

**Диана Иванова.** *Култура на деловото общуване. Лингвостилистика на деловите текстове.* Пловдив: УИ „Паисий Хилендарски“, 2012, 249 с.

Само пет години след излизането на книгата „Култура на деловото общуване. Делова кореспонденция“ (2007) Диана Иванова публикува второто актуализирано и допълнено издание на учебника по писмено делово общуване със заглавие „Култура на деловото общуване. Лингвостилистика на деловите текстове (Учебно помагало за студенти от икономическите специалности (бакалаври и магистри)“, Пловдив, 2012. Новото издание се налага по няколко причини – от една страна, големия интерес към предишното, довел до изчерпването му, а от друга – динамиката на съвременния общественно-политически и социален живот в условията на европейска интеграция и глобализация. Императивът на настъпилите промени поставя нови предизвикателства и изисквания към учебния процес, свързани с преосмисляне на приоритетите и адаптиране на учебните програми към новите реалности. В този контекст учебното помагало следва новите тенденции за преориентация на аудиторната и извънаудиторната работа във висшите училища към практически и целесъобразни занимания, които да подпомогнат студентите в тяхната бъдеща професионална реализация чрез разширяване на компетенциите им и създаването на навици за адаптивност в постоянно развиващите се бизнес отношения.

Учебникът привлича вниманието на читателя, от една страна, с достъпния си език, а от друга – с модерната си концепция представените теоретически постановки да имат практическа насоченост. Той е предназначен за студенти от икономическите специалности, но предложените научни теории и образците на документи, представящи БДС и европейските формати и стандарти, го трансформират в своеобразен справочник по делово общуване. Ето защо книгата би била полезна и на една по-широка аудитория.

Структурата на учебника се състои от предговор, уводна част под заглавието „Предмет, задачи, цели на учебната дисциплина „Лингвостилистика на деловите текстове“, шест глави, приложение с модели на документи, тестове за самопроверка, задачи за самостоятелна подготовка, примерни въпроси към изпитните теми и списък на използваната литература. Още със самото си заглавие учебникът ориен-

тира читателя към двете основни насоки, около които е структурирано цялостното изложение: изкуството да се общува в деловата сфера и умението за водене на деловата кореспонденция като съпътстващ, но не второстепенен аспект в бизнес комуникацията. Тъй като дисциплината е с теоретико-приложен и интердисциплинарен характер, са потърсени връзки с редица научни теории от различни сфери на познанието, като теория на комуникациите, теория на книжовните езици, езикова култура, текстолингвистика, лингвостилистика, което превръща помагалото в модерно, диалогично и недогматично, въпреки че ключови думи в него са понятия като *държавен стандарт*, *норма* или *етикетна формула*. В широк аспект фундаменталното отношение *език – реч* и техните функции са представени в контекста на динамиката на съвременните езикови процеси и езиковата комуникация в различните сфери на обществения живот. Видовете речева дейност и речевите роли, в които попадат комуникантите (участниците в комуникативния акт), се разглеждат в светлината не само на социолингвистичните теории, но и от гледна точка на прагматиката на езика. Особен акцент се поставя върху понятията *комуникативна ситуация* и *комуникативни качества на речта* и се коментират етичните и комуникативните норми и принципите, върху които се изграждат.

Първата глава (стр. 13 – 53) разглежда диалектичката връзка между езика и обществото и ролята на езика като един от основните компоненти на самоопределение, които създават своеобразието на културата и менталитета на народа. В началото на изложението авторката представя историята на това взаимоотношение като непрекъснат процес, в който различното отношение към езика и ролята, която социумът му придава като консолидиращ и самоидентификационен фактор, са поставени в пряка зависимост със социокултурните, политическите и икономическите преобразования през различните епохи. Авторката подробно се спира на езиковата ситуация и езиковата политика на Европейската общност и мястото на българския език на езиковата карта на Обединена Европа. В контекста на европейските усилия да се изградят общи институции и обща идентичност проблемите на българската езикова политика придобиват допълнителна натовареност. Според Д. Иванова „България има уникалния шанс да разпространява своята култура и език в контекста на европейското езиково многообразие и да участва със своите постижения в международния културен диалог“ (стр. 53). Ето защо трябва да се обърне специално внимание върху създаването и поддържането на адекватна национална политика по отношение на владееенето на родния език и

чужди езици на високо равнище, на представянето на българския език и култура зад граница, както и на нуждата за издигане на престижа на българския език като равноправен език и официален език в Съвета на ЕС. „Правилната национална езикова политика с дългогодишна стратегия и регулативна практика е най-добрата гаранция за оцеляването и развитието на езика ни“ (пак там).

Втората глава (стр. 54 – 75) се фокусира върху съотношението между теорията на книжовните стандарти и съвременната езикова комуникация. Тук се въвеждат основните понятия от теорията на книжовните езици и терминологичния апарат, създаден от Пражката лингвистична школа, с който ще се оперира в процеса на изучаване на учебната дисциплина. Д. Иванова се спира на понятията *национален език*, *книжовен език*, *диалекти*, *мезолекти*, разкрива връзката между тях и отличителните им черти. Тя насочва вниманието на читателя към характерните особености на книжовния език в контекста на съотношението *норма – кодификация*. По този начин авторката представя постановката за нормативността, правилността като един от основните показатели на кодифицирания книжовен език. От друга страна, дава възможност за един по-широк поглед върху тези явления, чието дефиниране ще послужи на студентите за по-нататъшното ясно разбиране и лесно осмисляне на понятията *норма*, *стандарт*, *стереотип*, свойствени за задължителната формалност, присъща на голяма част от явленията в деловото общуване и официалната среда. Като характерна особеност на книжовния език се разглежда и стилистичното му разслоение – системата за подбор и употреба на езиковите средства в различните комуникативни сфери. Дадено е определение на понятието стил, а функционалните стилове на езика се представени в тяхната специфика и във връзка със сферите на общуване.

Трета глава (стр. 76 – 123) анализира текста (изказването) в деловото общуване. Материалът в нея условно е разположен в три тематични блока. Първият запознава студентите със същността и спецификите на речевата дейност „като текстова дейност, основана на уменията да се създават и възприемат текстове (изказвания) в процеса на речева комуникация“ (стр. 76), и съответно на текста като комуникативна единица. Наред с това авторката разглежда продуктивните и рецептивните форми, поставяйки общия знаменател между тях в разбирането, че при създаването и възприемането на текста най-важен е смисълът на изказването.

Вторият тематичен блок е посветен на езиковите характеристики и функционалностистилистичните особености на деловите текстове

със специфичните за тях лексикални и граматически маркери. Поднесени на достъпен език, кратките исторически бележки за създаването и функционирането на официално-деловия стил, които авторката, виден професор по история на българския книжовен език, прави, са един от ценните приноси на книгата. Със своя задълбочен и вещ поглед над книжовностроителните процеси Д. Иванова привежда примери на писма и документи още от епохата на Възраждането и илюстрира хронологията и развоя на официално-деловия стил от XIX век до наши дни (стр. 87 – 89).

В третият тематичен блок авторката пристъпва към разглеждането на типовете делови текстове и разпределя отделните документи със стандартната им структура и задължително присъщите им реквизити в съответствие с класификацията. Особено полезни за усъвършенстването на писмената култура на студентите и развиването на уменията им за интерпретиране на чужд текст се оказват разгледаните видове вторични текстове, като конспект, анотация, реферат, използвани ежедневно в учебната работа.

Специално внимание е обърнато на публичната реч, нейните особености и общите принципи при подготовката ѝ. Освен че се спира на жанровете и типовете публична реч, Д. Иванова предлага и полезни практически съвети под формата на въпроси за това как да се структурира дадено изказване, за да бъде убедително, езиково и стилистично издържано и адекватно. Например „Как да формулираме тезата си?“, „Какви видове аргументи е целесъобразно да използваме?“, „Кои са най-често срещаните грешки при подготовката на доклада?“ (стр. 114 – 116) и др.

Четвъртата глава (стр. 124 – 141) е посветена на речевата култура в деловото общуване. Тук авторката разглежда компонентите на комуникативната ситуация и представя структуралистическия поглед върху проблема за *културата на речта* като процес, при който книжовноезиковата нормативност е основен регулатор на дейността по създаването на текст. Обърнато е внимание на типовете речеви роли, в които могат да влязат комуникантите, етичните норми на речта, свързани с едно от най-важните качества на деловата речева практика – вежливостта (стр. 135). Основен акцент е поставен върху комуникативните качества на речта и свойството им да подпомагат общуването и да го правят резултативно. В този контекст уместността се представя като онова качество на речевата практика, което повече от всяко друго е ориентирано към ситуацията на общуване и свидетелства за компетентността на адресанта.

Като своеобразен преход към следващата глава се поставя темата за деловия речев етикет. Д. Иванова обръща внимание на фактори-

те, способстващи за постигане на оптимално общуване, с помощта на които се създават по-добри условия за реализация на комуникативните цели на всички партньори и благоприятен психологически климат вследствие на преодоляването на различни бариери и максималното разкриване на собствената личност пред другите (стр. 134). Тя представя стереотипните етикетни формули, служещи за привличане на вниманието на събеседника и за специфично отношение (уважение, благосклонност, респект), т. нар. „магически формули“, които гарантират успех в служебната комуникация (стр. 135 – 137).

Петата глава (стр. 136 – 169) е посветена на деловата кореспонденция – нейната същност, критериите за съставяне и писане на документи, както и качествата, компетенциите и уменията, които трябва да притежава или придобие човек, за да бъде адекватен и акуратен в своето писмено общуване в делова среда. Документите са систематизирани в четири големи групи според сферата им на приложение – бизнес кореспонденция (в тази група са разгледани стопанските писма); вътрешнофирмена кореспонденция (разпределена в две подгрупи – документи, свързани с организационната дейност на институцията, и справочно-информационни документи); общоадминистративни документи; лични документи. Във всяка една група документите са разгледани детайлно, изброени са техните реквизити, а структурата им е представена в съобразност с изискванията на БДС и европейските формати и стандарти. В помощ на студентите авторката е предложила своите инструкции за оформянето на различните видове документи, дала е примерни образци за въвеждащи и заключителни изречения при съставянето на деловите писма, както и няколко правила, спазването на които би довело до усвояването на съвременния делови стил.

Въпреки че шестата глава (стр. 165 – 184) е със закачливото подзаглавие „Как да избегнем главоболията с грешките“, тя очертава книжовноезиковия нормативен комплекс в неговата писмена и устна форма и се занимава със сериозния въпрос за езиковата и стилистичната страна на документите. Предложените теми биха били подходящи за практически занятия със студенти. Тук Д. Иванова припомня някои основни правописни, правоговорни и пунктуационни норми, които биха опреснили знанията на студентите, биха повишили тяхната езикова компетентност и биха им помогнали за създаването на навици за автокорекция при ортографични и пунктуационни грешки не само при писането на документи, но и при съставянето на собствен текст изобщо.

В приложението (стр. 185 – 221) са подбрани модели на документи, групирани според предложената в пета глава класификация, но тук разпределението е още по-детайлно – предвидени са две допълни-

телни групи, като особено полезна за бъдещата реализация на студентите се оказва втората, в която са поместени документи, свързани с кандидатстване за работа. Авторката е нанесла известни корекции, за да актуализира всички примерни образци с оглед на промените в БДС, синхронизирани с европейските стандарти.

За да отговори на практическата насоченост на помагалото, в края му Д. Иванова предлага примерни въпроси за самоподготовка, които да насочат студентите към основните моменти от предложения материал. Въпросите са разпределени в евентуални изпитни теми, съобразени с представената във всяка глава научна и теоретична информация. Със същото предназначение и цел са поместени още две структурно самостоятелни цялости – тестове за самопроверка (стр. 222 – 232) и задачи за самостоятелна подготовка (стр. 233 – 237).

Книгата на Д. Иванова *Култура на деловото общуване. Лингвостилистика на деловите текстове* е едно модерно университетско помагало, в основата на което стоят националният и международният опит в областта на деловото общуване. Със завидната прецизност на подбрания теоретичен материал, с представената библиография на български, руски и английски език и с визията за практическата страна на всяка една преподавана теория то е пример за това, каква гъвкавост и адаптивност към променящия се стопански и социален свят трябва да се проявява в изготвянето на учебни програми и учебници за студенти икономисти. Представяйки в достъпна и диалогична форма основните принципи на деловото общуване и спецификите на деловата кореспонденция като „важна част от работата на институциите и средство за ефективен бизнес и лична комуникация“ (стр. 12), авторката доказва голямото им значение в трудовата сфера на съвременното общество. В този аспект учебникът би бил полезен на по-широк кръг читатели, защото наред със задълбочения научно-теоретичен анализ на проблемите представя и съвременния поглед към бизнес комуникациите като част и от всекидневието на всеки от нас. Помагалото предлага полезни съвети за ефективно писмено и говоримо общуване и може да послужи като наръчник за деловия български книжовен език и своеобразен справочник по бизнес кореспонденция с предложените образци на документи, съобразени с БДС и отговарящи на европейските стандарти.

**Мария Мицкова**