

МИНИСТЕРСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПО ДЕЛАМ ГРАЖДАНСКОЙ ОБОРОНЫ, ЧРЕЗВЫЧАЙНЫМ
СИТУАЦИЯМ И ЛИКВИДАЦИИ ПОСЛЕДСТВИЙ
СТИХИЙНЫХ БЕДСТВИЙ

АКАДЕМИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПРОТИВОПОЖАРНОЙ
СЛУЖБЫ

Факультет руководящих кадров

Кафедра философии

РЕФЕРАТ

по дисциплине «Этика и культура управления»
на тему «Культура речи»

Выполнил: слушатель 1 курса
факультета руководящих кадров
старший лейтенант внутренней
службы
М.В. Лысенков

М., 2007г.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	1
1. Что такое культура речи	2
2. Культура речи менеджера.....	10
Заключение	18
Список использованной литературы.....	19

ВВЕДЕНИЕ

В художественном фильме «Дневник директора школы» есть два любопытных эпизода, имеющих прямое отношение к предмету моей работы.

Первый эпизод. Жена директора школы спрашивает мужа, принял ли он на работу учительницу младших классов. Он ей отвечает: «Нет» и добавляет: «К тому же она «транвай» говорит».

Второй эпизод. Директор школы беседует с молодой учительницей, которая подала заявление с просьбой принять ее на работу. Директор задает своей собеседнице на первый взгляд совершенно безобидный вопрос: «Каким транспортом вы доехали до школы?» Она отвечает: «Троллейбусом». «Каким еще транспортом можно доехать до школы?» - спрашивает директор. «Трамваем», — последовал ответ. Директор удовлетворенно кивнул головой и сказал: «Все в порядке». Показательно, что для директора школы речевая культура — это своеобразная характеристика профессиональной пригодности.

Повышение речевой культуры учителя — необходимая составная часть совершенствования его педагогического мастерства.

Но разве только преподаватели должны в совершенстве владеть культурой речи? Разве только преподаватели заинтересованы в успехе своего выступления, в положительном результате общения? Речевая культура — показатель профессиональной пригодности и для дипломатов, юристов, для ведущих различного рода передачи по телевидению и радио, для дикторов, журналистов, но и руководителей различного звена. Поэтому тема моей работы актуальна и не вызывает сомнений.

Культурой речи важно владеть всем, кто по своей должности связан с людьми, организует и направляет их работу, ведет деловые переговоры, воспитывает, заботится о здоровье, оказывает людям различные услуги.

1. Что такое культура речи ?

Под культурой речи понимается совокупность таких качеств, которые оказывают наилучшее воздействие на адресата с учетом конкретной обстановки и в соответствии с поставленной задачей. К ним относятся:

- содержательность,
- логичность,
- доказательность,
- ясность и понятность,
- убедительность,
- чистота речи.

Как видно из данного определения, речевая культура не ограничивается только понятием правильности речи и не может быть сведена, по словам В.Г. Костомарова, к перечню запретов и догматическому определению «правильно — неправильно». Понятие «культура речи» тесно связано с закономерностями и особенностями развития и функционирования языка, а также с речевой деятельностью во всем ее многообразии. Оно включает в себя еще и определенную, предоставляемую языковой системой возможность находить для выражения конкретного содержания в каждой реальной ситуации речевого общения новую речевую форму. Культура речи вырабатывает навыки регулирования отбора и употребления языковых средств в процессе речевого общения, помогает сформировать сознательное отношение к их использованию в речевой практике.

Для построения объективной, чуждой вкусовым оценкам теории культуры речи, — пишут в статье «Теория речевой деятельности и культура речи» В.Г. Костомаров, А.А. Леонтьев и В.С. Шварцкопф, — необходимо обращение к психолингвистике или — шире — к теории речевой деятельности. Центральное понятие «правильность» речи — литературно-языковая норма — не может быть определено, исходя лишь из внутренних

системных факторов языка, и требует изучения, в частности, психологических законов, управляющих речевой деятельностью. Наряду с социологическими факторами эти последние в значительной степени определяют «норму» и — шире — «культурность» литературного выражения».

Поэтому каждый, кто желает повысить свою культуру речи, должен понять:

- что такое национальный русский язык,
- в каких формах он существует,
- чем письменная речь отличается от устной,
- какие разновидности характерны для устной речи,
- что собой представляют функциональные стили,
- почему в языке существуют фонетические, лексические, грамматические варианты,
- в чем заключается их различие. Усвоить и развить: навыки отбора употребления языковых средств в процессе общения.

Овладеть:

- нормами литературного языка.

Основой культуры речи является литературный язык. Он составляет высшую форму национального языка. В научной лингвистической литературе выделены основные признаки литературного языка. К ним относятся:

- обработанность;
- устойчивость (стабильность);
- обязательность для всех носителей языка;
- нормированность;
- наличие функциональных стилей.

Литературный язык обслуживает разные сферы человеческой деятельности: политику, науку, словесное искусство, образование, законодательство, официально-деловое общение, неофициальное общение

носителей языка (бытовое общение), межнациональное общение, печать, радио, телевидение.

В зависимости от целей и задач, которые ставятся в процессе общения, происходит отбор различных языковых средств. В результате создаются своеобразные разновидности единого литературного языка, называемые функциональными стилями.

Термин функциональный стиль подчеркивает, что разновидности литературного языка выделяются на основе той функции (роли), которую выполняет язык в каждом конкретном случае.

Обычно различают следующие функциональные стили: 1) научный, 2) официально-деловой, 3) газетно-публицистический, 4) разговорно-обиходный.

Стили литературного языка чаще всего сопоставляются на основе анализа их лексического состава, так как именно в лексике заметнее всего проявляется различие между ними.

Закрепленность слов за определенным стилем речи объясняется тем, что в лексическое значение многих слов, помимо предметно-логического содержания, входит и эмоционально-стилистическая окраска. Сравните: мать, мама, мамочка, мамуля, ма, отец, папа, папочка, папуля, па. Слова каждого ряда имеют одно и то же значение, но различаются стилистически, используются в разных стилях. Мать, отец преимущественно употребляются в официально-деловом стиле, остальные слова — в разговорно-обиходном.

Если сопоставить синонимические слова: обличье — облик, нехватка — дефицит, напасть — злоключение, потеха — развлечение, переделка — преобразование, вояка — воин, глазник — окулист, врун — лжец, большущий — гигантский, растранижить — расточить, плакаться — сетовать, то нетрудно заметить, что эти синонимы тоже отличаются друг от друга не по смыслу, а своей стилистической окраской. Первые слова каждой пары употребляются в разговорно-обиходной, а вторые — в научно-популярной, публицистической, официально-деловой речи.

Помимо понятия и стилистической окраски, слово способно выражать чувства, а также оценку различных явлений реальной действительности. Выделяются две группы эмоционально-экспрессивной лексики: слова с положительной и отрицательной оценкой. Сравните: отличный, прекрасный, превосходный, чудесный, изумительный, роскошный, великолепный (положительная оценка) и скверный, гадкий, отвратительный, безобразный, наглый, нахальный, противный (отрицательная оценка). Приведем слова с разной оценкой, которые характеризуют человека: умница, герой, богатырь, орел, лев и глупец, пигмей, осел, корова, ворона.

В зависимости от того, какая эмоционально-экспрессивная оценка выражается в слове, оно употребляется в различных стилях речи. Эмоционально-экспрессивная лексика наиболее полно представлена в разговорно-обиходной речи, которая отличается живостью и меткостью изложения. Характерны экспрессивно окрашенные слова и для публицистического стиля. Однако в научном и официально-деловом стилях речи, эмоционально окрашенные слова, как правило, неуместны.

В обиходно-бытовом диалоге, характерном для устной речи, употребляется преимущественно разговорная лексика. Она не нарушает общепринятых норм литературной речи, однако ей свойственна известная свобода. Например, если вместо выражений промокательная бумага, читальный зал, сушильный аппарат употребить слова промокашка, читалка, сушилка, то, вполне допустимые в разговорной речи, они неуместны при официальном, деловом общении.

Помимо слов, составляющих специфику разговорного стиля во всем объеме их значения и не встречающихся в других стилях, например: крохобор, буквоед, огорошить, — имеются и такие слова, которые являются разговорными только в одном из переносных значений. Так, слово развинченный (причастие от глагола развинтить) в основном значении воспринимается как стилистически нейтральное, а в смысле «утративший способность сдерживаться» — как разговорное.

Слова разговорного стиля отличаются большой смысловой емкостью и красочностью, придают речи живость и экспрессивность.

Разговорные слова противопоставляются книжной лексике. К ней относятся слова научного, газетно-публицистического и официально-делового стилей, представленных обычно в письменной форме. Лексическое значение книжных слов, их грамматическая оформленность и произношение подчиняются установившимся нормам литературного языка, отклонение от которых недопустимо.

Сфера распространения книжных слов неодинакова. Наряду со словами, общими для научного, газетно-публицистического и официально-делового стилей, в книжной лексике есть и такие, которые закреплены только за каким-нибудь одним стилем и составляют их специфику. Например, терминологическая лексика употребляется главным образом в научном стиле. Ее назначение состоит в том, чтобы дать точное и ясное представление о научных понятиях (например, технические термины — биметалл, центрифуга, стабилизатор; медицинские термины — рентген, ангина, диабет; лингвистические термины — морфема, аффикс, флексия и др.).

Для публицистического стиля характерны отвлеченные слова с общественно-политическим значением (гуманность, прогресс, народность, гласность, миролюбивый).

В деловом стиле — официальной переписке, правительственных актах, речах — употребляется лексика, отражающая официально-деловые отношения (пленум, сессия, решение, постановление, резолюция). Особую группу в составе официально-деловой лексики образуют канцеляризмы: заслушать (доклад), зачитать (решение), препровождать, входящий (номер).

В отличие от разговорно-бытовой лексики, для которой характерна конкретность значения, книжная лексика является преимущественно абстрактной. Термины книжная и разговорная лексика являются условными, так как они не обязательно связываются с представлением только об одной какой-либо форме речи. Книжные слова, типичные для письменной речи,

могут употребляться и в устной форме речи (научные доклады, публичные выступления и др.), а разговорные — в письменной (в дневниках, бытовой переписке и т. д.).

К разговорно-обиходной примыкает просторечная лексика, которая находится за пределами стилей литературного языка. Просторечные слова употребляются обычно в целях сниженной, грубоватой характеристики явлений и предметов реальной действительности. Например: братва, обжора, барахло, брехня, мразь, глотка, плюгавый, бузить и др. В официально-деловом общении эти слова недопустимы, а в обиходно-разговорной речи их следует избегать.

Однако не все слова распределяются между различными стилями речи. В русском языке имеется большая группа слов, употребляемых во всех стилях без исключения и характерных как для устной, так и для письменной речи. Такие слова образуют фон, на котором выделяется стилистически окрашенная лексика. Их называют стилистически нейтральными. Сопоставьте приведенные ниже нейтральные слова с их стилистическими синонимами, относящимися к разговорной и книжной лексике:

Разговорная лексика	Стилистически нейтральная лексика	Книжная лексика
брести	идти	шествовать
уйма	много	множество
морда	лицо	лик
гляделки	глаза	очи

Если говорящие затрудняются определить, можно ли данное слово употребить в том или ином стиле речи, то они должны обратиться к словарям и справочникам. В толковых словарях русского языка даются пометы, указывающие на стилистическую характеристику слова: «книж.» — книжное, «разг.» — разговорное, «офиц.» - официальное, «спец.» — специальное, «прост.» — просторечное и др. Например, в «Словаре русского языка» АН СССР с такими пометами даются слова:

автократ (книж.) — лицо с неограниченной верховной властью, самодержец;

баловник (разг.) — шалун, проказник;

исходящий (офиц.-дел.) — документ, бумага, отправляемые из учреждения;

замерить (спец.) — произвести измерение чего-л.;

балаганщина (прост.) — грубое, пошлое шутовство.

Различие между стилями обнаруживается и при анализе морфологических форм. Так, в научном стиле предпочтение отдается глаголам несовершенного вида 3-го лица настоящего времени (ученые исследуют, рассматривают; анализ подтверждает; факты свидетельствуют); часто используются причастия и деепричастия, краткие прилагательные, сложные предлоги и союзы (в заключение; в продолжение; благодаря тому что; несмотря ни на что).

В официально-деловом стиле так же, как и в научном, часто встречаются причастия и деепричастия. Помимо этого, для официально-делового стиля характерно: отсутствие форм глаголов и личных местоимений 1-го и 2-го лица, а формы 3-го лица глагола и местоимения выступают в неопределенном значении; употребление отыменных предлогов (в связи, в соответствии, согласно...); использование существительных мужского рода для обозначения лиц женского пола по их должности, званию, профессии (директор, врач, парикмахер, профессор, доцент).

Для газетно-публицистического стиля характерно: речь часто ведется от первого лица; глагол в первом лице настоящего времени используется для описания событий, происходивших в прошлом; прилагательные нередко даются в превосходной степени (самый лучший, прекраснейший, суперсовременный); существительные в родительном падеже выступают в роли несогласованных определений (голос народа, страны ближнего зарубежья).

Разговорно-обиходный стиль имеет свои особенности. К ним

относятся: преобладание глаголов над существительными; частое употребление личных местоимений (я, ты, мы), частиц (же, вот, ну, ведь), притяжательных прилагательных (сестрин костюм, Настин платок); использование междометий в качестве сказуемых (он прыг в воду); употребление настоящего времени в значении прошедшего (случилось вот что: иду, смотрю, а он стоит и прячется); наличие особых звательных форм (Саш! Жень!), а также неизменяемых форм (настроение так себе); отсутствие причастных, деепричастных и кратких форм прилагательных. Только в текстах разговорно-обиходного стиля допустимо упрощение склонения словосочетаний (у меня нет сто двадцати пяти рублей, Спросите у Егор Петровича), употребление падежных окончаний на -у (выйти из дому, быть в отпуске; ср.: выйти из дома, быть в отпуске), на -а в именительном падеже множественного числа (договора, сектора; ср.: договоры, секторы) и в родительном падеже множественного числа нулевых окончаний в некоторых словах (апельсин, помидор, килограмм; ср.: апельсинов, помидоров, килограммов); использование форм сравнительной степени на -ей и с приставкой по-(сильней, быстрее, получше, попроще; ср. сильнее, быстрее, лучше, проще).

Каждый стиль отличается не только в лексическом, морфологическом отношении, но и в синтаксическом.

Так, для научного стиля характерно: наличие прямого порядка слов; преобладание сложных предложений; широкое использование вводных слов и выражений (безусловно, бесспорно, в сущности, во-первых, во-вторых, если можно так сказать, само собой разумеется).

Официально-деловой стиль отличается использованием номинативных предложений, осложненных обособленными оборотами и рядами однородных членов; употреблением условных конструкций, особенно, в различного рода инструкциях.

В синтаксисе разговорно-обиходного стиля реализуются общие свойства — экспрессивность, оценочность, стремление к экономии языковых

средств, неподготовленность. Это проявляется в частом употреблении неполных (Я в магазин; вам кофе или чаю?), безличных (Жарко сегодня), вопросительных (Когда вернешься?), побудительных (Давай скорей!), предложений, свободном порядке слов (К центральному рынку как пройти?), в особых сказуемых (А она опять плясать; он сидит, читает; знать не знает), пропуске в главной части сложноподчиненного предложения соотносительного слова (Положи, где взяла; ср.: Положи туда, откуда взяла), в употреблении вводных, вставных конструкций (Я, наверно, не приду; Зойка придет (она моя сестра двоюродная)), междометий (Надо же!). По подсчетам ученых, бессоюзные и сложносочиненные предложения преобладают в разговорных текстах над сложноподчиненными (сложноподчиненные предложения в разговорных текстах составляют 10 %, в текстах других стилей — 30 %). Но самыми распространенными являются простые предложения, длина которых в среднем колеблется от 5 до 9 слов.

2. Культура речи менеджера.

Культура человека наиболее ярко и непосредственно проявляется в его речи. В определенном смысле культура речи человека, манера выражать свои мысли и чувства являются его визитной карточкой. Первое представление о человеке и его первоначальная характеристика, как правило, формируются на основании впечатления, которое возникает от речевой манеры собеседника. Поэтому для менеджера, одной из обязанностей которого является воспитательное воздействие на людей, культура речи приобретает особое значение.

Обычно выделяют 3 компонента профессиональной речи:

- 1) нормативный — речевая правильность;
- 2) коммуникативный — возможность понимания речи собеседником;
- 3) этический - уместность, правомерность высказывания в данной ситуации.

К сожалению, должностное положение руководителя дает ему возможность не утруждать себя необходимостью наделять речь убеждающей или познавательной функцией. Дефицит времени, и низкий уровень культуры побуждают такого руководителя обходиться и довольствоваться грубостью, иными крайними проявлениями командной речи. Уверенность в том, что независимо от содержания и формы высказывания подчиненные обязаны выслушать начальника, позволяет ему не заботиться об эстетике выражения, создает у него представление о вседозволенности в речи. Впоследствии это входит в привычку, закрепляется не только в лексическом материале, но и в способе логико-композиционного построения текста и, что самое главное, неизбежно оборачивается неуважением подчиненных, низким авторитетом, неэффективностью руководства.

Подобного рода начальники даже не подозревают, что речь, язык являются для руководителя могучим средством управления личным составом, выступают одним из его основных профессиональных «инструментов», оказывают огромное влияние на его авторитет. Умное, страстное слово, обращенное к человеку, будит мысль, развивает инициативу, формирует высокие чувства и помыслы.

Культура речи - это и культура мысли, и характеристика культурного уровня, и свидетельство нравственной цельности человека. Чтобы хорошо писать или говорить, надо, прежде всего, правильно думать и поступать. Запутанность выражений говорит о запутанности мыслей, о нечеткости взглядов и убеждений. Бедность мышления, его противоречивость, ошибочность, иными словами, отсутствие культуры речи свидетельствуют о недостаточности общей культуры, знаний, начитанности и отрицательно сказываются как на авторитете сотрудника органов, так и на эффективности его воспитательной деятельности.

Высокая культура речи - это умение правильно, точно и выразительно передавать свои мысли средствами языка. Оно заключается в умении найти наиболее доходчивое и наиболее уместное, подходящее для данного случая

средство для выражения своей мысли. Культура речи обязывает человека придерживаться некоторых обязательных норм и правил, среди которых важнейшими являются:

1. Содержательность. Речь руководителя должна быть тщательно продуманной, предельно сжатой и при этом предельно информативной. Немногословная, но содержательная речь свидетельствует о высокой культуре и мышления, и языка, поскольку истинное красноречие состоит в том, чтобы сказать все, что нужно, но не более того.

2. Логичность. В логичной речи все ее положения обоснованны, непротиворечивы и последовательно вытекают одно из другого. Все ее ведущие положения взаимосвязаны и подчинены единой мысли. Логика создает фундамент убеждения и доказательства.

3. Доказательность. Доводы должны быть достоверными и обоснованными, т.е. должны доказывать собеседнику, что все, о чем говорится, существует в реальной действительности и носит объективный характер.

4. Убедительность. Цель и смысл всякой беседы заключаются не только в том, чтобы убедить собеседника в правильности сообщаемых ему сведений, но и добиться того, чтобы это убеждение прочно укоренилось в его сознании. Поэтому при разговоре необходимо учитывать и психологическую характеристику собеседника, и систему его взглядов и ценностей, обращаться не только к его разуму, но и к сердцу, и к совести, иллюстрировать свои доводы яркими и понятными для собеседника примерами. Следует помнить, что всякое убеждение есть переубеждение, переформирование мировоззренческих или нравственных принципов, и поэтому оно не может ограничиваться простыми логическими доводами. Для этого требуются и взаимное доверие, и эмоциональный, неравнодушный взгляд, и человеческое, доброе слово, и т.п.

5. Ясность. Нужно говорить четко, спокойно, сдержанно, в умеренном

тоне. Слишком быстрая речь трудно воспринимается, слишком медленная — вызывает раздражение. Каждое произносимое слово, слог, звук должны быть, безусловно, восприняты собеседником. Тусклая и невыразительная речь способна погубить самые глубокие мысли и самые содержательные идеи.

6. Понятность. Следует употреблять только слова и термины, понятные собеседнику. Кроме того, необходимо убеждаться, что в употребляемые вами понятия собеседник вкладывает тот же смысл. Если этого не делать, то вполне может случиться, что львиная доля информации, сообщаемой вами, останется неувоенной собеседником.

7. Чистота речи. Чистота речи выражается отсутствием в ней чуждых литературному языку элементов, а также тех, что отвергаются нормами нравственности. Что разрушает чистоту речи?

диалектизмы - слова, свойственные не общему языку народа (литературному), а местным, территориальным говорам и диалектам;

варваризмы — включаемые в речь без всякой надобности иноязычные слова и словосочетания;

жаргонизмы — слова и обороты, присущие, прежде всего отдельным профессиональным или социальным группам (чувак, балдеть, мочить);

вульгаризмы — бранные слова, унижающие достоинство и честь человека;

слова-паразиты - заслоняющие смысл выступления (так сказать, вот, значит, как бы, ну, как говорится, понимаете (понимаешь), типа и т.п.);

междометия (ага, угу, ого), а также неуместные звуки: э-э-э, м-м-м, а-а-а и др.;

канцеляризмы - слова и обороты, типичные для делового стиля и неуместные в разговорно-бытовом стиле;

штампы - избитые выражения, стершиеся от частого употребления (имеет место, нельзя не отметить, необходимо подчеркнуть и пр.);

малоизвестные слова и словосочетания; если же без них нельзя обойтись, они тут же должны быть объяснены.

Все они затрудняют речь, засоряют ее, психологически негативно воздействуют на слушателей, снижают значимость информации (не говоря уже о том, что большинство из них несет единственную информацию - о речевой некультурности выступающего). Они губительны для любого доклада, лекции или беседы, ибо отпугивают своей холодностью, сухостью и безразличием к слушателю.

Выразительность речи достигается следующими условиями:

1. Самостоятельность мышления говорящего — излагаемый материал должен быть осмыслен говорящим и получить собственную окраску.
2. Нравнодушие, интерес выступающего к излагаемому материалу: к тому, что он говорит, и к тем, для кого он говорит.
3. Хорошее знание языка, его выразительных возможностей, особенностей различных языковых стилей. Знаменитый древнеримский оратор Цицерон советовал: оратор должен заботиться о трех вещах — что сказать, где сказать и как сказать.

Для овладения речевой культурой необходима систематическая тренировка речевых навыков. Следует чаще выступать, внимательно вслушиваться в выступления людей, обладающих ораторскими способностями, учиться у них. Необходимо также сформировать психологическую целевую установку на выразительность своей речи. Весьма полезно записывать свое выступление на магнитофон (а еще лучше на видеомагнитофон) и затем его анализировать.

Немаловажную роль в ораторском искусстве играют также и показатели фонетической культуры, а именно: правильность ударения и произношения; выразительность интонации; четкость дикции.

В русском языке ударение свободно и может падать на любой слог. Поэтому надо запоминать речь дикторов. Вот наиболее типичные ошибки: каталог, диалог, средства, обеспечение, феномен, инцидент, компрометировать (правильно: каталог, диалог, средства, обеспечение, феномен, инцидент, компрометировать). В сомнительных случаях следует

консультироваться с орфографическим или орфоэпическим словарем.

Интонация является эмоциональным оформлением речи, повышает ее действенность. Известный русский педагог А.С. Макаренко сумел путем тренировки разработать до 20 оттенков произносимых команд и добился того, что никто не смел не выполнить отдаваемую им команду. Огромную роль в речевом искусстве играют также паузы. Кстати, чем дольше актер умеет «держать паузу», тем выше его квалификация.

Четкость дикции заключается в умении ясно произносить все гласные и согласные, не жевать и не глотать их, особенно на концах слов. Особенное внимание при этом следует уделять именам собственным и числительным. Важен и тембр звучания — он должен быть приятным, не резким и не глухим.

Соблюдение этих требований:

- 1) обеспечивает полноту усвоения информации;
- 2) демонстрирует культуру оратора и вызывает уважение к нему;
- 3) демонстрирует уважение к аудитории.

Громадное значение имеют тон и интонация разговора. В известной степени тон говорит о воспитанности или невоспитанности собеседника, ибо одно и то же слово или фраза могут оказать совершенно различное действие, в зависимости от того, как они произносятся. Заносчивый и самонадеянный тон, свидетельствующий о переоценке собственной персоны и пренебрежении к окружающим, не допустим в деятельности сотрудника правоохранительных органов. Даже указания, носящие категорический, приказной характер, должны высказываться деловито, спокойно, ровным тоном. Особенно это имеет значение при обострении разговора, когда на сцену начинают выступать неконтролируемые эмоции. В этих случаях полезно вспоминать, что эмоции — это не аргумент, а также древнекитайскую поговорку: «Когда человек в гневе кричит, он — смешон, когда человек в гневе молчит, он страшен».

Правильный тон разговора — залог его успеха. Тон — это могучее

средство эмоционального и волевого воздействия на собеседника: он может оскорбить, уязвить, побудить собеседника замкнуться, но он же может создать атмосферу доверия, взаимной симпатии, вызвать у собеседника чувство уважения, желание открыться, понять и принять ваши доводы.

Речь менеджера должна свидетельствовать о его уважительном отношении к окружающим. Особенное внимание следует уделять правильным формам обращения, поскольку ошибка, даже невольная, в приветствии или обращении расценивается как проявление неуважения. Форма обращения на «ты» может иметь место только при близких, дружеских или доверительных отношениях: она выражает взаимное уважение и недопустима ни в каких иных случаях (например, при обращении начальника к подчиненному), ибо тогда она носит пренебрежительный характер и унижает человеческое достоинство. Анонимное обращение используется только в том случае, если человек неизвестен - перед фамилией всегда следует употреблять слово «гражданин» но предпочтительнее обращаться по имени и отчеству. Третье лицо, присутствующее при разговоре, неприлично называть местоимением типа «он», «она» или «этот», но всегда только по имени или по фамилии. Воспитанный человек никогда не позволит себе говорить неуважительно, насмешливо или скверно об отсутствующих.

Обязательное условие высокой речевой культуры - умение держать себя в руках, не раздражаться, не допускать грубых или обидных выражений. Сотрудник правоохранительных органов должен уметь выражать любую мысль вежливо, не обижая и не оскорбляя собеседника. Одним единственным словом мы можем причинить себе и другим громадное зло, и это зло очень часто неисправимо. Мы обязаны всегда помнить, что грубость в разговоре унижает и принижает, прежде всего, того, кто ее допускает и тем самым подрывает к нему уважение. Более того: грубость свидетельствует о слабости аргументов, ибо «сила не нуждается в ругательствах» (Ф.Достоевский).

Для менеджера является обязательным умение терпеливо и внимательно слушать собеседника, вникнуть в его мысли и чувства, понять их, даже в том случае, если содержание разговора не представляет прямого интереса. Он должен также уметь промолчать, если ответные доводы могут разжечь страсти и побудить собеседника к грубости. Кроме того, он всегда должен помнить, что молчание — это очень выразительный речевой прием, это самый действенный ответ на грубость, на доводы, продиктованные недостойными мотивами: корыстолюбием, подлостью, завистью, трусостью и т.п.

В случае беседы с группой людей руководитель ведет разговор со всеми присутствующими, не отдавая никому предпочтения. Доводы излагаются спокойно, выражения должны быть сдержанными. И если даже в спокойной и аргументированной беседе не удастся полностью убедить собеседников, следует прекратить спор и перевести разговор на другую тему, посоветовав им поразмыслить над вашими доводами, с тем чтобы продолжить дискуссию в следующий раз. Это правило, разумеется, не относится к тем случаям, когда речь идет о правовых нормах, но и тогда необходимо соблюдать выдержку и такт. Нужно всегда помнить основное правило каждого речевого общения: уметь разумно спрашивать и внимательно слушать, спокойно отвечать и переставать говорить, когда все необходимое сказано.

Менеджер должен постоянно совершенствовать свою речь: читать классическую художественную литературу, содержащую лучшие образцы речевой культуры; внимательно вслушиваться и перенимать речевые приемы наиболее интеллигентных дикторов радио и телевидения, артистов, лекторов; расширять свой словарный запас, совершенствовать свою дикцию, образность, четкость, яркость и выразительность своей речи. Только при этих условиях он сможет в совершенстве владеть культурой речи — одним из важнейших профессиональных качеств.

Заключение

Культура человека наиболее ярко и непосредственно проявляется в его речи. В определенном смысле культура речи человека, манера выражать свои мысли и чувства являются его визитной карточкой. Первое представление о человеке и его первоначальная характеристика, как правило, формируются на основании впечатления, которое возникает от речевой манеры собеседника.

Сегодня важно не только уметь построить свое устное высказывание, убедительно отстаивая собственную позицию (естественно, с соблюдением правил культуры речевого общения), но и уметь понимать чужую речь и адекватно реагировать на нее. Причем если при контактном общении слушающий в какой-то степени может регулировать темп новой информации, переспрашивая собеседника, прося его говорить медленнее, прокомментировать какое-либо не очень понятное высказывание, то при дистанционном восприятии речи (радио, телевидение) такой возможности нет. Слушающий вынужден воспринимать речь в том темпе, языковом оформлении и объеме, которые не учитывают его индивидуальных возможностей.

Менеджер должен постоянно совершенствовать свою речь: читать классическую художественную литературу, содержащую лучшие образцы речевой культуры; внимательно вслушиваться и перенимать речевые приемы наиболее интеллигентных дикторов радио и телевидения, артистов, лекторов; расширять свой словарный запас, совершенствовать свою дикцию, образность, четкость, яркость и выразительность своей речи. Только при этих условиях он сможет в совершенстве владеть культурой речи — одним из важнейших профессиональных качеств.

Список использованной литературы

1. Кнорринг В.И. Теория, практика и искусство управления: Учебник для вузов.- 3-е изд., изм. и доп. – М.:, 2007
2. Этика сотрудников правоохранительных органов: учебник.- М.; 2005
3. Введенская Л.А., Павлова Л.Г. Риторика и культура речи. Изд. 3-е., дополненное и переработанное. Ростов на Дону: 2003.