# Основные черты устной деловой речи

Устная речь значительно отличается от письменной, причем различия эти затрагивают все уровни языковой системы: лексику, морфологию, синтаксис, текстовый уровень. Некоторые лингвисты (О.А. Лаптева, Н.Н. Иванкина) ввиду системности отличительных свойств устной речи выделяют ее как самостоятельное языковое явление по отношению к письменной речи.

Мы действительно говорим совсем не так, как пишем, поэтому устная речь в записи воспринимается как «неправильная». У людей, впервые читающих расшифровку устной, особенно диалогической, речи, она вызывает удивление: «Неужели мы так говорим?» Эта обычная реакция объясняется тем, что мы не анализируем устную речь так, как анализируем письменную.

Сотни лет лингвистика изучала человека «молчащего» (пишущего) и лишь недавно она начала изучать человека «говорящего». С середины шестидесятых годов нашего века начали появляться работы крупнейших отечественных лингвистов: Ольги Борисовны Сиротининой, Елены Андреевны Земской, Ольги Алексеевны Лаптевой, в которых исследовались особенности устной, чаще всего разговорной диалогической речи. Активное изучение различных типов устной речи продолжается усилиями лингвистических школ, созданных и руководимых этими выдающимися учеными.

Важнейшей чертой устной речи является ее ***спонтанность, неподготовленность.*** Если при создании даже таких простых письменных текстов, как записка или дружеское письмо, каждое высказывание в той или иной степени обдумывается, то при создании таких сложных текстов, как текст документа, речь идет о кропотливой и сложной работе. Такие тексты пишутся сначала вчерне, затем обсуждаются, редактируются и утверждаются. Ни одна из особенностей такого текста не может и не должна остаться незамеченной.

В устной спонтанной речи все обстоит иначе: момент продуцирования (создания) речи совпадает с моментом обдумывания и с моментом произнесения. Иными словами, мы обдумываем «что сказать» и «как сказать» в самом процессе говорения. При этом сознание настолько занято этой напряженной работой, что особенности спонтанной речи не фиксирует. То есть, мы сами часто не знаем, *как* мы говорим.

Второй важнейшей чертой устной речи, отличающей ее от письменной, является ***непосредственность*** общения. Письменная деловая речь представляет собой ***опосредованное*** общение, т.е. происходящее посредством письменного текста (письма, договора, распорядительного документа…). При этом общающиеся лишены возможности переспросить, уточнить что-либо, видеть реакцию собеседника. (Это не касается электронных СМИ.) При непосредственном общении говорящий не просто видит реакцию собеседника, но и учитывает ее.

В процессе устного непосредственного общения, в отличиеотписьменного, опосредованного, обмен информацией протекает сразу по нескольким каналам: слуховому, зрительному и т.д., что в свою очередь обусловливает перераспределение информационной нагрузки между ними.

Проводниками информации становятся ***паралингвистические\**** средства: жесты, мимика, интонация, тон и темп речи. Причем перераспределение информации между вербальными и невербальными средствами происходит постоянно. При обсуждении графиков, документов, мобилизующем жестикуляционную активность, речь становится обрывочной, малопонятной для постороннего:

*А. – Вот я смотрю здесь /распоряжение на основании гарантийные письма-заявки/два десять девяносто пять // А здесь пятнадцать ноль пять девяносто пять.*

*Б. – Что это здесь означает? (показывает рукой).*

*А. – Второго десятого девяносто пятого // Это то / что идет на триста // Вот сто семьдесят семь… (показывает рукой).*

*Б. – Это то / что идет на триста (жест рукой).*

*А. – Да / вот от пятнадцатого пятого… (жест рукой).*

*Б. – Там нет номеров заказов / а потому что мы не определились окончательно / какие заказы (жест рукой).*

*А. – Да-да-да // Так мы еще не сдавали.*

*Б. – Ну я не знаю / тут…*

*А. – Тогда почему в количестве двух наименований / тут же вот написали / что отказ? (жест рукой).*

Деловое общение оказывается как бы вплавленным в речевую ситуацию, неотделимым от нее. Это определяется и наличием так называемых ***фоновых*** знаний – совместных знаний, которыми располагают общающиеся по предмету обсуждения.

О каких заказах идет речь? Что означает выражение «идет на триста»? Это ясно говорящим, известно из состояния дел, предыдущих переговоров, документов, но совершенно неизвестно посторонним. Именно фоновые знания позволяют использовать неполные конструкции (словосочетания, предложения) в спонтанной речи.

Спонтанность речи, опора на фоновые знания, объекты передачи зрительной информации (графики, таблицы, договоры) делают структуру устной речи фрагментарной, неупорядоченной, негладкой. Такая структура речи ***не может обеспечить*** того качества речи, которое является обязательным для языка документов, – требования точности, не допускающей инотолкования.

Соотношение книжно-письменных стилей с устной речью – вопрос, до конца еще не решенный лингвистикой. Вместе с тем исследования последних лет показали, что для каждого функционального стиля этот вопрос решается по-своему. Если научный, публицистический стили могут существовать в устной форме (научный доклад, сообщение, консилиум, публицистическое выступление на радио и TV и т.д.), то специфика доминанты (основной черты) официально-делового стиля не позволяет ему быть реализованным в устной форме. С точки зрения предъявляемых требований – это самый строгий из всех стилей литературного языка. Он противопоставлен разговорной речи, для которой характерно сведение к минимуму заботы о форме выражения мыслей. Письменная форма речи является абсолютно господствующей для языка документов, поскольку он детерминирован правилами письменной коммуникации, с помощью которых только и можно добиться необходимой точности. Для этого в письменной речи мы часто используем стандартные фразы – клише.

В устной речи мы тоже используем клишированные словосочетания, но не говорим клишированными фразами делового стиля. Совершенно неадекватным будет использование в устной деловой речи фраз типа:

*Стороны освобождаются от ответственности, если сторона, для которой возникли препятствия подобного рода, обязана уведомить другую сторону не позднее, чем за десять дней, о начале и об окончании вышеуказанного препятствия.*

Или: *Во исполнение достигнутой договоренности о расширении рынка сбыта лакокрасочной продукции нашего предприятия было принято решение об открытии двух специализированных магазинов, в которых будет в полном объеме представлен ассортимент лакокрасочной продукции и сопутствующих товаров.*

Мы очень хорошо ощущаем книжно-письменную природу этих предложений, их несоответствие нормам устной речи, трудность – или даже невозможность – усвоения на слух сложной деловой информации. Это связано не только со сложностью структуры предложения, осложненностью ее оборотами, однородными членами, но и с использованием стандартных фраз, свойственных только письменной речи:

*Во исполнение достигнутой договоренности*…

*возникли препятствия подобного рода…*

*об окончании вышеуказанного препятствия…*

*будет в полном объеме представлен…*

Они создают соответствующую стилистическую окраску, совершенно не свойственную устной, особенно диалогической, речи.

Устная речь имеет свой арсенал устойчивых выражений и прецедентных текстов\*, которые ассоциируются с устностью, разговорностью: *скорее всего, короче говоря, в двух словах, сводить концы с концами, остаться при своих интересах, ударить по рукам, пустить на самотек, завязать отношения, пустить пыль в глаза* и т.п.

Помимо приведенных выше выражений и фразеологизмов, в устной деловой речи используется большое количество профессиональных идиом: *расписать сумму, разнести по ведомостям, поднять отчетность, снять с баланса, наработать связи, выйти на потребителя, запустить в работу* и т.п.

Использование этих выражений создает, в свою очередь, особое стилистическое своеобразие устной деловой речи.

Монологическая деловая речь, представленная жанрами отчета, доклада и сообщения на совещании (собрании), выступления перед акционерами, соучредителями, – это, как правило, речь читаемая, имеющая письменную природу и существующая сразу в двух формах – устной и письменной. Эта подготовленная, отредактированная речь называется ***репродуцируемой,*** т.е. озвучиваемой,не имеющей устной природы.

Вполне устной может считаться нечитаемая, хотя и подготовленная в той или иной степени, речь и диалогическая речь. Оба типа речи характеризуются такими качествами, как спонтанность и неподготовленность (с точки зрения речевого выражения), непосредственность общения и его персональная адресованность.

Устную персонально адресованную речь нельзя выстроить заранее, подготовить даже в виде отдельных реплик, так как последние строятся с учетом многочисленных факторов общения: степени осведомленности собеседника, его настроения, наличия или отсутствия обсуждаемого предмета (например, текста договора), временного фактора и т.п. Поэтому этап подготовки к деловым переговорам, встречам предполагает тщательное изучение проблемы, анализ характеристик партнеров по переговорам, подготовку таблиц, графиков, экспертных заключений, конспектов, но не речевых партий. Заготовить речевые партии не представляется возможным, поскольку невозможно предусмотреть все ситуации, которые могут возникнуть в ходе ведения переговоров, и все реакции собеседника.

Специфика спонтанной речи как раз и заключается в ее раскрепощенности, нерегламентированности, в отсутствии жесткой текстовой структуры. В отличие от письменной речи, она делится не на предложения – границы предложения в устной спонтанной речи бывает очень трудно установить – а на речевые сегменты и предикативные единицы:

*Так /ну / прежде всего / я бы хотела для начала познакомить вас с нашей фирмой / представить вам нашу фирму / чтобы вы имели представление / чем мы занимаемся / о чем вообще пойдет в дальнейшем речь // То есть /реально могли бы вы давать нам и место на вашем рынке // И вообще / чтобы вы хотя бы знали / чем мы занимаемся / и что везем…*

Необратимость речевого потока и одновременность процессов обдумывания и порождения речи проявляются в целом ряде характерных синтаксических черт, свойственных разговорной речи.

1. Это перебивы и самоперебивы, являющиеся следствием уточнения речевого замысла в процессе говорения:

*Остается/осталось у вас вообще / четыреста семьдесят семь миллионов нам/на сегодняшний день у нас находятся / а здесь вот по одному договору / одна – сто сорок девять / а одна / по-моему / сто пятьдесят / что-то порядка*…

Перебивы и самоперебивы вызывают смещения в конструкции предикативных единиц и ощущение ***негладкости*** речи (рассогласованность определяемых слов и определений, разрыв связи управляемого слова с управляющим). Причем в устной речи смещается не только конструкция предложения, но конструкция словосочетания:

*Там / сто пятьдесят / что-то порядка…*

по нормам письменной речи: …*порядка ста пятидесяти*…

Нередки перестройки структуры предикативных единиц по ходу высказывания:

*Мы сами находимся при Самарском региональном / при …/Самарский региональный фонд реабилитации молодежи / эта та организация / в которой мы работаем…*

1. Для устной деловой диалогической речи характерны постоянные повторы и обыгрывания слов, выражений и даже целых высказываний:

*Ну/в общем бокс / бокс у нас равняется / то есть / где-то / в среднем / двадцать семь метров / есть тридцать восемь / тридцать четыре…*

*А потом / потом / мы как сделаем / как сделаем / вот сейчас / допустим / подписываем договор / вот когда я всю бумагу купил / я прихожу и составляем исполнительный протокол / согласно этому документу…*

*… познакомить с нашей фирмой / представить вам нашу фирму…*

Повторы возникают в спонтанной речи в моменты обдумывания структуры высказывания, они заполняют паузы хезитации», выступают в роли выделителей-рефренов и актуализаторов\*, усиливающих членение речевого потока.

Этим же целям служит часто повторяющаяся незнаменательная лексика: *так, вот, значит, дальше, по сути дела, потом, в принципе* и т.д.

1. ***Непроективный порядок\* слов*** также является следствием спонтанности речи:

*А взаимозачет / рекламный плакатик / я уже говорил / здесь вот / на**«Самаре»/ или где-нибудь рядом / повесить…*

Сравните с переводом этой предикативной единицы на книжно-письменный язык:

*Я уже говорил о том, что в качестве взаимозачета на ЦУМе «Самара» можно повесить рекламный плакат.*

1. Устную спонтанную речь характеризуеттакая черта, как ***взаимопроникновение предикативных единиц:***

*Это вот та база // Называется**она «Бумлесторг'' / та база / которая должна нам более десяти миллионов…*

*В этой фирме // Вы слышали о ней? // Совсем другая ситуация / там Копылов / директор по коммерции / отдает на консигнацию только консервы…*

Взаимопроникновение предикативных единиц, вставные конструкции и вводные слова часто осложняют высказывания: *значит, как я сказал, грубо говоря, короче говоря, короче, к примеру, кажется, допустим, скажем, к сожалению, к радости, видимо* и т.д.:

*Что я вам сказал / то есть документы / ассортиментный минимум // И вам / видимо / придется подождать / наверное / с месяц / потому что у нас аренда заключается на два месяца…*

*И тут еще / я не знаю / может быть вы не в курсе / одно дело / вы работаете с другими издательствами / другое дело / вы завязались с нами…*

5. Однойиз характерных чертсинтаксиса устной деловой диалогической речи является использование словосочетаний и предикативных единиц в неполном виде:

*А.* – *Ну что толку / я предлагала…*

*Б. – То есть по факсу / я показываю вам документ / по какой цене… // Я вас уверяю / чтоб у вас не возникало такой мысли…*

*А. – Да ну все понятно / все понятно // Был разговор о том / что вы на своей бумаге будете делать // И такой разговор был // Вы покупаете / делаете*…

Причем неполнота реализации речевого замысла может быть обусловлена тремя причинами. Во-первых, общностью апперцепционной базы участников диалога (общностью совместного опыта и совместных знаний):

*А. – Вы что-нибудь делаете? // Я не понимаю / надо же делать!*

*Б. – Да ну запускаем мы уже / с третьего идет.*

В контексте совместных знаний прочитывается:

*А. – Вы что-нибудь делаете / чтобы выполнить заказ к сроку? // Надо же делать работу!*

*Б. – Да ну запускаем мы в производство заказ / уже с третьего мая он идет в работу.*

Как видно из приведенного примера, общность апперцепционной базы коммуникантов позволяет не вербализировать значительную часть информации, которой обмениваются участники диалога.

Во-вторых, неполнота реализации речевого замысла обусловлена конситуацией общения (информативной значимостью предметов или иных визуально-чувственных объектов, которые не называются ввиду наглядности, но о которых идет речь):

*Да вот / возьмите (говорящий протягивает папку) / а то забудете.*

В-третьих, неполнота может быть обусловлена контекстом:

*Был разговор о том / что вы на своей бумаге будете делать // И такой разговор был / вы покупаете (бумагу) / делаете…*

Все перечисленные синтаксические особенности устной деловой диалогической речи не позволяют ей соответствовать основному требованию, предъявляемому к языку документов, – требованию точности, не допускающей инотолкования. Постоянные перебивы, повторы, незавершенные синтаксические конструкции, смещения в структуре предикативных единиц контрастно различны со стандартизированными синтаксическими средствами языка документов, обладающими точностью языковой формулы.

Еще более заметны отличия деловой письменной речи, представляющей официально-деловой стиль, от устной деловой диалогической речи на текстовом уровне.

Деловые письменные тексты имеют ярко выраженную текстовую природу. Жесткий текстовый каркас письменного текста определен закрепленностью каждой его части формально-логическим принципом организации, строгостью правил оформления документа. Соответствие форме документа, представляющей собой совокупность элементов оформления и содержания, оцениваемых с точки зрения их состава, объема, последовательности, расположения и взаимной связи, является совершенно необходимым для любого текста деловой письменности.

Текстовая организация устной деловой диалогической речи в большей мере определяет ее своеобразие. В отличие от каноничности текстовой структуры текста документа устная спонтанная диалогическая речь имеет другие принципы организации.

Как уже говорилось, во время непосредственного общения, кроме вербального канала, используются невербальные, паралингвистические средства (жесты, мимика, интонация, организация пространства). Общность званий и конситуация позволяют говорящим, используя жестикуляцию, мимику и интонацию, не проговаривать целые фрагменты текста, делая его малопонятным для всех, кто не знает конситуации и не владеет фоновыми знаниями.

Диалогическая речь оказывается как бы вплавленной в речевую ситуацию, что накладывает неизгладимый отпечаток на текстовую структуру речи. По сравнению с текстовой организацией документов она кажется рыхлой, мозаичной, непоследовательной.

С другой стороны, как уже говорилось, спонтанная диалогическая речь демонстрирует процесс обдумывания, уточнения и изменения речевого замысла. Все эти особенности роднят устную деловую диалогическую речь с разговорно-бытовой речью.

Однако по сравнению с текстовой организацией бытового диалога деловая диалогическая речь имеет ярко выраженное своеобразие. В отличие от ассоциативного типа сюжетного развития бытового диалога деловой диалог организован тематически и сюжетно, имеет динамику развития с определенными фазами и, как правило, четкие границы.

Ассоциативный принцип сюжетной организации бытового диалога выражается в свободной смене обсуждаемых вопросов, часто с отсутствием видимой логики в их последовательности. Вот разговор женщин в очереди в овощном магазине.

*А. – В сетках картошка?*

*Б. – Да.*

*В. – Пятьдесят копеек?*

*Б.* – *По-моему пийсят.*

*В. – А ее не было… у нас на Мичуринском проспекте нет // Сегодня день рождения / хотела сделать салат / по… послала мужа за картошкой /*

*Б. – Ага.*

*В. – А картошки нет //*

*Г. – (подключается к разговору) Ой / нигде // Прям не знаю //*

*В. – Я / вот сюда села / в семьсот пятнадцатый / и ну я не знаю /купила…*

*Б. – Ну что тут / половину вы выбросите //*

*В.* – *Выброшу половину //*

*Б. – Она получится два рубля килограмм // Как на рынке //*

*В. – Как на рынке.*

*Г. – На рынок тоже ехать (неразборчиво)*

*В. – Если б рынок хотя бы рядом у нас был /а то ведь тоже… / туда… мчаться надо // (смотрит на свои сетки с картофелем) Так это сколько же килограмм я набрала?*

*Б. – Где-нибудь десять наверно //*

*В. – Десять / если не больше //*

*Б. – Около десяти / во всяком случае.*

*В. – (подсчитывает общую сумму, которую ей предстоит заплатить) Пять рублей // (пауза) Невестка приехала / она картошку любит / каждый день жарит ее.*

*Б. – Угу.*

Представленный отрывок из полилога (разновидность диалогической речи, представляющей собой разговор не двух, а более участников) демонстрирует свободу переключения с одной темы на другую (о цене «на картошку», о поставках овощей в магазины, о дне рождения и блюдах из картофеля, о плохом качестве продукта, о приезде невестки и т.д.). Как развитие, так и переход к новой теме осуществляется то по воле одного, то по воле другого собеседника. Такой диалог можно продолжать как угодно долго, потому что он не имеет выраженной структуры.

Совсем по-другому обстоит дело с сюжетной организацией делового диалога. Деловой диалог представляет собой обсуждение одной или нескольких проблем, определенных заранее, т.е. является реализацией речевого замысла обеих сторон. По отношению к деловым диалогам, представляющим деловое общение в официальной обстановке, можно говорить о выделении таких композиционных частей, как ***этикетная рамка*** (приветствие, прощание и слова, предшествующие прощанию), ***ввод в курс дела*** или ***изложение позиций; обмен мнениями* и *решение проблемы.*** Не всегда эти композиционные части могут быть явно выражены в сюжетной организации диалога, но вместе с тем структурное организующее тематическое начало подобных диалогов не подлежит сомнению. Эта особенность сближает текстовую организацию устной и письменной деловой речи при всех существующих различиях.

Целеполагание и реализация целеполагания тоже отличают текстовую организацию деловой диалогической речи от разговорной речи, для которой целеполагание необязательно.

Не всегда цель коммуникантов бывает достигнута. При этом выход из речевого контакта может быть неожиданным для одной из сторон, общение может продолжаться после слов прощания, что характерно и для PP. Однако целеполагание в широком смысле слова – обсуждение данной темы – а не в узкопрагматическом – подписание договора, заключение сделки, получение согласия – оказывается реализованным.

Вот пример типичного текста-диалога, представляющего особенности деловой диалогической речи.

Информанты: А – представитель фирмы-производителя, мужчина 27 лет;

Б. – представитель торговой организации, женщина 40 лет.

*А. – Что вас / как бы / интересует?*

*Б. – Я слышала, что вы производите термоса и мотоблоки.*

*А. – Да / мы их производим // Вам нужны воздушные термоса?*

*Б. – Я сначала хотела бы узнать / какие они / какой объем и цена?*

*А. – У нас есть объем пол-литра / двухлитровые, пятилитровые и десятилитровые // Также у нас есть термоса с широким и узким горлом.*

*Б. – Ну вот / меня заинтересовали термоса литровые узкогорлые и широкогорлые / полуторалитровые // Какая цена / и какая минимальная партия?*

*А. – Минимальная партия… // Вы из другого города?*

*Б.* – *Да / из другого города.*

*А.* – *Минимальная партия – трехтонный контейнер.*

*Б. – А сколько туда входит?*

*А. – Туда входит 2004 штуки;*

*Б. – А цена у них какая?*

*А. – Цена / сто десять тысяч // Это для литровых термосов.*

*Б. – А на наличку скидка идет?*

*А. – Да / идет.*

*Б. – Сколько?*

*А.–Пять процентов.*

*Б. – Пять процентов / да?*

*А. – Да.*

*Б. – У вас предоплата?*

*А. – Да.*

*Б. – Предоплата / да // А еще, кроме мотоблоков / ой / кроме термосов/ у вас мотоблоки делаются?*

*А. – Да / мы делаем мотоблоки / совместно с Италией // Это фирма «Гальдони» // И также у нас есть мотоблоки «Жигули».*

*Б. – А цена?*

*А. – Цена итальянского мотоблока со всеми современными орудиями две тысячи шестьсот долларов / а наш / два миллиона девятьсот тысяч.*

*Б. – Так / а навесные орудия есть только в итальянском?*

*А. – У нашего / это мотокультиватор / да / навесные орудия есть / но их нужно покупать отдельно.*

*Б. – Все ясно // Вот меня заинтересовали термоса и мотоблоки / итальянские // Я хочу /я у вас хочу узнать / порядка контейнера трехтонных / ой / трехтонного / значит литровых / половина из которых широкогорлых / и парочку «Гальдони».*

*А. – Хорошо / парочку «Гальдони» / Тогда давайте / сейчас мы составляем письмо-заявку / в коей вы оплачиваете / и мы тогда отгружаем вас.*

*Б. – Хорошо.*

*А. – А вы из какого города?*

*Б. – Из Тюмени.*

*А. – Хорошо / замечательно.*

*Б. – До свидания.*

*А. – До свидания.*

Этот текст-разговор монотематичен: обсуждается возможность заключения торговой сделки. Интересы продающей и покупающей сторон совпадают, поэтому диалог протекает в конструктивном русле. Представительница покупающей стороны выясняет условия заключения сделки и принимает решение заключить ее. Повторы используются в качестве сигналов усвоения информации. Тема развивается путем поиска взаимоприемлемого варианта сделки, реализующей речевые замыслы коммуникантов.

Диалоги подобного типа в лингвистике принято называть текстами-диалогами (термин Н.А. Купиной).

Отступления от темы, обсуждения в процессе делового общения возможны, но они незначительны: затрагиваются и рассматриваются, как правило, сопутствующие вопросы.

Условия официального общения и фактор прагматического целеполагания нейтрализуют действие доминанты разговорного стиля – ***сведения к минимуму заботы о форме выражения мыслей.***

Таким образом, текстовая организация устной деловой диалогической речи ярче всего обнаруживает ее своеобразие, ее особый стилевой статус. Ее нельзя отнести к официально-деловому стилю, поскольку в устной спонтанной речи не может быть достигнута необходимая степень точности (не случайно все поправки к тексту закона принимаются только в письменном виде, в письменном виде оформляются дополнения и изменения к контрактам и договорам), свойственная языку документов.

Ее нельзя отнести и к разговорному стилю, поскольку устная деловая диалогическая речь испытывает влияние готовых письменных деловых текстов (в устную деловую речь проникают штампы и клише делового стиля, активно используется терминология), и поскольку в условиях официальности общения «не работает» доминанта разговорного стиля, что выражается в ином принципе текстовой организации.

На базе обоюдного влияния формируется общественно-деловая речь, включающая элементы делового стиля, иногда – научного стиля (обсуждение внедрения новых технологий), иногда публицистического (элементы саморекламы в деловом общении), на базе разговорной речи.

Эта речь порой отражает, с одной стороны, трудности оперативного языкового формулирования мысли при сжатом регламенте общения, с другой, – использование клише как устной, разговорной, так и письменной речи.

Устная монологическая речь в большей степени, чем диалогическая, близка к письменной. Как правило, это подготовленная речь, поэтому признаки спонтанности для нее характерны не в той мере, что для диалогической. В ней реже встречаются оговорки, паузы хезитации, заполнители пауз (слова-паразиты, десемантизированные высказывания, вводные слова и т.п.). Для нее в большей степени характерны черты книжного синтаксиса – значительная длина, распространенность, конструктивная усложненность предложений, господство принципа расположения над интонацией, свой набор связочных средств.

Монологическая ***публичная*** речь – это речь развернутая, потому что говорящий обращается не к одному, а ко многим слушателям и не может рассчитывать на понимание «с полуслова» благодаря общему знанию (его нет).

***Публичная речь*** обращена к публике (собранию людей). В деловом общении это презентационная речь, выступление на собрании акционеров, коллектива. Особый вид речи монологической – это ***совещательная монологическая речь,*** выступление перед группой лиц, имеющих общий опыт и общие знания.

Если публичная речь выходит за пределы ситуации и требует, следовательно, повышенной точности, максимальной развернутости и полноты текстового выражения, то совещательная речь может быть свернутой именно благодаря опоре на общность апперцепционной базы. Как правило, те несколько человек, которые участвуют в совещании, хорошо знакомы, подготовлены к обсуждению проблемы и обладают общими знаниями и общим опытом. Поэтому многие детали при обсуждении тех или иных вопросов во время выступлений могут быть опущены. Например:

– *Теперь в отношении объектов на территории завода «Экран» // Мы предлагали еще в прошлом году / ввиду ветхости построек передать их на баланс районной администрации /с какой целью? /чтобы они могли начать там строительство жилых домов / мы почему-то на это не пошли…*

О каких постройках идет речь? Слушателям, участникам совещания это известно, но это неизвестно постороннему человеку.

Совещательная монологическая речь является переходной между публичной монологической и диалогической речью. В целом континуум устной деловой речи можно представить следующим образом.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| УстнаяДиалогическая –Речь | Совещательная монологическая –речь  | Публичная монологическая –речь  | Читаемаяустная речь(деловой стиль) |

То есть, устная диалогическая речь противопоставлена деловому стилю и читаемой (репродуцируемой) речи, она обнаруживает генетическое сходство с разговорной речью, имея, однако, с ней ряд существенных различий. Совещательная речь занимает по многим показателям промежуточное положение между диалогической и публичной монологической речью. Последняя по типу текстовой организации, синтаксическим особенностям и лексическому составу в большей степени близка к письменной речи.

Однако, несмотря на перечисленные признаки, роднящие монологическую речь с письменной, фактор устности и спонтанности (о читаемой речи и ее стилевом статусе уже говорилось) не позволяет ей достигать той степени точности, которая свойственна письменной, фиксированной речи. Неизбежные самоперебивы, оговорки, повторы, добавления, разрывы и смещения перспективы высказывания, свойственные подготовленной, но не читаемой речи, не позволяют ей фиксировать правовые отношения так же, как фиксирует их письменная речь. Монологическая нечитаемая речь, таким образом, также является гибридным стилевым образованием, как и диалогическая, соединяя черты делового стиля и разговорной речи.

Итак, устная деловая речь по характеру порождения делится на 1) устную репродуцируемую речь, существующую в двух формах – устной и письменной; 2) устную подготовленную, но нечитаемую речь, не исключающую элементов спонтанности (публичная и совещательная монологическая речь); 3) диалогическую спонтанную речь, не исключающую той или иной степени подготовленности. Только первая из перечисленных типов речи может соответствовать всем параметрам официально-делового стиля, но вместе с тем она не является устной. Подлинно устная речь – это не просто звучащая речь, но речь, имеющая только устную форму реализации.

Монологическая деловая речь, представленная такими жанрами, как вступительная речь, торжественная речь, устное выступление, уже не соответствуют требованиям, предъявляемым к языку документов. Вместе с деловой диалогической речью они представляют различные типы гибридных стилевых образований с преобладанием то черт книжности (монологическая речь), то признаков разговорности (диалогическая речь).

## Интонация и смысловая дискретность устной речи

Чтобы добиться какого-то позитивного результата в деловом общении, необходимо, прежде всего, донести свою мысль до собеседника. Это помогает сделать правильная смысловая дискретность речи.

Термин «интонация» имеет два значения – узкое и широкое. В узком значении интонация – это мелодика речи, движение тона. В широком, более принятом, это еще и ударение, паузирование, ритм, темп речи, интенсивность звучания, тембровая окраска.

Благодаря перечисленным факторам звучащая фраза всегда оказывается в смысловом отношении более насыщенной, богатой оттенками значений, чем письменная. Мы говорим об интонации вопросительной и утвердительной, об интонации доверительности и официальности, об интонации законченности и незаконченности и т.д. Это объясняется множеством функций, которые выполняет интонация в звучащей речи. Среди них важнейшими являются следующие: ***синтаксическая*** (текстообразующая), ***эмоционально-экспрессивная*** и ***смыслоразличительная.***

***Синтаксическая*** функция может быть определена как структурирующая, членящая речевой поток на фразы, предикативные единицы, речевые сегменты (такты). Как указывает одна из исследователей интонации русской речи Г.Н. Иванова-Лукьянова, «формируя фразу, русская интонация выполняет свою важнейшую функцию: она придает ей смысловую и фонетическую цельность и одновременно разделяет речевой поток на ритмико-смысловые единства».

Интонация начала и конца речи, интонация перечисления, пояснения и противопоставления оформляют речь в текстовое единство. При этом нужно учитывать национальную специфику интонирования. В русском языке, как и во многих европейских языках, интонация конца фразы выражается в понижении тона, если она представляет собой утвердительное предложение, и в повышении тона, если она представляет собой вопросительное предложение.

Повышение и понижение тона создает интонационный рисунок речи, в большей степени отражающий ее синтаксическое строение и смысловое содержание. Это означает, что в устной речи интонационный рисунок отражает структуру высказывания: осложненность /неосложненность его причастным и деепричастным оборотами, однородными членами, пояснительными конструкциями, его простоту или сложность, с одной стороны, и одно из потенциальных значений высказывания, актуализируемое говорящим, с другой стороны. Выделение при помощи интонации наименьших ритмико-смысловых единств (тактов, синтагм) определяет смысловую дискретность речи. Наиболее распространенной функцией синтагматического членения является участие в смысловом выделении частей высказывания. При этом необходимо различать основное обязательное членение, обусловленное структурой предложения, и членение дополнительное, обусловленное субъективным отношением говорящего к высказыванию, выделением значимых в смысловом отношении слов. Ср.:

– *Я вот посмотрела / четыреста тысяч / у нас стоит один печатный лист…*

*– Я вот посмотрела / четыреста тысяч у нас стоит один печатный лист…*

Соединение в одной синтаксической функции этих разнонаправленных факторов (объединительного и разделительного) определяет специфику и уникальность русской интонации.

Речевые такты отделяются друг от друга косой чертой в записях устной речи и небольшими паузами и интонационными перепадами (повышением, понижением тона, изменением силы звучания) в речевом потоке. Они представляют собой группу слов, связанных по смыслу:

*А.* – *А потом / вы говорите / вы возражаете // Ну а вы / технологический процесс / можете доказать / что это дешевле / что можно сделать быстрее трех месяцев? // Вот мне это непонятно.*

*Б. – Понимаете / здесь дело в том / что*…

*А. – (перебивает) Это ведь не купить / а изготовить.*

*Б. – Это понятно // Дело в том / что работы сданы были давно // И это учебник / который…*

Размер речевых тактов, как в приведенном отрывке диалога, может быть различным. Тактирование устной спонтанной речи отражает импульсную природу развития и оформления человеческой мысли. В каждом речевом такте есть слово или словосочетание, обозначающее новое понятие, важное с информативной точки зрения. На него падает ***тактовое ударение.*** Если тактовые ударения выделить в первой реплике приведенного отрывка диалога, получится следующее: *потом*… *вы возражаете… вы… технологический процесс… можете… дешевле… быстрее… трех месяцев…* Очевидно, что тактовые ударения закрепляют и в совокупности сохраняют информационную схему высказывания. Поэтому так важно правильно расставлять тактовые ударения, обеспечивающие смысловую дискретность речи и тем самым облегчающие ее восприятие.

***Фразовое ударение*** представляет собой выделение в произношении более важного в смысловом отношении такта, слова, в фразовом единстве. Оно сопровождается резким изменением тона, изменением направления его движения. В приведенном отрывке фразовое ударение падает на такт *«технологический процесс».*

Фразовое ударение может совпадать с ***логическим ударением.*** Логическое ударение – это выделение наиболее значимого слова в предикативной единице. В положение слова, на которое падает логическое ударение, всегда попадают слова, нарушающие порядок слов.

Логическое ударение, как правило, падает на последнее слово сложного наименования:

*Открытое акционерное общество «Прогресс».*

Логическое ударение сильнее тактового, оно может падать на любое слово в такте и связано с явным или подразумеваемым противопоставлением. Одна и та же фраза в зависимости от постановки логического ударения может быть прочитана различно:

а) Он вам об этом говорил (он, а не кто-нибудь иной).

б) Он вам об этом говорил (говорил вам, а не кому-то иному).

в) Он вам об этом говорил (об этом, о чем-то очень важном,а не очем-то другом).

г) Он вам об этом говорил (не отпирайтесь, что вы этого не слышали). Таким образом, логическое ударение является важным средством выделения смысловых акцентов речи, выражения речевого замысла, его конкретизации.

Этим же целям служат интонация,эмоционально-экспрессивнаяокраска речи.

То же самое предложение обретает в устной речи различные возможности смысловой организации и варианты прочтения при неизменности позиции логического ударения.

а) Он вам об этом говорил. (Имейте в виду, это существенно, потому что сказал не кто-нибудь, а именно он.) (Сопровождается многозначительным взглядом.)

б) Он вам об этом говорил. (Ну как же! Конечно он. Вы просто забыли.) (Удивленно поднятые брови, разведенные руки.)

в) Он вам об этом говорил. (Я в этом уверен, я настаиваю, я это докажу!) (Рубящий жест правой рукой.)

г) Он вам об этом говорил. (Что, я не знаю, что-ли, кто говорил?) (Легкое откидывание корпуса назад, неширокое взмахивание правой рукой ладонью кверху.)

д) Он вам об этом говорил. (Я не говорил, значит, меня это не касается – разбирайтесь сами.) (Отстраняющий жест одной или двумя руками.)

Как видно из примеров, благодаря интонации, жестам и мимике гамма смысловых оттенков и вариантов прочтения предикативной единицы становится несравненно более богатой благодаря смыслоразличительной функции интонации.

***Смыслоразличителъная*** функция интонации реализуется в изменении значений предикативных единиц при неизменности лексического состава благодаря изменению мелодики речи и ее эмоционально-экспрессивной окраски.

Изменяется степенькатегоричности речевого действия: *Принеси*(просьба), *Принеси!* (приказ).

Изменяется оценочность, отношение к сообщаемому. «Хорошее дело» – эта фраза в зависимости от интонирования может содержать позитивную или негативную оценку.

В деловом общении использование экспрессивной окраски и оценочных факторов интонирования резко ограничено. В нем господствует рационально-логический тип интонирования. Это означает, что деловая устная речь представляет собой прежде всего информационный обмен, акты волеизъявления. Эмоции, особенно отрицательные, нужно стараться выносить за скобки делового общения, поскольку они препятствуют поиску нужного решения, уводят разговор в нежелательном направлении. Положительные оценки выражаются в нейтральном типе интонирования.

Помимо пауз, определяющих границы высказывания и речевых сегментов, в звучащей речи выделяются:

***психологические паузы,*** служащие для выделения слов, несущих дополнительную нагрузку или для привлечения внимания к сообщаемому (пауза перед началом выступления);

***паузы колебания*** (хезитации), характерные для спонтанной речи. Как правило, они связаны с поиском синтаксической конструкции высказывания и свидетельствуют о неподготовленности речи. Перенасыщенность речи паузами, колебания в сфере делового общения могут квалифицироваться как недостаток речи:

*Мы / значит / э-э / переносили эту / так сказать / проблему../ э-э / со строительством / но решить ее / (пауза) / сейчас тоже пока не готовы.*

В спонтанной речи паузы хезитации заполняются междометиями и вводными словами, которые превращаются в слова-паразиты.

Интонация включает и такие понятия, как ритм и темп речи. Темп деловой речи (беседы, выступления на совещании) будет заметно отличаться от темпа речи биржевых брокеров – 120 слов в минуту – при среднем темпе 70–80 слов в минуту. Сегодня наблюдается тенденция ускорения темпа речи в информационных жанрах делового общения (консалтинговые услуги, устный оперативный доклад), в жанре деловой беседы, телефонном общении. Он колеблется в пределах 90–100 слов в минуту, т.е. представляет нижнюю границу ускоренного темпа речевого общения. Это объясняется стремлением к экономии времени, необходимостью оперативного принятия решений.

Однако при этом не нужно забывать о том, что ускоренный темп речи требует четкой артикуляции, в противном случае ускоренная речь сливается в малопонятную скороговорку.

Кроме перечисленных факторов, к интонации относятся тембр речи, т.е. звуковая окраска, придающая речи те или иные эмоционально-экспрессивные оттенки (доверительный, официальный), и интенсивность звучания.

Сложность и многоаспектность рассматриваемого явления, его полифункциональность определяют важную роль интонации в процессе речевой коммуникации. Членение речевого потока и интонационное оформление текста, выделение важных с информационной точки зрения фрагментов высказывания, эмоционально-экспрессивная окраска речи, ее ритмическая организация – вот неполный перечень важнейших функций интонации. Очевидно, что при помощи правильного интонирования в том числе можно добиваться взаимопонимания и согласия по обсуждаемым вопросам. А это, как известно, приоритетные цели любого общения.

## Фонетические нормы устной литературной речи

Если нормы письменной речи описаны и изучены достаточно хорошо и не вызывают больших разногласий лингвистов, то нормы устной речи еще вызывают дискуссии. Они более текучи, изменчивы. Это заметно уже на примере смены поколений в одной семье: дети говорят не так, как родители, и совсем не так, как бабушки и дедушки. И это вызвано не только влиянием молодежного жаргона. Пожилой человек, получивший приличное образование и воспитание, произнесет слова «миз**е**рный», «кулин**а**рия», «стол**я**р» совсем не так, как человек среднего возраста или молодой человек: «м**и**зерный», «кулинар**и**я», «ст**о**ляр».

Наиболее подвижными оказываются акцентологические нормы, или нормы постановки ударения в слове. Еще недавно вошедшее в русский язык слово «м**а**ркетинг» имеет допустимый вариант постановки ударения – «марк**е**тинг», более соответствующий законам фонетики русского языка.

Нормы языкового социального общения – это нормы литературной речи. Они кодифицируются, т.е. описываются, фиксируются в справочниках, словарях, учебниках. В частности, акцентологические нормы фиксируются в специальных словарях ударений, в орфоэпических словарях, словарях трудностей (грамматических и лексических) русского языка.

Однако речевая практика часто опережает процесс кодификации, т.е. реальная языковая норма опережает кодифицированную. Вот отчего в орфоэпические словари изменения вносятся чаще, чем в словари других типов, – раз и 7–8 лет.

Сам процесс смены нормы включает стадию сосуществования вариантов: *д****э****мпинг* и *д****е****мпинг, риэлт****э****р* и *риэлт****о****р, о****ф****ерта* и*о****фф****ерта.*Особенно это касается слов, недавно вошедших в лексику русского языка и еще не вполне усвоенных ею. В основном это экономические, политические и технические термины.

Вместе с тем существует социолингвистический фактор нормирования. Представители различных возрастных групп, различных типов речевых культур при наличии дублетных форм будут выбирать различные варианты произношения: представители старшего поколения преподавателей произнесут [сэсс'иj'а] и [дэкан], студенты и молодые преподаватели скажут [cecc'иj'a] и [д'икан].

И вместе с тем произносительная норма русского литературного языка отличается от просторечных вариантов произношения, которые квалифицируются словарями как ошибочные:

Существует разговорно-просторечный тип редукции слов, т.е. особого стяжения [сёдня, щас, как-нить, када, прям, чо, ничо, воще, здрас'].

Норма литературного произношения предусматривает полное проговаривание слогов. Особенно недопустима подобная редукция в обстановке официального общения при обращении к официальному лицу. Не «Виктор Степаныч», а «Виктор Степанович», не «Сан Саныч», а «Александр Александрович». С другой стороны, такие слова, как *констатировать, прецедент, инцидент, компрометировать* нередко произносятся с лишним «Н» (инциндент).

Для делового человека речь является своеобразной визитной карточкой. Орфоэпические ошибки особенно заметны в чужой речи и отвлекают внимание слушателя от сути изложения. Существует целый ряд профессиональных ошибок, к сожалению, закрепляющихся в массовом сознании. У юристов это *«пр****ú****говор», «ос****ý****жденный»,* вместо *«пригов****ó****р», «осужд****ё****нный».* У управленцев это *«кв****á****ртал», «обеспеч****é****ние»* вместо *«кварт****á****л», «обесп****é****чение».*

Будьте внимательны при выполнении упражнений, пользуйтесь словарем и обязательно проговаривайте вслух все примеры.

## Лексические нормы устной деловой речи

Если в письменной деловой речи строгий лексический выбор обеспечивается благодаря специфике письменных стандартных речевых средств, то в устной деловой речи такого строгого лексического отбора нет.

Во-первых, потому что термины, специфические книжные обороты, развернутые номенклатурные знаки и полные наименования в устной речи встречаются редко. В деловой устной речи возникает система дублирования книжной лексики и терминологии, используемых в документах.

|  |  |
| --- | --- |
| Устная речь | Письменная речь |
| *список**перегнать, перевести деньги**снимать помещение**живые деньги**обмен**место**брать* | *прейскурант**перечислить деньги**арендовать помещение**наличные деньги**бартерная сделка**торговая точка**покупать* |

Очень часто в устной деловой речи используются усеченные варианты экономических и юридических терминов.

|  |  |
| --- | --- |
| Устная речь | Письменная речь |
| *сертификат**нал**прайс**опт**безнал**органы**налоговая**счет* | *сертификат качества**наличные деньги**прайс-лист**оптовая торговля (партия)**безналичный расчет**правоохранительные органы**налоговая инспекция**расчетный счет* |

Во-вторых, потому что в устную деловую речь проникает огромное количество профессиональной (профессионально-жаргонной) лексики, часто имеющей терминологические соответствия:

|  |  |
| --- | --- |
| Устная речь | Письменная речь |
| *накрутка, накидка**зарядить цену**тяжелая фирма, лежачая фирма**черный нал, черняк**товар уходит**уходит с колес**подсесть, подсесть с товаром**капуста, бумага, деревянные, бабки, бобы, лаве**баксы, грины, зелень, ролики* | *наценка**назначить цену**убыточное предприятие**неучтенные деньги**распродается**распродается без посредников**нести убытки**русские деньги**доллары* |

В-третьих, потому что основу устной деловой речи составляет нейтральная межстилевая лексика, значительная часть которой представлена словами с указательным значением *(там, здесь, вон, вот, туда, так)* и глагольными лексемами со значением действия *(перебросить, сдать, отнести, менять, продать, сделать, показать)* и говорения *(сказать, говорить, повторять, отвечать, спрашивать).*

В-четвертых, потому что в устную деловую речь проникают разговорные выражения, о которых уже шла речь, и эмоционально окрашенная лексика: *бешеные цены, аховые цены, пиковая ситуация, аховая ситуация, море дел, море товаров, смешные деньги, пустяковое дело* и т.п.

В-пятых, потому что следствием спонтанности является активное использование в устной речи незнаменательной лексики\*:

частиц и междометий: э-э, *мм, гм, ну, вот, даже, только;*

вводных и вводно-модальных слов\*: *должно быть, может быть, может, по всей вероятности, несомненно, наверно, значит;*

неразложимых десемантизированных\* выражений: *навроде**того,**по сути дела, если сказать откровенно, на самом деле* и т.п.

Все эти пласты лексики составляют сублексикон устной деловой речи, но должны использоваться в связи с особенностями ситуации.

Ситуация делового общения может быть ***строго официальной*** (протокольные виды делового общения), ***официальной*** (непротоколируемое деловое общение контрагентов в рабочей обстановке) и ***неофициальное общение*** (деловое общение в рабочей и в нерабочей обстановке).

Первый и второй тип официального общения предполагает повышенную строгость в выборе лексики. В официальном общении совершенно неуместно употребление жаргонно-профессиональной лексики. Сложность порой заключается в том, что говорящие не отдают себе отчета в стилистической окраске используемых слов. Для людей с недостаточно высоким уровнем речевой культуры слова: *«наехать», «кинуть», «разборка», «беспредел», «бабки» –* это нормальная лексика, лишенная какой-либо специфики.

Недопустимо в официальной обстановке использовать так называемые слова-диффузы. Таково, например, вошедшее в широкое употребление из молодежного жаргона слово *«крутой» –* калька с английского сленгизма tough. Что означает это слово? Однозначно истолковать его нельзя, потому что в словосочетаниях *«крутой парень», «крутой фильм», «крутые цены», «крутой банк», «крутой джип»* и т.д. оно будет иметь различные значения. Такие слова еще называют словами-губками за то, что они впитывают значения ситуации, практически не имея собственного. Например: *Вот эта музыка / тянется / с подписанием договоров / уже два месяца.* Слово «музыка» в данном контексте имеет значение «волокита». Оно впитывает ситуативное значение, поскольку в значительной степени утрачивает собственное.

Почему использование таких слов нежелательно в официальном общении? Прежде всего потому, что сферой активного использования слов-диффузов является разговорно-бытовая речь. Они уместныприобщении с близкими людьми в домашней обстановке, но не отвечают коммуникативным запросам официального делового общения.

Совершенно недопустимо в условиях делового общения употребление бранной лексики и просторечной лексики: *вляпаться, надуть, угробить, достать* (надоесть), *брякнуть* и т.п. Такая лексика не просто определяет деструктивный тон беседы, она лишает коммуникантов возможности реализовать свои цели в ходе переговоров, поскольку негативно характеризует тех, кто использует ее.

Культурный человек чутко реагирует на обстановку общения, учитывая допустимость или недопустимость использования речевых средств. Их отбор определяет не только сфера, но и обстановка общения, наличие наблюдателей, степень знакомства говорящих и т.д. Использование различных пластов литературной лексики в деловом общении должно быть оправдано. Общим принципом лексического отбора является соответствие задачам, целям и обстановке делового общения.

## Грамматические нормы устной деловой речи

Грамматические нормы едины для всего русского литературного языка, для письменной и устной речи. Однако существует специфика структуры устного предложения – предикативной единицы и устного текста, которая порой затрудняет отличие ошибки от неизбежных перестроек по ходу высказывания, оговорок и неизбежных самоперебивов, смещающих перспективу высказывания. Сама природа устной спонтанной речи как бы программирует негладкость, шероховатость, недочеты и нарушения речевых норм. В отличие от текстовой организации письменной речи устная речь строится по другим принципам. Отдельные высказывания как бы нанизываются на нить повествования, часто без союзных средств, проникая друг в друга, взаимодействуя.

* Я *вот не поняла / и в одном и в другом договоре нам нужно/я лучше скажу / что нам нужно // Нам нужно / чтобы вот два заказа у нас здесь / номера-то есть / нет? // Шестнадцать / одиннадцать / двадцать семь ноль два // Договор тридцать второй / шестнадцать одиннадцать / допустим / договор тридцать третий по заказу двадцать семь ноль два // Дело в том…*

Из приведенной реплики видно, что организующим началом в потоке устной речи является ход спонтанно развивающейся мысли. Невозможность продумывания фраз до их проговаривания не позволяет широко использовать в устной монологической и диалогической речи сложные конструкции. С другой стороны, это отвечает особенностям оперативного восприятия речи.

Если в деловой письменной речи простые предложения достигают нескольких сот слов и это не противоречит требованиям, предъявляемым к языку документов, то в устной речи длина предложения должна соизмеряться с таким понятием, как оперативная память человека. В ней удерживается начало высказывания, его продолжение и конец. Объем оперативной памяти невелик: 7±2 элемента. По нашим наблюдениям, длина предикативной единицы редко превышает 11–12 слов. Сложные конструкции, развернутые и осложненные предложения в спонтанной речи встречаются редко. В неподготовленной речи сложные конструкции, включающие несколько придаточных предложений, нередко рассыпаются, смещаются, остаются незаконченными.

Среди осложнителей наиболее характерны для устной речи однородные члены предложения, вводные слова, наименее характерны – причастные и деепричастные обороты, являющиеся яркой приметой синтаксиса книжно-письменных стилей речи. Причастные и деепричастные обороты придают речи подчеркнуто книжный характер, и поэтому могут использоваться в условиях строгого официального общения.

Они входят в состав стандартных выражений деловой речи:

*В свете решений, принятых правительством,…*

*По принятой ранее договоренности…*

*По причинам, не зависящим от нас,…*

*Учитывая прежние договоренности,*…

Вместе с тем причастные и деепричастные обороты выступают в качестве осложнителей семантической структуры высказывания.Они сгущают информацию, часто заменяя придаточное предложение в структуре высказывания.

В устной речи для отражения сложных отношений чаще используются структурно сложные предложения, а в письменной речи – простые. Однако семантическая организация простых предложений языка документов оказывается нередко более сложной, чем семантическая организация сложных предикативных единиц устной речи:

*1.* *Взаимодействия сторон, не предусмотренные настоящим договором, разрешаются в порядке, установленном действующим законодательством.* (письменная речь)

*2. Ну /а вот если нас не устроит /**как тогда быть/или вы будете все свертывать?* (устная речь)

Сложные отношения, с одной стороны, передаются простым по структуре, но сложным по смысловой организации предложением, с другой стороны, сложной по конструкции, но более простой по смысловой организации предикативной единицей. Поэтому письменную речь так трудно воспринимать на слух. Это знают опытные докладчики и люди, часто выступающие публично. Они во время выступления часто ***адаптируют*** письменную речь, упрощая конструкции предложений, разбивая сложные периоды и минимизируя использование причастных и деепричастных оборотов.

По этой же причине – из-за стремления избежать семантических осложнителей – в устной деловой диалогической речи редко используются конструкции с отыменными предлогами, часто представляющие клишированные синтаксические единицы:

*В* *соответствии с принятой ранее договоренностью…*

*В связи с задержкой оплаты отправляемой продукции…*

Такие конструкции в информационном отношении тождественны придаточному предложению и с успехом заменяются им в устной речи:

– *Ну вот / поскольку мы с вами договорились / мы этот пункт сюда вынесли…*

* *Вы понимаете / поскольку нам задерживают оплату / мы тоже**не**можем все это выполнить…*

В устной диалогической речи отыменные предлоги вообще используются редко, предпочтение отдается простым предлогам:

*По предварительному соглашению / мы / значит / этот вопрос решили…*

*Обязательно в три месяца сделаем…*

*Да ну из-за чего у нас задержки / из-за оплаты / они сами задерживают.*

Использование отыменных предлогов в монологической деловой речи уместно, поскольку монологическая речь в большей степени ориентирована на книжно-письменные стили. Специфика ее заключается в полноструктурности, непрерывности речевого потока, моноперсональности адресанта речи.

Диалогическая речь состоит из реплик участников диалога – коммуникантов, она имеет другие специфические особенности: прерывистость, двунаправленность речевого потока, речевая неполнота, активность интонационного оформления.

Выявить речевую грамматическую ошибку в потоке спонтанной диалогической речи ввиду перечисленных ее особенностей бывает действительно сложно. Проанализируем наиболее типичные грубые нарушения речевых норм в деловой диалогической речи.

Безусловным нарушением норм устной литературной речи является использование в рамках официального делового общения просторечных форм: *не махайте руками* вместо литературного *не машите руками, ложат* вместо *кладут* или *ложи на стол* вместо *положи на стол.* Нет в русском литературном языке глагола л*ожить,* но есть глагол *положить.*

Весьма живучи ошибочные грамматические формытипа мн. ч., род. и. *делов, местов* вместо *дел, мест.*

Показателем низкой речевой культуры речи является использование в условиях официального общения просторечной формы местоимения *ихняя – ихние* вместо нормативного *их, у ней* вместо *у нее, обои программы* вместо *обе программы.*

Часто ошибки в речи возникают из-за нарушения синтаксических связей, неправильного выбора падежных форм и предлогов. Одной из самых распространенных грамматических ошибок в устной деловой речи является расширительное употребление предлога «о «в качестве своего рода универсального, семантически не мотивированного связочного средства: *я уверен* о *том, что это временные трудности; программа о погашении кредита; все это доказывает о незаконном происхождении капитала; есть проект* *об открытии нового моста.*

При существительных и глаголах со значением речемыслительных действий предложный падеж существительного с предлогом *«о»* используется нормативно: *рассказ о герое, мечта о поездке, рассуждения о пользе заимствований.* В деловой речи специфическое использование этой падежной формы закреплено за словосочетаниями: *дело о поджоге, справка о доходах, отчет о командировке, сведения о регистрации.* В остальных случаях несогласованные определения чаще всего имеют форму родительного падежа (без предлога):

|  |  |
| --- | --- |
| Неправильно | Правильно |
| *программа о погашении кредита**реклама о стройматериалах**факт* о *даче взятки**проект об открытии нового моста* | *программа погашения кредита**реклама стройматериалов**факт дачи взятки**проект открытия нового моста* |

Нередко причиной неоправданного употребления предлога «о» является речевая неполнота – пропуск дополнения, например: *изложил о фактах,* вместо *изложил мнение о фактах, незнание о налогах,* вместо *незнание сведений о налогах.*

Указательное местоимение о *том* + союз *что* часто неоправданно используются в сложноподчиненных конструкциях, без учета нормативного управления глагола, что расшатывает синтаксическую норму:

|  |  |
| --- | --- |
| Неправильно | Правильно |
| *утверждает о том, что…**уверен о том, что…**объяснили о том, что…**показывает о том, что…**добивается о том, что…**решил о том, что…* | *утверждает, что…**уверен в том, что…**объяснили, что…**показывает, что…**добивается, чтобы…**решил, что…* |

Другим распространившимся ненормативным явлением стала замена творительного падежа существительного сочетанием сравнительного союза как + Им.п. существительного:

*Они выставляли себя как американская фирма.*

вместо *Они выставляли себя американской фирмой.*

*Это помещение числится у нас как жилое.*

вместо *Это помещение числится у нас жилым.*

Иногда *как* неоправданно вставляется в конструкции с творительным падежом: *Нас признали как полноправными членами организации* (как – здесь лишнее слово).

Нередки ошибки в употреблении форм сравнительной степени прилагательных:…*эти факты выглядят более убедительнее, хотелось бы более нагляднее. Более* не сочетается с формами сравнительной степени, употребляясь нормативно с полными и краткими формами прилагательных: *более удачное сравнение, более резкие движения, более убедительный ответ.*

С одной стороны, рассмотренные нарушения норм устной литературной речи создают негативное впечатление о говорящем.

С другой стороны, небрежная, косноязычная речь не отвечает коммуникативным запросам сферы регулирования социально-правовых, экономико-правовых отношений. Устная деловая речь не может достигнуть той степени точности, которая обеспечивает безальтернативность восприятия. Но это не исключает того, что говорящие не стремятся приблизиться к ней. Об этом говорят постоянно используемые в деловой устной речи переспросы, вопросы уточняющего характера:

– *Что вы имеете в виду?*

*– Как понимать ваше утверждение…?*

*– То есть, вы хотите сказать, что…?*

Необходимость «найти общий язык» по какому-то вопросу прежде всего предполагает уточнение позиций договаривающихся сторон и их намерений. Грамматические нарушения в речи являются помехой в процессе делового общения.

К недостаткам устной деловой речи относится ее немотивированная неполнота. Неподготовленность, недостаточная лингвистическая компетентность выражаются в неумении завершить высказывание.

Особенно часто остаются незавершенными сложные предикативные единицы с несколькими однотипными придаточными:

*Мы давали в какой-то степени /скажем так / возможность в чем-то сэкономить нам / потому что если пойдем искать мы / то нам могут назначить цену на бумагу гораздо выше / чем вам / потому что они знают / что мы полиграфисты / потому что мы возьмем бумагу / и на бумаге сделаем деньги / то есть / так сказать…*

Следствием недостаточной подготовленности является обилие незнаменательной лексики, которая «захламляет» устную спонтанную речь как монологическую, так и диалогическую. «Эканье», «мэканье», злоупотребление вводными словами и частицами, превращающимися в слова-паразиты, засоряет устную речь:

*А.* – *Значит / по этим договорам / работам /значит /набор на компьютере /значит / пишите // Набор / гм / что / вот / здесь означает четырнадцать миллионов? // Единственно / я могу взять работу / вот / набрать на компьютере и сверстать.*

*Б. – Ну,/ вы хотите что…/ ну / вы возьмите наш лист / прейскурант /пожалуйста / и изучайте*…

Не всегда адекватно в устной диалогической речи используются контактоустанавливающие средства, представляющие собой глагольные лексемы, употребление которых является следствием прямой диалогичности: *видите, понимаете, знаете, смотрите.* Частое и немотивированное их использование превращает их также в сорные слова. То же касается и этикетных глагольных лексем *простите, извините.*

*– Мы / извините / здесь берем / видите / даже больше берем / так сказать / из того / что нужно / восемь тонн // Но как это реально будет /извините/я не знаю…*

Неподготовленность к деловым переговорам, слабое знание фактического материала обнаруживает себя в использовании коммуникантами целых десемантизированных высказываний, предикативных единиц, не несущих никакой информативной нагрузки.

– *Так / ну что значит тут у нас…*

*– Вот / что я хотела сказать / я хотела сказать / я хотела сказать / можно отнести на май месяц…*

Все перечисленные негативные языковые явления снижают динамику делового диалога, следовательно, влекут за собой трату времени. Постоянные повторы, засоренность речи словами-паразитами, использование целых десемантизированных высказываний создают впечатление «топтания на месте», «пробуксовывания» развития темы.

Хорошо подготовленный диалог, диалог людей, представляющих высокие типы речевой культуры (элитарную и среднелитературную), – это динамичный диалог. Причем динамику его как раз обеспечивает высокая лингвистическая компетентность коммуникантов.