

УДК 316

**КУЛЬТУРА РЕЧИ И ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ –
НЕОБХОДИМЫЕ УСЛОВИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО УСПЕХА
СПЕЦИАЛИСТОВ СТРОИТЕЛЬНОЙ ИНДУСТРИИ**

М. А. Семенова

*Астраханский инженерно-строительный институт,
г. Астрахань (Россия)*

Деловое общение занимает значительное место в жизни людей. Оно необходимо специалистам, работа которых предполагает постоянные контакты, в особенности психологам, юристам, политикам, бизнесменам, работникам в области строительства, архитектуры, экономики и многим другим. Умение строить отношения с людьми, находить подход к ним, располагать их к себе лежит в основе жизненного и профессионального успеха. При решении многих проблем повседневной жизни и деятельности люди обязаны подчиняться требованиям делового и речевого этикета. Особенностью делового общения является необходимость создания партнерских отношений, основанных на учете взаимных запросов и потребностей его участников. Деловое общение связано с такими дисциплинами, как философия, психология, этика, иностранный язык, маркетинг, менеджмент, русский язык и культура речи. Каждая из них вкладывает в понятие «Общение» (и «деловое общение» в частности) свое содержание. Но

как уже замечено нашими учеными, в тесной взаимосвязи деловое общение находится с культурой речи.

Как известно культура речи обозначает совершенный уровень владения языком. В современных условиях развития общества в высшем учебном заведении актуальным является процесс не только формирования профессиональных качеств выпускников, но и развития их духовной культуры. Воспитание личности молодого специалиста проходит через приобщение к культуре, к общечеловеческим ценностям. Кроме того, культура устной речи заключается в сознательном отборе и использовании тех языковых средств, которые помогают общению. Подбирая слова для выражения мыслей, мы руководствуемся следующими соображениями: во-первых, подходит ли слово по смыслу; во-вторых, правильно ли мы его употребляем; в-третьих, уместно ли оно в данной ситуации; и, наконец, выразительно ли оно.

Культура речи занимает важнейшее место среди других навыков и приемов, которые использует специалист, чтобы склонить делового партнера к своей точке зрения или привлечь на свою сторону. Деловое общение сейчас понимают как предметно-целевую деятельность, в которой содержание каждой коммуникативной формы зависит от ожидаемого результата. На содержание деловой коммуникации оказывают влияние особенности складывающейся ситуации и личностный потенциал партнера. Для достижения успехов в сфере профессиональной деятельности необходимо иметь коммуникативную компетенцию высокого уровня. Коммуникативная компетенция предполагает, наряду с другими факторами, овладение культурой речи, то есть нормами устного и письменного литературного языка (правилами произношения, ударения, грамматики, лексики, стилистики), а также умение использовать выразительные средства языка в различных условиях общения в соответствии с целями и содержанием речи.

Культура речи может быть представлена как совокупность ряда характеристик, демонстрирующих качества, которыми должна обладать речь делового партнера в конкретной обстановке в соответствии с поставленной задачей. Традиционно выделяются такие характеристики, как богатство и разнообразие речи, ее чистота, выразительность, правильность. Между тем немаловажны точность, краткость, доступность, логичность и содержательность речи.

Как нам представляется, все характеристики речи взаимосвязаны. Правильность, являясь базовой характеристикой речи, обуславливает соответствие отбираемых единиц не только литературной норме, но и условиям коммуникации. Выразительность речи достигается четким, ясным произношением, правильной интонацией, умело поставленными паузами. Богатой называют такую речь, в которой деловой партнер активно использует большой объем лексического запаса, большое количество синонимов.

В то же время убедительная и доходчивая, четкая передача материала должна сочетаться с объективным, правильным изложением фактов, логичностью, содержательностью речи. При этом проявляется точность речи, способствующая ясности речи, под которой подразумевают легкость восприятия, недвусмысленность. Точной мы называем такую речь, когда деловой партнер адекватно передает в своей речи ситуацию общения, отбирает слова и конструкции с той мерой точности, которая нужна в данном случае. И, наконец, речь человека должна быть чистой, то есть такой, в которой нет элементов, отвергаемых нормами нравственности.

В более широком контексте культура речи включает лингвистические знания, которыми располагают деловые партнеры и которые обеспечивают нормативное употребление языка в процессе вербальной коммуникации. Отсюда культура речи рассматривается учеными как составная часть культуры речевого поведения, которое определяется общими нормами культуры и конкретной социальной ролью говорящего. Хорошая речь, уровень культуры речи являются критериями говорящего партнера, создают ему речевой имидж. Не случайно основными требованиями к деловому разговору являются: правильность, точность, краткость и доступность речи.

Первое и неперемное требование к деловому разговору – это правильность речи говорящих людей. Необходимость этого требования продиктована тем, что большинство партнеров деловой беседы, которые сами допускают речевые погрешности, не упустят случая отметить про себя наиболее очевидные ошибки в речи собеседника.

Ошибка – это нарушение требования правильности речи, нарушение норм литературного языка. При ее оценке говорят: «Так сказать нельзя, это звучит неправильно». Ошибки устной речи чаще всего встречаются в словоупотреблении, это самый распространенный речевой недостаток деловых разговоров. Возьмем такой пример: «Возведение основного корпуса жилого дома совпало с резким ухудшением климатических условий». Говорящий имел в виду, конечно, погодные условия (плохую погоду), т.к. климат не может измениться в течение нескольких месяцев, когда велось строительство упомянутого жилого дома. Как показывает данный пример, употребление слов без учета их семантики часто меняет значение высказывания и может стать причиной его нелогичности. Так, во фразах «повысить подготовку специалистов» и «повысить выпуск станков» говорящий забыл или не знал, что повысить можно то, к чему применим параметр «высокий»: *высокая урожайность – повысить урожайность; высокая скорость – повысить скорость*. Следовательно, правильно должны звучать фразы так: «улучшить подготовку специалистов» и «увеличить выпуск станков».

Весьма распространенным недостатком устной речи деловых партнеров является и произвольное нарушение норм лексической сочетаемости слов. Приведем примеры:

1. *Именно такой вид деятельности в сфере строительства сегодня самый положительный.* Положительным может быть ответ, результат, факт. Правильно должно звучать так: «самый лучший / плодотворный / перспективный вид».

2. *Нельзя не сказать несколько радушных слов и о наших строителях.* Радушным может быть хозяин дома. Фраза: «несколько теплых слов» более точна для данного высказывания.

3. *Первая трудность произошла со стройматериалами.* Употребление данного высказывания абсурдно. Говорящий обязан был произнести следующую фразу: «трудность была связана», так как с глаголом «произошла» чаще всего связывают существительное «неприятность».

Очень часто в деловом разговоре наблюдается смешение паронимов – слов, близких по звучанию и морфемному строению, но имеющих разный смысл. Близость паронимических слов по звучанию и общность в них корня – это главный источник ошибок при их употреблении. Например, нельзя сказать: «В качестве демонстративного материала использовались плакаты и фотографии». Материал может быть только демонстрационным, а вот если кто-то, уходя, громко хлопает дверью, такое поведение может быть демонстративным.

Не всегда говорящие люди умело пользуются в своей речи синонимами – словами близкими или тождественными по значению, но по-разному звучащими. Синонимы – это богатство языка. Синонимы употребляются в языке для уточнения мысли, выделения наиболее важных смысловых оттенков, во избежание в речи повторов, неточностей, смешения слов из разных стилей и других стилистических ошибок. Рассмотрим речевые ошибки, связанные с употреблением синонимов. Возьмем такие примеры: «Этот агрегат позволяет внушительно снизить температуру соединения материалов» (вместо словосочетания «значительно снизить»); «Труженики нашего цеха успешно осваивают новую технику» (вместо словосочетания «работники цеха»). Говорящему человеку следует не забывать, что творчество в языке должно сочетаться с языковым вкусом, с богатым словарным запасом, со знанием языковой нормы.

Наряду с правильностью речи важнейшими требованиями к любому деловому разговору являются точность и ясность речи. Точность и ясность речи взаимосвязаны: точность речи, как правило, придает ей ясность, ясность вытекает из ее точности. О точности высказывания должен позаботиться каждый говорящий, а то, насколько ясно изложена мысль, оценивает слушатель. Между тем в деловом разговоре не всегда добиваются точности словоупотребления. Приведем примеры неточного употребления.

1. *Удельный вес грамотных по переписи 2010 года определялся в 55,6 процента.* Удельный вес не определяется в процентах. Следовало сказать: «Грамотных по переписи 2010 года было 55,6 процента».

2. *Вопрос о написании научных статей усугубляется тем, что многие из них уже были опубликованы в журналах* (усугублять – значит «увеличивать, усиливать, делать сугубым, то есть очень большим, особенным, предпочтительным по сравнению с чем-нибудь другим»; вместо слова «усугубляется» нужно было сказать «осложняется»).

Чтобы речь была точной, слова следует употреблять в полном соответствии с теми значениями, которые за ними закреплены в языке. Не факт, что точность речи придаст словам и ясность – способность слова зримо отразить предмет или явление. Причиной неясности высказывания может стать неудачный порядок слов во фразе: «Иллюстрации к рассказам, которые были присланы на конкурс, исполнены мастерски». Неясно: на конкурс были присланы иллюстрации или рассказы? Надо было сказать: «Иллюстрации, присланные к рассказам, исполнены мастерски».

Особое внимание говорящим людям необходимо обратить на слова и словосочетания, которые не несут никакой смысловой нагрузки. Особенно это касается речевой избыточности, которая чаще всего проявляется в употреблении лишних слов. Лишние слова не только свидетельствуют о стилистической небрежности, но и указывают на нечеткость, неопределенность представлений говорящего о предмете речи, что идет в ущерб информативности, заменяя главную мысль высказывания. Речевая избыточность может принимать форму плеоназма, под которым понимается одновременное употребление близких по смыслу и потому лишних слов (*свободная вакансия, габаритные размеры, период времени* и т.п.). Разновидностью плеоназма является тавтология, повторение того же самого другими словами. Повседневные разговоры деловых людей буквально переполнены повторением одинаковых или близких по значению слов, например: «в мае месяце», «схематический план», «шесть человек строителей», «пять штук компьютеров» и т.п. Следовательно, плеоназмы и тавтология должны быть полностью исключены из деловой речи, так как они преднамеренно затягивают деловой разговор.

Важнейшим требованием к любой форме деловой речи является доступность – использование слов, понятных партнеру. Можно с успехом применить несколько терминов и пояснить их, дать им соответствующие определения и поставить в тесную связь с тем, что уже знакомо вашему собеседнику.

Из сказанного выше можно сделать вывод о том, что недооценка важности устной речи, к сожалению, приводит к низкой речевой культуре на всех уровнях делового общения. Недостаточная речевая культура заметно снижает рейтинг делового человека, а его речевые оплошности нередко становятся мишенью для насмешек. Как показывает жизнь, это мо-

жет пагубно сказаться и на оценке профессиональной деятельности человека. Известно, что наиболее крупные успехи в деловом мире выпадают нередко на долю тех, кто вдобавок к своим профессиональным знаниям обладает способностью хорошо говорить, склонять к своей точке зрения, рекламировать себя и свои идеи.