

## РИТОРИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

Вінницький національний технічний університет

### Анотація

Стаття присвячена дослідженню особливостей ділового спілкування. Представлено історію розвитку та функції риторики. Досліджено значення красномовства для сучасного фахівця. Визначено основні навички успішного оратора.

**Ключові слова:** риторика, красномовство, ділове спілкування, оратор, комунікація.

### Abstract

In this article the features of business communication have been observed. The history of development and functions of rhetoric have been researched. The importance of eloquence for modern professionals have been investigated. The main skills of successful speaker have been determined.

**Keywords:** business communication, etiquette, rhetoric, communication, science.

Кожній людині, яка розпочала трудову діяльність, доводиться розв'язувати виробничі проблеми. Взаємодія відбувається під час ділової комунікації. Виокремлюють такі характеристики ділового спілкування: співрозмовники є особистостями, значущими одна для одної, вони взаємодіють з приводу конкретної виробничої справи, а основне завдання такого спілкування – продуктивна співпраця.

Ділове спілкування – це специфічна форма контактів та взаємодії людей, що мають певні повноваження від своїх організацій. Така комунікація передбачає обмін пропозиціями, думками з приводу певних питань, вимогами, поглядами, мотивацією з метою розв'язання конкретних проблем, підписання угод чи встановлення інших відносин між підприємствами.

Терміни "риторика" (грецьке – *retorike*), "ораторське мистецтво" (латинське *orator* <*orare* – "говорити"), "витійство" (застар., старослов'янське), "красномовство" (укр.) синонімійні, які називають "царицю наук". На багатомісячному історичному шляху розвитку риторики прослідковується 2 підходи до її визначення: відповідно до першого – це наука про теоретичні закони, майстерність красномовства; відповідно до другого – це мистецтво мовлення. Загальноприйнятим є визначення риторики як науки про закони підготовки та виголошення промови з метою досягнення бажаного впливу на аудиторію. Риторика є однією з найдавніших наук, її виникнення припадає на античні часи. Вона була засобом захисту і звинувачення на судовому процесі. Батьківщиною риторики називають Сиракузи, а її винахідником — демагога Коракса. Становлення цієї науки відбулося в Давній Греції у V ст. до н. е. і було пов'язане з потребами демократичного суспільства найвищої культури.

Сучасні дослідники вивчають риторичну науку і мистецтво. Основи красномовства, риторичні поняття, функції і можливості досліджують В. Аннушкін, Н. Безменова, А. Волков, С. Гіндін, Н. Голуб, Є. Ключев, Л. Мацько, А. Михальська, Г. Сагач.

Риторика як наука виконує такі суспільні функції:

- формування мовленнєвої компетенції;
- розвиток умінь публічної аргументації;
- формулювання критеріїв оцінювання публічної комунікації фахівців [1, 3].

На сучасному ринку праці цінують спеціалістів, у яких сформовані навички мовленнєвої поведінки, які вміють організувати ділові перемовини, переконувати інших. Ділова риторика – це наука і мистецтво переконливої й ефективної промови в різних видах (чи жанрах) ділового спілкування. Об'єктом вивчення цієї дисципліни виступають усні форми службового мовлення, такі як: доповідь, виступ, промова, виступ під час презентації, дискусії. Лідо Ентоні «Лі» Якокка, видатний американський бізнесмен, зауважував: "Це ж соромно, коли людина великих здібностей не в змозі зрозуміло розповісти про свої задуми, виступаючи перед радою директорів чи відповідним комітетом.... гарному менеджеру потрібно вміти слухати так само, як вміти говорити".

В античній риторичі представлено два типи ідеальних ораторів.

Сократівський ідеал – важливими у риторичній діяльності є переконливість, істинність переконливого мовлення, моральність на користь суспільству, чіткість і впорядкованість. Для таких промовців характерною є формальна переконливість, надмірна словесна краса, пишність, вибагливість мовлення, самовираженість і корисливість

Софістичний – для представників цього ідеалу притаманна формальна переконливість, надмірна словесна краса, пишність, вибагливість мовлення, самовираженість і корисливість [5].

Сучасному успішному оратору варто сформулювати такі основні навички:

1. Пунктуальність. Важливою умовою ділового спілкування є пунктуальність, яка характеризує ваше шанобливе ставлення до свого і чужого часу, полегшує спілкування. Пунктуальність забезпечує планування. Варто поважати час слухачів, тому оратор не повинен порушувати регламент.

2. Лаконічність. Досвідчений доповідач говорить коротко, конкретно, однозначно. Чітко формулює думку, використовуючи прості переконливі речення з 5 – 7 слів. При цьому зайвими будуть аспекти, пов'язані з діяльністю компанії, з особистим життям будь-кого. Використання вузькогалузевих термінів ускладнює сприйняття інформації. Проте образне, емоційне мовлення цікавіше та зрозуміліше.

3. Повагу. Шанобливе ставлення до всіх учасників спілкування – не менш важлива умова на шляху досягнення успіху в будь-якій справі. Цікавість і егоїзм, нетерпимість або бажання побудувати кар'єру за чужий рахунок приносять лише розчарування і невдачі. Саме слухачі є рушійною силою розвитку красномовства, заради них виникла риторика як наука. Повага до слухачів, вміння вислухати, а також почути і зрозуміти є запорукою успіху. Якщо доповідач не відповідає на коментарі або питання співрозмовника, то грубо порушує мовний етикет.

4. Правильність і багатство мовлення. Не менш важливо говорити правильно, використовуючи літературну мову. Комунікативно якісне мовлення сприяє залученню до спілкування співрозмовників, допомагає переконувати, зацікавлювати інших своїми ідеями, а також втілювати їх у життя. Ця здатність знадобиться й під час встановлення ділових відносин і контактів. Цицерон говорив: «Вміти правильно говорити ... ще не заслуга, а не вміти – вже ганьба, тому що правильне мовлення, по-моєму, не стільки достоїнство (чеснота) вправного оратора, скільки властивість кожного громадянина» [7, 112].

5. Чітке формулювання мети. До того, як розпочати комунікацію, необхідно чітко визначити мету спілкування, яка й зумовить інформаційне наповнення, структуру промови, мовне розмаїття відповідно до конкретної ситуації.

6. Самоконтроль. Успішний оратор спокійний за будь-яких умов, урівноважений, адекватно реагує на критику, контролює прояви своїх почуттів і емоцій.

7. Індивідуальність. Спілкуючись, варто дотримуватися своїх мовних звичок, виробляти власний ораторський стиль, не наслідувати чужу манеру спілкування.

8. Компетентність. Ретельно дослідити тему, з якою доповідаєте, та спосіб її представлення, враховуючи аудиторію. Виступати потрібно впевнено, з піднятою головою, легкою усмішкою, відкритим поглядом для того, щоб сформулювати в слухачів враження компетентної людини, якій довіряють.

Отже, володіти ораторським мистецтвом повинен кожен сучасний успішний фахівець. Щоб зацікавити співрозмовника, досягти комунікативної мети, потрібно знати принципи, закони, особливості ділового спілкування.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Волков А. А. Основы риторики : учеб. пос. для вузов / А. А. Волков. – Академический проект, 2003. – 304 с.
2. Грайс П. «Логіка та мовне спілкування». / Грейс П. [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://kant.narod.ru/grice.htm> (дата 15.02.2020).
3. Ділова риторика як наука [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://ru.osvita.ua/vnz/reports/rhetoric/30500/> (дата 01.03.2020).
4. Етикет ділового спілкування [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [https://studopedia.su/16\\_188887\\_etiket-dilovogo-spilkuвання.html](https://studopedia.su/16_188887_etiket-dilovogo-spilkuвання.html) (дата 25.01.2020).
5. Мацько Л. І. Риторика. Навч. посібник / Мацько Л. І., Мацько О. М. — 2-ге вид., стер. — К.: Вища шк., 2006. —311 с.
6. Публічний виступ у діловому спілкуванні-[Електронний ресурс]. – Режим доступу: [https://web.posibnyky.vntu.edu.ua/icgn/10prishak\\_etyka\\_dilovyh\\_stosunkiv/p3-9.html](https://web.posibnyky.vntu.edu.ua/icgn/10prishak_etyka_dilovyh_stosunkiv/p3-9.html) (дата 01.02.2020).
7. Цицерон М. Т. Три трактата об ораторском искусстве / Цицерон М. Т. — М, 1972. - С. 112.

**Стадній Алла Сергіївна** – кандидат філологічних наук, доцент кафедри мовознавства, Вінницький національний технічний університет, м. Вінниця, e-mail: [stadniy.alla@ukr.net](mailto:stadniy.alla@ukr.net).

**Волошина Валерія Олегівна** – студентка групи ІСТ – 19б, факультет комп'ютерних систем і автоматики, Вінницький національний технічний університет, м. Вінниця, [0972633723lera@gmail.com](mailto:0972633723lera@gmail.com).

**Stadniy Alla** – Candidate of Philological Sciences (Ph. D.), Associate Professor of the Department of Linguistics, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia, e-mail: [stadniy.alla@ukr.net](mailto:stadniy.alla@ukr.net).

**Voloshyna Valeria Olehivna** – student of 1ST - 19b group, Faculty of Computer Systems and Automation, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia, [0972633723lera@gmail.com](mailto:0972633723lera@gmail.com).