



**Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации
Рубцовский индустриальный институт (филиал)
ФГБОУ ВО «Алтайский государственный технический
университет им. И.И. Ползунова»**

М.Б. Красильникова

КУЛЬТУРА РЕЧИ И ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ

Учебно-методическое пособие
для всех направлений подготовки бакалавров

Рубцовск 2021

УДК 811.161
ББК 81.2

Красильникова М.Б.: КУЛЬТУРА РЕЧИ И ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ. Учебно-методическое пособие для всех направлений подготовки бакалавров / Рубцовский индустриальный институт. – Рубцовск, 2021. – 47 с.

Учебно-методическое пособие адресовано студентам всех направлений обучения. Предназначено для оказания помощи студентам при подготовке к семинарским занятиям и промежуточной аттестации

Рассмотрено и одобрено на заседании кафедры «Гуманитарные дисциплины»

Протокол № 7 от 28.01.21 г.

Рецензент: д. филол. н.

С.К. Севастьянова

Содержание

1. Теория культуры речи
2. Грамматические нормы
3. Основы риторики
4. Деловые коммуникации: общая характеристика
5. Темы рефератов
6. Контрольные задания (контрольные работы)
7. Тестовые задания

Цель преподавания дисциплины – повышение уровня коммуникативной компетенции студентов, формирование навыков оптимального использования средств языка в типичных речевых ситуациях устного и письменного общения.

Задачи дисциплины:

- корректировка грамотности студентов;
- развитие устной и письменной речи;
- формирование навыков квалифицированного использования справочной и научной литературы;
- обучение профессиональному общению в деловой сфере, работе со служебной документацией, использованию современных информационно-коммуникативных средств в различных видах деятельности

Речевая культура является основой научной работы студента. Языковая и коммуникативная компетенции связаны с компетенцией общекультурной, выступают основой, фундаментом образовательного процесса.

1. ТЕОРИЯ КУЛЬТУРЫ РЕЧИ

Культура речи и речевая культура

Термин *речевая культура* иногда употребляют как синоним наименования *культура речи*. Однако обозначение *речевая культура* по своему содержанию намного шире последнего.

Речевая культура – это составная часть культуры народа, связанная с применением языка. Речевая культура складывается из следующих компонентов: 1) язык в его социальных и функциональных разновидностях; 2) формы воплощения речи (устная, письменная); 3) совокупность общезначимых языковых произведений (в том числе образцовых); 4) система речевых событий и речевых жанров; 5) обычаи и правила общения; 6) закрепление в языке картины мира; 7) присущее данной культуре соотношение словесных и несловесных компонентов общения (коммуникативное использование пространства, поз, жестикуляции, мимики и т.п. в процессе речи); 8) способы передачи, сохранения и обновления языковых традиций; 9) языковое сознание народа в бытовых и профессиональных формах; 10) наука о языке; 11) культура речи.

Существуют два ведущих типа речевой культуры: элитарный и среднелитературный.

Элитарный тип – образцовая речевая культура, основанная на свободном владении всеми возможностями языка, включая его творческое применение. Элитарная речевая культура позволяет её носителям обдуманно и уместно пользоваться языком в любой сфере общения и в любой обстановке, незатруднённо применяя в каждом случае соответствующие, наиболее действенные языковые средства. Элитарный тип речевой культуры отличается строгим соблюдением норм культуры речи. Носители такой культуры твёрдо воздерживаются от употребления нецензурных и грубых выражений, умело применяя в необходимых случаях эвфемизмы. Элитарная речевая культура предполагает ясное разграничение устной и письменной форм речи.

Среднелитературный тип – это речевая культура, по своему уровню заметно уступающая элитарной. Среднелитературному типу свойственны неполное соблюдение речевых норм, ограниченность стилистических средств, неоправданное их смешение. Эта речевая культура обосновалась на страницах ряда периодических изданий, настойчиво проникает в электронные средства массовой информации. Главная причина живучести и неустанного напора среднелитературной речевой культуры – ущербность общей культуры и образованности.

Культура речи определяется следующими критериями: нормативность, точность, логичность, выразительность.

Нормативность речи

Необходимым свойством культуры речи является умение говорить правильно, осознанно и строго соблюдая нормы литературного языка.

Понятие нормы для культуры речи относится к числу главных. Лингвистический термин *норма* имеет следующие значения: 1) исторически сложившиеся в национальном языке правила его употребления, отличающие данный язык от других; 2) сознательно отобранные, закрепленные и предписанные носителями правила речевого общения в виде грамматик, словарей, справочников, учебников и основанные на них устные рекомендации.

Норма устойчива и чаще всего в определённый исторический период безвариантна. Вместе с тем нормы меняются, так как язык живая система, развивающаяся, обновляющаяся.

Смена нормы – процесс постепенный, всегда содержащий стадию вариантности, которая обеспечивает плавный переход от прежней нормы к новой и тем самым поддерживает язык в состоянии коммуникативной пригодности.

Так, ещё в первой половине XIX в. от существительного *дом* в качестве строгой литературной нормы употреблялась форма именительного-винительного падежа множественного числа *домы*, напр.: *Мне тогда*

представился Петербург, наши тёплые дома (Письмо Н.В. Гоголя В.А. Жуковскому от 12 дек. 1836 г.). Наряду с ней выступала форма *дома*, носившая разговорную окраску, ср.: *Дома новы, а предрассудки стары* (А.С. Грибоедов. Горе от ума). В конечном счёте форма *дома* окончательно вытеснила форму *домы*. Произошло это не сразу и обе формы служили вариантами литературной нормы в течение нескольких десятилетий.

Точность речи

Точность речи бывает двух видов: 1) точность предметная и 2) точность понятийная.

Предметная точность – это соответствие содержания речи её предмету, то есть тем явлениям, о которых сообщается в ходе речевого общения. Условием предметной точности является твёрдое знание говорящим предмета речи.

Понятийная точность заключается в соответствии содержания речи тем понятиям, которые в ней передаются. Для соблюдения понятийной точности необходимо владеть словарными возможностями языка.

Нарушения понятийной точности речи – следствие слабого или недостаточного владения словарным составом языка. Так, достаточно часто по радио и телевидению можно услышать выказывание о том, что из-за сильных морозов в домах такого-то города произошло *размораживание* системы отопления. Очевидно, что говорящие в этом случае не различают глаголы *замораживать* «подвергать действию холода, мороза; давать замёрзнуть, застыть» и *размораживать* «выводить из замороженного состояния».

Логичность речи

Это свойство речи обеспечивается прежде всего строгим соблюдением правил (законов) мышления, изучаемых логикой.

К главным законам мышления относятся следующие: 1) закон тождества, 2) закон непротиворечия, 3) закон исключённого третьего, 4) закон достаточного основания.

1. Закон тождества требует, чтобы всякая мысль в процессе рассуждения была тождественна сама себе.

Нарушение закона тождества представляет собой логическую ошибку – подмену понятия, вызванную тем, что вместо данного понятия и под видом его употребляют другое понятие. Подмена понятия может быть как неосознанной, так и преднамеренной.

Почвой для подмены понятий нередко служит многозначность (полисемия) слов, их омонимия или паронимия.

Примером намеренной подмены понятий могут служить софизмы, например софизм «Рогатый»: «Иметь – значит не терять. Рогов ты не терял.

Следовательно, ты рогат». В этом софизме понятие «иметь – обладать, владеть, располагать чем-л.» намеренно подменено сходным с ним, но иным понятием «не терять – не утрачивать что-л., не лишаться чего-л.», что и приводит к внешне неотразимому, но на самом деле ложному выводу.

2. Согласно закону непротиворечия, два несовместимых друг с другом суждения не могут быть одновременно истинными; по меньшей мере одно из них ложно. Этот закон действует как в отношении противоположных, так и противоречащих суждений.

Из двух противоположных суждений одно бывает истинным, другое – ложным, либо оба бывают ложными. Например, суждение *Все преступления влекут за собой применение уголовного закона* – истинно, тогда как суждение *Ни одно преступление не влечёт за собой применение уголовного закона* – ложно. В случае же суждений *Все свидетели дают истинные показания* и *Ни один из свидетелей не даёт истинных показаний* оба ложны.

Из двух же противоречащих суждений одно непременно является истинным, другое – ложным. Так, из суждений *Аристотель – философ* и *Аристотель – не философ* истинно первое и ложно второе.

3. Закон исключённого третьего гласит: из двух противоречащих суждений одно истинно, другое ложно, третьего не дано. Как видим, этот закон действует применительно к противоречащим суждениям, представляя собой продолжение и развитие закона непротиворечия.

Закон исключённого третьего требует ясных, определённых ответов, указывает на недопустимость отвечать и «да» и «нет» в одном и том же смысле на один и тот же вопрос.

4. Согласно закону достаточного основания, всякая мысль признаётся истинной, если она подкреплена суждением, истинность которого доказана.

Достаточным основанием для какой-либо мысли может служить любая другая, уже проверенная и признанная истинной мысль, из которой с необходимостью вытекает истинность данной мысли.

Соблюдение перечисленных логических законов и правил их применения для соблюдения точности речи важно, но недостаточно. Для её достижения необходимо также владеть речевыми средствами, обеспечивающими смысловую связность высказывания.

Важное место в таких средствах занимает логически правильный порядок слов. Его нарушение затрудняет понимание речи и приводит к искажённому восприятию даже логически правильных мыслей.

Примером этого может служить следующая фраза: *Во время нереста в реках и водоёмах области ловля рыбы запрещена всеми способами*. Желая сообщить, что запрещена всеми способами ловля рыбы, автор этой фразы, поместив словосочетание *всеми способами* в конец предложения, вопреки собственному намерению заявил о всех способах запрещения рыбной ловли. В предложении *Общественность широко готовится отметить пятидесятилетие литературной деятельности писателя* неверная

постановка обстоятельства *широко* рядом с глаголом *готовится* искажает мысль о том, что общественность намерена широко *отметить* писательский юбилей.

Логичность высказывания порой страдает от того, что неправильно или невразумительно соединены соседние предложения. Вот пример: *Учёные некоторых стран длительное время исследуют Антарктиду. Ряд из них добился крупных успехов.* Из-за неверного соединения двух предложений это высказывание двусмысленно: нельзя понять, добились крупных успехов учёные или некоторые страны.

Смысловая связность высказывания зачастую нарушается из-за отсутствия словесно выраженного перехода от одной мысли к другой. Этот речевой изъян остроумно использован для создания комического эффекта Н.В. Гоголем в «Повести о том, как поссорился Иван Иванович с Иваном Никифоровичем»:

Прекрасный человек Иван Иванович! Какой у него дом в Миргороде! Вокруг него со всех сторон навес на дубовых столбах, под навесом везде скамейки. < ... > Прекрасный человек Иван Иванович! Он очень любит дыни. Это его любимое кушанье».

В письменной речи логическая связность обеспечивается правильным членением текста на абзацы (отрезки текста от одной красной строки до другой). Абзац включает в себе относительно завершённую совокупность высказываний на определённую тему (микротему).

В устной речи фрагменты текста, соответствующие абзацам, отделяются друг от друга паузой, более протяжённой, чем паузы между предложениями в составе абзаца.

Условием логической связности речи является правильный выбор синтаксических конструкций, передающих какое-либо сложное, но целостное содержание. При этом наблюдаются две крайности: либо высказывание неоправданно членят на мелкие отрезки, прибегая к парцелляции, либо соединяют в одно целое синтаксические построения, которые целесообразно разделить на две или более части.

Логическая точность всего устного или письменного текста во многом зависит от его композиции, т.е. соотношения и взаимного расположения частей.

Из существовавших композиционных схем испытание временем выдержало трёхчастное построение, содержащее введение, основную часть и заключение.

Вступительная часть важна психологически: она мобилизует внимание слушателя (читателя), настраивает его на восприятие основного содержания.

Основная часть охватывает главное содержание текста. Она наиболее пространна по объёму и более всего ответственна по содержанию. Именно в основной части наибольшую значимость приобретают признаки культуры речи: её чистота, точность, логичность, выразительность и уместность.

Композиция основной части определяется содержащимся в ней материалом, главной целью рассуждений и приёмами обоснования положений. Разделы основной части должны быть отчётливо выделены и расположены в строгой последовательности. Каждый раздел желательно завершать кратким выводом или выводами, подытоживающими содержание разделов и подготавливающими слушателя или читателя к восприятию следующего раздела.

Заключение содержит главные выводы из всех рассуждений. При необходимости оно может также намечать дальнейшие пути осмысления избранной темы.

Выразительность речи

Свойство речи будить у собеседника чувства, закрепляющие и углубляющие воспринимаемое речевое содержание, называется выразительностью речи.

Выразительность речи может достигаться разнообразными приёмами: интонационно-звуковыми, лексическими, словообразовательными, морфологическими, синтаксическими, стилистическими, – а также применением жестикуляции, мимики, ораторских поз.

1. Интонационно-звуковые свойства речи при умелом их применении способны придать выразительность даже односложному высказыванию. Отсутствие интонационно-звуковой выразительности способно загубить даже содержательную, чистую, точную и логичную речь.

Искусное интонационное оформление речи, тщательная звуковая отделка слов и выражений – особенность речи выдающихся чтецов.

2. Лексическая выразительность речи обеспечивается умелым употреблением в ней образных словесно-изобразительных средств, фразеологизмов, крылатых слов, пословиц и поговорок, убедительных цитат.

3. Выразительность речи усиливается при умелом учёте словообразовательных свойств языковых единиц.

Так, сопоставляя глаголы *воспретить* и *запретить*, мы замечаем, что первому из них приставка *вос-* придаёт оттенок официальности. Сравните, например: *Вход запрещён* и *Вход воспрещён*. Различную степень выразительности могут придавать словам и суффиксы: *жилет* – *жилетка*, *щебень* – *щебёнка*, второе слово в этих парах относится к разговорной речи. Неодинаковы по своей выразительности слова, образованные посредством словосложения. Одни из них книжные, например, *низкотемпературный*, *основообразующий*; другие относятся к публицистической лексике: *народнохозяйственный*; третьи – к разговорной: *ротозей*; и т.д.

4. На выразительности речи сказывается подбор морфологических единиц языка.

Так, выразительность текста резко снижается из-за обильного нанизывания форм родительного падежа. Известный пример такого построения: *Дом племянника жены кучера брата доктора.*

Вредит выразительности речи также необдуманное нанизывание форм других падежей, напр.: *Вопрос будет решён назначенной дирекцией комиссией; Нельзя было ограничиться принятыми студентами решениями; На совещании обсуждали вопрос о соглашении о взаимной помощи.*

5. Синтаксические приёмы речи, влияющие на её выразительность, разнообразны. К наиболее употребительным из них относится порядок слов. Сравните: *Они встретились ранним утром; Встретились они ранним утром; Ранним утром они встретились; Утром ранним встретились они* и т.д.

6. Выразительность речи усиливается при умелом применении стилистических свойств языковых единиц, т.е. их экспрессивно-стилистической окраски. Особо впечатляет намеренное столкновение единиц, относящихся к разным, обычно несовместимым стилям.

2. ГРАММАТИЧЕСКИЕ НОРМЫ

Целостное описание грамматических норм русского литературного языка содержится в соответствующих грамматических наставлениях, учебниках и справочниках. Задача настоящей главы – осветить те грамматические нормы русского языка составляют особые трудности для говорящих и пишущих по-русски.

Существительное

Колебания рода существительных

Формы рода существительных устойчивы. Однако в некоторых случаях они колеблются, ср., напр.: *ставень – ставня, рельс – рельса, клавиш – клавиша.* В XVIII – начале XX в. таких дублетов было намного больше, по некоторым подсчётам, около двухсот пар.

Во многих случаях между дублетными родовыми формами существуют смысловые или стилистические различия. В русском языке конца XIX в. большинство дублетов мужского рода стало нормативным, а дублеты женского рода являются устаревшими (ср., напр.: *банкнот – банкнота, георгин – георгина, зал – зала, погон – погона, санаторий – санатория, фильм – фильма*), характерными для разговорного или просторечного употребления, относятся к профессиональной речи (ср., напр.: *желатин – желатина*) либо закрепились в составе фразеологизмов (ср.: *школьный табель* и *Петровская табель о рангах*).

Реже литературный язык отдавал предпочтение форме женского рода, ср., напр.: *арабеска – арабеск, бакенбарда – бакенбард, (заказная) бандероль*

– (заказной) бандероль, (густая) вуаль – (густой) вуаль, гравюра – гравюр, (кровавая) дуэль – (кровавый) дуэль.

Формы рода колеблются у существительных с суффиксами субъективной оценки, ср., напр.: *лютый холодина* – *лютая холодина*, *старый домина* – *старая домина*, *мой паспортина* – *моя паспортина*. Нормативным является употребление таких существительных в мужском роде. Исключение составляет винительный падеж, употребляемый в форме женского рода: *лютую холодину*, *старую домину*, *мою паспортину*.

Род несклоняемых существительных

Формы рода несклоняемых существительных иноязычного происхождения подчиняются следующим правилам:

1. Неодушевлённые существительные, называющие предметы, относятся к среднему роду, напр.: *широкое шоссе*, *новое депо*, *красное кашне*, *вчерашнее интервью*, *свободное такси*.

Слово *кофе* в разговорной речи обычно имеет форму среднего рода, напр.: *вкусное кофе*, *горячее кофе*, *твоё кофе*. Однако в номенклатурных наименованиях, применяемых в торговле, слово *кофе* употребляется только в мужском роде, напр.: *кофе чёрный*, *кофе гранулированный*, *бразильский кофе*.

В некоторых случаях форма рода определяется связью несклоняемого существительного со словом, обозначающим родовое понятие, к которому это существительное относится как понятие видовое. Так, форму женского рода имеют слова *салами* (родовое понятие «колбаса»), *кольраби* (капуста), *бери-бери* (болезнь); к мужскому роду относятся слова *сирокко* (ветер), *хинди*, *урду* (язык). Слово *эсперанто*, употребляемое в среднем роде, в связи с понятием «язык» может получать форму мужского рода.

Иногда род несклоняемого существительного попадает под влияние близкого по значению слова. Таковы, напр., существительные *арго* (мужской род от слова *жаргон*), *евро* (мужской род по влиянием слов *доллар*, *фунт*, *франк*, *рубль* и под.), *авеню* (женский род от *улица*).

2. Существительные, обозначающие лиц, относятся к мужскому и женскому роду в зависимости от соотнесённости с полом называемого лица: *скупой рантье* (мужчина), *почтенная леди* (женщина). Такое же правило применяется и к именам собственным: *великий Карузо*, *весёлая Марго*.

Двуродовыми являются существительные *визави*, *инкогнито* «лицо, скрывающее своё подлинное имя», *протеже*, ср.: *мой визави был непроницаемый инкогнито и давний протеже директора фирмы* – *моя визави была непроницаемая инкогнито и давняя протеже директора фирмы*.

Слово *жюри* в собирательном значении относится к среднему роду, ср.: *жюри решило*.

3. Существительные, называющие животных и птиц, независимо от их пола, относятся к мужскому роду: *резвый пони*, *крикливый какаду*, *проворный шимпанзе*.

В тех случаях, когда на такие существительные влияет родовое понятие, они могут относиться к женскому роду: *иваси* (рыба, сельдь), *цеце* (муха); либо колеблются в родовой принадлежности, напр., слово *колибри* может получить женский род под влиянием понятия «птица».

Обозначения животных и птиц употребляются в женском роде, если необходимо назвать самку, напр.: *шимпанзе кормила детёныша*; *кенгуру принесла в сумке кенгурёнка*.

4. Род географических названий определяется по слову, обозначающему родовое понятие (*город, река, озеро, остров* и т.п.), напр.: *гостеприимный Тбилиси* (город), *полноводная Миссисипи* (река), *солнечный Капри* (остров).

Малочисленные исключения из этого правила вызваны аналогией географических названий с другими словами и употреблением названия в другом значении, напр.: *пятиглавый Бештау* (по аналогии с названием соседней горы Машук), *Второе Баку* (название места нефтедобычи), *Новые Дели, Большие Сочи* (аналогия с названиями типа *Великие Луки*).

5. По родовому наименованию определяется также род названий (в том числе сокращённых) органов печати, теле-, радиоагентств, компаний, корпораций, программ, кинокомпаний, напр.: *«Таймс» опубликовала* (газета), *Би-Би-Си сообщила* (корпорация), *«Бизнес-Уик» информировал* (журнал).

6. Родовым наименованием определяется род названий государственных, международных и других организаций и объединений, напр.: *НАТО заявила* (организация), *ООН потребовала* (организация).

Формы рода несклоняемых русских существительных определяются следующими правилами:

1. Субстантивированные существительные относятся к среднему роду, напр.: *назойливое «почему»*, *вежливое «спасибо»*.

2. Род сложносокращённых слов (аббревиатур), образованных соединением начальных букв или звуков, определяется по роду ведущего слова аббревиатуры, напр.: *процветающее АО* (акционерное общество).

Родовые особенности личных существительных

Такие существительные служат наименованиями лиц по профессии, должности, занятию, работе, воинскому, учёному и почётному званиям и т.п., напр. *математик, заместитель, маляр, лейтенант, кандидат наук, мастер спорта*.

Поскольку в прежнее время такими видами деятельности занимались почти исключительно мужчины и перечисленные звания присваивали преимущественно им, подобные наименования закрепились в форме мужского рода. Хотя в настоящее время многие из указанных

профессий и званий доступны женщинам, большинство из таких наименований по-прежнему употребляются в форме мужского рода. Это относится и к личным существительным, преимущественно заимствованным, появившимся в русском языке на исходе XX в., напр. *дилер, дистрибьютор, киллер, менеджер, имиджмейкер, приватизатор, спичрайтер, спонсор, хакер*.

Небольшая группа личных существительных имеет параллельные формы мужского и женского рода. Объясняется это как равной распространённостью соответствующих занятий среди мужчин и женщин, так и русским происхождением таких наименований или их освоённостью в русском языке, напр.: *певец – певица, артист – артистка, спортсмен – спортсменка, студент – студентка*.

В редких случаях для обозначения профессий существует только форма женского рода, напр. *маникюриша, сиделка*, устаревшее *машинистка* «переписчица на пишущей машинке».

Большинство личных существительных женского рода, называющих профессии, отличается разговорной или просторечной окраской, ср., напр.: *бухгалтерша, врачиха, инженерша, комендантша, кондукторша, секретарша, сторожиха*. Ограниченность в употреблении таких слов связана также с тем, что некоторых из них, напр. *инженерша, министерша, сторожиха*, служили прежде названиями жены по мужу.

В книжном стиле, особенно в официальных документах, при наличии параллельных форм предпочтение отдаётся мужскому роду, напр. *студенты Иванова, Сеницкая, Карпова; управляющий трестом Петрова; лаборант Зеленина*. Иногда возможны варианты типа *заведующий кафедрой Макарова* и *заведующая кафедрой Макарова*, что связано с широким распространением соответствующих занятий среди женщин.

Особенности склонения некоторых слов и словосочетаний

1. У существительных, содержащих компонент *пол-* (*полчаса, пол-апельсина, полгорода* и под.) существуют варианты падежных форм. В книжной речи у таких слов в именительном и винительном падежах этот компонент имеет форму *пол-*, в остальных – *полу-*, напр.: *прошло около получаса, в получасе содержится тридцать минут, получасом дело не обойдётся*. В разговорной речи все падежные формы таких существительных обычно употребляют с компонентом *пол-*: *полгодом позже, в полверсте отсюда* и т.п. Такое употребление расширяется, проникая в художественную литературу и захватывая книжную речь.

2. У составных существительных *бал-маскарад, матч-турнир, вагон-ресторан* и под. в книжной речи склоняются оба компонента: *на балемаскараде, о матче-турнире, из вагона-ресторана*. В разговорной речи

первый компонент часто не изменяется: *на бал-маскараде, о матч-турнире, из вагон-ресторана.*

3. При склонении словосочетаний типа *второе августа* склоняется только первая часть: *второго августа, ко второму августа, о втором августа* и т.д. Формы со склоняемой второй частью вроде *ко второму августу, о втором августе* в книжной речи недопустимы.

Несклоняемые и склоняемые имена и фамилии

1. Не склоняются в книжной речи русские по происхождению фамилии на *-аго, -ов'о, -ых, -их*: *Живаго, Хитрово, Черных, Долгих* и под. Изредка встречающиеся склоняемые разговорные формы типа *у Черныха, Кручёныху* применяются только к лицам мужского пола.

2. Не склоняются украинские по происхождению фамилии на *-ко*: *Шевченко, Марченко, Лучко, Лепко* и под.

3. Совпадающие по звучанию с нарицательными существительными славянские фамилии на *-о, -е* не склоняются: *Масло, Ремесло, Колено, Варенье* и под.

4. Совпадающие по звучанию с нарицательными существительными мужские и женские фамилии на согласный вроде *Волк, Гусь, Ремень* грамматически колеблются. В словосочетаниях типа *гражданин Гусь, инженер Волк, журналист Ремень* в книжной речи такие фамилии склонять не принято: *гражданину Гусь, инженером Волк, о журналисте Ремень*. В иных случаях возможны склоняемые формы: *сказать Гусю, вместе с Волком, поздороваться с Ременем*. При этом фамилии последнего типа употребляются без беглого гласного: не *Ремнём*.

5. Иностранные фамилии, оканчивающиеся на гласный звук, кроме безударных *-а, -я*, не склоняются, напр.: *композитор Косма – о композиторе Косма, писатель Золя – писателем Золя, драматург Шоу – драматурга Шоу, поэт Данте – поэту Данте*.

Иностранные фамилии на безударный *-а, -я* склоняются, напр.: *шахматист Капабланка – шахматисту Капабланке, писатель Неруда – писателем Нерудой*. Исключение составляют финские и эстонские фамилии типа *Куусела, Сетеля*, а также иноязычные фамилии, в которых безударному *-а, -я* предшествует *и*, напр.: *повести Гулиа, стихи Гарсия*. Фамилия *Берия* по традиции склоняется: *деятельность Берии, сотрудничество с Берией*.

Из фамилий на ударное *-а, -я* склоняются только славянские, напр.: *философ Скворода – с философом Сквородой, языковед Потеня – языковеду Потеню*.

6. Иноязычные по происхождению, а также образованные по иноязычным образцам женские имена и фамилии на твёрдый согласный не склоняются: *Жаклин, Суок, Шмидт, Рыбник, Якобсон, выступление Анны Якобсон, с Верой и Катей Рыбник*.

Такие же фамилии лиц мужского пола склоняются: у *Шмидта*, к *Якобсону*, роман братьев *Вайнеров*, братья *Штраусы*. Исключения: братья *Гримм*, братья *Райт* (см. также пункт 8).

Иноязычные женские имена с основой на мягкий согласный обычно склоняются: *Сесиль* – с *Сесилью*, *Юдифь* – к *Юдифи*, *Нинель* – о *Нинели*, но: у *Ассоль*, к *Ассоль* (в романе Александра Грина «Алые паруса»).

7. Склоняются грузинские фамилии на *-ава*, а также японские фамилия на *-а*, *-я*, ср.: поэт *Окуджав* – поэту *Окуджаве*, режиссёр *Куросава* – режиссёром *Куросавой*.

8. Употребление нерусских фамилий, когда они относятся к двум или более лицам, регулируют следующие правила:

а) если при фамилии упомянуты мужские имена или мужское и женское, а также слова *семья*, *братья*, *сыновья*, употребляется множественное число: *Генрих и Томас Манны*, *Давид и Игорь Ойстрахи*, *Генрих и Анна Шмидты*, *Джордж и Кристина Андерсоны*; *семья Штраусов*, братья *Штольцы*, сыновья *Вагнеры*. Исключения: братья *Гримм*, братья *Райт*;

б) если фамилия сопровождается двумя и более женскими именами, а также словами *сёстры* и *дочери*, она сохраняет форму единственного числа: *Анна и Виктория Шмидт*, *Элеонора*, *Кристина и Салли Кент*; сёстры *Рузвельт*;

в) фамилия ставится во множественном числе, если её сопровождают словосочетания *господин и госпожа*, *лорд и леди*, *синьор и синьора*, *мистер и миссис*, *брат и сестра*, *муж и жена*, а также слово *супруги*, напр.: *господин и госпожа Гамильтоны*, *супруги Райнеры*;

9. В сочетаниях русских фамилий с числительными употребляются следующие формы: *два Иванова*, *оба Иванова*, *двое Ивановых*, *оба брата Ивановы*; *двое Петровских*, *оба Петровских*; *две Петровские*, *обе Петровские*.

Формы родительного падежа единственного числа существительных мужского рода

В русской классической литературе и в речи некоторых представителей старшего поколения наблюдаются различия при употреблении таких форм, как *стакан чаю* и *аромат чая*, *килограмм сахара* и *вкус сахара*, *много народу* и *история народа*. Справочники, грамматические наставления и пособия, ориентированные на такую речь, объясняют наличие указанных вариантов тем, что в одном случае (*стакан чаю*, *килограмм сахара*, *много народу*) существительные выражают количественное значение, во втором – нет. Различие этих вариантов объясняют также употреблением или отсутствием определения у существительного (ср.: *стакан чаю* и *стакан горячего чая*), степенью фразеологизации этих форм (ср., напр.: *без году*

неделя, с глазу на глаз, с миру по нитке, нашего полку прибыло) и другими причинами.

Статистическое обследование названных вариантов свидетельствует о неуклонном сокращении форм на -у в пользу форм на -а во всех разновидностях устной и письменной речи. В речи молодёжи начала двухтысячных годов варианты типа *чаю, сахару, народу* в свободном употреблении практически отсутствуют, встречаясь лишь в составе фразеологизмов.

Таким образом, употреблять формы типа *чаю, сахару, народу* без особого стилистического задания и вне фразеологических единиц не рекомендуется.

Формы винительного падежа одушевлённых и неодушевлённых существительных

При отнесении некоторых существительных к одушевлённым или неодушевлённым возникают колебания, ср.: *исследовать бактерии* и *исследовать бактерий*, *уничтожать микробы* и *уничтожать микробов*, *выращивать личинки* и *выращивать личинок*. Колеблются также формы существительных при сочетании с числительными, ср.: *продать двух коров* и *продать две коровы*, *опросить двадцать три студента* и *опросить двадцать трёх студентов*.

При употреблении таких форм действуют следующие правила:

1. В книжной речи существительные *бактерии, бациллы, зародыши, личинки, микробы, эмбрионы* и под. употребляются как неодушевлённые: *исследовать бактерии, бациллы, зародыши, личинки, микробы, эмбрионы*. В разговорной и профессиональной речи допустимо их употребление в качестве одушевлённых существительных: *изучать бактерий, бацилл, зародышей, личинок, микробов, эмбрионов*.

2. Существительные женского рода – названия животных, птиц, рыб – в сочетании с простыми числительными *две, три, четыре* в книжной речи употребляются как одушевлённые: *продать двух коров, оципать трёх куриц, поджарить четырёх рыб*. В разговорной речи допускается употребление таких существительных в качестве неодушевлённых: *продать две коровы, оципать три курицы, поджарить четыре рыбы*.

3. При сочетании существительных мужского рода с составными числительными, оканчивающимися на *два, три, четыре*, книжная речь требует винительного падежа, совпадающего с именительным: *опросить тридцать два студента, встретить двадцать три туриста, трудоустроить пятьдесят четыре специалиста*.

4. В сочетаниях с существительными слова *несколько, столько, сколько* допускают варианты, напр.: *встретить несколько туристов* и *встретить*

нескольких туристов. Первый вариант предпочтительнее в книжной, второй – в разговорной речи.

5. Некоторые существительные среднего рода имеют равноправные варианты форм винительного падежа множественного числа, ср.: *увидеть чудовищ* и *увидеть чудовища*, *заметить страшилищ* и *заметить страшилища*.

6. Слово *лицо* «человек» во множественном числе имеет форму одушевлённого существительного: *наказать лиц, допускающих правонарушения*.

7. Существительное *персонаж* в единственном числе употребляется как неодушевлённое: *исследовать персонаж повести*. Во множественном числе возможны неодушевлённая и одушевлённая формы, при этом в книжной речи предпочтительнее первая: *обрисовать персонажи* и *обрисовать персонажей*.

8. Существительные *субъект* и *тип* употребляются либо как неодушевлённое, либо одушевлённое в зависимости от значения слова: *поддержать субъект федерации – осудить склочного субъекта, исследовать тип явления – проучить этого типа*.

9. Слово *адресат* склоняется как одушевлённое существительное: *разыскать адресата*.

10. Из трёх синонимов *покойник*, *мертвец* и *труп* первые два относятся к одушевлённым, третье – к неодушевлённым: *хоронить покойника, мертвеца*, но *хоронить труп*.

11. Существительное *кукла* во множественном числе имеет равноправные варианты винительного падежа: *шить кукол* и *шить куклы*.

12. Слова *идол*, *кумир*, *истукан* имеют равноправные варианты винительного падежа в обоих числах: *разрушать идол, кумир, истукан – разрушать идолы, кумиры, истуканы*; и *разрушать идола, кумира, истукана – разрушать идолов, кумиров, истуканов*.

13. Названия карточных фигур относятся к одушевлённым существительным: *сдать туза, побить валета*.

14. Названия планет, взятые из античной мифологии, склоняются как неодушевлённые существительные: *исследовать Марс, Юпитер, Уран*.

15. Названия живых существ, употреблённые в качестве заглавий художественных произведений, склоняются как одушевлённые существительные: *смотреть гоголевского «Ревизора», читать «Холстомера» Л.Н. Толстого*.

Формы предложного падежа единственного числа существительных мужского рода

Указанные формы употребляются либо с окончанием *-е*, либо с окончанием *-у (-ю)*, ср.: *в отпуске – в отпуску, на доме – на дому, в соке – в соку*.

При выборе необходимого варианта учитывается следующее:

1. Форма на *-у* больше свойственна разговорной речи, форма на *-е* – речи книжной. Так, из дублетов *в отпуске – в отпуску* в официальном документе возможна только форма *в отпуске*, тогда как в разговорной речи более употребительна форма *в отпуску*. Ср. также: *в цехе – в цеху, на дубе – на дубу, на грунте – на грунту*.

2. Соответствующий вариант может входит в состав фразеологизма или употребляться вне его, ср., напр.: *быть на хорошем счету – на счёте банка, трудиться в поте лица – весь в поту, в узком кругу – в круге забот*.

3. При наличии определения вместе формы на *-у* возможна (но не всегда обязательна) форма на *-е*, ср.: *в вишнёвом соке – в соку, в глубоком снеге – в снегу, но вариться собственном соку* (фразеологизм).

Формы именительного падежа множественного числа существительных мужского рода

В русском языке издавна происходит постепенное накопление форм именительного падежа множественного числа существительных мужского рода на *-а, -я* с одновременным вытеснением вариантов на *-и, -ы*. Так, употреблявшиеся ещё в XIX в. формы *веки, дома, роги, снега* ныне полностью вытеснены формами *века, дома, рога, снега*.

Названная тенденция выражается в конкуренции и колебании вариантов названной формы таких случаях, как *цехи – цеха, инспекторы – инспектора, тракторы – трактора, ветры – ветра* и под.

При выборе указанных дублетных форм необходимо учитывать следующее:

1. Форма на *-а, -я* свойственна чаще всего односложным словам, напр.: *бег – бега, бок – бока, лес – леса, снег – снега, шёлк – шелка*.

2. Обычно образуют форму на *-а, -я* неодносложные существительные с ударением на первом слоге, напр.: *вечер – вечера, голос – голоса, город – города, жёрнов – жернова*.

3. Существительные с тремя и более слогами, имеющие ударение на среднем слоге основы, обычно образуют формы на *-ы*, напр.: *композитор – композиторы, компьютер – компьютеры, оратор – ораторы*.

4. Слова с ударением на конечном слоге основы образуют, как правило, формы на *-ы*, напр.: *договор – договоры, пароход – пароходы, ревизор – ревизоры*. Исключения: *обшлаг – обшлага, рукав – рукава*.

5. Существительные французского происхождения на *-ер, -ёр* в литературной речи образуют формы на *-ы*, напр.: *актёры, гастролёры, гримёры, инженеры, офицеры, шофёры*. Формы *инженера, офицера, шофера* и под. свойственны просторечью.

6. Слова латинского происхождения на *-тор*, относящиеся к неодушевлённым существительным, в литературной речи образуют формы на *-ы*, напр.: *конденсаторы, рефлекторы, рефрижераторы*.

7. Слова латинского происхождения на *-тор*, относящиеся к одушевлённому существительному, образуют формы двойко. Те из существительных, которые вошли в широкий обиход и утратили книжную окраску, обычно получают окончание *-а*, напр.: *директора, доктора, профессора*. Другие, сохранившие книжный оттенок, употребляются с окончанием *-ы*, напр.: *прозекторы, ректоры, ораторы*. Часть слов этого происхождения колеблется: *конструкторы – конструктора, лекторы – лектора, редакторы – редактора*. Формы на *-а* в этих случаях – примета разговорной речи или просторечного употребления.

8. Часть дублетов на *-а, -я* и *-и, -ы* образует пары с разными лексическими значениями: *корпусы* «туловища» – *корпуса* «здания; войсковые соединения», *мехи* «кузнечное приспособление; бурдюки» – *меха* «выделанные шкуры», *образы* (художественные) – *образа* «иконы», *ордена* «монашеские и рыцарские общества» – *ордена* «знаки отличия», *поясы* (географические) – *пояса* «часть одежды», *провода* (при отъезде) – *провода* (электрические), *счета* «документы» – *счёты* «прибор; взаимные отношения», *пропуски* «недосмотры» – *пропуска* «документы», *учители* «идейные руководители» – *учителя* «преподаватели» и нек. др.

Ниже даны примеры для выбора одного из двух слов. 1. (Инженеры – инженера) металлургического комбината добились заметного повышения производительности труда. 2. (Редакторы – редактора) местных газет привлекают к работе талантливую молодёжь. 3. Многоэтажные (корпусы – корпуса) выросли в новом микрорайоне. 4. (Тракторы – трактора) полностью готовы к полевым работам. 5. Наши (учители – учителя) оставили богатое духовное наследие. 6. (Лекторы – лектора) общества «Знание» разъехались по сельским районам.

Формы родительного падежа множественного числа

Варианты указанной формы свойственны существительным всех трёх родов, ср.: *(пара) сапог* и *(пара) носков, свадеб* и *пригоршней, ремёсел* и *копытцев*, а также словам, употребляющимся только во множественном числе, ср. *(пара) грабель* и *(пара) граблей*.

1. Среди существительных мужского рода дублетную форму родительного падежа множественного числа имеют названия некоторых национальностей и этнических групп. С нулевым окончанием употребляются следующие слова: *англичан, армян, башкир, бурят, грузин, лезгин, мордвин, осетин, румын, татар, туркмен, турок, цыган*; с окончанием *-ов*: *бедуинов, берберов, бушменов, негров, калмыков, киргизов, монголов, таджиков, тунгусов, узбеков, чеченцев, якутов*.

Нормативными для книжной речи являются формы *апельсинов, мандаринов, помидоров, томатов; граммов, килограммов, гектаров; погон, рельсов, носков, чулок*. В разговорной речи обычны формы *(двести) грамм, (ящик) помидор* и т.п.

2. У существительных женского рода литературной нормой являются формы *вафель, домен, кочерёг, кровель, оглобель, розог, свадеб, сплетен, усадеб; долей, кеглей, пригоршней, свечей, цапель, нянь, простынь.*

3. Нормативны формы существительных среднего рода *блюдец, корытец, одеялец, плеч, полотенец, щупалец; болотцев, копытцев, оконцев.* Встречающиеся иногда формы *делов, местов* просторечны.

4. У существительных, употребляющихся только во множественном числе, нормативными являются формы *граблей, ходулей, заморозков, лохмотьев, отрепьев; нападок, сумерек, шаровар; будней, дровней, яслей.*

Прилагательное

Полные и краткие прилагательные

Трудности разграничения полных и кратких прилагательных возникают при их употреблении в роли сказуемого, ср.: *вопрос интересен* и *вопрос интересный*, *пища полезная* и *пища полезна*, *небо ясное* и *небо ясно.*

Употребление в таких случаях регулируется следующими правилами:

1. Некоторые прилагательные употребляются только в краткой форме и синонимической замене полными формами не подлежат: *должен, рад, намерен, горазд* (устар.), *люб* (устар.). В составе фразеологизмов ряд прилагательных выступает также только в краткой форме также, напр.: *мы живы и здоровы, дело плохо, у страха глаза велики.* Ср. употребление только полных форм в составе некоторых оборотов: *рука лёгкая, пора горячая, положение безвыходное.*

2. Если полные и краткие формы различаются своими лексическими значениями, их синонимическая замена невозможна, ср., напр.: *Сегодня хорошая погода – Женщина хороша собой; Этот товар плохой – Больной совсем плох; Старик был глухой – Чиновник глух к моему заявлению.*

3. Книжная окраска свойственна полным прилагательным в творительном падеже, что отличает её от разговорной формы именительного падежа, ср.: *Вопрос был трудным – Вопрос был трудный; Речь выступающего была напыщенной – Речь выступающего была напыщенная; Положение было неопределённым – Положение было неопределённое.*

4. В остальных случаях различие между краткими и полными формами сводится к книжной окраске первых и разговорному характеру вторых, ср.: *Вопрос был труден – Вопрос был трудный; Речь выступающего была напыщенна – Речь выступающего была напыщенная; Положение было неопределённо – Положение было неопределённое.*

Прилагательные на -ен и -енен

В некоторых случаях прилагательные колеблются при образовании форм на *-ен* и *-енен*: *безнравствен* – *безнравственен*, *естествен* – *естественен*, *свойствен* – *свойственен* и т.п.

Предпочтительными являются формы на *-ен*: *бездействен*, *безнравствен*, *беспочвен*, *бессмыслен*, *бесчувствен*, *величествен*, *воинствен*, *двусмыслен*, *единствен*, *естествен*, *злокачествен*, *искусствен*, *легкомыслен*, *медлен*, *многочислен*, *могуществен*, *мужествен*, *невежествен*, *ответствен*, *подведомствен*, *посредствен*, *родствен*, *свойствен*, *соответствен*, *существен*, *таинствен*, *тождествен*, *торжествен*, *явствен*.

Числительное

Варианты форм числительных

1. Числительные *восемь*, *пятьдесят*, *шестьдесят*, *семьдесят*, *восемьдесят* в творительном падеже имеют варианты: *восемью* – *восьмью*, *пятьюдесятью* – *пятидесятью*, *шестьюдесятью* – *шестидесятью*, *семьюдесятью* – *семидесятью*, *восемьюдесятью* – *восьмьюдесятью* – *восьмидесятью*. Нормативными для книжной речи являются первые формы.

2. Не соответствуют книжной норме следующие варианты творительного падежа числительных на *-сот*: *пятистами*, *шестистами*, *семистами*, *восьмистами*, *девятистами*. В книжной речи следует употреблять формы *пятьюстами*, *шестьюстами*, *семьюстами*, *восемьюстами*, *девятьюстами*.

3. Числительное *оба* применяется при обозначении лиц мужского пола, числительное *обе* – женского: *оба жениха*, *обе невесты*. Если необходимо назвать двух лиц, одно из которых мужчина, а другое – женщина, употребляется числительное *оба*: *Оба – жених и невеста – были взволнованы*. При склонении родовые различия между этими числительными сохраняются: *обоих женихов* – *обеих невест*, *обоим женихам* – *обеим невестам* и т.д.

Противоречат книжной норме такие выражения, как у *обоих ворот*, *обоими ножницами*, *с обоими брюками*, так как они образованы от несуществующей формы именительного падежа *оба (обе) ворота*, *оба (обе) ножницы*, *оба (обе) брюки*. Правильными являются выражения у *тех и других ворот*, *теми и другими ножницами*, *с теми и другими брюками*.

Сочетания числительных с существительными

1. Собирательные числительные *двое*, *трое*, *четверо* и т.п. употребляются:

а) с существительными мужского и общего рода, называющими лиц мужского пола: *двое друзей*, *трое сирот*;

б) с существительными, имеющими формы только множественного числа: *двое саней*, *трое ножниц*, *четверо брюк* (начиная с *пятеро* обычно

используются количественные числительные: *пять ворот, шесть суток, семь ножниц*);

г) с существительными *дети, ребята, люди*, со словом *лицо* в значении «человек»: *двое детей, трое ребят, четверо людей, четверо ответственных лиц*;

д) с личными местоимениями *мы, вы, они*: *нас двое, вас трое, их четверо*;

е) с субстантивированными прилагательными и причастиями, обозначающими лиц: *двое больных, трое заключённых*.

Собирательные числительные не сочетаются с существительными, называющими лиц женского пола: нельзя сказать *двое студенток, трое продавщиц, четверо школьниц*. Не сочетаются собирательные числительные и с существительными мужского рода, обозначающими животных: нельзя сказать *двое медведей, трое бобров, четверо тушканчиков*.

2. Слово *тысяча* в единственном числе может или согласовываться с существительным, или управлять им: *с тысячью рублями* и *с тысячью рублей*. Во множественном числе слово *тысяча* обычно управляет сочетающимся с ним существительным: *с тремя тысячами рублей*.

3. В сочетаниях с количественными числительными слово *человек* употребляется и во множественном числе: *шесть человек, с шестью человеками, о шести человеках* (не *людей, людьми, о людях*).

4. В составных числительных склоняются все входящие в них слова: *контейнер с тремя тысячами тремястами восемьдесятю пятью дискетами*. Разговорная речь склонна к упрощённому употреблению таких числительных: *с тремя тысячами триста восемьдесят пятью дискетами*. В книжной речи подобное употребление составных количественных числительных недопустимо.

5. При необходимости назвать количество предметов, обозначаемых существительными, у которых нет формы единственного числа (*сутки, ножницы, брюки* и т.п.), с помощью составного числительного, оканчивающегося на 2, 3, 4 (22, 53, 34 и т.п.), следует пользоваться синонимическими выражениями с заменой существительного или употреблять составные числительные не в именительном-винительном, а в других падежах. Так, вместо ошибочного *прошло двадцать двое суток* следует сказать: *прошло двадцать два дня, истекли двадцать вторые сутки, по завершении двадцати двух суток* и т.п.

6. Числительные *полтора* (мужской и средний род), *полторы* (женский род) и *полтора́ста* имеют только две различающиеся падежные формы: именительного-винительного падежа (*полтора, полторы, полтора́ста*) и форму всех остальных падежей (*полтора, полтора́ста*). Числительные *полтора* и *полторы* употребляются с существительными в форме единственного числа только в именительном-винительном падеже, управляя

этим существительным, напр.: *купил **полтора десятка** яиц, принёс **полторы канистры** бензина*. Числительное *полтора* в именительном-винительном падеже также управляет существительным, которое, однако, ставится во множественном числе, напр.: *купил **полтора** штук гвоздей*.

В остальных падежах при числительных *полтора*, *полторы* и *полтора* существительное всегда ставится во множественном числе и согласуется с этими числительными, напр.: *более **полтора метров**, к **полтора тысячам рублей**, менее **полтора процента***.

7. При употреблении **дробных** числительных зависимое от них существительное ставится в родительном падеже единственного числа: *пять и три десятых **процента**, тридцать три и одна сотая **секунды**, десять и одна вторая **килограмма***.

Согласование подлежащего и сказуемого

1. Если подлежащее выражено словосочетанием с **с о б и р а т е л ь н ы м** значением (типа *большинство рабочих, ряд учителей, множество столов, группа деревьев*), возможна постановка сказуемого как в единственном, так и во множественном числе.

Форма множественного числа предпочтительна в следующих случаях:

а) если необходимо выразить значение активности действующих лиц и относительной самостоятельности предметов в составе совокупного множества, напр.: *Большинство туристов **посетили** этот заповедник; Множество предметов **были разбросаны** по комнате;*

б) если между подлежащим и сказуемым вклиниваются другие члены предложения или осложняющие конструкции, напр.: *Ряд парламентариев, соглашаясь с главным направлением деятельности правительственных органов, по поводу отдельных решений правительства **высказали критические замечания**;*

г) если подлежащее включает в себя однородные компоненты, напр.: *Большинство **рабочих, крестьян и служащих стремятся** к укреплению трудовой дисциплины;*

д) если сказуемое содержит однородные части, напр.: *Множество молодых людей **интересуются поп-музыкой и коллекционируют** её записи.*

3. ОСНОВЫ РИТОРИКИ

Культура речи применяется и укрепляется в речевой деятельности, наиболее ответственной формой которой является выступление перед публикой. Успех публичного выступления во многом зависит от того, насколько оратор владеет приёмами красноречия.

Тема и направленность выступления

Определение темы выступления – исходный пункт подготовки публичной речи. Тему выбирает либо сам оратор, либо тот, кто пригласил его выступить. Выбор темы определяется её актуальностью, важностью, доступностью. Тема должна быть чётко и кратко сформулирована, быть привлекательной для слушателей.

По направленности выступления бывают информативными, эмотивными и апеллятивными. Цель информативного выступления – сообщить слушателям определённые сведения либо научить их чему-л. Эмотивное выступление должно взволновать аудиторию, вызвать у неё особо эмоциональное отношение к какому-либо событию, явлению, личности. Апеллятивное выступление побуждает слушателя к определённым действиям.

Обычно названные цели при выступлении ораторов в той или иной степени сочетаются.

Оратор и аудитория

Перед выступлением оратору следует узнать, каков социальный состав слушателей, выяснить их образовательный уровень (начальное, среднее, высшее образование), каковы возраст, пол, национальность. Полезно также принять во внимание, однородна или разнородна аудитория, какова её численность. Оратору необходимо поинтересоваться о том, как слушатели относятся к теме его выступления и к нему самому, насколько они знакомы с обсуждаемым материалом. Следует также выяснить, с каким намерением люди приходят на публичное выступление.

Уверенность оратора перед слушателями, естественность его поведения – важное условие успеха произносимой речи. В ходе выступления следует обдуманно пользоваться жестами. Одинаково неприемлемы как бессмысленная и безудержная жестикуляция, так и полное её отсутствие. Выступление оратора нередко завершается ответами на вопросы слушателей. Этой части выступления следует уделить особое внимание, так как при ответах на вопросы с наибольшей наглядностью выявляются эрудиция оратора, живость его воображения, выдержка и другие качества. Задача оратора облегчается, если вопросы поступили в письменном виде и есть возможность их рассортировать, обдумав при этом ответы на них. Труднее отвечать на устные вопросы, звучащие из зала. В любом случае оратор должен соблюдать доброжелательную манеру, спокойный, уверенный тон, выражать заинтересованность в своём собеседнике.

План выступления, подбор и накопление материала

Подготовка выступления обычно начинается с составления его плана. В процессе подготовки речи план уточняется.

Характер материала и его объём зависят от вида, темы речи и состава слушателей.

При подборе материала в первую очередь следует позаботиться о его полной точности и достоверности. Даже небольшое искажение истины может серьёзно повредить и произносимой речи, и репутации оратора.

Подбор и накопление материала обычно производят в три приёма. Сначала с письменными источниками знакомятся посредством беглого просмотра, в ходе которого отсеиваются ненужные и отбираются необходимые источники. Затем при помощи выборочного чтения изучаются фрагменты, относящиеся к теме выступления. И наконец, при углублённом чтении составляются конспекты тех или иных письменных источников, делаются выписки с целью последующего цитирования.

Цитируемый текст должен воспроизводиться без искажений, быть уместным, понятным слушателям и правильно истолкованным. Не следует увлекаться цитированием: обилие цитат загромождает речь, делает её манерной и утомительной, вызывает у слушателей сомнение в интеллектуальной самостоятельности оратора.

Выписки из источников должны быть снабжены полным библиографическим описанием последних. Выписки рекомендуется делать на отдельных листах или карточках: их легко перекладывать, соединять, добавлять к различным частям текста выступления. Полезно накапливать вырезки из газет и журналов.

Обстоятельства порой вынуждают оратора произносить речи экспромтом. Даровитым и опытным ораторам такие речи более или менее удаются, а иногда и вызывают одобрительные аплодисменты. Однако импровизированная речь при прочих равных условиях качеством всегда ниже речи подготовленной.

Следует ли писать текст речи при её подготовке? На этот счёт существуют различные мнения. Одни специалисты настаивают на том, что следует составлять полный текст речи, другие склонны ограничиваться планом или тезисами речи, третьи при подготовке к выступлению не пишут в связи с этим ни строчки, полностью обрабатывая текст в своём воображении и памяти.

Начинающему оратору рекомендуется составлять полный текст речи и тщательно его обрабатывать. Тексты речей следует накапливать в личном архиве, периодически к ним возвращаясь и при необходимости обновляя и совершенствуя.

Если оратор выступает с научным или политическим докладом или с докладом, составленным в соавторстве либо утверждённым какой-либо организацией, текст доклада читается дословно или с изменениями, не затрагивающими существа содержания. Слушатели в этих условиях воспринимают такое чтение как необходимое условие сообщения

документальных сведений, и неоправданное отступление от буквы текста может вызвать у них недоверие к оратору.

Во всех остальных случаях чтение текста не рекомендуется, так как оратор выказывает в этом случае неумение владеть материалом, теряет с аудиторией необходимый зрительный контакт, утрачивает над ней ораторский контроль.

Наиболее известной является трехчастная композиция: вступление – основная часть – заключение.

Введение (вступление, вводная часть) служит для того, чтобы подготовить слушателя или читателя к восприятию основного содержания. Обычно введение состоит из следующих компонентов:

- 1) обоснование актуальности избранной темы;
- 2) сжатая оценка предмета рассуждений;
- 3) главная цель рассуждений;
- 4) перечень положений, нуждающихся в обосновании;
- 5) приёмы и способы обоснования положений;
- 6) краткая характеристика привлечённого материала;
- 7) степень новизны рассуждений;
- 8) их практическое значение.

Вступительная часть важна психологически: она мобилизует внимание слушателя (читателя), настраивает его на восприятие основного содержания.

Основная часть охватывает главное содержание текста. Она наиболее пространна по объёму и более всего ответственна по содержанию. Именно в основной части наибольшую значимость приобретают признаки культуры речи: её чистота, точность, логичность, выразительность и уместность.

Композиция основной части определяется содержащимся в ней материалом, главной целью рассуждений и приёмами обоснования положений. Разделы основной части должны быть отчётливо выделены и расположены в строгой последовательности. Каждый раздел желательно завершать кратким выводом или выводами, подытоживающими содержание разделов и подготавливающими слушателя или читателя к восприятию следующего раздела.

Заключение содержит главные выводы из всех рассуждений. При необходимости оно может также намечать дальнейшие пути осмысления избранной темы. Логическая точность всего устного или письменного текста во многом зависит от его композиции, т.е. соотношения и взаимного расположения частей.

Практические задания:

1. Выделите противоположные и противоречащие суждения:

Все преступления влекут за собой применение уголовного закона – Ни одно преступление не влечёт за собой применение уголовного закона

Все свидетели дают истинные показания – Ни один из свидетелей не даёт истинных показаний. Аристотель – философ и Аристотель – не философ

В чем отличие между противоположным и противоречивым суждением?

2. Какой закон логики нарушен в следующем фрагменте «Повести о том, как поссорился Иван Иванович с Иваном Никифоровичем» Н.В. Гоголя:

Прекрасный человек Иван Иванович! Какой у него дом в Миргороде! Вокруг него со всех сторон навес на дубовых столбах, под навесом везде скамейки. < ... > Прекрасный человек Иван Иванович! Он очень любит дыни. Это его любимое кушанье. Как только отобедает и выйдет в одной рубашке под навес, сейчас приказывает Гапке принести две дыни».

3. Подготовьте выступление на предложенные темы:

1. Телевидение: окно в мир или иллюзия жизни?
2. Хочу ли я быть политиком?
3. Проблемы воспитания: за и против.
4. «Я в этот мир пришел не соглашаться...»
5. Образ моего города.
6. Мой город – мой ли он?
7. Герой нашего времени.
8. Бизнес и этика.
9. Язык как орудие власти.
10. Воздействие рекламного текста. (Что такое «хорошая реклама»?)
11. «То, что оскорбляет уши, не может проникнуть в душу человека»

(Квинтилиан).

4. ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ: ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА

1. Деловые коммуникации и их особенности.

Деловая коммуникация – это сознательное, адресное и целесообразное информационное воздействие на партнеров по коммуникации, в качестве которых может выступать как отдельный человек, так и группы людей, построенное преимущественно на рациональной основе.

Участниками, или субъектами деловых коммуникаций могут выступать как отдельные люди, так и группы людей, которые участвуют, или собираются участвовать в совместной деятельности. Будут ли они участвовать в совместных проектах, а если будут, то с каким взаимопониманием и с какой согласованностью действий, зависит от качества деловых коммуникаций, уровня их эффективности.

Любая деловая коммуникация характеризуется предметом, содержанием и целью.

Что может выступать *предметом* деловых коммуникаций? По поводу чего осуществляется деловая коммуникация? Сразу же отметим, что предмет деловых коммуникаций не ограничен какой-то определенной областью,

предметом деловых коммуникаций могут быть любые проблемы во всех сферах жизни общества – экономической, социальной, политической, духовной, требующие для своего решения совместных усилий. Любая совместная деятельность дело предполагает коммуникативное взаимодействие и общение участников.

Предмет деловой коммуникации определяет и ее содержание, то есть взаимодействие и обмен той информацией, знаниями, опытом, которые необходимы для решения конкретной проблемы.

Деловая коммуникация направлена на достижения определенных *целей*, которые поставлены ее участниками, и которые носят разнообразный характер: эффективный обмен информацией, установление сотрудничества, налаживание деловых отношений, заключение контракта, совместную деятельность в той или иной области и т. д. Причем цели участников коммуникации могут и не совпадать.

В отличие от коммуникаций в других сферах жизни, деловым коммуникациям присущ ряд особенностей, главная из которых – их деловой характер. Хотя это и выглядит внешне как тавтология (масло масляное), но точно отражает суть дела. Общение может быть беспредметным (поговорили ни о чем) деловая коммуникация – нет.

Деловая коммуникация значима для партнеров по общению не сама по себе, а *как способ организации и оптимизации того или иного вида предметной деятельности: производственной, научной, коммерческой и т. д.* В деловой коммуникации предметом общения является не личностные проблемы, не политическая ситуация, не семейные неурядицы, не последние новости, а совместная деятельность (дело), в ходе которой партнеры по коммуникации всегда выступают как личности, значимые друг для друга для ее успешной реализации.

Реальность деловых коммуникаций такова, что далеко не всегда можно выбирать в качестве деловых партнеров тех людей, которые вызывают симпатию. Вне зависимости от симпатий и антипатий деловых партнеров в ходе коммуникативного взаимодействия осуществляется анализ различных позиций, точек зрения на проблему и поиски путей ее оптимального решения. Разумеется, личностный фактор полностью исключать нельзя, но в процессе коммуникативного взаимодействия в большинстве случаев все же идет ориентация на достижение поставленной цели, а не на формирование личностных отношений, хотя личностный фактор нельзя исключать из деловых отношений.

В отличие от неделовых коммуникаций на личностном уровне, для которых значимы чувства и эмоции, деловые коммуникации носят по преимуществу не эмоциональный, а *рациональный характер*, в том смысле, что ориентированы на достижение определенных целей наиболее эффективным способом. Эмоции и чувства, в деловых коммуникациях носят служебный характер и не определяют процесс коммуникации.

Деловые коммуникации носят *иерархический* характер, что отражается в необходимости соблюдения субординации в отношениях между начальником и подчиненными. Субординация может носить строгий характер, как, например, на государственной службе, в правоохранительных органах. В других сферах деятельности она может быть не столь заметна. Во многих совместных фирмах копируется западный стиль общения между сотрудниками, когда все служащие компании обращаются друг к другу по имени и на «ты» вне зависимости о должности. В русской культуре, в отличие от западной, принято обращаться к человеку с более высоким статусом или старшего по возрасту по имени и отчеству. обращение тем не менее, в коммуникативном взаимодействии соблюдается иерархия.

Деловые коммуникации *регламентированы*, то есть, подчинены установленным правилам и ограничениям. **Регламент** (франц. reglement – regle – правило), представляет собой совокупность правил, определяющих порядок деятельности государственного органа, учреждения, организации; порядок проведения заседаний, конференций, совещаний, и т.д. Например, регламент проведения делового совещания устанавливает дату и время проведения совещание, его продолжительность, состав участников, порядок и время выступлений, порядок прений и др.

Например, регламент телефонного разговора устанавливает его проведения в пределах 4 – 5 минут: от 1 мин до 1 мин.15 сек. – информационная часть, до 3 мин. – обсуждение проблемы.

Правила и ограничения, регулирующие процесс коммуникации, многообразны и определяются различными факторами, прежде всего степенью официальности делового общения, которая обуславливает более или менее строгое следование определенным правилам общения. На соблюдение регламента влияют также национальные и культурные особенности участников общения, а также цели и задачи конкретной встречи, беседы, совещания.

Поведение участников деловых коммуникаций определяется *деловым этикетом*. Этикетные правила регулируют коммуникативный процесс с формальной стороны, устанавливая нормы поведения для всех участников, основанные на уважении к личности делового партнера. Деловой этикет предъявляет также определенные требования к внешнему виду участников коммуникации, их одежде, манере разговаривать.

Деловые коммуникации носят *функционально-ролевой* характер. Участники коммуникации выступают в формальных официальных статусах, определяющие их роли и необходимые нормы и стандарты поведения (руководитель совещания – участники совещания, начальник – подчиненный, продавец – покупатель, и т.д.). В деловых коммуникациях необходимо соблюдать ролевое амплуа. Каждой роли соответствуют определенные ожидания других участников общения. Необходимо учитывать это и вести

себя в соответствии с требованиями, предъявляемыми конкретной обстановкой и принятой ролью.

2. Виды и формы деловых коммуникаций.

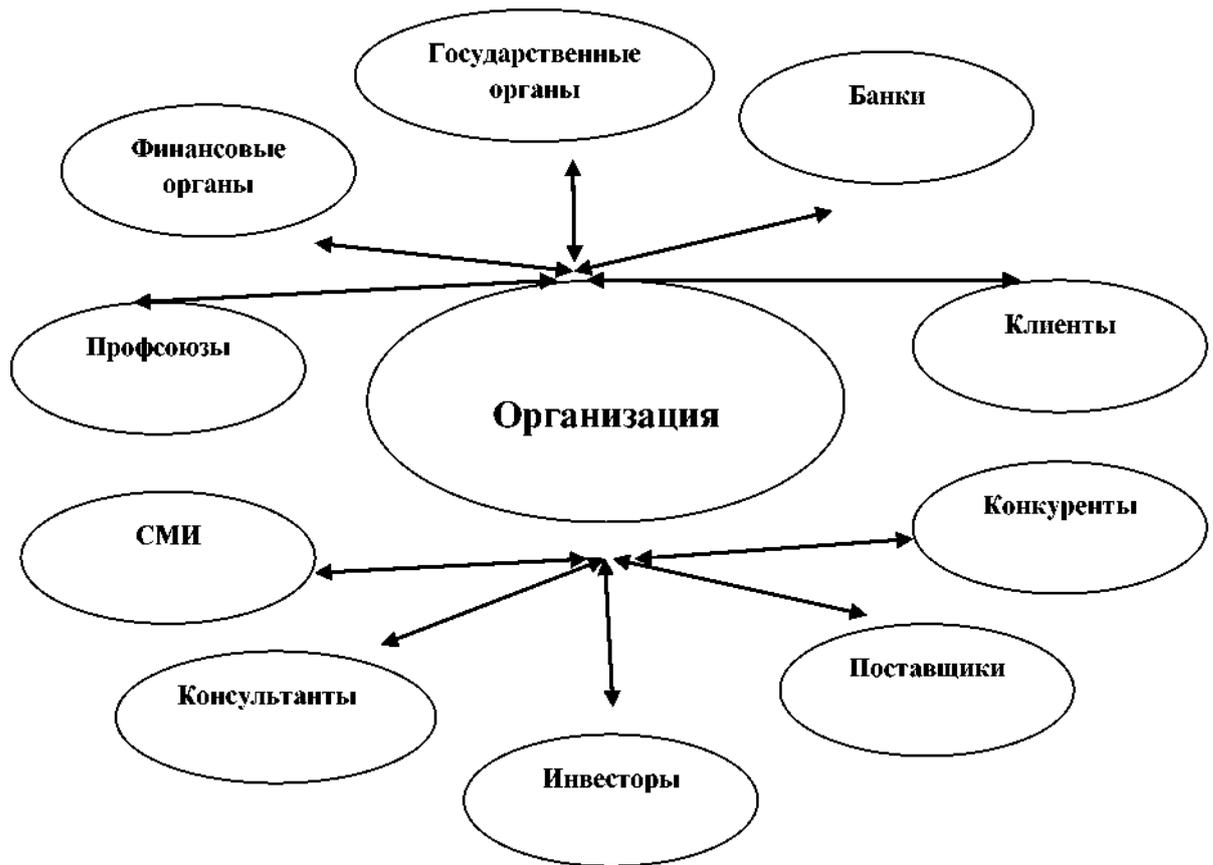
Деловые коммуникации столь многообразны, что невозможно разработать их единую классификацию видов, поскольку любая научная классификация строится на определенном основании.

Начнем с того, что любая организация, фирма, предприятие, представляет собой систему, существующую в определенной внешней среде. Система связана с внешней средой информационными связями, реализующимися посредством деловых коммуникаций. Связи между элементами системы обеспечиваются внутренними потоками информации.

Информационный обмен с внешней средой или внутри системы служит основанием для подразделения деловых коммуникаций на *внешние* и *внутренние*.

Если же система представлена единственным элементом (например, индивидуальный предприниматель), то все деловые контакты у него будут носить внешний характер.

Внешние деловые коммуникации, обеспечивающие деятельность организации, – это коммуникации между организацией и средой. Они осуществляются с государственными и финансовыми органами, другими организациями, поставщиками, клиентами, партнерами, конкурентами, правоохранительными органами и т.д. Во внешней среде лоббируются интересы, осуществляется взаимодействие с партнерами, в той или иной форме идет борьба с конкурентами, привлекаются клиенты, продвигаются товары, ведется рекламная компания, платятся налоги и т.д.



Данная схема носит условный характер и далеко не все объекты коммуникационного взаимодействия в ней представлены.

Внутренние коммуникации – это любые коммуникации внутри организации, осуществляемые между различными уровнями и подразделениями.

Задача руководителя состоит в том, чтобы донести до подчиненных поставленные задачи и обеспечить вовлеченность в их решение, мотивировать к эффективной деятельности, информировать о тех или иных изменениях в работе организации, анализировать и оценивать полученные результаты, контролировать и осуществлять сбор информации о назревающих проблемах в работе, и т.д. Этот вид обмена информацией составляет основную часть коммуникационного процесса у руководителя. В этом случае выделяют **восходящие и нисходящие** коммуникации.

Вся официальная информация при нисходящей коммуникации представлена в письменной форме. Наряду с письменной формой нисходящая коммуникация осуществляется и в устной форме.

Помимо нисходящих коммуникаций, любая организация нуждается и в восходящих коммуникациях, по которым идет информация от подчиненных к руководству.

Восходящие коммуникации - это сообщения, посылаемые с низшего уровня организации на высший. К информации, передаваемой по восходящим каналам коммуникации относятся:

- отчеты о работе отдельных сотрудников или отдела;
- предложения, связанные с усовершенствованием работы, как на отдельном рабочем месте, так и в отделе или организации в целом;
- жалобы работников на коллег или непосредственных руководителей;
- жалобы на условия труда;
- сигналы о конфликтных ситуациях и т.д.

Они проявляются в двух формах: в форме обратной связи от подчинённых к руководителю относительно спускаемых вниз распоряжений, и в форме предложений сотрудников о мерах повышения эффективности деятельности организации, внедрение которых требует решения руководства.

В ряде организаций практикуются формы прямого обмена информацией между высшим руководством и низовыми сотрудниками без ее прохождения по иерархической лестнице. Каналы передачи информации по восходящей линии могут быть разные, но суть заключается в том, чтобы каждый работник низового звена мог бы донести какую-либо информацию до высшего руководства.

Горизонтальные коммуникации – это различные формы общения между коллегами, т.е. равными по иерархическому уровню индивидами внутри одного подразделения или между подразделениями. Горизонтальные коммуникации представляют собой информационное взаимодействие сотрудников и подразделений одного уровня. Например, проводится так называемая пятиминутка – обмен информацией между врачами перед утренним обходом. Горизонтальные коммуникации в организации выполняют следующие функции: обмен информацией, координация заданий, решение проблем, р

Результатом постоянных неформальных коммуникаций является интенсивный обмен мнениями и идеями относительно деятельности компаниями, способствующими ее успеху. Эти коммуникации не возникают сами по себе, а создаются руководством и поддерживаются руководством успешных компаний.

Какими же должны быть внутренние коммуникации с точки зрения их эффективности?

Прежде всего, они должны обеспечивать постоянное информирование сотрудников об изменениях, решениях и достижениях, не давая почву слухам.

Как показывает опыт успешных компаний, эффективные внутренние коммуникации способствуют творческому решению проблем и повышению производительности труда.

Эффективность внутренних коммуникаций определяется также и тем, насколько они способствуют созданию здорового морально-психологического

климата в организации и мотивируют сотрудников к плодотворной деятельности через общественное признание.

Формы деловых коммуникаций.

Деловые коммуникации представлены в многообразных формах, которые должны способствовать наиболее эффективной реализации информационного содержания делового общения.

К ***формам деловых*** коммуникаций относятся:

- деловые беседы, совещания, переговоры;
- публичные выступления (доклады, сообщения, приветствия);
- пресс-конференции;
- дискуссии, дебаты, прения;
- презентации;
- деловые завтраки, обеды, ужины, фуршеты.

Процесс и результаты деловых коммуникаций оформляются документально в виде деловых писем, протоколов, приказов, договоров, постановлений и т.д.

3. Структура деловой коммуникации.

Для того, чтобы понять сущность того или иного явления, в науке строятся модели, в которых представлены только существенные для решения поставленной задачи свойства изучаемого объекта, явления или процесса.

Первой моделью, в которой была представлена структура коммуникативного процесса, была модель древнегреческого философа Аристотеля, который в произведении, посвященном ораторскому искусству - «Риторике», выделил три компонента процесса коммуникации: «Оратор -Речь - Аудитория». Он писал: В терминах теории коммуникации эта модель выглядит так: «Отправитель информации - Сообщение -Получатель информации». Любой акт коммуникации предполагает наличие отправителя информации, получателя информации и процесса обмена информацией.

Казалось бы, простая модель, но, тем не менее, универсальная и эффективная, о чем говорит ее использование в современных практически ориентированных работах по искусству общения.

В XX веке в связи с развитием средств коммуникации, расширением и усложнением коммуникаций во всех сферах жизни общества, возникновением массовых коммуникаций, стали разрабатываться более сложные модели, воспроизводящие коммуникативный процесс.

Линейная модель коммуникации Г. Г. Лассуэла.

В 1939 -1940 годах американский политолог Г. Лассуэл году на основе изучения эффективности пропаганды в средствах массовой коммуникации, которые в те годы были представлены радио, усовершенствовал линейную модель коммуникации Аристотеля, добавив в нее еще два элемента - канал коммуникации и оценку ее эффективности.

В модели Г.Лассуэла коммуникативный процесс включал уже пять элементов: «Для описания акта коммуникации следует ответить на следующие вопросы:

- Кто?
- Что говорит?
- По какому каналу?
- Кому?
- С каким эффектом?».¹

Свою модель Г. Лассуэл разрабатывал применительно к анализу процесса массовой коммуникации, но она применима и в анализе деловых коммуникаций. В рамках любой формы коммуникаций встает вопрос о том, кто осуществляет коммуникацию, каков уровень доверия к коммуникатору, по какому каналу передать сообщение, какова эффективность коммуникации. Еще Аристотель считал, что личные качества оратора, такие как разум, добропорядочность, великодушные необходимы для того, чтобы вызвать доверие слушателей и тем самым достичь тех целей, которые ставит перед собой оратор, произнося речь: «Иметь хорошую репутацию значит считаться у всех людей серьезным человеком». Со времен Аристотеля мало что изменилось в том плане, что проблема доверия к коммуникатору в модели Г.Лассуэла остается актуальной и по настоящее время. Отсутствие доверия к коммуникатору распространяется и на передаваемую им информацию. Другое дело, что в эпоху манипулятивных технологий для коммуникатора важно не столько обладать определенными качествами, сколько казаться тем, кто ими обладает. В модели Лассуэла не учитывался такой важный фактор, как помехи, неизбежно возникающие в ходе коммуникативного процесса и искажающие его.

Деловую коммуникацию можно определить как процесс взаимодействия между отправителем и получателем информации, в ходе которого осуществляется создание, передача и прием информации.

В качестве *отправителя информации* может выступать и отдельное лицо, и группа людей, или же официальный орган, выступающий в качестве отправителя информации.

Мысль, идея отправителя информации из внутренней речи переводится во внешнюю речь путем кодирования.

Коды представляют собой символы, знаки, переводящие идеюотправителя на язык, понятный получателю. В зависимости от целей передачи информации и условий ее передачи, для ее кодирования используются разные способы. В письменной форме текст сообщения может быть закодирован на русском или на любом другом языке, представлен в виде стенограммы, графиков, таблиц и т.д. При непосредственной коммуникации, например, при проведении бесед, переговоров, выступлениях и т.д., информация кодируется в устной языковой форме. Письменная и устная

формы кодирования дополняют друг друга. Выбор способа кодирования информации может быть связан с предполагаемым способом ее обработки.

Сообщение – это та информация, которую отправитель передает получателю. Содержание сообщения должно быть понятно получателю. Необходимо проводить различие между *переданным* и *полученным* сообщениями. В таком направлении практической психологии как нейролингвистическое программирование есть высказывание, весьма ценное для деловой коммуникации: «Смысл вашей коммуникации заключается в полученном ответе, а не в том, что вы намеревались сообщить». Другими словами, сообщение будет иметь для получателя тот смысл, который этот человек воспримет, безотносительно намерений отправителя. Сообщение, которое был намерен передать отправитель, – не всегда является тем же самым сообщением, которое будет получено адресатом. Задача отправителя заключается в том, чтобы его сообщение было правильно понято получателем. Немецкий специалист в области управления М. Биркенбиль сформулировал принципы любой коммуникации, один из которых гласит: «Если получатель неправильно интерпретирует сообщение отправителя, то в этом всегда виноват отправитель. Это означает, что ответственность за точную коммуникацию лежит на отправителе».

В деловых коммуникациях сообщения представлено в основном в вербальной форме: это высказывания, или тексты, которые показывают отношение отправителя информации либо к ее получателю, либо к содержанию сообщения.

При непосредственной коммуникации сообщения в вербальной форме сопровождаются невербальными сообщениями, в качестве которых используются зрительные образы, звуки, цвета, запахи, жесты, интонации и т.д. Информация, передаваемая на невербальном уровне, дополняет информацию, выраженную в языке. Например, смысл фразы может меняться в зависимости от той интонации, с которой она произнесена. Сообщением может быть и пространственное расположение участников коммуникативного процесса, и порядок их выступления. Немецкий философ А.Шопенгауэр определил значимость невербальных сигналов в следующих словах: «Лицо человека высказывает больше и более интересные вещи, нежели его уста: уста высказывают только мысль человека, лицо – мысль природы». Довольно часто встречается неконгруэнтность, т.е. рассогласованность между словесной и несловесной информацией: человек говорит одно, а выражение его лица противоречит смыслу передаваемой информации.

Средство, с помощью которого сообщение передается от отправителя к получателю, называется **каналом**. Каналы многообразны и подразделяются на средства массовой коммуникации, к которым относятся телевидение, радио, социальные сети, интернет, и межличностные каналы, т.е. непосредственный личностный обмен сообщениями между отправителем и получателем как непосредственно, так и при помощи различных средств

связи (телефон, электронная почта, видеосвязь и т.д.). Каналы могут носить как официальный, так и неофициальный характер.

Информация, переданная от отправителя, *декодируется* получателем, т.е. раскрывается её смысл. Далее получатель осуществляет обратную связь: передает свое сообщение отправителю, выступая в данном случае в качестве отправителя информации, а отправитель, соответственно, становится получателем информации.

Итак, модель представляет полный цикл акта коммуникации. В практике деловых коммуникаций коммуникация не единичный акт, а процесс, в ходе которого отправитель и получатель информации порождают, передают и интерпретируют сообщения, многократно меняясь функциями отправителя и получателя.

На всем протяжении процесса коммуникации существуют помехи, которые именуются коммуникативными барьерами, или *шумом*.

4. Коммуникативный шум или барьеры коммуникации.

Выделим основные коммуникативные барьеры, мешающие процессу коммуникации и искажающие смысл информации, или же неприятие ее участниками процесса коммуникации.

Обратимся к представленной в менеджменте модели коммуникации. Потеря информации начинается с самого первого шага – с выражения идеи в словесной форме. Нужно стремиться к максимально точной формулировке своих идей в словесной форме, чтобы они не допускали двоякого истолкования в декодировании информации получателем. При этом нужно иметь в виду, что ни один человек, выступающий в качестве получателя информации, не ощущает и не воспринимает содержание сообщения отправителя в точности таким, каким его тот задумал, даже если отправитель и выражает свои мысли предельно ясно. На восприятие сообщения и его декодирования получателем информации оказывают влияние его прошлый опыт, установки, чувства и мысли в данный момент времени, отношение к отправителю информации. В результате информация искажается и становится уже несколько иной, отличаясь от переданного сообщения

Препятствия в процессе коммуникации, которые уменьшают ее эффективности и в крайнем случае блокируют ее, получили название **барьеров** коммуникации, или коммуникативных барьеров. Факторы, искажающие сообщение и снижающие эффективность коммуникации многообразны, учесть их полностью невозможно. В литературе по деловым коммуникациям представлены различные попытки систематизации коммуникативных барьеров.²

Препятствия, или барьеры коммуникации обусловлены физическими, психологическими и социокультурными факторами.

Физические барьеры связаны с внешней средой, в которой осуществляется коммуникация. Внешняя физическая среда может

способствовать эффективной коммуникации, а может и создавать дискомфортные условия передачи и восприятия информации. Приведем некоторые из них: температурные условия, акустические помехи, отвлекающие от процесса коммуникации (шум в помещении, громкий разговор коллег, музыка, звуки транспорта и т.д.), погодные условия и т.д. Все эти факторы влияют на психофизиологические характеристики участников коммуникации, мешая им адекватно воспринимать передаваемую информацию. Например, в душном помещении снижается уровень кислорода, что оказывает непосредственное влияние на умственную деятельность. Если во время лекции студенты достаточно громко обсуждают свои дела, то рядом сидящие студенты станут невольно прислушиваться, отвлекаясь от сведений, сообщаемых лектором, заполняя свою психику ненужной информацией, не воспринимая деловую информацию.

Психологические барьеры связаны с людьми как главным элементом коммуникации людьми, понимание между которыми достигается далеко не всегда.

Изучая процесс коммуникации, ученые пришли к следующим выводам:

1. Полное понимание между коммуникантами оказывается невозможным в силу индивидуальности сознания каждого из них, неповторимости дальнейшего значения знака для каждой языковой личности.

2. С другой стороны, полное непонимание, вызванное отсутствием точек пересечения когнитивных пространств коммуникантов, оказывается также невозможным, так как в силу универсальности определенных сторон человеческого опыта подобные точки всегда будут существовать.

Понимание в процессе коммуникации носит частичный характер. Следует разобраться в причинах непонимания в процессе коммуникации, связанных с человеческим фактором для того, чтобы минимизировать потери и искажение информации. Таких причин много.

Препятствием коммуникации является **психологический феномен восприятия отправителя информации и отношения к нему**. В реальной практике коммуникации люди зачастую не отделяют личность отправителя от того, что он сообщает. Поэтому фактор симпатии и доверия к личности отправителя имеет большое значение для восприятия сообщения. Если партнер по коммуникации доверия не вызывает, или же просто неприятен, то отношение к нему переносится и на сообщаемую информацию. Отсюда можно сделать вывод о том, что все, что характеризует человека (репутация, манера вести себя с окружающими людьми, манера одеваться и т.д.) может, как способствовать эффективности коммуникации, так и служить барьером. Участникам коммуникации следует работать над всеми аспектами своего имиджа, начиная с профессиональной репутации и заканчивая оформлением внешности.

Такую же роль играет и авторитет отправителя информации в глазах его партнера. Чем выше авторитет, тем меньше преград на пути усвоения предлагаемой информации, и наоборот, низкий авторитет вызывает

нежелание прислушиваться к его мнению. Для преодоления барьера психологического восприятия следует учиться быть объективным в восприятии сообщения вне зависимости от того, кто его отправляет.

Эмоциональные барьеры. Эмоции (франц. *émotion* — волнение, от лат. *emoveo* — потрясаю, полную), – реакции человека и животных на воздействие внутренних и внешних раздражителей, имеющие ярко выраженную субъективную окраску и охватывающие все виды чувствительности и переживаний. Связаны с удовлетворением (положительные эмоции) или неудовлетворением (отрицательные эмоции) различных потребностей организма. К положительным эмоциям относятся только эмоции радости и интереса, а все остальные (страха, гнева, презрения, горя, страдания) к отрицательным. Не всякая эмоция может вызвать затруднение в общении, однако есть ряд эмоции, которые вызывают такой результат.

Эмоциональные барьеры формируются на основе устойчивых отрицательных эмоций. Человек в состоянии гнева вообще не способен адекватно воспринимать сообщение, а испытывая чувство страха или же презрения, вряд ли он будет способен объективно оценивать сообщения и глубоко вникать в его смысл. Для преодоления эмоционального барьера существует ряд психотехник, одна из которых представлена в работе Н. Козлова «Формула успеха» – «Спокойное присутствие» - взгляд на ситуацию, очищенный от эмоций, амбиций, пристрастий, когда человек видит то, что перед ним и слышит то, что говорится. **Жизнь есть поток нейтральных событий.** Что хорошо, что плохо и как происходящее переживать — определяет сам человек в соответствии со своей культурой и воспитанием.

Другая группа **препятствий** для эффективной коммуникации получила общее название **барьеры непонимания**, куда относятся: фонетический, стилистический, семантический и логический барьеры.

Фонетический (от др.-греч. *φώνημα* — «звук») барьер связан с особенностями речи говорящего.

Рассмотрим особенности звучащей речи, препятствующие пониманию следующие.

Первая особенность связана с **громкостью** речи. Если собеседник говорит слишком тихо, так, что его уже не слышно на расстоянии нескольких метров, то даже при большой заинтересованности в сообщении, часть информации будет утеряна. А если собеседник не очень заинтересован в данной информации, то он просто не будет слушать.

Таким же препятствием является и слишком громкая речь, от которой хочется защититься, что сделать весьма сложно. Но слышать – еще не значит слушать, и собеседник слышит, но не слушает, не воспринимает информацию, не запоминает её. Слишком быстрая речь: когда коммуникатор барабанит свое сообщение, то он затрудняет слушателям возможность следить за своей мыслью, особенно при чтении текста.

Следующим фонетическим барьером коммуникации является темп речи: некоторым людям присущ быстрый тем речи, другим – медленный. Скорость речи зависит от характеристик нервной системы: у сангвиников и холериков быстрый темп речи, у флегматиков и меланхоликов – более медленный. Медленная речь вызывает раздражение. Скорость мышления превосходит скорость речи: пока отправитель информации ее произносит, получатель информации уже додумывает содержание сообщения, и довольно часто додумывает то, что отправитель и не собирался говорить. Правильному восприятию информации мешает также и слишком быстрая речь.

В процессе восприятия информации нужно быть внимательным. Внимание бывает непроизвольным (открылась, например, дверь, и все непроизвольно повернули голову в ее сторону) и произвольным, которое поддерживается усилием воли. Монотонная речь усыпляет внимание, получатель информации отвлекается от темы разговора, думает о своем, к делу не относящемуся.

Семантический (от греч. *semantikos* – обозначающий), барьер непонимания связан с различиями в системах значений понятий и словарном запасе получателя и отправителя информации. Обмен информацией возможен только тогда, когда партнеры говорят на одном «языке». На степень понимания партнерами по коммуникации передаваемой информации влияют возрастные, социальные, культурные и иные различия. Слова естественного языка многозначны, одно и то же слово может иметь несколько значений, и употребляя вроде бы одинаковые слова, партнеры по коммуникации могут вкладывать в них разное значение. В процессе деловой коммуникации нужно постоянно уточнять, какое значение вкладывает собеседник в тот или иной термин, а самому отправителю информации стараться максимально просто и понятно выразить свою мысль в слове. Словарный запас у участников коммуникации также разный, поэтому может возникнуть непонимание, когда употребляются профессиональные термины, а партнер имеет смутное представление об их значении. С клиентом, к примеру, бессмысленно говорить о таргетированной рекламе, а лучше просто рассказать о возможности воздействовать на целевую аудиторию.

Стилистический барьер непонимания возникает при несоответствии стиля речи отправителя информации и коммуникативной ситуации, стиля речи и актуального психологического состояния получателя информации. Барьеры коммуникации возникают потому, что стиль может быть неуместным, слишком трудным, не соответствовать коммуникативной ситуации и намерениям партнера.

Логический барьер непонимания возникает при неумении формулировать свои мысли, и выражать их ясно и понятно. Если в речи отправителя информации просто отсутствует причинно-логическая связь, то собеседнику становится совсем непонятно, что и для чего он говорит. Логический барьер возникает и в тех случаях, когда логика рассуждения,

предлагаемая коммуникатором, кажется неверной его партнеру по общению, противоречит присущей ему манере доказательств, или слишком сложна для него.

5.ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1. Средства невербальной коммуникации
2. Формирование общественного мнения в средствах массовой коммуникации.
3. Язык как орудие власти.
4. Искусство ведения спора.
5. Речевые стратегии телефонного разговора.
6. Подготовка к публичному выступлению.
7. Приемы и способы установления благоприятной коммуникативной ситуации.
8. Морально-этические аспекты речевого воздействия.
9. Коммуникативные барьеры в общении.
10. Психологические основы делового общения.
11. Виды и формы деловых коммуникаций
12. Речевые аспекты переговорного процесса.
13. Стили и особенности ведения деловых переговоров.
14. Спор, дискуссия, полемика в процессе делового общения.
15. Конфликтные ситуации в деловом общении и способы их разрешения.
16. Имидж делового человека и его слагаемые.
17. Модели поведения и тактика общения в деловой сфере.
18. Этика делового общения: общие принципы и образцы поведения.
19. Этикет и культура делового общения.
20. Правила общения по телефону.
21. Современные информационные технологии как средство повышения эффективности деловой коммуникации.
22. Презентация как вид делового общения.
23. Умение слушать в деловой коммуникации
24. Национальные особенности деловых коммуникаций
25. Манипуляции в общении
26. Виды социальной коммуникации
27. Восприятие и коммуникация
28. Личность как субъект деловых коммуникаций
29. Культурные особенности коммуникации
30. «Культурная грамматика» Э.Холла.

6. КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (текущий контроль)

Контрольная работа №1

1. Указать случаи нарушения традиционной лексической сочетаемости.

- а). Автор книги, автор проекта, автор станка, автор недоразумения.
- б) Габариты станка, габариты издания, габариты дороги, габариты роста.
- в) Повысить успеваемость, повысить знания, повысить успехи, повысить требования.

2. Составить предложения со словами:

- выборный – выборочный
- главный – заглавный
- жилищный – жилой
- жизненный – житейский
- нормативный – нормированный
- драматический – драматичный

3. Определить стилистическую окраску слов, с подчеркнутыми словами составить предложения:

афишировать, библиотека, бытие, ворчун, дееспособный, дезинформировать, дилемма, дрыхнуть, катаклизм, явление, вышеуказанный, данный.

4. Исправить речевые ошибки, объяснить:

Мастера урожая обменялись думами о том, как повысить урожайность полей.

Нужны весомые аргументы, чтобы изменить традиционную технику литья.

Результаты следствия ясны всем. Осталось резюмировать приговор.

Здесь нам помог точный хронометраж времени.

Участникам делегации вручили памятные сувениры.

5. Указать лексическую сочетаемость слов, составить словосочетания:

Нюанс, ритуал, конъюнктура, резюме, импульс, суверенитет, апогей, филантропия, регламент.

6. Составить два текста из 3-4 предложений в соответствии с функциональными стилями (по выбору).

7. Написать эссе, выбрав одну из тем:

Мой самый удивительный знакомый.

Моя совесть и я.

Целый мир для красоты.

Мгновение, прекрасно ты, продлись, постой!

Вчера мне свободу дали, что я с ней делать буду?..

Телевидение – окно в мир или иллюзия жизни?

Контрольная работа №2

1. Исправить речевые ошибки, объяснить нарушение лексической сочетаемости.

Одолжить у кого-нибудь немного денег.

Увеличить уровень благосостояния.

Слышали это воочию.

Командировочных поместили в гостинице.

Необходимо взаимно помогать друг другу.

Так обнаружился подход к выходу из ситуации.

2. Вставить пропущенные буквы, объяснить.

Кукольник дергал свои... марионет... за нитки. Ранней весной нужно уничтожать личин... вредных насекомых. Обнаружили нов...микроб... .

3. Определить род существительных: алиби, кенгуру, кофе, пони, кафе, Токио, эсперанто, виски, кольраби.

4. Дать вариант существительного в именительном падеже мн.ч.

Инспектор, шофер, директор, редактор, слесарь, ордер, профессор, паспорт.

5. Поставить существительные в родит. падеж мн. ч.:

Болгары, белорусы, монголы, лезгины, гусары, погоны, гектары, микроны, граммы, свечи, грабли, блюда.

6. Просклонять числительные: полтора, 300.

7. Исправить ошибки, объяснить:

У обоих часов сломалась пружина.

Больной попросил сестру налить себе воды.

8. Выписать возможные сочетания:

Трое друзей
подруг
профессоров
директоров
ботинок
саней
студентов
студенток

Контрольная работа №3

1. Указать случаи инверсии, исправить необоснованную инверсию.

Волнение души моей было тягостное.

В это время в реках и водоемах области ловля рыбы запрещена всеми способами.

Общественность широко готовится отметить 50-летие города.

Сейчас эти изделия вырабатываются при в два раза меньшей затрате труда.

2. Согласовать сказуемое с подлежащим.

Большинство голосовал... за предложенную резолюцию.

В его душе борол...сь два чувства – добра и и зла.

Эти две недели прошл... незаметно.

Масса книг изда...тся по этой дисциплине.

3. Найти смещение логического ударения.

Вопрос о контроле возникает в тех случаях, когда такие устройства не работают или неправильно работают.

«Город завален мусором. Раньше собаки и коты рылись в мусорных ящиках в поисках съедобного, теперь – бомжи и безработные». (из газеты.)

В опытной группе детям читали стихи, а в контрольной – нет.

Брату я подарил альбом для марок, а книгу сестре.

4. Продолжить предложение выбранным вариантом.

1) В художественной галерее появилась картина.

а) Все говорили об этой картине.

б) Об этой картине говорили все.

2) На берегу высится здание санатория.

а) Рабочие-горняки отдыхают в нем.

б) В этом санатории отдыхают и лечатся рабочие-горняки.

в) В этом санатории рабочие-горняки отдыхают и лечатся.

5. Исправьте речевые ошибки:

а) Это первое впечатление подтолкнуло меня, закончив школу, пойти учиться в институт.

б) Подойдя к площади, нам показалось, что торжество уже началось.

в) Изучая «слово о полку Игореве», у нас возник вопрос, кто автор этого произведения.

Контрольная работа №4

1. Поставьте числительные в нужную форму.

Число участников колеблется между 457 и 500.

На протяжении 926 метров высота гор составляет от 11 до 21 метра.

Наполеоновская армия насчитывала около 134 тысяч солдат и офицеров при 587 орудиях.

В 1917 году русская армия нуждалась в пополнении 3375 аппаратами, в том числе 858 самолетами.

Расстояние между его 466 станциями не превышает 150 км.

Более чем в 355 залах хранится 3750 произведений.

Приблизительно на 845 языках и диалектах говорят в Индии.

2. Объясните ошибки в употреблении имен собственных, исправьте предложения.

На встрече нас познакомили со студентом Сашей Кох. Репертуар Михаила Рыбы обширен. Защита сборной, возглавляемой Зеленовым и

Соломкой, обеспечила неприкосновенность наших ворот. Зрителям нравится лирический стиль сестры и брата Кауфманов. В концертах часто выступали Давид и Игорь Ойстрах. Оперетта И. Штраус “Цыганский барон” будет показана в октябре. Роман Шарля де Костер переведен на многие языки. Выступление Ромен Роллана против войны имело широкий резонанс.

7.ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ПО РАЗДЕЛУ «ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ»

1.Отметьте необходимое качество успешного взаимодействия, проявляющееся в видение себя глазами партнера по общению:

- А) рефлексия
- Б) отчуждение
- В) идентификация

2. Укажите, для чего важны коммуникации в структуре организации:

- А) только для систем управления
- Б) только для производственных систем
- В) для всей организации в целом
- Г) только для отдельных структур организации

3.Укажите формальный канал передачи информации в организации:

- А) организационная структура
- Б) профессиональная структура
- В) неформальная структура
- Г) социально-демографическая структура

4. Укажите, какие направленности общения существуют в организации, приведите примеры:

- А) вертикальные и линейные
- Б) нисходящие и восходящие
- В) линейные и горизонтальные
- Г) активные и нисходящие

5. Рассмотрите ситуацию, выберите верный ответ. Ситуация, при которой у получателя информации не возникает дополнительных вопросов, характеризуется такой чертой эффективной обратной связи, как:

- А) описательность
- Б) конструктивность
- В) своевременность
- Г) конкретность

6. Рассмотрите ситуацию, выберите верный ответ. Ситуация, при которой коммуникаторы хорошо понимают друг друга, характеризуется как

- А) своевременность
- Б) готовность
- В) достоверность
- Г) ясность

7. Выберите правильную последовательность этапов коммуникативного процесса.

- А) формирования, передачи, приема, расшифровки и использования информации
- Б) приема, передачи, формирования, расшифровки и использования информации
- В) расшифровки, использования, формирования, передачи и приема информации
- Г) приема, расшифровки, использования, формирования и передачи информации

8. Укажите какое единство необходимо для адекватного восприятия информации:

- А) кодирования и шифровки информации
- Б) расшифровки и декодирования информации
- В) кодирования и декодирования информации
- Г) кодирования и перекодирования информации

9. Определите, какое из технических средств коммуникации обеспечивает персонифицированное получение информации

- А) газета
- Б) журнал
- В) телефон
- Г) телевизор

10. Определите, что является критерием эффективности деловых переговоров:

- А) достижение согласия
- Б) страх партнера
- В) договоренность о встрече
- Г) вежливость партнера

11. Укажите верное определение ретиальной коммуникации:

- А) восприятие друг друга партнерами по общению;

- Б) взаимовлияние друг на друга участников общения;
 - В) взаимодействие участников общения;
 - Г) направленность множеству вероятных адресатов.
- Назовите формы ретиальной коммуникации.

12. Укажите ситуацию, в которой наиболее значимы невербальные компоненты общения

- А) в первые минуты знакомства;
- Б) в процессе обмена информацией;
- В) при аргументировании;
- Г) в процессе спора;

13. Отметьте специфическую особенность делового общения:

- А) регламентированность
- Б) конфликтность
- В) свобода
- Г) актуальность

14. Выберите правильные суждения. Служебные контакты должны строиться на...

- А) партнерских началах
- Б) взаимном интересе
- В) личной выгоде
- Д) корыстном интересе

15. Укажите, что относится к устным видам делового общения:

- А) приказ
- Б) совещание
- В) презентация
- Г) деловое письмо

16. Укажите наиболее распространенную форму группового обсуждения деловых (служебных) вопросов являются...

- А) собеседования
- Б) совещания и собрания
- В) тренинги
- Г) деловые игры

17. Укажите цель деловых коммуникаций:

- А) общение
- Б) повышение эффективности производства
- В) духовное развитие персонала
- Г) интеллектуальное развитие

18. Способствует ли успешности делового общения учет индивидуально-психологических характеристик коммуникантов (пол, возраст, национальность, особенности темперамента и т.д.)?

- А) да
- Б) нет
- В) в большей степени
- Г) в меньшей степени

19. Выберите правильный вариант суждения. Сопровождения, необходимо проводить:

- А) только тогда, когда иные пути решения проблемы являются менее эффективными
- Б) настолько часто, насколько это позволяют возможности
- В) ежедневно
- Г) ежемесячно

20. Выберите правильный вариант суждения. Проведение переговоров продуктивно если:

- А) мнения участников частично совпадают, а частично расходятся
- Б) позиции сторон диаметрально противоположны
- В) взгляды оппонентов полностью совпадают
- Г) обсуждаются различные вопросы

Перечень учебной литературы по курсу

1. Фатеева, И.М. Культура речи и деловое общение : учебное пособие / И.М. Фатеева ; Московская международная высшая школа бизнеса «МИРБИС» (Институт). - М. : МИРБИС : Директ-Медиа, 2016. - 269 с.]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=441404>

2. Штукарева, Е.Б. Культура речи и деловое общение : учебное пособие / Е.Б. Штукарева ; Московская международная высшая школа бизнеса «МИРБИС» (Институт). – Москва : Перо, 2015. – 315 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445886> . – ISBN 978-5-906835-06-2. – Текст : электронный.

3. Трофимова, Г.К. Русский язык и культура речи: курс лекций / Г.К. Трофимова. – 8-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2017. – 161 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=56264> . – ISBN 978-5-89349-603-1. – Текст : электронный.

Красильникова Марина Борисовна

РУССКИЙ ЯЗЫК И КУЛЬТУРА РЕЧИ

Учебно-методическое пособие
для всех направлений обучения

Редактор
Подготовка оригинала-макета

Подписано к печати Формат 60x84 /16.
Усл. печ. л.Тираж Заказ..... Рег. №....

Отпечатано в РИО Рубцовского индустриального института
658207, Рубцовск, ул. Тракторная, 2/6.