РЕФЕРАТ

по дисциплине «Риторика»

по теме: «Официальный стиль речи»

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

1. Особенности устной официально-деловой речи

2. Письменный официальный стиль речи

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

ЛИТЕРАТУРА

ВВЕДЕНИЕ

Самый массовый вид общения людей в социуме (обществе) – деловое общение. Без него не обойтись в сфере экономических, правовых, дипломатических, коммерческих, административных отношений. Умение успешно вести деловые переговоры, грамотно и правильно составить деловую бумагу и многое другое в настоящее время стало неотъемлемой частью профессиональной культуры человека: менеджера, руководителя всех уровней, референта, служащего. Для достижения высокой результативности практически в любом виде коммерческой деятельности необходимо владеть определенным набором сведений, знаний, представлений о правилах, формах и методах ведения и принципах делового общения.

Культура делового общения содействует установлению и развитию отношений сотрудничества и партнерства между коллегами, руководителями и подчиненными, партнерами и конкурентами, во многом определяя их (отношения) эффективность: будут ли эти отношения успешно реализовываться в интересах партнеров или же станут малосодержательными, неэффективными, а то и совсем прекратятся, если партнеры не найдут взаимопонимания.

Специфической особенностью делового общения является его регламентированность, т.е. подчиненность установленным правилам и ограничениям. При деловом общении используется официальный (устный или письменный) стиль речи.

1. ОСОБЕННОСТИ УСТНОЙ ОФИЦИАЛЬНО-ДЕЛОВОЙ РЕЧИ

В зависимости от различных признаков деловое общение делится на:

* устное – письменное (с точки зрения формы речи);
* диалогическое – монологическое (с точки зрения однонаправленности / двунаправленности речи между говорящим и слушающим);
* межличностное – публичное (с точки зрения количества участников);
* непосредственное – опосредованное (с точки зрения отсутствия/наличия опосредующего аппарата);
* контактное – дистантное (с точки зрения положения коммуникантов в пространстве).

Все перечисленные факторы делового общения формируют характерные особенности официально-деловой речи. Существуют следующие виды деловой беседы:

* Деловая беседа по телефону.
* Деловое совещание.
* Пресс-конференция.
* Деловая дискуссия.
* Публичная речь.

Официально-деловая беседа состоит из пяти фаз:

* начало беседы;
* передача информации;
* аргументирование;
* опровержение доводов собеседника;
* принятие решений.

Исследователями выделены факторы, позволяющие официально-деловой беседе пройти успешно:

* профессиональные знания дают возможность для реализации высокой объективности, достоверности и глубины изложения информации, а также для владения ситуацией;
* ясность позволяет увязать факты и детали, избежать двусмысленности, путаницы, недосказанности;
* наглядность – максимальное использование иллюстративных материалов (документов, информационных источников, таблиц, схем и пр.), общеизвестных ассоциаций и параллелей – снижает абстрактность изложения информации;
* постоянная направленность – следует постоянно держать в голове основные задачи беседы и в какой-то мере знакомить с ними собеседника;
* ритм – повышение интенсивности беседы по мере приближения ее к концу;
* повторение – повторение основных положений и мыслей помогает собеседнику воспринять информацию;
* элемент внезапности представляет собой продуманную, но неожиданную для собеседника увязку деталей и фактов;
* «насыщенность» рассуждений – необходимо следить за тем, чтобы в ходе беседы чередовались «взлеты», когда от собеседника требуется максимальная концентрация, и «спады», которые используются для передышки и закрепления мыслей и ассоциаций у собеседника;
* рамки передачи информации – французский писатель и мыслитель Вольтер как-то сказал: «Секрет быть скучным состоит в том, чтобы рассказывать все»;
* юмор и ирония – в определенной дозе и ситуативно уместны, они поднимают дух собеседников, их готовность к восприятию даже неприятных аспектов беседы.

Нормы словоупотребления в официально-деловом стиле те же, что и во всем литературном русском языке:

* слово должно употребляться с учетом его лексического значения;
* слово должно употребляться с учетом его стилистической окраски (принадлежности), сочетаемости.

Лексические ошибки являются одним из самых массовых видов нарушений речевых норм в официально-деловой речи (по частотности они стоят на третьем месте за грамматическими и орфографическими ошибками). Так, например, в последнее десятилетие в сфере экономики, политики, информационных технологий стала активно использоваться англоязычная лексика, экспансия которой в русской речи отмечена целым рядом лингвистов. Фьючерсные кредиты, клиринг, консалтинг, экаутинг, франчайзинг, лизинг, холдинг, риэлтер, брокер, дилер, дистрибьютор, чартер, тендер, оффшор, фьючерс и многие другие термины уже вышли за границы узкопрофессионального употребления. Однако даже эти часто употребляющиеся слова, не всегда используются корректно. Так, сегодня часто менеджером называют рекламного или страхового агента или продавца. Между тем менеджер – это управленец или хозяйственный руководитель предприятия. Точно так же размывается лексическое значение слов «презентация» и «бизнес-план». Слово «презентация» часто заменяет слово «открытие», а «бизнес-план» – план хозяйственной деятельности или план мероприятий. Незнание или неточное знание лексического значения слова является причиной таких ошибок, как неразличение слов-паронимов, речевая избыточность.

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. Прежде всего, 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. Очень часто в устной деловой речи используются усеченные варианты экономических и юридических терминов. В устную деловую речь проникает огромное количество профессиональной (профессионально-жаргонной) лексики, часто имеющей терминологические соответствия.

Основу устной официально-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). 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: вроде 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),
* неофициальной (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. Недопустимо также в официальной обстановке использовать так называемые слова-диффузы (например, крутой).

Наиболее типичные грубые нарушения речевых норм могут проявляться в деловой диалогической речи. Так, весьма живучи ошибочные грамматические формы типа мн. ч., род. п. делов, местов вместо дел, мест. 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): программа погашения кредита, реклама стройматериалов, факт дачи взятки.

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 удерживаются начало высказывания, его продолжение и конец. Объем оперативной памяти невелик: 7±2 элемента. 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:

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 «прИговор», «осУжденный» вместо «приговор», «осуждённый». У управленцев это «квАртал», «обеспЕчение» вместо «квартал», «обеспечение».

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).

2. ПИСЬМЕННЫЙ ОФИЦИАЛЬНЫЙ СТИЛЬ РЕЧИ

Официально-деловой стиль закреплен за сферой социально-правовых отношений, реализующихся в законотворчестве, в экономике, в управленческой и дипломатической деятельности. К периферии делового стиля относят информативную рекламу, патентный стиль и обиходно-деловую речь (заявления, объяснительные записки, расписки и т.п.).

Организационно-распорядительная документация (ОРД) – вид деловой письменности, наиболее полно представляющий ее специфику. Вместе с различными видами законодательной речи (лицензия, правила, устав, указ и т.п.) ОРД представляет собой центр деловой письменности, ядро официально-делового стиля.

Документ – это текст, управляющий действиями людей и обладающий юридической значимостью. Отсюда повышенное требование точности, не допускающей иного толкования, предъявляемое к тексту документов. Соответствовать этому требованию может только письменная речь, подготовленная и отредактированная. В устной речи достичь такой степени точности практически невозможно ввиду ее неподготовленности, спонтанности, вариативности.

Составителю деловой бумаги и служебного документа следует всегда помнить, что понятность и максимальная точность – это основное требование к их оформлению и содержанию. Именно требование точности и понятности письменной деловой речи приводит к языковому единообразию и стандартности служебных документов. Языковая точность предполагает, прежде всего, однозначность понимания содержания, изложенного в тексте. Адекватность восприятия текста автором и его адресатом чрезвычайно важна в деловом общении на всех этапах управленческой деятельности.

Помимо требования денотативной точности (денотат – предмет или явление окружающей нас действительности, с которыми соотносится данная языковая единица), к языку документов предъявляется требование коммуникативной точности – адекватного отражения действительности, отражения мысли автора в речевом фрагменте (предложении, тексте). В документах поэтому используются клишированные стандартные фразы.

Стандартизация языка деловых бумаг обеспечивает ту степень коммуникативной точности, которая придает документу юридическую силу. Любая фраза, любое предложение должны иметь только одно значение и толкование. Чтобы достичь такой степени точности в тексте, приходится повторять одни и те же слова, названия, термины. Подробность изложения в официально-деловом стиле сочетается с аналитизмом выражения действий, процессов в форме отглагольного существительного.

Подчеркнутая логичность, безэмоциональность изложения при стандартном расположении текстового материала на листе также весьма существенно отличают письменную деловую речь от устной. Устная речь чаще всего бывает эмоционально окрашенной, асимметричной по принципу текстовой организации. Подчеркнутая логичность устной речи указывает на официальность обстановки общения. Деловое устное общение должно протекать на фоне положительных эмоции – доверия, сочувствия, доброжелательности, уважения.

Информацию в документе несут не только текстовые фрагменты, но и все элементы оформления текста, имеющие обязательный характер, – реквизиты. Для каждого вида документов существует свой набор реквизитов, предусмотренный государственным стандартом – ГОСТом.

Высокая степень унификации, стандартизация как ведущая черта синтаксиса, высокая степень терминированности лексики, логичность, безэмоциональность, информационная нагрузка каждого элемента текста, внимание к деталям характерны для языка документов и отличают его от устной спонтанной официально-деловой диалогической речи. В отличие от других стилей речи языковые штампы деловой письменной речи и особенно языка документа – явление объективно необходимое, поскольку употребление одних и тех же конструкций способствует ускорению и облегчению понимания текста, предостерегает от возможных ошибок в управленческой практике. Владение деловым стилем – это в значительной степени знание языковых формул, штампов, клише и умение их употреблять. Языковой стандарт в документе проявляется во всем: в употреблении одних и тех же слов и словосочетаний, в однотипном построении предложений, в четкой и повторяющейся структуре текста.

Новую эпоху в процессе стандартизации открыла машинная обработка и компьютеризация делопроизводства. Выбор и закрепление в практике одного языкового варианта из нескольких возможных оправдано экономически, диктуется требованиями все усложняющейся экономической и социально-политической жизни общества, техническим прогрессом. Использование устойчивых формул, принятых сокращений, единообразного расположения материала при оформлении документа характерно для типовых и трафаретных писем, анкет, таблиц, текстов-аналогов и т.п., позволяет кодировать информацию, закрепляя определенные языковые средства за типовой ситуацией. (Например, необходимость принять участие в выставке товаров предполагает заполнение заявки, изготовленной выставочной организацией типографским способом в форме анкеты.) Особой стандартизации подвергаются так называемые тексты-аналоги, бланки, формуляры, в которых трафарет имеет вид формализованного текста.

Процесс создания трафаретных текстов заключается в выделении для группы однотипных текстов постоянных частей, содержащих заранее известную информацию, и пробелов для вписывания меняющихся сведений. Как правило, это номинации, даты оформления, подписания документа, указания стоимости, количества, формы поставки товара (оборудования), объема работ и т. п.

Трафаретные тексты с постоянным и меняющимися частями именуются бланками.

Стандартизация языка документов выработала особые типы текстовой организации: такие как трафарет, анкета, таблица.

Анкета представляет собой свернутый текст в виде номинаций родовидового соответствия.

Таблица представляет собой еще более емкую организацию документа: постоянная информация размещена в заголовках граф и боковика (заголовков строк), а переменная – в ячейках таблицы.

Данные типы текстовой организации могут использоваться в различных жанрах деловой документалистики: анкетным методом можно смоделировать кадровые анкеты, приказы, докладные, объяснительные записки; в табличной форме могут быть представлены следующие виды документов: штатное расписание, структура штатов, график отпусков, кадровые приказы. Трафаретными часто бывают договоры, деловые письма.

Трафаретизация, таким образом, обусловливает высокую степень информативной емкости текста благодаря свертыванию высказывания и возможности дешифровки (с помощью машинной обработки в том числе), развертывания его в полную структуру.

Процесс стандартизации и унификации охватывает все уровни деловых документов языка – лексику, морфологию, синтаксис, текстовую организацию – и определяет своеобразие и специфику официально-делового стиля. Даже известные типы текстов (повествование, описание, рассуждение) модифицируются в деловом стиле, превращаясь в типы изложения утверждающе-констатирующего или предписующе-констатирующего характера. Отсюда синтаксический монотон, лексическая однородность речи, высокая повторяемость слов.

Типизация деловых документов позволяет моделировать текст любой разновидности, ситуации. При этом составляющий текст оперирует некими модулями, типовыми блоками, которые представляют собой клишированные части текста (в текстах договоров это – представление сторон, предмет договора, порядок расчета, обязанности и права сторон, срок действия договора).

Регулирование отношений между людьми, учреждениями, странами требовало письменных свидетельств, актов, документов, в которых постепенно выкристаллизировались черты официально-делового стиля. Письменный официально-деловой стиль отличает:

* высокую степень терминированной лексики: юридических терминов, экономических терминов, экономико-правовых терминов;
* именной характер речи, выражающийся в высокой частотности глагольных существительных, которые часто обозначают опредмеченное действие;
* высокая частотность отыменных предлогов и предложных сочетаний;
* развитие собственно канцелярских значений, связанных с переходом причастий в класс прилагательных и местоимений;
* стандартизация лексической сочетаемости: сужение значения слов объясняет ограничение лексической сочетаемости слов, появление так называемой регламентированной сочетаемости;
* стандартизация синтаксических единиц (предложения, словосочетания), которые не составляются, а как формула воспроизводятся в тексте документа, закрепляющего соответствующую ситуацию социально-правовых отношений;
* формально-логический принцип текстовой организации, выражающийся в дроблении основной темы на подтемы, рассматриваемые в пунктах и подпунктах, на которые графически дробится текст и которые обозначаются арабскими цифрами;
* отсутствие эмоциональности, узкий диапазон речевой экспрессии;
* максимальная степень этикетных требований, выражающаяся в обилии этикетных знаков, этикетных текстов (поздравление, соболезнование, благодарность).

Лексику языка официально-деловых документов отличает:

1. Высокая степень терминированности.

2. Высокая частотность.

Однородность стилистической окраски лексики деловой письменной речи достигается и за счет высокой частотности так называемой процедурной лексики (это лексика с обобщенным значением), представляющей в тексте документа конкретное действие, предмет или признак в официально-правовой интерпретации.

Термины и процедурная лексика составляют опорную, стилеобразующую лексику языка документов, составляющую по отдельным жанрам от 50 до 70% всех словоупотреблений.

Важнейшей особенностью процедурной лексики является то, что слова используются в тексте в одном возможном значении. Однозначность контекстного употребления обусловлена тематикой документа.

К грамматическим нормам официально-делового стиля, представляющего язык документов, относят унификацию грамматической структуры словосочетания, словоформы. Выбранный вариант закрепляется как эталонный за каждой композиционной частью текста.

В деловой письменной речи доминируют простые предложения. Особенностью их функционирования в языке деловых бумаг является то, что они в документах часто передают информацию, которая по объему равна информации, передаваемой с помощью сложного предложения.

Предложение в официально-деловой письменной речи часто осложняется однородными членами, причастными и деепричастными оборотами. Таким образом, оно разрастается (особенно в приказах, постановлениях, распоряжениях) до абзаца, иногда – страницы, т.е. до нескольких сотен слов.

Порядок слов предложения в официально-деловом стиле отличается строгостью и консерватизмом. Свойственный строю русского предложения так называемый прямой порядок слов заключается в предшествовании подлежащего по отношению к сказуемому (товар отпускается ...); определения – по отношению к определяемому слову (кредитные отношения); управляющего слова – по отношению к управляемому дополнению и обстоятельству (фиксировать цены, выделить кредит, направить в министерство). У каждого члена предложения есть обычное, свойственное ему место, определяемое структурой и типом предложения, способом синтаксического выражения этого члена предложения, местом среди других слов, которые непосредственно с ним связаны.

Формально-логический тип текстовой организации проявляется в рубрикации простого предложения, т.е. в членении текста на составные части графически. Как правило, рубрикацией разбиваются однородные члены предложения, нередко они осложняются причастными и деепричастными оборотами, придаточными предложениями, вводными словами.

В качестве логических текстовых скреп в тексте документа выступают вводные слова: следовательно, таким образом, сверх того, с одной стороны, с другой стороны. В качестве средства связи в текстах документов выступают указательные местоимения и причастия, которые замещают в тексте номенклатурные наименования, термины: указанный, приведенный, следующий, данный, настоящий, последний и т.п.

Текст объединяет логика развития темы, которая дробится на микротемы, каждая из которых рассматривается самостоятельно. При этом неизбежным оказывается использование параллельных синтаксических конструкций.

Особенность текстовой организации постановлений, распоряжений, резолюций заключается в том, что этот текст – одно развернутое предложение директивного характера с инфинитивными конструкциями в качестве однородных членов. Нанизывание этих конструкций создает открытый ряд.

Для деловой речи чрезвычайно важно соответствовать качествам, обусловливающим эффективность делового общения. Одно из них – грамотность. Оно подразумевает не только знание правил словоупотребления, грамматической сочетаемости, моделей предложения, но и разграничение сфер использования языка. Современный русский язык обладает большим количеством вариантных форм. Одни из них используются в книжно-письменных стилях речи, другие – в разговорно-бытовой речи. В официально-деловом стиле и шире – в официальном деловом общении используются формы кодифицированной письменной речи, так как только соблюдение их может обеспечить точность передачи информации. Нарушения грамматических норм литературного языка относятся к грубым речевым ошибкам и, к сожалению, к самым частотным в письменной деловой речи (около 60% всех нарушений языковых норм): неправильный выбор формы слова, нарушения в структуре словосочетания, предложения.

Не менее важную роль в документах играет четкость синтаксической организации текстов: неправильный порядок слов, рассогласование подлежащего со сказуемым, определения с определяемым словом, ошибки, связанные с употреблением причастных и деепричастных оборотов, смещение структуры простого и сложного предложения.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Практически любая служебная деятельность требует владения официально-деловым стилем речи. Например, можно хорошо знать нормативы оформления и составления документов, изо дня в день заниматься делопроизводством, но не владеть в достаточной степени навыками написания деловых бумаг и документов, не уметь выразить свои мысли в деловой беседе, не представлять отличий языка документа от других разновидностей современного русского языка, не знать языковых трудностей этого специфического языка, не уметь редактировать деловые бумаги – иными словами, не владеть культурой устной и письменной официально-деловой речи. А ее низкая культура показывает не только недостаточный уровень компетентности конкретного служащего, но и соответствующим образом влияет на репутацию того учреждения, которое он представляет.

Отсюда следует, что служащий, совершенствуя культуру своей устной и письменной речи, должен в полной мере владеть языковыми средствами официально-делового стиля, который обслуживает чрезвычайно важную сферу взаимоотношений государственной власти и населения, организаций и учреждений, личности и общества.

ЛИТЕРАТУРА

1. Граудина Л.К., Ширяев Е.Н. Культура русской речи. Учебник для вузов. М., 2004.
2. Иванова А., Панова М. Культура письменной речи государственного служащего.// Вестник РАГС. 2001. №12.
3. Кохтев Н.Н. Основы ораторской речи. М., 1992.
4. Культура устной речи и письменной речи делового человека. Учебник. М., 2001.