотрение* и т.д. Языковые формулы – это результат унификации языковых средств, используемых в однотипных повторяющихся ситуациях. Психологами установлено, что унифицированный текст воспринимается в 10 раз быстрее, чем нестандартный (неунифицированный). Клише, таким образом, способствует экономии временных затрат и труда на составление и осмысление документа.

К грамматическим нормам деловых документов относят унификацию грамматической структуры словосочетания, словоформы. Выбранный вариант закрепляется как эталонный за каждой композиционной частью текста. Например, в тексте приказа каждый пункт начинается с указания адресата в дательном падеже – «кому?», а затем – «что исполнить?»:

1. *Начальнику технического отдела Вилкову М. С. организовать работу отдела в предпраздничные дни в следующем порядке...*
2. *Главному бухгалтеру Савину С. Г. подготовить предложение по оплате сверхурочных дней.*

Многие глаголы содержат предписания или должествования: *постановить, обязать, запретить, разрешить, назначить*. В официально-деловой речи наблюдается самый высокий процент употребления инфинитива среди глагольных форм. Это определяется императивным характером официально-деловых текстов. В документах активно используются клишированные стандартные фразы: *Договор вступает в силу со дня подписания, Во исполнение приказа* и т.п.

При этом особенно важно учитывать закреплённость производных предлогов за определенной падежной формой. Как правило, они употребляются либо с родительным, либо с дательным падежом. Самой массовой ошибкой во всех типах документов является использование предлога «согласно» с родительным падежом «согласно приказу» (ошибочно) вместо дательного «согласно приказу».

Предложение в деловой письменной речи часто усложняется однородными членами, причастными и деепричастными оборотами. Таким образом, оно разрастается (особенно в приказах, постановлениях, распоряжениях) до абзаца, иногда – страницы, т.е. до нескольких сотен слов. Есть жанры, в которых текст равен предложению (служебная записка, телеграмма, приказ, постановление). Табличная форма также представляет собой предложение особой структуры: подлежащее представляет собой постоянную информацию, располагающуюся в боковиках, а сказуемое – переменную информацию, располагающуюся в вертикальных графах, что необходимо учитывать при переводе письменной речи в устную.

Порядок слов предложения в официально-деловом стиле отличается строгостью и консерватизмом. В безличных предложениях и пассивных конструкциях первую позицию вместо подлежащего занимает, как правило, второстепенный член предложения: «*Комиссией устанавливаются ответственность и размеры компенсации за причиненный ущерб*». Формально-логический тип текстовой организации проявляется в рубрикации простого предложения, т.е. в членении текста на составные части графически.

Рубрикация на текстовом уровне связана с делением текста на пункты и подпункты, которые в документах обозначаются только арабскими цифрами. В зависимости от сложности деления выбирается одно – 1., двух – 1.1. или трехзначное – 1.1.1. обозначение пункта, подпункта. Подзаголовки пунктов придают деловым текстам подчеркнуто логический, аналитический характер (что свойственно текстовой организации контрактов, договоров, соглашений). В качестве логических текстовых связей в тексте документа выступают вводные слова: следовательно, таким образом, сверх того, с одной стороны, с другой стороны. В качестве средства связи – указательные местоимения и причастия, которые замещают в тексте номенклатурные наименования, термины: указанный, приведенный, следующий, данный, настоящий, последний и т.п.

Стандартизация языка деловых документов обеспечивает ту степень коммуникативной точности, которая придает им юридическую силу. Любая фраза, любое предложение должны иметь только одно значение и толкование. Чтобы достичь такой степени точности в тексте, приходится повторять одни и те же слова, названия, термины.

Например: «*При предварительной оплате Заказчик обязан в трехдневный срок со дня оплаты вручить Исполнителю заверенную банком копию платежного документа или известить его телеграммой. При невыполнении Заказчиком требования настоящего пункта Исполнитель вправе по истечении десяти дней со дня подписания договора реализовать товар*».

Таким образом, высокая степень унификации, стандартизация, насыщенность лексики терминами, логичность, информационная нагрузка каждого элемента текста, внимание к деталям характерны для языка документов и отличают его от устной спонтанной деловой диалогической речи.

## ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ ПО ТЕМЕ

**Задание 1.** Подчеркните слова, принадлежащие письменной деловой речи.

Десять, тождественный, подлежит изъятию, чуть-чуть, дом владелец, тетрадь, истец, мешанина, инвентаризация, местожительство, жульничать, текущий период, нынешний, безотлагательно, уведомление, в самом деле, нижеизложенный, немножко, бюрократ.

**Задание 2.** Объясните значение слов, называющих различные виды служебных документов. При необходимости обращайтесь к толковому словарю. Запомните написание этих слов.

Абонемент, аккредитив, аттестат, анкета, бюллетень, ведомость, декрет, директива, извещение, коммюнике, лицензия, меморандум, облигация, патент, преискурант, реестр, резолюция, рекламация, сертификат, ультиматум, ходатайство.

**Задание 3.** Подберите к данным существительным глаголы, с которыми они сочетаются в деловой речи.

Приказ, выговор, служебное письмо, счет, оклад, порицание, контроль, акт, благодарность, апелляция.

Предъявить, осуществлять, направить, составить, устанавливать, возложить, объявить, вынести, издать, подать, предъявить.

**Задание 4.** Изучите особенности заключения трудового договора, его реквизиты, правила заполнения, зайдя по ссылке <http://www.bizneshaus.ru/dogovor.html>

Заполните трудовой договор на Иванова Ивана Ивановича.

**Задание 5.** Изучите правила составления докладной, служебной и объяснительной записок, зайдя по ссылке <http://www.bizneshaus.ru/slujebnay.html>.

По предложенным образцам составьте докладную, служебную, объяснительную записки.

**Задание 6.** Изучите правила составления резюме, зайдя по ссылке <http://www.bizneshaus.ru/rezume.html>. Составьте на себя резюме.

**Задание 7.** Зайдите на информационно-правовой портал Гарант <http://www.garant.ru/hotlaw/important/#2> и выпишите три самых важных документа недели по юридической проблематике.

**Задание 8.** Найдите ошибки в текстах приведенных ниже деловых документов.

1. «Из-за несвоевременной оплаты Вами материалов не предоставляется возможным выполнить Ваш заказ в срок и новые поставки. Просим погасить задолженность».

2. «Игорь Викторович! Ознакомившись с рекламой вашего центра, нас устраивает организация вашей деятельности и условия торговли. В связи с этим хочу вас осведомить о своем прибытии в первых числах следующего месяца. С уважением директор ТОО «Искра» Р. А. Родин».

3. «Порядок проведения студенческих научных конференций необходимо изменить по следующим причинам: а) конференции должны готовиться заранее; б) с докладами, представляемыми на конференцию, должны знакомиться заранее ведущие преподаватели; в) следует назначить ответственных за проведение заседаний секций».

**Задание 9.** Оцените употребление в речи отглагольных существительных. В случае необходимости предложите вариант правки текстов, используя параллельные синтаксические конструкции.

1. Завод не выполнил заказа вследствие неполучения необходимого сырья.

2. В целях реабилитации после операции больной использовал рекомендации врача и согласился провести месяц в доме отдыха.

3. Для соблюдения требования устранения отставания производства деталей намечены решительные меры.

4. С наступлением утра началась реализация программы освобождения заложников.

5. За неимением свободного времени редактор не сможет сегодня встретиться с автором.

6. При появлении первых симптомов болезни поможет экстренное лечение физиотерапевтическими методами.

7. В рукопись внесены исправления для устранения повторений.

8. Администрация завода предложила рабочим уйти в неоплаченный отпуск вследствие неполучения в срок необходимого сырья.

9. Непринятие надлежащих мер в условиях начинающихся заморозков не могло не привести к ухудшению роста подопытных растений.

10. Работу необходимо проводить в направлении выявления недостатков.

11. Следует уделить внимание развитию и использованию местных ресурсов для улучшения снабжения населения, для расширения и укрепления промышленной базы.

12. Принять такое решение Марчука заставило непредставление ему квартиры вопреки договоренности с администрацией завода.

**Задание 10.** Отредактируйте текст служебного письма. Определите характер допущенных ошибок.

Уважаемый Андрей Петрович,

Настоящим уведомляю Вас, что Управление кадрами Президента Российской Федерации, Канадское агенство по реализации российско-канадской программы под названием Демократы-стипендиаты и Российская Академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ 18 февраля 2014 года проводит семинар на тему «Проблемы повышения эффективности стажировок госслужащих в Канаде». В программу семинара включили: основные факторы, которые влияют на эффективность стажировок, а также обмен нужной информацией о практике использования в России канадского опыта государственного управления. Семинар состоится в зале Ученого Совета РАГС и ГС (пр. Вернадского, 84), начало в 10.00. Оплату проезда, проживания в гостинице РАГС и питание иногородних участников берет на себя канадская сторона. Убедительно прошу вас послать на семинар выпускника Программы Веселова Александра Ивановича – Директора департамента жилищно коммунального хозяйства Администрации Ярославской области и до первого февраля подтвердите его участие в работе данного семинара.

(контактный телефон 436-35-12, факс 436-55-80).

Первый заместитель начальника Управления И. Фамилия

**Задание 11.** *Отредактируйте следующие предложения. Определите характер допущенных ошибок.*

- Представитель департамента сообщил о том, как претворяются решения об охране здоровья населения.
- Принято решение о приостановлении данного трудового договора.
- В декабре месяце этого года на конференции собралось тридцать человек избирателей.
- Было принято наиболее оптимальное решение: исполнителю дана временная отсрочка для со-  
здания изделия с абсолютной гарантией качества.
- Эти условия не обусловлены трудовым договором.
- Ряд предложений проекта не подкреплены нужными расчетами.
- Большинство участников Всероссийской конференции по экологии голосовало против.
- Для определения фонда оплаты в конце года уточняются расценки за продукцию.
- Рассмотрев функциональные характеристики структур муниципалитета, предлагается следующе...
- В связи с предварительной договоренностью высылаем вам необходимые документы.

**Задание 12.** *Сравните предложения и выберите правильный вариант. Объясните свой выбор.*

1.

- Лаборанту был представлен отпуск без сохранения содержания.
- Лаборанту был дан отпуск без сохранения содержания.
- Лаборанту был предоставлен отпуск без сохранения содержания.

2.

- В обсуждении проекта принял участие заведующий кафедры социологии.
- В обсуждении проекта принял участие зав. кафедры социология.
- В обсуждении проекта принял участие заведующий кафедрой социологии.

3.

- Согласно распоряжению руководства, срок представления отчета истекает первого декабря.
- Согласно распоряжения руководства срок представления отчета истекает первого декабря.
- Благодаря распоряжения руководства срок представления отчета истекает первого декабря.

4.

- В нашем трудовом коллективе наметились серьезные изменения в работе.
- В нашем трудовом коллективе наметились серьезные подвижки в работе.
- В нашем трудовом коллективе наметились положительные изменения в работе.

5.

- Строительная организация не смогла в срок реализовать строительство предприятия.
- Строительная организация не смогла в срок осуществить дострой предприятия.
- Строительная организация не смогла в срок завершить строительство предприятия.

6.

- Эффективность режима экономии во многом зависит от того, насколько ограничиваются финан-  
совые расходы.
- Эффективность режима экономии во многом зависит от того, насколько лимитируются финан-  
совые расходы.
- Эффективность режима экономии во многом зависит от того, насколько используются финан-  
совые расходы.

7.

- В прошлом году были уволены трое работников.
- В прошлом году были уволены три работника.
- В прошлом году было уволено трое работников.

8.

- Аппарат арбитражного суда обеспечивает деятельность арбитражного суда.
- Деятельность арбитражного суда обеспечивает аппарат Арбитражного суда.
- Аппарат арбитражного суда обеспечивается деятельностью арбитражного суда.

9.

- К заседаниям всем членам комитета заблаговременно раздаются материалы, содержащие необходимые проекты решений.
- Всем членам комитета заблаговременно раздаются материалы к заседаниям, которые содержат необходимые проекты решений.
- Всем членам комитета к заседаниям заранее раздаются материалы, которые содержат необходимые проекты решений.

10.

- Я живу в городе Москва, в Строгине.
- Я живу в городе Москве, в Строгино.
- Я живу в городе Москве, в Строгине.

**Задание 13.** *Прочитайте предложения. Найдите и исправьте логико-смысловые, лексические, грамматические и стилистические ошибки.*

- Для регистрации необходимо иметь при себе паспорт и документ, удостоверяющий личность.
- С целью дальнейшего совершенствования концепции непрерывного образования предлагаем вашему вниманию анкету, которая будет способствовать индивидуализации обучения.
- Результатом реализации проекта должны стать практические шаги по повышению результативности научных исследований.
- Реформа ведется при одновременном сосуществовании старых и новых структур управления.
- Большую половину своего выступления докладчик посвятил анализу достаточно неблагоприятной экономической ситуации в стране.
- На государственном служащем возложена ответственность за то, чтобы его частные интересы не противоречили с его же служебными обязанностями.
- Состоялся обмен мнений по актуальным вопросам экологии района, и вся ответственность за прошедшее была возложена на городские власти.
- Докладчик подчеркнул о необходимости более скорейшего строительства сразу трех крупных объектов – эту цифру он впервые озвучил на коллегии в прошлом году.
- Анализируя проблемы государственной службы, участниками совещания были высказаны конкретные предложения.
- Как было заявлено, необходимо повсеместно осуществлять контроль над выполнением плана каждого нового предприятия.

**Задание 14.** *Прочитайте предложения. Найдите и исправьте речевые ошибки.*

- По официальным данным, на промышленных предприятиях города работает 45 процентов населения.
- Задача реформирования отечественной экономики более сложнее, чем это кажется на первый взгляд.
- Необходимо учитывать, что налоги очень сильно изменяют и влияют на цену.
- Мэр города или уполномоченные им органы самостоятельно формируют и распоряжаются внебюджетными фондами.
- Большинство городов и поселков характерны крайне низким уровнем социальной инфраструктуры.
- В отрасли начинают развиваться новые производственные отношения, придается особая роль кредиту.
- Соколова Н. А. – одна из опытнейших руководителей области.
- Со стороны заказчика заявление было подписано Иваном Сергеевичем Ткачук, а со стороны исполнителя документ подписали супруги Лошаки.
- Эффективность разрешения кадровых проблем может быть обеспечена посредством современных средств стратегического управления.

## Библиографический список

1. Анисимова, Т. В. Современная деловая риторика / Т. В. Анисимова, Е. Г. Гимпельсон. – Воронеж: Модек, 2004. – 432 с.
2. Барышникова, Г. В. Основы публичной коммуникации (курс риторики): учеб. пособие / Г. В. Барышникова. – Волгоград: Изд-во Волгоградского филиала РАНХиГС, 2015. – 139 с.
3. Введенская, Л. А. Русский язык и культура речи / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова, Е. Ю. Кашаева. – М., 2005.
4. Гойхман, О. Я. Основы речевой коммуникации: учебник для вузов / О. Я. Гойхман, Т. М. Надеина / Под ред. О. Я. Гойхмана. – М.: ИНФРА-М, 1997.
5. Голуб, И. Б. Стилистика русского языка и культура речи / И. Б. Голуб, С. Н. Стародубец. – М.: Изд-во Юрайт, 2019. – 455 с.
6. Иванова, А. Ю. Русский язык в деловой документации: учебник и практикум для вузов / А. Ю. Иванова. – М.: Изд-во Юрайт, 2019. – 157 с.
7. Карасик, В. И. Благодарность: концепт и жанр // Жанры речи: сб. науч. статей / А. Ю. Карасик. – Саратов: Издательский центр «Наука», 2011. – Вып. 7. Жанр и языковая личность. – С. 235–253.
8. Козырев, В. А. Русский язык и культура речи. Современная языковая ситуация: учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / В. А. Козырев, В. Д. Черняк. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Изд-во Юрайт, 2019. – 167 с.
9. Культура русской речи: учебник для вузов / Под ред. Л. К. Граудиной, Е. Н. Ширяева. – М.: Изд. группа «Норма-ИНФРА», 1998.
10. Культура русской деловой речи и казахско-русская межкультурная коммуникация / Н. Л. Шамне, М. В. Милованова, Е. В. Терентьева, А. Н. Шовгенин. – Волгоград: Изд-во ВолГУ, 2012. – 180 с.
11. Культура речи и деловое общение: учебник и практикум для академического бакалавриата / В. В. Химик [и др.]; отв. ред. В. В. Химик, Л. Б. Волкова. – М.: Изд-во Юрайт, 2018. – 308 с.
12. Мучник, Б. С. Культура письменной речи / Б. С. Мучник. – М.: Аспект Пресс, 1996.
13. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2-х ч. / А. П. Панфилова, А. В. Долматов; под общей редакцией А. П. Панфиловой. – М.: Изд-во Юрайт, 2019. – 258 с.
14. Русский язык делового общения / Под общ. ред. И. А. Стернина. – Воронеж: Изд-во ВГУ, 1995.
15. Самсонов, Н. Б. Русский язык и культура речи: учебник и практикум для прикладного бакалавриата / Н. Б. Самсонов. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Изд-во Юрайт, 2019. – 278 с.
16. Сиротинина, О. Б. Русский язык и культура общения для нефилологов / О. Б. Сиротинина, В. Е. Гольдин, Г. С. Куликова, М. А. Ягубина. – Саратов: Изд-во «Слово», 1988. – 120 с.
17. Смирнова, Г. Прагматические аспекты устного делового общения на русском языке / Г. Смирнова. – Мурманск-Осло, 2010.
18. Черняк, В. Д. Риторика / В. Д. Черняк. – М.: Изд-во Юрайт, 2019. – 430 с.
19. Чудинов, А. П. Политическая лингвистика: учеб. пособие / А. П. Чудинов. – 4-е изд. – М.: Флинта: Наука, 2012. – 256 с.
20. Юдина, Н. В. Русский язык в XXI веке: кризис? эволюция? прогресс? / Н. В. Юдина. – М.: ГНОЗИС, 2010.

**Денисенко Мария Валерьевна**

**КОММУНИКАТИВНАЯ КУЛЬТУРА  
УСТНОЙ И ПИСЬМЕННОЙ РЕЧИ**

*Учебное пособие*

*Электронное издание*

Процессор Intel® или AMD с частотой не менее 1.5 ГГц  
Операционная система семейства Microsoft Windows или macOS  
Оперативная память 2 ГБ оперативной памяти  
Пространство на жестком диске 1,12 МБайт

Дополнительные программные средства: Программа для просмотра PDF  
Издательско-полиграфический центр ВИУ РАНХиГС, г. Волгоград, ул. Герцена, 10