

РИТОРИКА

Курильчук Н.В.

студентка,

*Науковий керівник: **Беседовська І.В.***

викладач-методист,

ВКНЗ «Коростишівський педагогічний коледж імені І.Я. Франка»

Житомирської обласної ради

КУЛЬТУРА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ ЯК СКЛАДОВА ЦІЛІСНОСТІ ФАХІВЦЯ

У даний час існує потреба у підготовці фахівців високого професійного рівня, здатних бути конкурентоспроможними на ринку праці. Мистецтво спілкування, знання культури мови, психологічних особливостей та застосування норм і правил ділового спілкування вкрай необхідні фахівцям, робота яких передбачає постійні контакти типу «людина-людина», – брокерам, бізнесменам, менеджерам, педагогам, фінансистам і багатьом іншим. Уміння будувати відносини з людьми, знаходити підхід до них потрібно кожному. І не секрет, що перші хвилини зустрічі з людиною значною мірою визначають, які стосунки складуться згодом.

На сучасному етапі розвитку українського суспільства, коли змінюються пріоритети у професіоналізації, підвищуються вимоги до комунікативної діяльності, питання техніки ведення діалогу, високого рівня дискурсивних навичок, підвищення рівня культури мовлення залишаються в центрі уваги фахівців.

Проблемами нормативності мови та мовлення, культури мови та мовлення займалися і займаються такі науковці, як І. Білодід, А. Бурячок, В. Виноградов, Б. Головін, П. Дудик, С. Єрмоленко, М. Жовтобрюх, М. Кочерган, А. Коваль, З. Мацюк, М. Пилинський, І. Плотницька, В. Русанівський та інших.

Проблеми мовної культури хвилювали дослідників минулих століть. Зокрема, А. Павловський зробив спробу узагальнити мовні правила і створити малоросійську граматику «...яко лучший способ той разности, которая малороссийскую речь сделала столько не похожею на всеобщий наш язык». У працях ХІХ ст. значну увагу науковці приділяли ораторському мистецтву, красі слова [7, с. 17-19].

Особливо підвищився інтерес до мовної культури у роки незалежності України. З утвердженням української мови як державної на території України розширилося коло її використання. Це спричинило появу чималої кількості помилок і знизило рівень мовної культури.

Не можна говорити про культуру мови й мовлення, не торкнувшись питання культури взагалі. Культура є специфічною характеристикою суспільства і визначає рівень історичного розвитку людства, який зумовлює ставлення людини до природи й суспільства. Культура містить у собі не тільки предметні результати діяльності людей, але й суб'єктивні людські сили й здібності, що реалізуються у процесі діяльності, а саме: знання та вміння, професійні навички, рівень інтелектуального, естетичного та морального розвитку, світогляд, засоби та форми взаємного спілкування в межах колективу й суспільства. Культура – «це все, що виробляється, соціально засвоюється й розподіляється членами суспільства» [9, с. 39].

Загальноприйнятим є розподіл культури залежно від виду виробництва – матеріального та духовного. Матеріальна культура охоплює всю сферу матеріальної діяльності та її результати: речі повсякденного користування, житло тощо. Духовна культура охоплює сферу свідомості, духовного виробництва: пізнання, мораль, виховання та просвітництво, включаючи право, філософію, етику, естетику, науку, мистецтво, літературу, міфологію, релігію. Дуже важливим є поняття «культура людини», яке включає такі складові, як психологічна культура, загальна, професійна, службова, правова, культура ділового спілкування.

Психологічна культура передбачає вміння впливати на людину. Професійна культура перш за все включає такі риси, як глибокі знання в певній галузі, розуміння сутності процесів, що притаманні галузі, передбачення наслідків і «результатів своєї діяльності, її прогнозування, здатність відтворювати й висловлювати загальнонаціональні інтереси, бачити перспективи їх розвитку» [5, с. 14].

Професійна культура фахівця становить комплекс професійних якостей (знань, орієнтацій, самосвідомості, вмінь, діяльності, моральності, відповідальності, компетентності, мови, статусу, іміджу, традицій), без яких неможливо ефективно управляти, контролювати, оцінювати.

Знання нормативно-правової бази в певній галузі та вміння їх використовувати у практичній діяльності є характеристикою правової культури. Культура ділового спілкування – це майстерне володіння словом, вербальними і невербальними засобами передачі інформації, дотримання вимог етики тощо. Оскільки в останні роки зростає інтенсивність ораторської комунікації, слід зауважити на необхідності подальшого розвитку «риторичної культури особистості з ефективним мисленням, якісним мовленням, оптимальним спілкуванням» [6, с. 17]. Адже від якісного або неякісного мовлення залежить врешті-решт доля окремих людей і суспільства в цілому. Опанування знань стилістичних багатств української мови фахівцями, які використовують слово як «знаряддя праці, носій інформації, професійну вербальну зброю та засіб духовного впливу» [1, с. 10] сприяє піднесенню культури й духовності нації взагалі.

Для визначення сутності ділового спілкування майбутніх фахівців звернемося до поглядів різних авторів. Так А.П.Панфілова вважає, що ділове

спілкування – це процес взаємодії ділових партнерів, спрямований на організацію та оптимізацію того чи іншого виду предметної діяльності. Предметом спілкування є діяльність (справа), і партнер по спілкуванню завжди виступає як особистість, значуща для іншого. Основне завдання – продуктивна співпраця, намагання зблизити цілі, покращення партнерських взаємин [2, с. 15]. А.В. Троцько, І.М. Трубавіна розглядають ділове спілкування як взаємодію між людьми з метою обміну інформацією, яка може стосуватися самої людини, навколишнього світу, людської діяльності. Завдання ділового спілкування полягають також у тому, щоб: розпізнати наміри та індивідуальність партнера; організувати діяльність; забезпечити зворотний зв'язок (інформацію про результати цієї діяльності) [8, с. 88]. Ми вважаємо, що ділове спілкування виникає між людьми у процесі виконання професійної діяльності, яка у свою чергу відображається у спілкуванні, накладає на нього певні відбитки. Тому розглядати поняття ділове спілкування доцільно у контексті конкретної професійної діяльності.

Культуру ділового спілкування необхідно розглядати як складову загальної культури, з урахуванням її класифікації за видом, родом, значущістю; з визначенням її функцій: людинотворча, пізнавальна, регулятивна, акумулятивна, ціннісна, комунікативна, компенсаторна, виховна. Таким чином, поняття «культура ділового спілкування» можна розуміти як поліструктурне, динамічне, системне утворення, що є важливим компонентом загальної культури та водночас показником ефективності ділового спілкування, яке спрямоване на організацію та оптимізацію діяльності фахівця.

Мовлення завжди є індивідуальним, оскільки кожна людина використовує і застосовує мовні засоби по-своєму, в той час як мова є спільною для всіх, хто нею послуговується. Те, що складає внутрішній світ людини, частково або повністю реалізується в мовленні: це інтелект, світ емоцій, інтуїція та уявлення, світ аксіологічних орієнтацій, моралі, самоаналізу, самооцінки, віра – усе це багатство й різноманітність пов'язані із зовнішнім та внутрішнім мовленням, його культурою [6, с. 64].

Але наявності належних мовних засобів не достатньо для доречності мовлення, яка є складовою культури мовлення, оскільки треба враховувати такі характеристики, як ситуація, склад слухачів, комунікативні та естетичні завдання. Тільки за умов добору відповідних певній ситуації засобів та інтонації мовний контакт буде результативним.

Зокрема, І.Плотницькою встановлені основні вимоги до мовлення фахівця, вказані комунікативні ознаки, що характеризують культуру українського мовлення, визначені основні аспекти володіння мовою: засвоїти норми українського правопису; дотримуватися норм літературної мови; активно підбирати необхідне слово із синонімічного ряду; правильно користуватися графічними скороченнями, абрєвіатурами та складноскороченими словами; володіти синтаксичною структурою мови; уміти чітко висловити свою думку [3, с. 11-12].

Підвищення мовної культури фахівців передбачає досягнення основної мети – сформувати кращі навички у сфері усного ділового мовлення.

Поняття мовної культури базується на таких принципах: правильності – дотримання мовних норм, що діють у мовній системі; послідовності-логічності та лаконічності думок; коректності та доцільності вживання термінів, фраз; чистоти мови; точності; доречності; економічності [4, с. 145, 150]; зв'язку з практичною діяльністю; зорієнтованості на позитивні соціальні дії; безперервності; людиноцентризму.

Отже, культуру ділового спілкування слід розглядати як поліструктурне, динамічне, системне утворення, що є важливим компонентом загальної культури та водночас показником ефективності ділового спілкування, яке спрямоване на організацію та оптимізацію діяльності в певній професійній галузі.

Тому поки сучасний фахівець не усвідомить, що потреба культури мовлення є для нього органічною, поки не сприйматиме її як естетичну норму, він не зможе навчитися доброго мовлення. Адже кожний акт професійної комунікативної взаємодії вимагає нестандартної мовленнєвої творчості, оскільки будується з урахуванням багатьох обставин – ситуацій спілкування, індивідуальності, емоційного стану, характеру відносин.

Список використаних джерел:

1. Онуфрієнко Г.С. Науковий стиль української мови: навч. посіб. / Г.С. Онуфрієнко. К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 312 с.
2. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: Учебное пособие. / А.П. Панфилова. – СПб.: Знание, СпбИВ ЭСЭП, 1999. – 495 с.
3. Плотницька І.М. Ділова українська мова у сфері державного управління: Навч. посіб. – К.: Вид-во УАДУ, 2000. – 192 с.
4. Поль Л. Сопер. Основы искусства речи. – Ростов н/Д.: Изд-во «Феникс», 1995. – 448 с.
5. Рачинський А.П. Статус державного службовця в Україні: теоретико-правовий аспект: автореф. дис... канд. наук з держ. упр. / А.П. Рачинський. –К., 2000. – 20 с.
6. Сагач Г.М. Риторика: навч. посіб. для студентів серед. і вищ. навч. закладів / Г.М.Сагач; [вид. 2-ге, перероб. і доп.]. – К.: ВД «Ін Юре», 2000. – 568с.
7. Сперанский М. Правила высшего красноречия. – СПб., 1844. – 224 с.
8. Троцко А.В. Теория и методика делового общения / А.В. Троцко, И.Н. Трубавина. – Х.: ХГПУ им. Г.С.Сковороды, 1999. – 110 с.
9. Фролов С.С. Социология: учебник / С.С. Фролов; [3-е изд., доп.]. – М.: Гардарики, 2000. – 344 с.
10. Хаджирадєва С. Мовна і мовленнєва компетенція та компетентність державних службовців у контексті вивчення їх готовності до професійно-мовленнєвої комунікації // Вісн. НАДУ. – 2004. – № 4. – С. 450–454.
11. Шевчук С. Українське ділове мовлення: Навч. посіб. – К.: Літера, 2000. – 480 с.