

<https://doi.org/10.30853/filnauki.2020.7.55>

Халупо Ольга Ивановна

Особенности речевого общения в процессе письменного взаимодействия

Статья рассматривает вопросы, связанные с особенностями правильного написания письма на современном этапе, когда возросла необходимость письменного общения. Целью работы являются анализ основных ошибок и определение основных критериев для достижения лучшего понимания и налаживания контакта при письменном общении. Материалом для анализа послужили образцы различных видов писем (преподаватель ? студент; преподаватель ? преподаватель). Научная новизна работы состоит в том, что в ней уточнены дополнительные критерии, характеризующие письменную культуру речевого общения. Полученные результаты показали, что культура написания письма между участниками процесса взаимодействия зависит не только от формы, содержания, но и от интонации письма.

Адрес статьи: www.gramota.net/materials/2/2020/7/55.html

Источник

Филологические науки. Вопросы теории и практики

Тамбов: Грамота, 2020. Том 13. Выпуск 7. С. 278-282. ISSN 1997-2911.

Адрес журнала: www.gramota.net/editions/2.html

Содержание данного номера журнала: www.gramota.net/materials/2/2020/7/

© Издательство "Грамота"

Информация о возможности публикации статей в журнале размещена на Интернет сайте издательства: www.gramota.net

Вопросы, связанные с публикациями научных материалов, редакция просит направлять на адрес: phil@gramota.net

19. Филиппова Е. И. Территория коллективной идентичности в современном французском дискурсе: автореф. дисс. ... д. ист. н. М., 2010. 52 с.
20. Blanchet B., Lesay J.-D. Le Dico du parler sport. P.: Ed. Fetjaine, 2012. 624 p.
21. <https://www.multitran.com/> (дата обращения: 02.06.2020).
22. Mahal I. Активные процессы в спортивной терминологии современного русского языка [Электронный ресурс]. URL: http://is.muni.cz/th/163959/fss_b/Igor_Mahal_-_bakalarska_prace1.pdf (дата обращения: 02.06.2020).
23. Ukhnaeva E. A., Sedykh A. P., Legochkina E. N., Kovalenko B. N., Vorobyova O. I. Specific verbal representation of the time category // Amazonia Investiga. 2020. Vol. 9. № 25. P. 126-134.

Sports Nomination: Universal and National-Cultural Aspects

Sedykh Arkadiy Petrovich, Dr

Koteneva Inna Anatolievna, PhD

Smirnova Lyubov' Viktorovna

Belgorod National Research University

sedykh@bsu.edu.ru; koteneva@bsu.edu.ru; litvinchuk_lyubov@mail.ru

The article aims to identify general-linguistic and ethnic-cultural attributes of the nominative processes taking place in the Russian and French sports terminology and sports discourse. Scientific novelty of the research lies in highlighting distinctive features of the discursive constructions of the national culture in the context of studying the semiotic mechanisms related to the functioning of special terms in the space of a completed utterance, as well as at the level of the nominative stock of a national language. The attained results have revealed universal as well as national-cultural attributes in semantics of sportonyms and have also made it possible to discover information about the national culture and the mindset peculiar to the native speakers of a national language at the level of the sports discourse.

Key words and phrases: nomination; sportonym; sports discourse; linguistic worldview; linguistic personality; linguoculture.

<https://doi.org/10.30853/filnauki.2020.7.55>

Дата поступления рукописи: 06.05.2020

Статья рассматривает вопросы, связанные с особенностями правильного написания письма на современном этапе, когда возросла необходимость письменного общения. Целью работы являются анализ основных ошибок и определение основных критериев для достижения лучшего понимания и налаживания контакта при письменном общении. Материалом для анализа послужили образцы различных видов писем (преподаватель ↔ студент; преподаватель ↔ преподаватель). Научная новизна работы состоит в том, что в ней уточнены дополнительные критерии, характеризующие письменную культуру речевого общения. Полученные результаты показали, что культура написания письма между участниками процесса взаимодействия зависит не только от формы, содержания, но и от интонации письма.

Ключевые слова и фразы: речевое общение; письменное общение; критерии написания письма; культура написания письма; интонация письма.

Халупо Ольга Ивановна, д. филол. н., доц.

Южно-Уральский государственный аграрный университет, г. Челябинск

olgakhalupo@list.ru

Особенности речевого общения в процессе письменного взаимодействия

Активное развитие международных связей в многочисленных сферах человеческой деятельности и внешне (или закономерно) возникающие новые условия взаимодействия между разными субъектами нашего многополярного мира влияют и на способы и формы общения. Эффективность общения подразумевает не только знание языка, но и осведомленность о видах, способах, манерах общения и даже интонации общения.

Актуальность исследований проблем письменного речевого общения подтверждается, прежде всего, отсутствием исчерпывающих описаний соответствующих критериев при составлении письма. В эпоху многочисленной информации и представления разных способов и методов общения компетентными и не очень компетентными представителями различных структур нашего общества, наличия множества методических рекомендаций, обучающих видеоматериалов по данной теме нельзя пока сделать вывод о всеобъемлющем и полноценном умении членов общества общаться на должном уровне в этой сфере. Поставленная цель определяет следующие *задачи*: 1) проанализировать основные отрицательные моменты, влияющие на установление отношений между участниками процесса взаимодействия; 2) определить основные критерии написания письма, которые способствуют успешному взаимопониманию.

Теоретической базой данного исследования являются работы ученых, посвященные изучению особенностей речевой коммуникации, моделей речевого общения, культуры общения и речевого этикета [3-5; 7-10]. Для решения поставленных задач были использованы следующие *методы исследования*: описательно-аналитический метод и статистический метод.

Практическая значимость состоит в том, что результаты работы могут быть использованы в качестве основного или дополнительного материала в преподавании дисциплин, имеющих отношение к межкультурной коммуникации, практике письменной речи, теории и практике эффективного речевого общения.

На наш взгляд, необходимо проводить грамотную политику в данной области взаимоотношений и преподавать информацию не в виде объемных лекций и правоучений с перечислением большого количества правил, необходимых для написания письма, а ясно, лаконично и в понятной форме давать информацию о правильной интонации взаимодействия, простоте написания, конкретике содержания. Иначе в век «*сверхдокументированной обязанности*» мы можем полностью оказаться заложниками бюрократизма и документированности в самом негативном смысле этого феномена, не отрицая важности и необходимости данного вида деятельности. «Современное информационное общество характеризуется ростом научного знания, делением социума на владеющих информацией и не владеющих ею, что неизбежно ведёт к противостоянию между профессионализмом и некомпетентностью, между интеллектуальным меньшинством и некомпетентным большинством...» [9, с. 4].

Несомненно, необходимо учитывать многие факторы процесса общения, к которым относятся условия, место, ситуация, участники, предмет, цель, задачи, жесты, стиль изложения, интонация, и это далеко не весь список обстоятельств, от которых зависит результат общения. Эффективное общение предполагает не только достижение результата общения, но и достижение этого результата за счет правильного и адекватного поведения. В этом случае другой участник взаимодействия не только поймет информацию, воспримет ее должным образом, но и не будет задет игнорированием вежливого тона, приятного обращения, безграмотным построением предложений, использованием грубых форм изложения вопроса. Ведь за любым текстом письма, за каждым речевым письменным сообщением стоит нечто большее, что может повлиять на решение уже неречевой проблемы, осуществление каких-то замыслов и планов. Письменная передача информации – это своеобразное средство для достижения целей. Поэтому можно сказать, что от нашей речи, от нашего воздействия на собеседника зависит исполнение той или иной задачи. И наоборот, от того, как нам преподнесена информация, «процесс активного, целенаправленного, опосредованного языком и обусловливаемого ситуацией общения приема или выдачи речевого сообщения во взаимодействии людей между собой» [3, с. 56], от кого мы её получили и в каком виде, – зависит часто и исход нашей деятельности.

Но для этого нужны знания. «Ведь для того, чтобы осуществлять интеллектуальную деятельность, человек должен при помощи языка усвоить некоторую совокупность знаний. Именно язык является той основной формой, в которой эти знания доходят до каждого отдельного человека. Образно говоря, язык необходимо “снять с полки”, чтобы “достать” продукты человеческого мышления, лежащие на этой полке во втором ряду» [6, с. 19].

Существуют различные классификации общения в зависимости от цели, формы, содержания, по количеству участников, по характеру взаимоотношений и т.п. Одна из известных классификаций включает следующие виды общения с точки зрения формы существования языка: устное и письменное [7].

Устная речь в широком смысле слова представляет собой вид речевой деятельности, основной целью которого являются понимание звучащей речи и произнесение фраз и предложений в звуковой форме.

В более узком смысле, по нашему мнению, устное общение подразумевает взаимодействие субъектов, при котором происходит процесс обмена информацией в устной форме на основе имеющегося у каждого участника общения запаса языковых средств, знания по их применению для достижения результата общения.

Письменное общение в словаре лингвистических терминов трактуется как «использование письменно-зрительного канала связи для общения участников речевого акта, рассредоточенных во времени или пространстве» [2, с. 262].

«Письменная коммуникация, в отличие от устной речи, лишена непосредственного слушателя и таких вспомогательных экстралингвистических средств оформления речи, как мимика, жесты, интонация. Это заставляет на письме придерживаться более четкой последовательности, планировки, развертки и законченности высказывания» [4, с. 38].

Письменное общение понимается нами как взаимодействие субъектов, при котором происходит обмен фиксированной информацией. Само письмо является инструментом во взаимоотношениях, функцией которого может быть и представление информации, и передача ее на определенное расстояние. Письменное общение ограничено своими сложившимися правилами, имеет свою структуру, и чаще всего содержание излагается предопределенным образом, то есть поддерживается установленный в обществе своеобразный речевой этикет. «Под речевым этикетом понимаются регулирующие правила речевого поведения, система национально-специфичных стереотипных, устойчивых формул общения, принятых и предписанных обществом для установления контакта собеседников, поддержания и прерывания контакта в избранной тональности» [8, с. 23].

Письменное общение играет немаловажную роль в процессе коммуникации. И так же, как и в устном общении, навыки письма формируют основу, фундамент для общения представителей как иного сообщества, так и членов одной культуры.

Нельзя сказать, что письменное общение – это фиксация устного общения на бумаге или на электронном носителе. И наоборот, нельзя утверждать, что письменное общение может «превратиться» в устное, только если его прочитать. У каждого вида есть не только свои форма и содержание, но и свой интонационный настрой.

Для исследования обозначенной проблемы необходимо более узко обозначить критерии исследования.

Исходя из современной реальности и перехода на дистанционное взаимодействие, обнаружился факт, заключающийся в том, что многие **участники взаимодействия** (офисные работники, студенты, преподаватели, представители различных учреждений) не имеют достаточного навыка письменного общения. Мы вычленим группу тех представителей, которые не учатся в школе, а имеют образование выше среднего, подчеркивая тем самым, что у данной категории людей должны присутствовать умения и навыки хотя бы на начальном этапе.

Второй критерий, по которому мы будем выделять аудиторию и исследовать данную проблему, – это **русскоязычные носители**, для которых русский язык является родным. Но, несмотря на это, участники коммуникации совершают грубейшие ошибки (не только грамматические) и часто не достигают ожидаемого результата.

Третий критерий – **вид письма официальный**. При неофициальной переписке будут действовать другие способы и методы, другие языковые единицы допустимы в данном виде взаимодействия.

Приведем несколько примеров писем (преподаватель ↔ студент; преподаватель ↔ преподаватель), проанализированных за последнее время в ходе дистанционного обучения: разные формы, разные стили, разные степени грамотности, разные степени вежливости. Практика показывает, что проявление категории вежливости в переписке не является изолированным, а является характерным для всех грамматических форм проявления (от обращения, употребления модальных глаголов, императива, сослагательного наклонения и др.) [1, с. 355]. И хотя ситуация подразумевает официальный стиль общения, употребление официальной лексики и определенное построение предложений, очень часто встречаются письма с недопустимыми в некоторой степени формами общения.

Приведем несколько образцов писем (орфография и пунктуация сохранены, имена заменены).

Пример 1

Здравствуйте. Аспирантка 1 года обучения, Иванова А., направление 36.06.01я. Нашла интересную книгу для перевода.

--
С уважением,
Иванова А.

Пример 2

Анна Ивановна, продублировал, но как прикрепить файлы не разобрался, Аннотацию вам и правда скидывать нужно? С собой ее нет, могу вечером вам ее отправить на почту в формате фотографии или напечатать в электронную среду.

--
С уважением,
Иванов Иван
инженер ПТО.

Пример 3

*Здравствуйте, по оборудованию в пищевой промышленности я ещё не нашёл книги. Однако по механике в более общем виде мне попались следующие книги:
Mechanisms, Mechanical Transmissions and Robotics
https://books.google.ru/books?id=_*

--
С уважением,
аспирант Университета, Иванов И.И.

Пример 4

Анна Ивановна добрый вечер! Все отлично, сегодня был на парах. Понравилось. Расписание хорошее, как раз удобно.

Пример 5

*1 файл – ссылки на конкурсы
<https://goto/http://sitarussia.ru/competition/>*

--
Miss Anna.

Пример 6

А.И., вечер добрый. Высылаю оформленную статью.

Пример 7

Уважаемая Анна Ивановна! Я поработал над замечаниями. Как будет возможность – посмотрите.

--
С Уважением, Иванов Иван Иванович.

Пример 8

Уважаемые коллеги!

Сегодня было принято решение оставить бакалавриат по Заочной форме обучения на 5 лет. Никаких 4,5 года!

ОГРОМНАЯ просьба ВСЕМ, кто написал программы по заочной форме обучения после рассылки планов, переделанных на 5 лет, скорректировать свои программы.

--

*С уважением,
Иванов Иван.*

Пример 9

*Добрый день,
к сожалению так и не разобрался в какой раздел в электронной среде можно скинуть перевод, поэтому пока отправлю здесь*

--

С уважением, Иван!

Пример 10

Анна Ивановна, добрый день! Высылаю Вам программу по аспирантуре, библиотека проверила.

--

*С уважением,
Иванова Анна
+79080000000.*

Таким образом, мы ограничили круг исследуемой проблемы. При других критериях – показатели будут отличаться в силу своих причин и закономерностей.

Теперь мы предлагаем «очертить» основные критерии правильного написания письма. К ним, по нашему мнению, относятся:

- форма;
- содержание;
- интонация переписки.

Форма письма примерно обозначена главными составляющими: обращение, суть излагаемой проблемы, подпись. Элементы письма могут добавляться либо отсутствовать в зависимости от участников (их компетентности, знаний и т.п.) письменного общения и их намерений.

Содержание может быть самым разнообразным, согласно тем целям и задачам, которые стоят перед участниками общения: письма информационного характера, с просьбой или предложением, с требованием или претензией, письма-ответы.

Интонация переписки – это тон письма, который может меняться в зависимости от ситуации и адресата. Мы обращаем внимание на интонацию переписки в зависимости от того, кому направлено письмо. И здесь большую роль играют степень деловых отношений, возраст, страна, в которой проживает получатель письма. Например, если мы пишем в страны Азии, то излагаем более уважительно предмет и содержание письма, так как это принято в их культуре. Если мы пишем письмо своему руководству, то чаще всего факты излагаются довольно сухо, сжато, без излишних комментариев.

Нами было проанализировано 75 писем: преподаватель ↔ студент и преподаватель ↔ преподаватель.

Итоговые результаты данного анализа показаны в таблице (Таблица 1), в которой отмечены самые часто встречающиеся отрицательные моменты.

Таблица 1. Анализ ошибок при написании письма

№	Анализ формы	Анализ содержания	Анализ интонации
1	Отсутствие начала письма	Отсутствие обращения к адресату	Неуважительное отношение к адресату
2	Обращение к адресату в форме инициалов	Отсутствие приветствия	Некомпетентность в данной области
3	Вид письма – краткое сообщение (смс)	Отсутствие благодарности за исполнение какой-либо работы	Отсутствие желания налаживать контакт
4	Отсутствие конца письма (уважительной подписи)	Отсутствие вежливых фраз при выражении просьбы	Нежелание, неумение строить взаимоотношения

В некоторых письмах просматривается интонация «нехватки времени», передается только непосредственная информация, относящаяся к делу. Но в интонации письма прослеживается неуважительный тон, отсутствие какого-либо намека на вежливость, так как обращение обозначено только инициалами, а иногда оно и совсем отсутствует. В других – можно проследить интонации вежливого участия, готовности помочь, но форма письма напоминает простое смс из телефонного разговора между друзьями.

Практика показывает, что письмо может быть написано лаконично, но в нем должна быть отражена вся суть намерений автора. Написание письма, несомненно, зависит от нескольких составляющих (психологические, социальные, культурологические и другие факторы), в том числе и от личности пишущего, но в большей

степени данный вид деятельности зависит от конкретной ситуации. И не обязательно «раскланиваться в комплиментах» (хотя это иногда необходимо), можно структурировать письмо таким образом, чтобы оно лаконично, содержательно и интонационно не задело, не обидело адресата, а настроило его на дальнейшее сотрудничество и плодотворную коммуникацию, если это требуется при определенных условиях и в определенной ситуации. От того, насколько адекватно и правильно написано письмо, насколько правильно использованы основные критерии при его написании, может зависеть исход общения. «Формирование навыков эффективного общения напрямую связано с проблемой воспитания личности, усложнения ее когнитивной базы, выработки четких нравственных ориентиров, а также ценностного отношения к языку и его нормативно-стилистическим возможностям» [10, с. 76].

Письменная культура речевого общения должна быть обусловлена определенными составляющими. Они могут повлиять на исход общения. Ведь они образуют своеобразный кодекс общения, который «представляет собой сложную систему принципов, регулирующих речевое поведение обеих сторон в ходе коммуникативного акта и базирующихся на ряде категорий и критериев» [5, с. 112].

Таким образом, анализ данной проблемы привел нас к **выводу** о том, что формирование письменной культуры играет важную роль в установлении отношений между участниками процесса взаимодействия. В работе проанализированы основные отрицательные моменты, влияющие на установление отношений между участниками процесса взаимодействия. В большинстве своем они связаны с формой написания письма, неправильное использование которой ведет к изменению интонации письма. Кроме того, предпринята попытка определить основные критерии написания письма, применение которых способствуют успешному взаимопониманию. Такими критериями, на наш взгляд, являются форма, содержание и интонация письма. Крайне актуальными видятся дальнейшие исследования, посвященные нахождению и изучению тех факторов, которые влияют на успешное взаимодействие в плане речевого общения в процессе письменного взаимодействия.

Список источников

1. Ветринская В. В., Полякова Н. В., Шабанова В. П. Категория вежливости как залог успешной деловой коммуникации: лингвистический аспект (на материале немецкого и французского языков) // Филологические науки. Вопросы теории и практики. 2019. Т. 12. Вып. 12. С. 351-356.
2. Жеребило Т. В. Словарь лингвистических терминов. Назрань: Пилигрим, 2010. 486 с.
3. Зимняя И. А. Лингвopsихология речевой деятельности. М. – Воронеж: Московский психолого-социальный институт; МОДЭК, 2001. 432 с.
4. Итаева З. С.-А. Письмо как жанр письменной межкультурной коммуникации // Рефлексия. 2019. № 1. С. 36-39.
5. Ключев Е. В. Речевая коммуникация: учебное пособие для университетов и институтов. М.: РИПОЛ КЛАССИК, 2002. 320 с.
6. Леонтьев А. А. Язык, речь, речевая деятельность. М.: Красанд, 2010. 216 с.
7. Формановская Н. И. Культура общения и речевой этикет. М.: ИКАР, 2005. 250 с.
8. Формановская Н. И. Русский речевой этикет: лингвистический и методический аспекты. Изд-е 5-е. М.: URSS, 2015. 160 с.
9. Харченко Е. В. Модели речевого поведения в профессиональном общении. Челябинск: ЮУрГУ, 2003. 336 с.
10. Чеботникова Т. А. Речевое общение как объект и предмет изучения // Вестник Оренбургского государственного университета. 2005. № 11 (49). С. 75-79.

Specificity of Official Written Communication

Khalupo Ol'ga Ivanovna, Dr
South Ural State Agrarian University, Chelyabinsk
olgakhalupo@list.ru

The article considers problems of forming epistolary culture; relevance of the study is conditioned by the growing role of written communication in the modern world. The research objective is to analyse typical mistakes and to identify the basic principles, observance of which helps to establish contact between written communication participants and promotes better understanding. The research material includes various types of letters (teacher ↔ student; teacher ↔ teacher). Scientific originality of the paper involves clarifying additional criteria to evaluate the level of written communication skills. The findings indicate that the level of epistolary culture influences not only the form and content but also the overall intonation of a letter.

Key words and phrases: verbal communication; written communication; letter arrangement criteria; epistolary culture; intonation of letter.