

Оглавление

Введение	5
Глава 1. Основные характеристики деловой коммуникации	6
1.1. Основные понятия деловой коммуникации	6
1.2. Функции и виды деловой коммуникации	8
1.3. Документационное обеспечение	11
1.4. Языковые помехи в документах и способы их преодоления	14
Глава 2. Коммуникативное поведение в деловом общении	20
2.1. Манипуляции в деловом общении.....	20
2.2. Гендерный аспект коммуникационного поведения.....	22
2.3. Критика и комплименты в деловой коммуникации	27
2.4. Виды коммуникативных барьеров и способы их преодоления	30
2.5. Стереотипы и установки при восприятии партнера	34
Глава 3. Формы деловой коммуникации	37
3.1. Деловая беседа.....	37
3.2. Деловое совещание.....	41
3.3. Деловые переговоры	45
3.4. Публичное выступление	47
Глава 4. Конфликты в деловой коммуникации	50
4.1. Сущность и содержание понятий «конфликт» и «конфликтология»	50
4.2. Функции и виды конфликта.....	51
4.3. Причины конфликтов в деловой коммуникации.....	54
4.4. Динамическая модель конфликта	55
4.5. Типы конфликтных личностей	57
Глава 5. Личность как субъект деловой коммуникации.....	59
5.1. Понятие личности и ее структура.....	59
5.2. Темперамент и характер деловых партнеров, их влияние на процесс коммуникации	60
5.3. Психотипы личности и их проявление в процессе коммуникации. Поведение с собеседниками различных психологических типов	64
5.4. Характеристика собеседников. Типичные черты	66
5.5. Характеристика основных типов руководителей.....	69

Глава 6. Восприятие и формирование имиджа в процессе коммуникации	73
6.1. Восприятие и коммуникация	73
6.2. Понятие имиджа: содержание, типы.....	74
6.3. Имидж делового человека и его слагаемые	77
6.4. Имиджирование: стратегия и тактика.....	79
Глава 7. Этика и этикет деловых отношений	82
7.1. Сущность этики деловых отношений.....	82
7.2. Этические проблемы деловых отношений.....	82
7.3. Основные принципы этики деловых отношений	84
7.4. Этикет делового человека.....	86
7.5. Национальные особенности делового человека	87
Рекомендуемая литература.....	95

Введение

Умение общаться с людьми — высокая личностная характеристика человека любой профессии. Чем выше уровень речевой культуры, тем продуктивнее будущий специалист будет решать задачи в своей профессиональной области. Особенно актуальна проблема повышения уровня коммуникативной культуры для среднего профессионального образования.

Умение демонстрировать высокую культуру общения в целом и культуру деловой коммуникации в частности, знать и соблюдать основные законы, правила и принципы бесконфликтного общения, эффективно организовывать и правильно взаимодействовать в кризисных ситуациях, отстаивать свою точку зрения и показывать в деловом разговоре свои сильные стороны, грамотно оформлять деловые документы и вести переговоры — важнейшие условия для достижения жизненного и профессионального успеха.

Учебное пособие предназначено для обучающихся нефилологических колледжей всех направлений подготовки при изучении дисциплин «Деловая коммуникация» и «Русский язык и деловое общение». Знание данных дисциплин необходимо специалистам, работа которых предполагает регулярные контакты с людьми, в особенности психологам, педагогам, юристам, экономистам, менеджерам, политикам, бизнесменам и т. д.

Курс строится на основе базовой системы русского языка, включает теоретические вопросы устной коммуникации. Задачи данного курса нацелены на формирование развития автономности учебно-познавательной деятельности студента по овладению русским языком в сфере профессиональной коммуникации.

Глава 1. Основные характеристики деловой коммуникации

На протяжении многих столетий проблемы общения изучались в рамках единичных дисциплин, и лишь в XX веке коммуникация стала предметом особого исследования в науке, что послужило оформлению теории коммуникации.

Изучение вопросов общения берет свои истоки в Древней Греции. Рассматривали коммуникацию такие древнейшие дисциплины как логика (от греч. *logos* — слово, понятие, рассуждение, разум) — наука о законах и формах мышления; и риторика (греч. *rhetorike*) — наука об ораторском искусстве. Эти дисциплины возникли в период необходимости публичной речи и выступлений в искусстве, умении убеждать собеседника, аргументировать свою точку зрения и, наконец, побеждать в споре.

Потребность в изучении языка появилась во времена распространения древнегреческой культуры на различные территории (Ближний Восток, Средний Восток, Египет). Только благодаря языку греческая культура могла выжить в этих территориях. Ученых, рассматривающих язык, называли грамматиками, а их результаты работ грамматикой. Так появился первый раздел лингвистики (от лат. *lingua* — язык) — наука, изучающая языки, — грамматика, которая изучала и описывала строение, сочетание в предложении, изменение слов.

В XX в. ситуация резко изменилась. Произошла научная революция в языкознании, в рамках которого возникла *семиотика* (греч. *semeion* — знак) — дисциплина, которая изучала функционирование, строение и производство различных знаковых систем, хранящих и передающих информацию. Зародилась и социальная психология, коммуникационная проблематика в которой заняла одно из ключевых мест (от лат. *socialis* — общественный, греч. *psyche* — душа + *logos* — учение). Эта научная дисциплина рассматривает явления психики, существующей только у личности или в группе людей.

Но основной критерий, который обусловил скачок исследований в коммуникационной области, — это развитие технических средств передачи информации. Создание и использование компьютеров привело к революционным изменениям в сфере коммуникаций и социальной жизни в целом.

1.1. Основные понятия деловой коммуникации

Слово «коммуникация» происходит из латинского языка, в котором от понятия *communis*, — общий, произошли такие слова как *communico* — делаю общим, связываю, общаюсь и *communicatio*, то есть сообщение.

Главными смысловыми значениями слова «коммуникация» являются **связь, сообщение и общение.**

Слово «коммуникация» появилось в научной литературе в начале XX в.:

- 1) это средства связи любых объектов материального и духовного мира;
- 2) это общение, передача информации от человека к человеку (межличностная коммуникация);
- 3) это общение и обмен информацией в обществе (социальная коммуникация).

Коммуникация — специфический обмен информацией, процесс передачи эмоционального и интеллектуального содержания; это способ общения и передачи информации от человека к человеку в виде устных и письменных сообщений, языка телодвижений и параметров речи.

Практически все, что окружает человека, является *коммуникативной средой*. При этом одну часть этой среды составляют *предметы и явления*, которые предоставляют нам информацию о происходящем (то, о чем сообщается), а другую — *средства коммуникации*, с помощью которых эта информация передается (то, как сообщается).

Коммуникационная деятельность осуществляется в обществе в трех формах:

- 1) общение — диалог равноправных партнеров;
- 2) управление — целенаправленное воздействие коммуникатора на получателя информации;
- 3) подражание — заимствование образцов поведения, стилей общения, образа жизни одних членов общества другими. Благодаря подражанию из поколения в поколение передаются язык, традиции, знания, умения.

Понятие коммуникации близко понятию общения, иногда они употребляются как тождественные.

Общение — это коммуникативно-информационное взаимодействие людей; это сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми (межличностное общение) и группами (межгрупповое общение), порождаемый потребностями совместной деятельности.

Установление и развитие контактов предполагает взаимодействие между людьми, состоящее в обмене между ними информацией познавательного или эмоционально-оценочного характера, в ходе которого возникают, проявляются и формируются межличностные отношения.

Существуют различные концепции общения. Общение рассматривается как:

- средство передачи информации;
- деятельность;
- специфическая форма взаимодействия;
- способ познания другого человека;
- условие жизнедеятельности;
- способ передачи культурного и общественного опыта;
- способ влияния;
- средство раскрытия субъективного мира личности.

Структурные компоненты общения:

1. *Предмет общения* — партнер по общению.
2. *Потребность в общении* заключается в стремлении субъекта к познанию и оценке других людей и через них — к самопознанию и самооценке.
3. *Коммуникативные мотивы общения* — факторы, влияющие на продуктивную коммуникативную деятельность, это то, ради чего предпринимается общение.

4. *Задачи общения* — проблемная ситуация, на разрешение которой в данной коммуникативной ситуации направлены различные действия, совершаемые в процессе общения.

5. *Средства общения* — операции, при помощи которых осуществляются действия общения.

6. *Продукт общения* — образования материального и духовного плана, создающиеся в итоге общения.

Общение богаче, чем коммуникативный процесс. Оно связывает людей не только передачей информации, но и практическими действиями, элементами взаимопонимания, чувствами и эмоциями. Что касается коммуникации, то главное в ней — передача информации. С информационной точки зрения **деловая коммуникация** представляет собой обмен информацией интеллектуального и эмоционального содержания, значимой для участников общения для достижения целей совместной деятельности. Именно деловое общение является *деловой коммуникацией*. Основной задачей деловой коммуникации можно назвать продуктивное сотрудничество, стремление к сближению целей, установление и улучшение партнерских отношений.

Цели коммуникаций:

1. Обеспечение эффективного обмена информацией между субъектами и объектами управления.

2. Совершенствование межличностных отношений в процессе обмена информацией.

3. Создание информационных каналов для обмена информацией между отдельными сотрудниками и группами и координации их задач и действий.

4. Регулирование и рационализация информационных потоков.

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

1.2. Функции и виды деловой коммуникации

Коммуникации выполняют целый ряд важных функций. Обычно выделяют пять основных:

1. *Связующая* — в процессе любой деятельности люди объединяются.

2. *Формирующая* — коммуникации помогают человеку сформировать определенные качества личности.

3. *Подтверждающая функция* — человек получает возможность как бы подтвердить себя, утвердиться в том, что он есть. Еще У. Джеймс отмечал, что для человека «не существует более чудовищного наказания, чем быть предоставленным в обществе самому себе и оставаться абсолютно незамеченным». Это состояние человека фиксируется в понятии «неподтверждения». Каждый день мы в процессе общения «подтверждаем существование друг друга» с помощью привычных действий, закрепленных нормами этикета: ритуалы знакомства, приветствия, именованья, оказание различных знаков внимания. Эти ритуалы направлены на поддержание у человека «минимума подтвержденности».

4. *Межличностная функция* заключается в организации и поддержании межличностных эмоциональных отношений.

5. *Внутриличностная функция* коммуникации предполагает общение человека с самим собой. Это универсальный способ мышления человека.

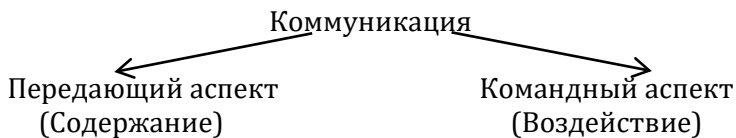
Основная функция коммуникационного процесса (в целом) состоит в достижении социальной общности при сохранении индивидуальности каждого ее элемента. В отдельных актах коммуникации реализуются следующие функции (табл. 1).

Таблица 1

Функции коммуникации

Функция	Сообщения, реализующие функцию
Управленческая, воздействующая	Побудительные
Информативная (передача реальных или вымышленных сведений)	Информативные
Эмотивная (возбуждение эмоционального переживания)	Экспрессивные
Фатическая (установление и поддержание контакта)	Фатические

Функция воздействия считается генетически исходной функцией коммуникации. По мнению историка и психолога Б. Ф. Поршнева, речь изначально возникла как способ внушения или суггестии и была самым мощным средством воздействия из всех, имеющихся в арсенале человека. Учитывая это, можно выделить два аспекта коммуникации:



Командный аспект определяется видом сообщения: при одном и том же содержании вид сообщения может быть различным.

Вид сообщений является отражением взаимоотношений между общающимися. В неконструктивных отношениях содержательный аспект коммуникации становится все менее важным, акцент делается не на том, *что* сказано, а на том, *как* это сказано. Командный аспект может быть передан вербально или невербально.

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

Ф. И. Шарков предложил следующую классификацию видов деловой коммуникации, которая считается самой распространенной:

1. **По масштабности** процесса коммуникации и массовости вовлекаемых в него лиц:

а) *массовая коммуникация* (происходит в том случае, если сообщение получает или использует большое количество людей, зачастую состоящее из различных по интересам и коммуникативному опыту групп);

б) *среднего уровня* (между групп и в больших социальных группах — *групповая*, в социальных организациях — *внутриорганизационная коммуникация*);

в) *локальная* (*внутригрупповая, межгрупповая*). По отношению к каждому из внешних субъектов межгрупповых взаимосвязей коммуникации носят внешний характер — *внешние коммуникации*. Внутренние коммуникации могут принимать характер межличностных отношений — *межличностные*

коммуникации (как правило, связаны с идеальной моделью коммуникации, в которой участвуют двое коммуникантов).

2. По способу установления и поддержания контакта:

- а) *непосредственные* (прямые);
- б) *опосредованные* (дистанционные).

3. По инициативности коммуникаторов:

- а) *активные*;
- б) *пассивные*.

Если коммуникатор воздействует на реципиента, который не реагирует на послания, то последний играет пассивную роль, а данная коммуникация в целом также является пассивной. Коммуникация становится активной, если все коммуникаторы, участвующие в коммуникативном процессе, иницируют послания и сразу же реагируют на полученную информацию своими действиями.

4. По степени организованности:

- а) *случайные* (возникают стихийно, обмен информацией происходит случайно во время незапланированных заранее встреч, при этом могут обсуждаться и приниматься достаточно важные и ответственные решения);
- б) *неслучайные* (организованные).

5. В зависимости от направления потока информации:

- а) *горизонтальные* (происходят между членами группы, имеющими равный ранг в системе управления организацией, между друзьями, равнозначными группами в обществе);

б) *вертикальные* — в свою очередь, подразделяются на *нисходящие* (перемещается от одного уровня в группе или организации к другому, более низкому уровню — общение начальника со своими подчиненными) и *восходящие* (информация от более низкого к более высокому уровню используется для обратной связи подчиненных с руководителем с целью информирования о результатах работы и текущих проблемах).

6. В зависимости от используемых знаковых систем:

- а) *вербальные* (реализуются посредством устных и письменных сообщений);
- б) *невербальные* (осуществляются посредством языка телодвижений и параметров речи).

7. По характеру кодирования с учетом специфики получателя:

- а) *публичные* — коммуникации, обладающие экспрессией, рассчитанные на массовые аудитории;
- б) *личностные (индивидуальные)* — рассчитанные на получение сообщения только конкретным индивидом;
- в) *конфиденциальные* — разновидность личностных коммуникаций, не рассчитанных на восприятие третьим индивидом.

8. По характеру процесса, с учетом его результативности:

- а) *эффективные (успешные)*;
- б) *неэффективные*.

Проблема эффективности коммуникаций достаточно сложна. В каждой сфере деятельности эффективность коммуникации зависит от специфики самой деятельности. Общим является: наличие эффекта обратной связи и достижение поставленной цели. 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. Эффективные коммуникации способствуют творческому решению проблем и повышению производительности труда. Эффективность коммуникаций определяется также и тем, насколько они способствуют созданию здорового морально-психологического климата в организации и мотивируют сотрудников к плодотворной деятельности через общественное признание.

1.3. Документационное обеспечение

Самым распространенным средством осуществления деловых коммуникаций при решении наиболее важных вопросов является письменная речь. Деловые отношения (заключение сделки между деловыми партнерами, отношения работодателя и работника, взаимоотношения между организациями и структурными подразделениями, руководством и подчиненными и т. д.) оформляются документально. В процессе деловых коммуникаций их участники используют в своей деятельности различные виды документов: договоры, приказы, докладные записки, заявления, должностные инструкции, деловые письма.

Документ — это текст, управляющий действиями людей и обладающий юридической силой. *Юридическая сила* — свойство официального документа, сообщаемое ему действующим законодательством, компетенцией издавшего его органа и установленным порядком оформления.

Документирование — регламентированный процесс записи информации на различных носителях, обеспечивающий ее юридическую силу. Особенность документирования в том, что запись информации всегда осуществляется по определенным правилам, которые устанавливаются правовыми нормативными актами. Носитель информации является материальным объектом. В качестве носителя могут использоваться различные материалы, что связано с техническими возможностями исторического периода. В древности, например, в качестве материальных носителей использовались обожженные таблички из глины, бересты, выделанная кожа — пергамент, затем их сменила бумага. Сейчас наряду с бумагой широко используются и цифровые носители, позволяющие использовать для документирования технические, в том числе и автоматизированные средства.

Документы являются носителями первичной информации, что и отличает документы от других источников информации — книг, газет, журналов и т. д., содержащих переработанную вторичную информацию.

Документирование может осуществляться на естественном или искусственном языке. При документировании на естественном языке создаются текстовые документы, содержащие речевую информацию, зафиксированную любым типом письма или любой системой звукозаписи. Текстовые документы являются традиционными документами на бумажном носителе или в форме видеодиаграммы документа на экране.

Документирование осуществляется при помощи определенных средств, используемых для создания документов:

- простые орудия (ручки, карандаши);
- механические и электромеханические (пишущие машины, магнитофоны, диктофоны, фото-, кино- и видеотехника);
- средства автоматизации (компьютерная техника).

Особенности лексики, применяемой в документах, зависят от качества составленного делового текста, которое составляет его содержание, четко сформулированное и доступное для понимания, грамотно, вежливо и лаконично изложенное, и основанное на существующих правовых нормах и правилах. Документ должен основываться на фактах и содержать конкретные и реальные предложения или указания, не дублируя положения ранее изданных нормативных правовых актов.

Любой документ многофункционален, что позволяет ему удовлетворять различные человеческие потребности.

Среди функций документа выделяют общие и специальные.

Общие функции:

– *информационная* — любой документ создается для сохранения информации;

– *социальная* — документ является социально значимым объектом, поскольку любой документ порожден той или иной социальной потребностью;

– *культурная* — документ выступает как средство закрепления и передачи культурных традиций, что лучше всего прослеживается на больших комплексах документов, например, исторических или дипломатических.

Специфические функции:

– *управленческая* — этой функцией наделены так называемые управленческие документы, специально создаваемые для реализации целей управления;

– *правовая* — документ является средством закрепления и изменения правовых отношений в обществе; этой функцией наделены законодательные и правовые нормативные акты;

– *исторического источника* — документ выступает в качестве источника исторических сведений о развитии общества; эту функцию документы приобретают после того, как выполняют свои оперативные функции и поступят на хранение в архив.

Документы входят в систему документации в качестве ее элементов. Система документации представляет собой совокупность документов, взаимосвязанных по признакам происхождения, назначения, вида, сферы деятельности, единых требований к ее оформлению.

Документы и документационное обеспечение функциональны по своей природе и содержанию, одновременно выполняя между субъектами коммуникационного взаимодействия не только функции сохранения, защиты и передачи информации, но и управленческую, правовую, политическую, экономическую, социальную, научную, историческую, психологическую, культурную и др. функции.

Документы и документационное обеспечение управленческого процесса можно условно классифицировать (табл. 2).

Таблица 2

№ п/п	Основные направления классификации	Разновидности документов и документационного обеспечения
1	По времени создания	Первичные, вторичные
2	По назначению	Организационно-распорядительные, информационно-справочные, учетно-расчетные, правовые и нормативно-правовые и др.
3	По способу подготовки	Рукописные, машинописные, электронные, изобразительные, печатные и др.

№ n/n	Основные направления классификации	Разновидности документов и документационного обеспечения
4	По содержанию	Текстовые, аудиовизуальные, идеографические, мультимедийные и др.
5	По носителю документированной информации	Бумажные, электронные для закрепления, хранения и воспроизведения речевой, звуковой или изобразительной информации
6	По необходимости применения технических средств на обработку информации	Читаемые человеком, читаемые с помощью ЭВМ и др.
7	По направлению отправки	Входящие, исходящие
8	По месту подготовки	Внешние, внутренние
9	По виду распространения	Для широкого круга лиц, для ограниченного числа пользователей
10	По степени секретности	Для специального использования, секретные, совершенно секретные и др.
11	По времени действия	С ограниченным сроком действия, с неограниченным сроком действия
12	По способу воспроизведения	Ручные, автоматические
13	По степени точности копии	Факсимильные, частично тождественные, графически не тождественные, рисованные
14	По способу удостоверения	Авторские, заверенные, фальсифицированные

Документационное обеспечение деловых коммуникаций предполагает наличие *документированной информации* — структурированной информации, зафиксированной на ее носителе — материальном объекте, предназначенном для закрепления, хранения (и воспроизведения) речевой, звуковой или изобразительной информации.

В практике документационного обеспечения деловых коммуникаций могут применяться полностью или частично фальсифицированные документы, которые могут быть подлинными по их внешним признакам (бланк, реквизиты), но иметь искаженное содержание или иметь похожее на оригинальное содержание, но не соответствовать внешним признакам.

В соответствии со ст. 292 Уголовного кодекса РФ, служебный подлог, то есть внесение должностным лицом, а также государственным служащим или муниципальным служащим, не являющимся должностным лицом, в официальные документы заведомо ложных сведений, а равно внесение в указанные документы исправлений, искажающих их действительное содержание, если эти деяния совершены из корыстной или иной личной заинтересованности (при отсутствии признаков преступления, предусмотренного частью первой ст. 292.1 настоящего Кодекса), или те же деяния, повлекшие существенное нарушение прав и законных интересов граждан или организаций либо охраняемых законом интересов общества или государства, преследуется и наказывается в установленном законом порядке.

Культура оформления документа предполагает использование нормированного, делового языка, доступность, логичность, ясность и точность изложения содержания.

Высокую культуру необходимо соблюдать во всех видах деловых коммуникаций, в том числе и письменных. В зависимости от цели, содержания,

формы, направлений использования и других факторов выделяются несколько видов систем документации:

- организационно-правовая;
- плановая;
- распорядительная;
- справочно-информационная;
- справочно-аналитическая;
- отчетная.

Для каждого вида систем документации разработаны стандарты оформления документов.

1.4. Языковые помехи в документах и способы их преодоления

Работники управленческого аппарата тратят очень много времени, а также часто допускают множество ошибок, которые являются источником различных помех, а все это происходит из-за незнания элементарных правил составления служебных документов. Помехи можно разделить на виды: стилистические, семантические, структурные, синтаксические, грамматические.

Стилистические помехи.

Искусственное удлинение речи. Специалисты советуют: «Не излагайте в письме того, что вы не сказали бы устно». Но в официальной современной переписке очень часто можно встретить примеры искусственного удлинения речи.

Например: *Мы должны просить Вас освободить нас от обязанности послать Вам предложения. Надеемся на то, что Вы в ближайшее время ответите нам... В ожидании благоприятного от Вас ответа...*

Остаемся

С уважением

(подпись).

Лучше было изложить письмо таким образом: *В виду... считаем целесообразным не высылать Вам проект предложения.*

Употребление архаизмов. Часто стилистические помехи появляются из-за злоупотребления так называемым канцелярским языком. Нередко деловые письма содержат устаревшие «осколки» языковых штампов.

Например, начало письма: *При сем препровождаю...* В старину официальные бумаги начинались так: *Сим письмом извещаем...* Потом начали писать: *Этим письмом...* Развитие падежных конструкций привело к многообразию начал делового письма: *В этом письме...; При этом направляю Вам...*

В письме такое начало затрудняет процесс его прочтения. К числу архаичных оборотов и слов, которые получили распространение в деловой переписке, следует отнести: *на предмет* вместо *для*; *отношение* вместо *письмо*; *вышепоименованный* вместо *указанный выше*; *настоящим предлагается* вместо *для*; *каковой* вместо *который*; *при сем* вместо *при этом*; *приобщить к делу* вместо *в дело*.

Что нужно сделать, чтобы избежать подобных ошибок? Документ можно построить правильно, если составитель будет использовать набор проверенных, готовых фраз, конструкций или словосочетаний.

Есть устойчивые модели для выражения стандартных аспектов содержания. Например:

Модель синтаксической конструкции

Ставим Вас в известность, что
Извещаем, что
Сообщаем, что
Уведомляем, что
Доводим до Вашего сведения, что

Подтверждаем

Подтверждаем с благодарностью

Вариант ее реализации

Мы сократили на месяц срок поставки запрошенных Вами деталей
Завод «Прогресс» прекратил производство автосамосвалов прежней конструкции
По истечении указанного срока завод «Прибор» не несет ответственности за безопасность объекта
Мы до сих пор не получили от Вас протоколы испытания гидроподъемников новой конструкции
Получение Вашего письма №... От...
По вопросу дополнительных ассигнований
Поступление Вашего письма №... От... со всеми приложениями

Так начинаются письма-извещения, письма-подтверждения, письма-напоминания и другие информационные одноаспектные письма. Ключевые слова в подобных письмах — глаголы 1 лица единственного числа.

Устойчивые модели выражений, которые объясняют мотивы совершения различного действия:

В виду срочности заказа...

В связи с тяжелым положением...

В соответствии с предварительной договоренностью и решением...

В связи с проведением совместных работ по...

В порядке оказания технической помощи...

Следует понимать, что различная модель не универсальна. Так как в одних документах это выражение будет подходящим, а в других уже неуместным.

Семантические помехи.

Самые распространенные помехи в служебных документах именно семантические.

Неверное использование терминов и слов. Чаще всего такие ошибки случаются из-за недостаточной грамотности составителей служебных писем. Например:

Разрешите нехватку конфет «Рица» считать сельдью «Атлантическая» 2 сорта.

Обеспечьте детсаду постоянную няню и шестимесячную уборщицу.

Отметить хорошее состояние ул. Витебское шоссе с присуждением ей денежной премии 200 руб.

Исходя из этих документов, нельзя принять правильное решение. Часто авторы деловых писем не могут подобрать правильный термин. Можно встретить:

Освободители освободили 400 вагонов с арбузами.

На заводе произошел анонимный случай: кто-то бросил окурки и в результате этого возник пожар.

Деловое письмо должно содержать лексику общего употребления, а узкие термины, профессионализмы и др. лексику ограниченного употребления необходимо расшифровывать в тексте. Также требуют расшифровки термины, которые имеют различное значение в разных отраслях, например: *редуктор* в химической промышленности означает приспособление для снижения давления газа, а в машиностроении — приспособление, снижающее скорости вращения валов.

Зачастую составители служебных писем хотят придать большую значимость словам, что приводит к различным стилистическим ошибкам. Например: *производить премирование* вместо *премировать*; *производить монтаж* вместо *монтировать*; *осуществить внедрение* вместо *внедрить*.

В документах нередко используются отлагательные существительные с окончанием *-ание, -ение*, которые придают ярко выраженный канцелярский характер служебному письму. Также часто можно встретить слова с отрицанием, особо затрудняющие понимание текста, например: *недовыполнение, несогласование, недополучение, недоперевыполнение, некомандирование*.

Неоправданное/неуместное употребление иностранных слов. Иностранные слова часто попадают в деловой язык. Такие слова, которые обозначают понятия уже русский эквивалента. Например, *пролонгирован* вместо *продлен*; *репрезентовать* вместо *представить*. Необходимо точно знать смысл заимствованного слова.

Часто затрудняет работу со служебными письмами употребление нескольких слов с одним и тем же значением (*особенный — экстраординарный, условие — конвенция*).

Неверное использование иностранных слов может привести к тавтологии. Например: *промышленная индустрия* (слово *индустрия* включает понятие *промышленная*); *ускоренными темпами форсировать строительство* (*форсировать — вести ускоренными темпами*); *потерпеть полное фиаско* (*фиаско — полное поражение*).

Если есть русский термин, который обозначает данное понятие, то следует использовать именно его, а не иностранный. Иностранная лексика может употребляться, если это обусловлено тесно связанными между собой тремя обстоятельствами: точностью, уместностью и необходимостью словоупотребления.

Употребление оборотов, содержащих лишние слова. Слишком длинные обороты недопустимы. Например:

<i>Неправильно</i>	<i>Правильно</i>
Абсолютно новый	Новый
Необходимо иметь	Необходимо
Собранный вместе	Собранный
Продолжающиеся далее	Продолжающиеся
Сотрудничать вместе	Сотрудничать
Каждый в отдельности	Каждый
Приложенное при этом	Приложенное
Точно совпадающее	Совпадающее
Повторите снова	Повторите
Все еще остается	Остается
По причине	Из-за

Неправильное использование предлогов. Часто работники, составляющие документы, не различают случаев неправильного употребления предлогов. Например: *В (?) наше предприятие направлены на работу молодые специалисты выпуска 1998 года.*

В деловой коммуникации, как в письменной, так и устной широкое распространение приобрели словосочетания с предлогом и зависимыми существительными в предложном падеже: *соглашение о; решение о кадрах* и т. п. Часто встречаются случаи неправильного употребления предлога *о*. Например: *Директор отметил о важности поставленной проблемы. Широкое обсуждение о возможных путях расширения торговли.*

Неправильное согласование в падеже. Например: *Институт ходатайствует о постоянной прописке в г. Москве сотруднику Петрову Н. А.* В этом случае следовало бы употребить слово *сотрудник* в родительном падеже или использовать выражение: *Институт ходатайствует о предоставлении постоянной прописки...*

Неоправданное сокращение слов. Административные работники часто злоупотребляют сокращениями, что может сильно затруднить понимание документа. По происхождению аббревиатуры могут быть: *лексическими* (кожемит — имитация кожи) и *структурными* (главк — главное управление). Нередко аббревиатуры начинают употребляться как самостоятельные слова, т. к. прочно вошли в язык, например: *комсомол*.

Некоторые правила аббревиации:

1. Сокращение не должно совпадать по форме с существующим словом, перекрещиваться с известной моделью словосочетания или совпадать с другим сокращением, например: «РЛМ» — рентгеновский люминисцентный материал.

2. Сокращение должно быть таким, чтобы его всегда можно было развернуть в полное наименование, эквивалентом которого оно является. Но это правило не распространяется на такие сокращения, которые уже стали самостоятельными словами, типа *загс, прораб*.

3. Сокращения должны соответствовать нормам русского языка, произношения и правописания.

Нарушение специфики употребления деепричастных оборотов. Деепричастный оборот служит для передачи действия, происходящего одновременно или в связи с другим действием. С помощью деепричастного оборота можно передать различные этические моменты. Например: *Внимательно рассмотрев представленный к утверждению проект, Госплан считает...*

Пользуясь деепричастными оборотами, можно сформулировать причины, послужившие основанием для принятия того или иного административного решения. Деепричастным оборотом следует начинать, а не завершать фразу. Например: *Учитывая..., Считая..., Принимая во внимание..., Руководствуясь...* и т. д.

Помехи, возникающие в результате незнания структуры сложного предложения. Сложные предложения придают большую убедительность просьбе и смягчают впечатления отказа. Поэтому сложноподчиненные предложения получили распространения в претензионных, рекламационных, арбитражных письмах. Сложноподчиненные предложения в административных письмах, как правило, используются для выражения причинно-следственных связей. Наиболее употребительные сложные предложения с союзами: *что,*

который, если, вследствие того что, при условии, чтобы, где, как. Место придаточного предложения зависит от того, какой член главного предложения оно проясняет. Например: *В работе совещания, на котором присутствовало свыше ста человек, приняли участие... В виду того, что литье проводилось ускоренными методами, отжиг длился два часа.*

Придаточные предложения могут быть заменены синонимичными причастными и деепричастными оборотами. Этим достигается сжатость и лаконичность текста. Например: *Направляем Вам для сведения Основные положения Единой государственной системы делопроизводства, одобренные государственным комитетом СССР по науке и технике* вместо: *которые одобрены.*

Не допускается соединять как однородные члены причастные и деепричастные обороты с придаточными предложениями. Нельзя писать так: *Следует четко определить задачи, поставленные автором в данной работе, и какие методы использовались для достижения этой цели.* Нужно писать: *Следует четко определить задачи, поставленные автором в данной работе и методы, использованные для достижения цели.*

Структурные помехи.

Источником структурных помех является неверное построение текста служебного документа, несоразмерное расположение его частей. Важно, чтобы каждый аспект содержания занимал определенное место в логической структуре документа и не совпадал с другим аспектом. Несоблюдение данного условия приводит к длинным введениям и сложным системам мотивировок. Например: *Поскольку в формуляре документа отведено специальное место для заголовка, нет необходимости начинать изложение документа с того, что уже сказано в заголовке.*

Не следует указывать наименование предприятия рядом с должностью лица, подписавшего документ, поскольку это уже указано на бланке или в прямоугольном штампе, поставленном на документе.

Изложение каждого аспекта содержания рекомендуется начинать с нового абзаца. Новую тему или новый поворот темы следует также выделять красной строкой. Разбивая текст документа на абзацы, мы облегчаем его восприятие.

Считается, что типичный абзац состоит из трех частей: абзацного зачина, абзацной фразы и комментирующей части. Однако формальные границы между частями абзаца провести не всегда представляется возможным. Тогда большую роль играет интуиция составителя документа.

Служебный документ не должен дублировать другой, уже ГОСТИрованный документ, скажем, техническое задание или перспективный план. Информация, которая не может быть выражена в жанре письма, должна составить содержание приложения к нему. Объем приложения не ограничен.

Чтобы достичь оптимального эстетического эффекта при восприятии текста документа, рекомендуется использовать параллельные языковые конструкции.

Грамматические помехи.

Пунктуация и орфография служебных документов в целом должны строго соответствовать современным правилам. Незнание этих правил и является источником грамматических помех. Отклонения от общелитературных норм языка допустимы только в отдельных видах документов и в отдельных их частях. Например, прямая речь, как правило, уже не употребляется в протоко-

Конец ознакомительного фрагмента.

Приобрести книгу можно

в интернет-магазине

«Электронный универс»

e-Univers.ru