



КУЛЬТУРА ОФИЦИАЛЬНО-ДЕЛОВОЙ РЕЧИ И ОСОБЕННОСТИ ОФИЦИАЛЬНО-ДЕЛОВОГО СТИЛЯ

Югай Милана Геннадьевна

преподаватель кафедры русского языкознания НамГУ

Аннотация: *в статье рассматривается роль русского языка в современном обществе, рассматривается что грамматика и строй словосочетания официально-деловой речи должна быть точная и конкретная. Также даются интересные сведения официально-деловой культурной речи других стран мира. Указаны правила, что при общении очень важно создать благоприятный психологический климат, а также даны для этого рекомендации.*

Ключевые слова: *язык, речь, культура, стиль, сфера, общение, грамматика, принцип, процесс, установление, исследование, понятие, информация, официальный, вербальный, невербальный.*

Роль русского языка в современных условиях становится все более значимой в связи с постоянными изменениями, происходящими в стране и мире. Русский язык издревле являлся и остается языком межнационального общения, посредством которого преодолевается языковой барьер между представителями разных этносов внутри одного многонационального государства, а взаимопроникновение национальных культур только способствует его укреплению и обогащению. История¹ человечества демонстрирует возможность достаточно динамичного изменения лидерства того или иного языка как средства международного общения.

Для успеха в общении очень важно учитывать интересы, ценности адресата, его ожидания и цели, а также сферу общения. Этот принцип особенно важен в деловом общении, которое обслуживает официально-деловой стиль.

Официально-деловой стиль обслуживает сферу официально-деловых отношений, т.е. отношений, которые возникают между органами государства, между организациями или внутри них, между организациями и частными лицами в процессе производственной, юридической деятельности. В официально-деловой сфере используется язык людей, связанных интересами дела, которые имеют необходимые полномочия для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем². Поэтому и говорят о деловой коммуникации.

Понятие о речи Соотношении языка и речи. Человек – существо социальное. Его жизнь не возможна без общения с другими людьми. Общение является объектом

¹ Геополитика и патриотическое воспитание. № 14 год 2016.

² Каменская О. Г., Кан Р. А., Стрекалова Е. Т., Запорожец М. Н. Русский язык и культура речи (учебное пособие). – Тольятти: 2005. -С. 47.



изучения многих гуманитарных наук. Предмет изучения дисциплины "Русский язык и культура речи" – речевое общение или речевая коммуникация. Каково соотношение языка и речи? Язык – это знаковая система которая служит для выработки, хранения и переработки информации. Речь – это человеческий способ использования языка как средства общения.

Хотя речь и является реализацией языка, подчиняется его законам, она не равна языку. Речь всегда разворачивается во времени, реализуется в пространстве, отражает опыт, несет в себе отпечаток личности говорящего или пишущего, обусловлена контекстом и ситуацией общения. Овладение искусством общения необходимо для каждого человека, т. к. от уровня и качества речи зависят успехи в личной, общественной и производственной сфере жизни³.

Устная деловая речь обращена к собеседнику и предполагает возможность влияния на него. С этой целью используется, кроме вербального, невербальный язык. Деловая коммуникация имеет свою лексико-грамматическую и стилистическую специфику.

Лексика официально-деловой речи использует большое количество международной лексики, стандартизированных выражений, однокоренных слов, существительных с родовым значением, также аббревиатуры, сложносокращенные слова. Широко применяются глаголы и глагольные образования – причастия, деепричастия, отглагольные существительные и прилагательные.

Синтаксис характеризуется присутствием неполных, безличных предложений, обращений, присоединительных конструкций, простых предложений, вводных слов и словосочетаний⁴.

Используются предлоги и пассивные конструкции, большое количество однородных членов предложения.

Деловое общение требует строгого использования речевых конструкций, стандарта, не допускается жаргон и т.д. Деловое общение предполагает владение профессиональным языком, знание терминов, свойственных определенной области общения (юридической, дипломатической, управленческой).

Главные требования к устной речи делового человека следующие: точность и ясность (употребление слов в правильном значении, исключение иностранных слов, употребляемых без необходимости); краткость (без повторов, тавтологии); конкретность, правильность, нормативность, логичность, аргументированность, стандартность речевых формулировок.

³ Кожин А. Н. и др. Функциональные типы русской речи. — М., 1982. — С.22. / Розенталь Д. Э. Практическая стилистика русского языка. 3-е изд. Испр. и доп. — М.: 1987. -С.42.

⁴ Каменская О. Г., Кан Р. А., Стрекалова Е. Т., Запорожец М. Н. Русский язык и культура речи (учебное пособие). – Тольятти: 2005. -С. 47-48.



ТОЧНОСТЬ – свойство, исключающее инотолкование. В деловой речи необходимо: 1) обеспечить предметную точность, т.е. соответствие речи тем предметам и явлениям действительности, которые речью отражаются; 2) обеспечить понятийную точность – адекватность высказывания содержанию и объему выражаемых понятий; 3) исчерпать предмет сообщения; 4) прояснить смысл сказанного, добиваясь полной определенности и недвусмысленности; 5) нейтрализовать излишнюю громоздкость стиля, затрудняющую точное понимание текста⁵.

Деловое общение может быть: необходимым (когда без межличностных контактов осуществление совместной деятельности невозможно), желательным (определенные контакты способствуют более успешному осуществлению задач), нейтральным, нежелательным (затрудняет достижение цели).

Деловым людям приходится постоянно общаться с людьми, стоящими на разных ступенях служебной лестницы. Поэтому говорят о вертикали и горизонтали отношений. По вертикали – это субординационные отношения, они обусловлены социальным статусом, административно-правовыми нормами и характеризуются подчинением младшего старшему по чину. При общении очень важно создать благоприятный психологический климат. Для этого рекомендуется: приветствовать собеседника искренней улыбкой, доброжелательным взглядом, обращаться к нему по имени-отчеству или используя принятые в той или иной стране обращения. Также:

- Показывать свое желание понять позицию собеседника, ориентироваться на ожидаемый собеседником результат.

- Стараться выявлять положительные качества собеседника.

- Учитывать эмоциональное состояние собеседника.

- Подчеркивать равенство позиций, вести себя спокойно и уверенно.

- Эмоционально поддерживать разговор.

- Выражать искреннее одобрение (все люди любят, когда их хвалят, говорят о достоинствах).

- Говорить комплименты. Любую деловую беседу, коммерческие переговоры можно начинать с них. Чем больше делает человек комплиментов, тем больше он их получает.

Классическое определение стиля сформулировал в свое время академик Виноградов: «Стиль — это общественно осознанная и функционально обусловленная, внутренне объединенная совокупность приемов употребления, отбора и сочетания средств речевого общения в сфере того или иного общенационального, общенационального языка, соотносимая с другими такими же способами выражения,

⁵ Кряжева А.Л. Стилистика русского языка и культура речи (Курс лекций утвержден на заседании кафедры английского языка №1 30 октября 2013 г. Протокол №2). - Москва: 2014. -С. 104.



которые служат для иных целей, выполняют иные функции в речевой практике данного народа»⁶.

Важная особенность делового общения – строгое соблюдение его участниками ролевого амплуа: начальник — подчиненный, партнеры, коллеги и др. Как считают психологи, каждый из нас в общении представляет тот или иной тип. В зависимости от роли в общении, типа характера выделяют различные группы. В настоящее время созданы целые системы определения типа личности исходя из различных признаков. Так, американский психолог Эверетт Шостром считает, что в каждом человеке сидит манипулятор. Он выделяет следующие типы: диктатор (доминирует, приказывает, управляет), жертва диктатора (подчиняется приказам), калькулятор (обманывает, лжет, старается перехитрить), прилипала (жаждет быть предметом забот, заставляет за себя все делать), хулиган (преувеличивает агрессивность, управляет с помощью угроз), славный парень (убивает добротой, моралист), судья (никому не верит, критичен), защитник (заботится о других, чрезмерно подчеркивая это)⁷.

На основе их выделены 4 типа людей в деловом общении: активный – играет роль человека, полного сил; пассивный – прикидывается глупым и беспомощным («сирота казанская»); соревнующийся – боец на турнире; безразличный – играет роль, выбивая уступки.

В деловом общении ценятся такие качества, как обязательность, верность слову, организованность, соблюдение нравственных норм. В практической деятельности существуют разные формы делового общения: беседа, переговоры, совещания, презентации, телефонные переговоры, брифинги. Все они имеют свои особенности и сферу применения, но процесс протекания примерно одинаковый.

Как правило, в деловом общении выделяют следующие этапы: установление контакта, ориентация в ситуации, обсуждение вопросов, принятие решения, достижение цели, выход из контакта.

В деловом общении демонстрируются и плюсы, и минусы индивидуальных особенностей человека. Поэтому в деловом общении нужен самоанализ и постоянный контроль.

В процессе делового общения используются разные приемы, помогающие добиться цели. (Чалдини описал их в книге «Психология влияния».)

Функционирование языка регулируется не только лингвистическими правилами, но также и нормами социальной и культурной среды, в которой живет человек⁸.

⁶ Виноградов В. В. Итоги обсуждения вопросов стилистики /Вопросы языкознания. – Москва: 1955. — С. 73.

⁷ Каменская О. Г., Кан Р. А., Стрекалова Е. Т., Запорожец М. Н. Русский язык и культура речи (учебное пособие). – Тольятти: 2005. -С. 47-48.

⁸ Русский язык в современном научном и образовательном пространстве. Сборник тезисов Международной научной конференции, посвящённой 90-



У каждого народа сложились свои традиции делового общения, которые находят выражение в языке, движениях, жестах и т.п. Так, культура США характеризуется как неформальная, индивидуалистическая, материалистическая, ориентированная на ценность времени. В Японии и Китае больше времени уделяется группе, а не индивидууму. Там важнее подчинение и сотрудничество. В Латинской Америке или Саудовской Аравии придается большое значение традиции, церемонии, там принято сначала побеседовать на не относящиеся к делу темы и только потом переходить к вопросу обсуждения.

У каждого народа есть черты, которые нужно учитывать в деловом общении. Англичане считаются честными, рассудительными, учтивыми. Для них характерны сдержанность, замкнутость, деловитость и предприимчивость. Они предпочитают не затрагивать личных тем, они консервативны, национальная страсть — садоводство. Они решают проблемы не по телефону, а, как правило, с помощью писем. Их слову можно доверять. Многословие расценивается как нарушение правил общения, навязывание своего мнения.

Японцы очень вежливы, поэтому не говорят «нет», смотреть в глаза считается невоспитанностью, приняты не рукопожатия, а поклоны, чем важнее гость, тем больше поклонов. Переговоры они ведут командой, никогда не принимают решения сразу. Если по отношению к ним проявляют вежливость, они обычно идут на уступки.

Таким образом, деловое общение предполагает знание речевого этикета, правил построения деловых бесед и совещаний, знание норм литературного языка, использование нужных речевых формул согласно ситуации. Эффективность деловой коммуникации зависит также от знания психологических характеристик личности, которые отражает язык, от знания национальных особенностей деловых людей.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Геополитика и патриотическое воспитание. № 14 год 2016.
2. Каменская О. Г., Кан Р. А., Стрекалова Е. Т., Запорожец М. Н. Русский язык и культура речи (учебное пособие). – Тольятти: 2005. -С. 47.
3. Кожин А. Н. и др. Функциональные типы русской речи. — М., 1982. – С.22. / Розенталь Д. Э. Практическая стилистика русского языка. 3-е изд. Испр. и доп. — М.: 1987. -С.42.
4. Каменская О. Г., Кан Р. А., Стрекалова Е. Т., Запорожец М. Н. Русский язык и культура речи (учебное пособие). – Тольятти: 2005. -С. 47-48.

летию профессора Серафимы Алексеевны Хаврониной. – Москва: Российский университет дружбы народов, 2020. – С. 12.



5. Кряжева А.Л. Стилистика русского языка и культура речи (Курс лекций утвержден на заседании кафедры английского языка №1 30 октября 2013 г. Протокол №2). - Москва: 2014. -С. 104.
6. Виноградов В. В. Итоги обсуждения вопросов стилистики /Вопросы языкознания. – Москва: 1955. — С. 73.
7. Каменская О. Г., Кан Р. А., Стрекалова Е. Т., Запорожец М. Н. Русский язык и культура речи (учебное пособие). – Тольятти: 2005. -С. 47-48.
8. Русский язык в современном научном и образовательном пространстве. Сборник тезисов Международной научной конференции, посвящённой 90-летию профессора Серафимы Алексеевны Хаврониной. – Москва: Российский университет дружбы народов, 2020. – С. 12.