

С. Ф. НОВИЦКАЯ, М. В. ШАВЕЛЕВА

УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ ДИСКУРС И КУЛЬТУРА РЕЧИ РУКОВОДИТЕЛЯ

Белорусская медицинская академия последипломного образования, Минск, Беларусь

В последнее время на страницах журнала «Здравоохранение» все больше внимания уделяется вопросам построения коммуникаций при осуществлении медицинской деятельности, таким как искусство клинического обхода, ЧТО и КАК говорить пациенту, «деонтологические цепочки» при оказании медицинской помощи и т. п. Наш опыт проведения курсов по технологиям делового общения для руководителей здравоохранения и врачей-специалистов показывает, что подобные обучающие программы соответствуют потребностям обучающихся, но в них недостаточно представлены прикладные аспекты использования вербальных средств коммуникации. Руководители здравоохранения нуждаются в социолингвистических знаниях и соответствующих навыках для повышения эффективности профессионального общения. Это послужило основанием для подготовки данной статьи. В ней дана краткая характеристика управленческого дискурса, рассматриваются три аспекта культуры речи — языковой, коммуникативный и этический. Приводятся типичные речевые ошибки в управленческом дискурсе.

Ключевые слова: управленческий дискурс, культура речи, руководитель, типичные речевые ошибки.

ADMINISTRATIVE DISCOURSE AND MANAGER'S SPEECH CULTURE

Recently, issues of the communication rules in the medical practice such as art of clinical rounds, WHAT to say and HOW to speak to a patient, "deontological chains" when rendering medical care and others are more frequently discussed in the journal "Healthcare". Our experience in arranging postgraduate courses on business communication technologies for healthcare managers and specialists demonstrates that such training programmes meet the trainees' demands but lack the applied aspects of using verbal communication means. Healthcare managers need more social and linguistic knowledge and still more corresponding skills for an effective professional communication. It has given rise to preparing this article. The administrative discourse is described briefly and three aspects of speech culture are reviewed, i.e. the linguistic, communicative, and ethical ones. Typical speech errors of the administrative discourse are shown.

Key words: administrative discourse, speech culture, manager, typical speech errors.

HEALTHCARE. 2017; 1: 20—25.

ADMINISTRATIVE DISCOURSE AND MANAGER'S SPEECH CULTURE

S. F. Novitskaya, M. V. Shchavaleva

Генеральный секретарь Ассоциации европейских университетов А. Барблан сказал: «Требование жизни везде одинаково: требуются студенты, способные выразить себя в письменной и устной форме, личности, способные рассуждать и отстаивать свое мнение перед коллегами, и только после этого требуются работники, обладающие сноровкой в области своей профессии» [1]. Студенты приобретают профессиональные знания, умения, навыки и компетенции в рамках организованного образовательного процесса в соответствующих учреждениях образования и затем в ходе практической деятельности постоянно их совершенствуют. Социально-психологическая компетентность специалиста формируется достаточно стихийно, нередко методом проб и ошибок. Именно недочетам в области коммуникативной компетентности профессионала уделяется все больше внимания в обществе, особенно когда речь идет о специалистах так называемых лингвоинтенсивных профессий, к которым относятся медицина и управление.

В течение многих лет в рамках административно-командного стиля управления должностное положение руководителя давало ему возможность не утруждать себя вопросами культуры общения и тем более культуры речи. Нормой считалось руководство посредством преимущественно директивных вербальных методов. В наши дни директивные речевые акты остались в основном в жанрах организационно-распорядительной документации (приказы, распоряжения и т. п.). В связи с изменениями этических стандартов в менеджменте все больше внимания уделяется психологии делового общения, этике и деонтологии, правилам построения деловых коммуникаций, что постепенно изменяет традиционно формализованные отношения между руководителем и подчиненными. Вопросы обучения технологиям делового общения руководителей здравоохранения в той или иной мере решаются сегодня в системе последипломного образования, но, по оценкам самих организаторов здравоохранения, явно недостаточно внимания уделяется прикладным аспек-

там использования вербальных средств коммуникации.

Сказанное руководителем нередко воспринимается подчиненными некритично как с точки зрения содержания, так и с точки зрения формы, цитируется, тиражируется, закрепляется в сознании и передается другим членам данной социальной или профессиональной группы. Часто коллектив считает своего руководителя, особенно если тот пользуется авторитетом, источником нормы и имитирует (иногда неосознанно!) не только его приемы делового общения, но и речевые конструкции. Если руководитель нечувствителен к нарушению языковых норм в собственной речи, то, как правило, его подчиненные так же индифферентно относятся к вопросам культуры вербальной коммуникации. Таким образом в организации «размывается» культурное пространство.

В последние годы наряду с термином «культура речи» все чаще используется понятие «дискурс». Под дискурсом понимают «речь, погруженную в жизнь» [2]. Речь рассматривается как целесообразное социальное действие. Помимо текста (содержание речи) учитывается социальный или профессиональный контекст коммуникации, статус ее участников, степень их социальной (коммуникативная) компетентности и другие факторы.

Принято выделять два типа дискурса: личностно-ориентированный (персональный) и статусно-ориентированный (институциональный). Личностно-ориентированный дискурс характерен для бытовой сферы общения. В статусно-ориентированном дискурсе субъекты исполняют определенные социальные роли, их общение осуществляется, как правило, в рамках статусно-ролевых отношений, то есть они взаимодействуют в соответствии с нормами, выработанными в данном социуме. Говорящие (пишущие) проявляют себя как представители определенного социального института. Отличительными особенностями институционального дискурса являются регламентированность и трафаретность общения.

Выделяют следующие типы институционального дискурса: политический, дипломатический, управленческий (административный), научный, юридический, религиозный, педагогический, медицинский, военный, деловой, рекламный, спортивный и др. [3]. Для каждого типа дискурса характерна своя собственная языковая си-

стема, знание которой становится своего рода «кодом допуска» к определенному кругу общения. Использование элементов системы является одним из средств дифференциации по схеме «свой/чужой» («говорить на одном языке»).

Основными признаками управленческого дискурса являются:

- 1) легитимность общения базовой пары его участников (руководитель — подчиненный);
- 2) властно-подчинительный характер общения;
- 3) функциональная структура общения, которая реализуется через базовые функции управления — планирование, организация, мотивация, контроль [2].

Обязательные компоненты институционального дискурса:

- типовые участники;
- хронотоп;
- цели;
- базовые ценности;
- стратегии и тактики (способы общения);
- разновидности и жанры;
- прецедентные феномены (тексты);
- дискурсивные формулы.

Типовые участники — представители определенной социальной или профессиональной группы, имеющие общие цели, вступающие в общение в «интересах дела» и исполняющие определенные коммуникативные роли. Активного производителя действий принято называть адресантом, тех, кто обращается к нему «по делу», — адресатом (объект воздействия). В медицинском дискурсе взаимодействуют врач (адресант) и пациент (адресат), в управленческом дискурсе базовой парой являются руководитель (адресант) и подчиненные (адресат). В норме для типовых участников характерен особый тип речевого поведения.

Хронотопом называют пространственно-временную организацию дискурса. При этом важны место дискурса, расположение в пространстве адресанта и адресата, предметов обстановки, дистанция между ними.

Время рассматривается как одно из средств невербального общения. Оно может быть фиксированным (совещания, переговоры, прием по личным вопросам и т. п.) и произвольным (беседа).

Недочеты в организации хронотопа (например, неправильная рассадка участников делового

вой беседы или психологически неудачное время ее проведения) могут снизить эффективность делового взаимодействия.

Цель дискурса — предполагаемый результат коммуникации, обусловленный причинами и условиями реализации данного дискурса. Цель медицинского дискурса — оказание квалифицированной помощи пациенту, управленческого — обеспечение выполнения миссии организации. Субъектно-адресатные отношения между адресантом и адресатом проявляются через директивные речевые акты и существуют в форме приказов, распоряжений, директив, решений и пр.

Базовые ценности медицинского дискурса — жизнь и здоровье пациента, управленческого — совокупность того, что необходимо для эффективной деятельности организации, выполнения ее миссии. Суть управленческого дискурса в том, чтобы все сотрудники имели общие корпоративные ценности.

Стратегии и тактики — избираемые участниками дискурса способы общения (открытое/закрытое, диалогическое/монологическое, социально-ролевое/личностное) и достижения цели коммуникации, которые предопределяют конкретный порядок действий и речевого поведения.

Тактика — совокупность практических ходов при реализации коммуникативной стратегии. Тактические ходы подбираются исходя из намерений адресанта, использующего адекватные, с его точки зрения, языковые средства.

В любом дискурсе присутствует устный или письменный жанр (их совокупность). К устному жанру относят доклад, выступление, переговоры, интервью, дискуссии, деловые беседы, телефонные разговоры и др. Письменный жанр включает деловую переписку (в том числе по электронной почте), протоколы, конспекты выступлений, тезисы докладов, тексты приказов, докладных записок, благодарностей, выговоров, стенограммы телефонных переговоров, бизнес-планы и др.

Прецедентные феномены (тексты) — цитаты/отсылки к произведенным ранее и известным текстам. Без знания прецедентных текстов полноценное общение «на одной волне» невозможно. Некоторые прецедентные тексты общепонятны и общеупотребительны («Быть или не быть?», «Кадры решают все»), другие понятны только «посвященным». Знание

прецедентных текстов облегчает взаимопонимание «между своими».

Дискурсивные формулы — отработанные практикой специфические речевые акты (обороты речи, реплики, выражения, риторические фигуры, клише), характерные для коммуникаций определенного вида [5]. Типичные дискурсивные формулы из арсенала врача: «На что жалуетесь?», «Что вас беспокоит?». Примеры из административного дискурса: «Контроль за исполнением возложить на...», «Вам надлежит сделать выводы», «Следует принять незамедлительные меры для...».

Управленческие дискурсивные формулы имеют свою специфику: поливариантность при выражении долженствования (вменить в обязанность, обязать, возложить обязанности, надлежит, следует, предлагается, приказываю), употребление особых лексических единиц (канцеляризм, штампы, заимствования из иностранных языков), особые грамматические формы (приказываю, утверждаю, обязываю, сообщая, информирую) и др.

Эффективное речевое взаимодействие обеспечивается полным соответствием нормам культуры речи данной социальной или профессиональной группы людей.

Принято выделять 3 компонента культуры речи: языковой/нормативный; коммуникативный; этический (рисунок).

Языковой компонент. Под языковым компонентом подразумевается речевая правильность, то есть соблюдение норм языка.

Литературная норма зависит от условий, в которых осуществляется речь. Языковые средства, уместные в одном дискурсе (бытовое общение), могут оказаться нелепыми в другом (институциональном).

Принято различать нормы письменной и устной речи. Нормами письменной речи являются орфографические (правильность написания) и пунктуационные правила (знаки препинания). Орфоэпические нормы (правильность произношения) обслуживают устную речь. Лексические и грамматические правила работают как в устной, так и в письменной речи.

Примеры искажений орфографических норм в письменной речи:

сосредотАчиваются (правильно: сосредотОчиваются), обуслАвливают (правильно: обуслОвливают), прецеНдент (правильно: прецедент), компеНтентный (правильно: компетент-



Компоненты культуры речи

ный), констатировать (правильно: констатировать), в течении месяца (правильно: в течение месяца, но в течении реки), в последствие (правильно: впоследствии), по окончании (правильно: по окончании), по немногу (правильно: понемногу).

Примеры искажений орфоэпических норм в устной речи:

средства (правильно: средства), обеспечение (правильно: обеспечение), договора (правильно: договоры), бухгалтеря (правильно: бухгалтеры), табеля (правильно: табели), она занята (правильно: она занята), я поняла (правильно: я поняла), он звонит (правильно: он звонит), диспансер (правильно: диспансер), Алкоголь (правильно: алкоголь), эпикриз (правильно: эпикриз).

Наиболее характерные для деловой речи грамматические ошибки.

1. Неправильное употребление предлогов: согласно, вопреки, благодаря: согласно правил трудового распорядка (правильно: согласно правилам трудового распорядка), вопреки распоряжения директора (правильно: вопреки распоряжению директора).

с, из: переехал с района (правильно: переехал из района), пришел с больницы (правильно: пришел из больницы).

на, в: подождите на коридоре (правильно: подождите в коридоре).

о: Я не раз отмечал о том, что мои приказы надо выполнять быстро (правильно: Я не раз отмечал, что мои приказы надо выполнять быстро).

2. Неправильное употребление деепричастных оборотов: Проработав всего два месяца, у него возникли осложнения с заведующим отделением (правильно: После того, как он проработал два месяца, у него возникли осложнения с заведующим отделением). Обработав эти данные, выяснилась полная картина состояния дел (правильно: После того, как были обработаны эти данные, выяснилась полная картина состояния дел).

3. Неправильное употребление местоимений: ихние документы (правильно: их документы).

4. Неправильное употребление имен существительных с числительным: более полутора дня (правильно: более полутора дней), поздравление коллектива с 8 мартом (правильно: с 8 марта).

5. Неправильное употребление падежей имен существительных: заведующий отдела, отделения, кафедры (правильно: отделом, отделением, кафедрой); контроль исполнения (правильно: контроль за исполнением); заслуживать доверие (правильно: заслуживать доверия, но заслужить доверие).

6. Неправильное использование форм женского рода имени существительного: заведующая отделом Иванова Ирина Ивановна (правильно: заведующий отделом Иванова Ирина Ивановна); исполняющая обязанности заведующей отделением Иванова Ирина Ивановна (правильно: исполняющий обязанности заведующего отделением Иванова Ирина Ивановна).

Наиболее характерные для деловой речи лексические ошибки.

1. Неправильное использование терминов: Пациенты находятся на излечении в ожоговом центре (правильно: на лечении).

2. Неуместное использование иностранных слов: амбивалентность, сенситивность, ургентность, паттерн.

3. Неразличение паронимов (слов, сходных по звучанию, но различающихся значением): командировочное (удостоверение) — командированный (специалист); пожарный (профессия) — пожарник (жук).

4. Неправильное употребление синонимов (слов, различных по звучанию и написанию, но имеющих похожее значение): Высылаем ответ на Ваше требование от... (правильно: запрос).

5. Употребление архаизмов (устаревших слов): при сем (правильно: при этом), на предмет (правильно: для), каковой (правильно: который), в настоящем документе (правильно: в этом документе), вышепоименованный (правильно: указанный выше).

6. Употребление плеоназмов (оборотов речи, в которых повторяются одинаковые или близкие по значению слова) и тавтологии («масло масляное»): 15 000 рублей денежных средств (правильно: 15 000 рублей); следует учитывать следующие факторы (правильно: следует учитывать такие факторы, как...), свободная вакансия (правильно: вакансия), будущие перспективы (правильно: перспективы), моя автобиография (правильно: автобиография), преискурант цен (правильно: преискурант), хронометраж времени (правильно: хронометраж).

7. Неправильное употребление фразеологизмов (устойчивых сочетаний слов): не надо тянуть резину в долгий ящик (правильно: тянуть резину или откладывать в долгий ящик); зачем сыр-бор городить? (правильно: огород городить и сыр-бор разгорелся) [6].

Коммуникативный компонент. В соответствии с требованиями коммуникативного аспекта культуры речи в зависимости от условий общения используется соответствующий функциональный стиль речи. В деловом общении применяется так называемый официально-деловой стиль. От адресанта и адресата предполагается выбор и употребление языковых средств в соответствии с коммуникативной задачей и требованиями официально-делового стиля.

Требования к речи в деловом общении: правильность, понятность, точность, логичность, чистота, лаконизм.

Под правильностью понимают языковой компонент культуры речи (см. рисунок).

Понятность — употребление слов и выражений, понятных адресату, уверенность в том, что собеседники вкладывают одинаковый смысл в понятия.

Точность словоупотребления предполагает и знание предмета высказывания (предметная точность), и четкое соответствие между употребляемыми словами и их значениями (понятийная точность). Ошибки на уровне понятийной точности возникают из-за незнания значения слов, неверного употребления паронимов, синонимов, фразеологизмов, нарушения лексической сочетаемости слов (играет значение вместо имеет значение, оплатить за услуги вместо оплатить услуги или заплатить за услуги).

В управлении на смену командному дискурсу приходит дискурс убеждения. Отдать приказ легко, убедить — значительно сложнее. Фундаментом убеждения и доказательства является логика. Все положения адресанта должны быть логичны, то есть обоснованны, непротиворечивы и последовательно вытекать одно из другого. В конце концов, властно-подчинительный характер общения имеет существенные ограничения.

Чистота речи предполагает отсутствие чуждых официально-деловому стилю элементов, таких как диалектизмы (шумиха, свистопляска), варваризмы (икспенсы, дед-лайн, жобоффер, клава, отревьюировать), жаргонизмы (наехать, завязать, отстегнуть, зажигать). Особого внимания заслуживает проблема злоупотребления неологизмами и словами-паразитами. В административном дискурсе вместо понятных всем слов русского языка широко употребляются неологизмы: аутсорсинг (подряд), бонус (премия), контент (содержание), менталитет (мышление), тренд (тенденция), бренд (марка), эйчар менеджер (сотрудник отдела кадров).

Слова-паразиты удобны адресанту, поскольку они помогают выиграть время, продумать ответ или реакцию, «склеить» высказывание. Адресата же слова-паразиты, как правило, раздражают, так как мешают воспринимать высказывание, особенно длинный монолог. Подсчет слушающими количества слов-паразитов в выступлении докладчика свидетельствует о полном провале этого выступления. Наряду со старыми «в общем», «значит», «так сказать» и «как бы» сегодня

широко распространены «непосредственно», «на самом деле», «как-то так» и др.

Этический компонент. Еще относительно недавно особенностями этического компонента управленческого дискурса считались догматичность, категоричность/безапелляционность и утверждающий характер.

В управленческом дискурсе руководитель обладает «монополией на истину», что заставляет адресатов относиться к нему с уважением. Руководители различных уровней отличаются стремлением продемонстрировать свое преимущественное положение, что часто становится барьером для общения.

В современном мире этические нормы административного дискурса претерпевают изменения. Этический компонент культуры речи предписывает знание и применение правил речевого поведения в каждой конкретной ситуации (правомочность использования «здесь и сейчас», уместность).

Важным аспектом делового общения является соблюдение речевого этикета (обращение на «вы», выбор полного или сокращенного имени, выбор обращения, приветствие, прощание, приказ, просьба и т. п.).

Абсолютно неуместны в статусно-ориентированном (тем более управленческом) дискурсе:

- слова с уменьшительно-ласкательными суффиксами (телефончик, договорчик, денежки, добренько, ладненько);

- просторечные выражения (ага, ну, нету, о'кей, да ладно);

- слова-раздражители (проблема, жалоба, сложности, возражать, минуточку) и клише-раздражители (Что вас не устраивает? Вы меня слышите или нет? Вы меня, конечно, извините, но...);

- обращение по гендерному признаку (женщина, девушка, мужчина, молодой человек);

- использование обращений из другого (лично-ориентированного) дискурса: дорогуша, милочка, родная моя, солнышко;

- фразы, задевающие чувство собственного достоинства адресата (Этого не может быть. Исключено! Что Вы со мной в таком тоне разговариваете? Я только что Вам объяснил. Я же Вам несколько раз повторил. Вы меня совсем

не слушаете. Это абсолютно неверно. Это полная чушь. Что за чушь Вы здесь городите? Ничего не хочу слышать!).

Основой речевого поведения руководителя становится открытость, стремление мотивировать подчиненных, учет их индивидуальных особенностей. Подчиненный рассматривается как партнер, равноправный участник диалога, вне зависимости от его социальной и коммуникативной позиции. Современному мыслящий руководитель вместо «Срочно зайдите ко мне» скажет «Будьте добры, зайдите ко мне прямо сейчас», вместо «Принесите мне документы» — «Пожалуйста, захватите с собой папку с документами», вместо «Проблему следует решить до завтра, к утру» — «Хотелось бы, чтобы проблема была решена к началу завтрашнего дня».

В заключение хотим подчеркнуть: культура речи — это та область, которая важна для каждого человека. Культура речи — принципиальная характеристика общей культуры личности, а культура речи руководителя — одно из требований социума к своим лидерам.

Контактная информация:

Новицкая Светлана Федоровна — ст. преподаватель кафедры общественного здоровья.

Белорусская медицинская академия последипломного образования.

220013, г. Минск, ул. П. Бровки, 3, кор. 3;

сл. тел. +375 17 292-62-51.

Участие авторов:

Концепция и дизайн исследования: С. Ф. Н.

Написание текста: С. Ф. Н., М. В. Щ.

Редактирование: С. Ф. Н., М. В. Щ.

Конфликт интересов отсутствует.

REFERENCES

1. Vorontsova T. A. *Speech Culture*. Izhevsk; 2011. 141 s. (in Russian)
2. Arutyunova N. D. *Metaphor and Discourse*. In: *Theory of Metaphors*. Moscow: Progress; 1990: 136—7. (in Russian)
3. Evtushenko O. A. *Lingvo-Cultural Study of Administrative Discourse Concepts*. *Vestnik Severo-Osetinskogo gosudarstvennogo universiteta im. K. L. Khetagurova: Obshchestvennye nauki*. 2015; 4: 214—8. (in Russian)
4. Karasik V. I. *About the Types of Discourse*. In: *Linguistic Personality: Institutional and Personal Discourse*. Volgograd: Peremena; 2000: 5—20. (in Russian)
5. Karasik V. I. *Linguistic Circle: Personality, Concepts, Discourse*. Moscow: Gnozis; 2004. 389 s. (in Russian)

Поступила 04.10.16.