

**Агароднікава С.В.**

*Беларускі дзяржаўны эканамічны ўніверсітэт  
Беларусь, Мінск*

## **ІНАВАЦЫЙНЫЯ АСПЕКТЫ МОЎНАЙ ТАКТЫКІ Ў СПРАВАВЫХ ЗНОСІНАХ**

У дакладзе «Інавацыйныя аспекты моўнай тактыкі ў справавых зносінах» разглядаюцца моўныя прыёмы, што дапамагаюць дасягнуць мэты ў справавых зносінах. Даследуюцца прычыны ўзнікнення розных камунікатыўных бар'ераў. Галоўная ўвага ў дакладзе засяроджваецца на прычынах узнікнення канфліктных сітуацый. У заключэнні разглядаюцца

прынцыпы камунікацыі, што спрыяюць плённым справавым зносінам.

*Ключавыя словы: моўная тактыка, інфармацыя, камунікатыўныя бар'еры, справавыя зносіны, канфлікт, вынік.*

**Aharodnikava S.V.**

*Belarus State Economic University,  
Belarus, Minsk*

## INNOVATIVE ASPECTS OF SPEECH PRACTICE IN BUSINESS COMMUNICATION

The report «Innovative Aspects of Speech Practice in Business Communication» discusses speech techniques that contribute to achieving a goal in business communication. The causes of various communication barriers are investigated. Particular attention in the report is paid to the causes of conflict situations and to strategies for resolving them.

In conclusion, the principles of communication that contribute to effective business communication are briefly discussed.

*Keywords: speech practice, information, communication barriers, business relations, conflicts, result.*

Дзейнасць чалавека ў справавым свеце непасрэдна звязана са зносінамі. Кожны яго прадстаўнік за дзень вымаўляе прыкладна 25-30 тысяч слоў. І, безумоўна, без мовы немагчымы справавыя кантакты: перагаворы, бяседы, выступленні на нарадах і прэзентацыях.

У кожнай сітуацыі зносін выкарыстоўваюцца свае моўныя тактыкі, і. к. моўныя прыёмы, што дапамагаюць дасягнуць мэты. Самымі распаўсюджанымі моўнымі тактыкамі ў справавых зносінах з'яўляюцца:

- абагульненне (неспрыяльная інфармацыя пвдмвцоўваецца словамі, што пэўная сітуацыя магчыма);
- нечаканасць (выкарыстанне нечаканай інфармацыі);
- зварот да аўтарытэта;
- момант нефармальнасці (паведамленне пра свае памылкі, для таго каб паказаць падыход да вырашэння праблемы);
- правакацыя (выказванне свайго непагаднення, для таго каб зразумець пазіцыю апанента);
- «падмазванне» аргумента («вы, як разумны чалавек, безумоўна, правільна зразумеце дадзеную сітуацыю») і інш.

Усім вядомы выпадкі, калі субяседнікі, як ні імкнуща, не разумеюць адзін аднаго. Гэта тлумачыцца неаднолькавым веданнем прадмета размовы, псіхалагічнымі асаблівасцямі субяседнікаў, прафесійнымі, палітычнымі адрозненнямі, і. к. камунікатыўнымі бар'ерамі.

1. *Лагічны бар'ер*. Кожны чалавек разглядае праблему са сваёй пазіцыі. Неабходна імкнуща зразумець субяседніка менавіта з яго пункту гледжання.

2. *Стылістычны бар'ер*. Ён мае на ўвазе дакладную структуру тэксту, лагічнасць і паслядоўнасць выкладання. Для гэтага выкарыстоўваецца правіла рамкі і ланцуга. Сутнасць правіла рамкі ў тым, што пачатак і заканчэнне паведамлення павінны быць дакладна акрэслены, таму што пачатак і заканчэнне лепш запамінаюцца. Правіла ланцуга мае на ўвазе структуру тэксту, пабудаваную па якой-небудзь прыкмеце. І, безумоўна, улічваецца від паведамлення, таму што форма камунікацыі павінна адпавядаць яе зместу. У іншым выпадку ўзнікае стылёвы бар'ер.

3. *Семантычны (сэнсавы) бар'ер* узнікае, калі субяседнікі выкарыстоўваюць розную лексіку, розную культуру размовы, і. к. «размаўляюць на розных мовах», маюць рэлігійныя, прафесійныя адрозненні.

4. *Фанетычны бар'ер*. Калі ў субяседніка няправільнае маўленне, у мове шмат слоў-паразітаў, жаргонных слоў.

У справавой сферы дзейнасці кожнаму чалавеку даводзіцца сутыкацца не толькі з незразуменнем, але і ўступаць у канфлікт – сутыкненне бакоў, якія маюць супрацьлеглыя мэты, інтарэсы, погляды. Вылучаюць сацыяльныя і ўнутрыасабістыя канфлікты, канструктыўныя і дэструктыўныя, працоўныя, сацыяльныя і г.д.

Канфлікты, звычайна, развіваюцца па адной схеме і маюць тры этапы: перадканфліктны, адкрыты і пасляканфліктны.

Перадканфліктны характарызуецца ўсведамленнем канфлікту яго ўдзельнікамі і жаданнем вырашыць яго неканфліктнымі спосабамі (бяседай, просьбай, перакананнем і г.д.).

Адкрыты перыяд пачынаецца з інцыдэнту, затым канфлікт пашыраецца: нарастае эмацыянальная напружанасць удзельнікаў, прыцягваюцца новыя сілы і новая інфармацыя, бакі пераходзяць да асабістых выпاداў і прэтэнзій, да агрэсіўных дзеянняў; першапачатковая прычына рознагалосся забываецца. У выпадку, калі бакі разумеюць, што тактыкі, якія яны выкарыстоўваюць, не даюць выніку, змяняецца іх стаўленне і пачынаецца заканчэнне канфлікту у адной якой-небудзь форме: вырашэнне, затуханне або пераростанне ў іншы канфлікт.

Пасляканфліктны перыяд – гэта пераадоленне адмоўных эмацыянальных ацэнак, наладжванне адносін або супрацоўніцтва.

*Саперніцтва* (канкурэнцыя) – стратэгія адкрытай барацьбы, навязванне свайго пункту гледжання, які непрымальны для другога боку. Гэты варыянт прымяняецца ў сітуацыі, калі прапанаванае вамі вырашэнне праблемы лепшае, калі рашэнне неабходна прыняць аператыўна і ў вас дастаткова паўнамоцтваў. Небяспечным у гэтым выпадку з’яляецца пашырэнне канфлікту.

*Сатрудніцтва* – гэта пошук вырашэння праблемы, якое задаволіць усе бакі. Гэты стыль патрабуе самавалодання, павагі да партнёраў. Ён выкарыстоўваецца, калі ёсць час для абдумвання і прыняцця рашэння, калі бакі маюць роўную ўладу і як роўныя шукаюць вырашэння праблемы, калі бакі гатовы выслухаць адзін аднаго і прадаставіць патрэбную інфармацыю.

*Кампраміс* – урэгуляванне рознагалоссяў праз узаемныя ўступкі, і. к. удзельнікі выконваюць часткова свае пажаданні, часткова пажаданні партнёраў. Кампраміс выкарыстоўваецца, калі вы можаце змяніць першапачатковую мэту, калі абодва бакі маюць аднолькавую ўладу і ўзаемавыключныя інтарэсы.

*Ухіленне* – магчымасць выхаду з канфліктнай сітуацыі, не вырашаючы яе і не настойваючы на сваім рашэнні. Звычайна выкарыстоўваецца, калі праблема нез’яляецца асабліва важнай, каб сабраць неабходную інфармацыю або каб пазбегнуць зносін з канфліктным чалавекам. Таксама выкарыстоўваецца, калі ў вас мала ўлады, калі прынясе дадатковыя непрыемнасці, калі патрэбен час, каб атрымаць двдвтковую інфармацыю або дадатковую падтрымку.

*Прыстасаванне* – згладжванне супярэчлівасцей за кошт уласных інтарэсаў. Прымаючы гэту стратэгію, вы пагаджаецеся дзейнічаць разам з партнёрамі. Прыстасаванне выкарыстоўваецца, калі неабходна захаваць мірныя адносіны, калі вы не маеце рацыі і калі ў вас мала шанцаў.

Эфектыўнасць справавога ўзаемадзеяння вызначаецца не толькі правільным разуменнем моўнага дзеяння, але і ўменнем правільна ўспрымаць візуальную інфармацыю. Унутраны свет чалавека і мова яго цела і жэстаў узаемазвязаны.

Да сродкаў невербальнай камунікацыі адносяць, як звычайна, наступнае: жэст, позу, погляд, выраз твару, дыстанцыю.

Мова жэстаў, з аднаго боку, інтэрнацыянальная, з другога – кожны народ мае свае жэсты, трымае сваю дыстанцыю ў зносінах. Усё, што чалавек не можа перадаць словамі, ён перадае жэстамі, мімікай, поглядам. Невербальныя сігналы паказваюць уменне чалавека валодаць сабой, а

таксама сапраўднае стаўленне да нас іншых людзей.

Важным фактарам зносін з'яўляецца і міжасабістае прастранства. Менавіта ў справавых зносінах даследчыкамі вылучаюцца наступныя зоны:

- сацыяльная зона (ад 1, 2 да 3, 7м) – гэта дыстанцыя вытрымліваецца пры нефармальным і справавым кантактах;
- грамадская зона ( больш за 3, 6м) – пры зносінах з вялікай аўдыторыяй.

Такім чынам, для таго, каб справавыя зносіны прыносілі станоўчыя вынікі, неабходна памятаць аб прынцыпах камунікацыі, «бачыць» суб'ядніка, вывучаць яго невербальныя сродкі і, галоўнае, пазбягаць моўных бар'ераў.

### Літаратура

1. Беларуская мова: Цяжкія пытанні фанетыкі, арфаграфіі, граматыкі / А. І. Падлужны, Л. Ц. Выгонная, Г. К. Усціновіч [і інш.] ; Пад рэд. А. І. Падлужнага – Мн.: Нар. асвета, 1987. –144 с.
2. Трофимова, Г. К. Русский язык и культура речи: курс лекций / Г. К. Трофимова. – 5-е изд. – М.: Флинта: Наука, 2007. – 160 с.