

Олександр МУНТЯН,
orcid.org/0000-0002-7004-0249
кандидат філологічних наук,
доцент кафедри філології та перекладу
Київського національного університету технологій та дизайну
(Київ, Україна) aamuntian@yahoo.com

РИТОРИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

Стаття присвячена розгляду важливості мовленнєвих аспектів у діловому спілкуванні українською мовою в риторичному аспекті. У сучасному світі професійна комунікація відіграє важливу роль у бізнесі, політиці, освіті та інших сферах суспільства. Одним із ключових аспектів цього виду спілкування є риторика, яка є мистецтвом впливати на інших та переконувати їх.

Мета статті полягає у розгляді важливості риторики ділового спілкування в сучасному світі та основних аспектів її використання. У статті розглянуто роль лінгвориторичних засобів у сприйнятті світу реципієнтами. Автор наголошує на правильному виборі лексичних одиниць, граматичних структур, риторичних фігур, метафор та на мовленнєвих маніпуляціях у формуванні переконань та сприйнятті інформації аудиторією.

Окрема увага в діловому спілкуванні приділяється стилістиці. Автор вказує на значення формального стилю у важливих письмових комунікаціях та наголошує на відповідності стилю та тону з контекстом спілкування. З'ясовано, що окрім граматики та лексики, структура мовлення відіграє вирішальну роль у передачі інформації та підтримці позиції. Зазначається, що будова логічних та послідовних аргументів є важливим елементом комунікації. Автор статті звертає увагу на необхідність аналізу аудиторії, побудови сильних аргументів, структурування повідомлення, використання чіткої мови, а також активної взаємодії з аудиторією. Наукова сфера лінгвориторики розглядається в контексті розвитку вмінь для успішної комунікації українців в сучасному бізнесі та суспільстві.

Підсумовуючи, автор зазначає, що лінгвориторичні засоби є ключовими для успішного ділового спілкування, і навички їх правильного використання допомагають досягти цілей та побудувати позитивні відносини. У статті наголошується на впливі риторичних навичок на успішну комунікацію та професійний розвиток.

Ключові слова: ділова комунікація, лінгвориторика, мовленнєві засоби, професійний розвиток, українська мова.

Oleksandr MUNTIAN,
orcid.org/0000-0002-7004-0249
Ph.D. in Philological Sciences,
Associate Professor at Department of Philology and Translation
Kyiv National University of Technologies and Design
(Kyiv, Ukraine) aamuntian@yahoo.com

THE RHETORIC OF BUSINESS COMMUNICATION

The article deals with the importance of linguistic aspects in business communication in Ukrainian from the rhetorical point of view. In today's world, professional communication plays an important role in business, politics, education and other spheres of society. One of the key aspects of this type of communication is rhetoric, which is the art of influencing and persuading others.

The purpose of the article is to consider the importance of business communication rhetoric in the modern world and the main aspects of its use. The article discusses the role of linguistic and rhetorical means in the perception of the world by recipients. The author emphasize the correct choice of lexical items, grammatical structures, rhetorical figures, metaphors, and language manipulations in the formation of beliefs and perception of information by the audience.

Special attention is paid to stylistics in business communication. The author point out the importance of formal style in important written communications and emphasize the correspondence of style and tone to the context of communication. It is found that in addition to grammar and vocabulary, the structure of speech plays a crucial role in conveying information and maintaining a position. It is noted that the structure of logical and consistent arguments is an important element of communication. The author of the article draw attention to the need to analyze the audience, build strong arguments, structure the message, use clear language, and actively interact with the audience. The scientific field of linguistics is considered in the context of developing skills for successful communication of Ukrainians in modern business and society.

Summarizing, the author note that linguistic tools are key to successful business communication, and the skills of their correct use help to achieve goals and build positive relationships. The article emphasizes the impact of rhetorical skills on successful communication and professional development.

Key words: business communication, linguistics, linguistic means, professional development, Ukrainian language.

Постановка проблеми. Ділова риторика – наука про переконливе та ефективне мовлення в різних ситуаціях ділового спілкування; як прикладний напрям риторики, ділова риторика вивчає різні форми ділового спілкування й колективного обговорення ділових проблем, такі як бесіди, дискусії, наради, круглі столи, переговори, телефонні розмови, інструктивні промови тощо; іноді до сфери інтересів ділової риторики відносять також письмове професійне спілкування (листи, документи тощо) (Макович, Вербицька та Капітан, 2016 : 37).

Риторика включає в себе навички переконання, спроможність структурувати свої думки та ефективно комунікувати з аудиторією (Кунь, 2011). Ця класична наука спрямована на досягнення конкретних цілей в спілкуванні, таких як переконання, підтримка ідеї, розв'язання конфлікту або досягнення домовленості. Ділове спілкування є невід'ємною частиною сучасного світу. Воно відіграє ключову роль у бізнесі, політиці, освіті та інших сферах життя суспільства. Один із найважливіших аспектів ділового спілкування – це риторика (Олійник, 2010). Риторика ділового спілкування – це мистецтво впливати на інших та переконувати їх у своїй точці зору (Федорчук, 2017). У цій статті розглянуто основні аспекти риторики ділового спілкування та її важливість в сучасному світі.

Риторика ділового спілкування є невід'ємною частиною успіху в сучасному бізнесі та суспільстві загалом. Володіння риторичними навичками допомагає створити впливовий імідж, переконати аудиторію та досягти поставлених цілей в спілкуванні. Розуміння основних принципів риторики і їх застосування робить успішними спікерів та комунікаторів, що сприяє їх професійному і особистому розвитку.

У сфері ділового спілкування риторика набуває особливої важливості. Організації та підприємства взаємодіють з клієнтами, партнерами, співробітниками та іншими зацікавленими сторонами, і ефективно спілкування є ключовим чинником успіху. Риторичні навички допомагають створити впливовий імідж підприємства, переконати клієнтів в якості продукту чи послуги, а також здійснювати ефективну комунікацію всередині організації чи підприємства.

Аналіз досліджень. Ділова українська мова знаходилася у центрі уваги багатьох українських науковців. Ретельний аналіз сучасних досліджень у галузі риторики та ділового мовлення свідчить про те, що більшість розвідок присвячено соціально-побутовому красномовству (Бондаренко, 2006), діловому спілкуванню у сфері державного

управління (Нижник, 2005), мистецтву судових дебатів (Олійник, 2010), педагогічній риторичі (Кучерук, Голуб, Горошкіна та ін., 2016), історії становлення і розвитку української риторичі (Кунь, 2011), українському діловому мовленню в аспекті професійного і непрофесійного спілкування (Загнітко, Данилюк, 2004). Попри значну кількість досліджень, присвячених діловому мовленню та риторичі, питання риторичі ділового спілкування залишається недостатньо вивченим. У цьому аспекті виникає потреба розглянути роль лінгвориторичних засобів у сприйнятті світу реципієнтами, на правильному виборі лексичних одиниць, граматичних структур, риторичних фігур у формуванні переконань та сприйнятті інформації аудиторією.

Мета статті полягає у розгляді важливості риторичі ділового спілкування в сучасному світі та основних аспектів її використання.

Виклад основного матеріалу. Мова є потужним інструментом комунікації, який може впливати на сприйняття світу, переконання та дії. Лінгвориторичні засоби впливу мають великий потенціал для формування світогляду і сприйняття реальності. Важливо бути уважними до того, як мова використовується в різних контекстах, і розвивати навички аналізу та критичного мислення, щоб бути менш вразливими до маніпуляцій та зберігати незалежність у формуванні переконань.

Лінгвориторичні засоби впливу використовуються в різних сферах життя, від політики до реклами, від масової медіа до особистих стосунків. У цій статті розглядається те, яким чином мова може використовуватися для впливу на людей та формування їхнього світогляду, адже слова мають велике значення у сприйнятті світу людиною. Вони можуть викликати різні емоції та асоціації. Наприклад, однакову ідею можна виразити різними словами, і це може вплинути на сприйняття цієї ідеї: слово «боротьба» може викликати позитивні асоціації зі стійкістю та вольовими зусиллями, але також може викликати негативні асоціації зі суперництвом і конфліктом.

Для досягнення ефективного спілкування важливо використовувати спеціалізовану термінологію, яка характеризує галузь або сферу діяльності. Користувачі української мови повинні бути вмілими використовувати терміни, які точно відображають їхні ідеї та поняття. Також важливо уникати вживання жаргонних виразів, які можуть бути незрозумілими для оточуючих.

Риторичні фігури – це особливий вид лінгвориторичних засобів, які використовуються для

створення ефектів у мовленні. Наприклад, епіфора (повторення одного і того ж слова або виразу в кінці різних речень) може підсилити ідею та наголосити її важливість. Антитеза (протиставлення суперечливих ідей) може створити драматичний контраст у мовленні. Метафори та образи в мовленні можуть викликати візуальні асоціації та впливати на уявлення реципієнта про об'єкти або явища. Наприклад, порівняння «життя – це подорож» може спонукати до думок про життя як про пригодницьку подорож з відповідними плюсами та мінусами.

Не тільки слова, але і граматична структура речень може бути використана для впливу на сприйняття. Наприклад, вживання пасивного стану може викликати відчуття відокремленості та відсутності відповідальності. У той же час, активні конструкції акцентують відповідальність і дієвість. Помилки у граматиці можуть призвести до нерозуміння або навіть спотворення інформації. Тому важливо дотримуватися граматичних правил у власному мовленні та писемному спілкуванні. Наприклад, коректне вживання часових форм, сполук слів у реченні та інших граматичних нюансів відіграють важливу роль у створенні чіткого та зрозумілого повідомлення.

Особливу увагу слід приділяти стилістиці в діловому спілкуванні. Формальний стиль використовується у письмових офіційних документах, листах та електронних повідомленнях бізнес-характеру. Важливо дотримуватися відповідного стилю та тону в залежності від контексту спілкування. Наприклад, вирази «шановний пан/пані» та інші відповідні вирази додають офіційності в комунікації.

Також важливо бути ввічливим та респектабельним у діловому спілкуванні. Вживання виразів подяки, привітань та інших форм ввічливості сприяє позитивним відносинам та сприйняттю спілкування як професійного.

Окрім граматики та лексики, структура мовлення також має велике значення в діловому спілкуванні (Федорчук, 2017 : 75). Важливо будувати логічні та послідовні аргументи, які підтримують відповідну позицію. Також слід дотримуватися чіткої структури виступу або тексту, використовуючи вступ, розвиток теми та висновок. Це допомагає реципієнтам легше сприймати інформацію.

Основні аспекти риторики ділового спілкування включають в себе:

Аналіз аудиторії: Розуміння потреб, очікувань та ставлення аудиторії є важливим етапом впливу на неї. Діловий спікер повинен знати, до кого він звертається, і адаптувати своє повідомлення відповідно до цього.

Будування аргументів: Спікер повинен розробити сильні та переконливі аргументи, які підтримують його позицію або ідею. Це може включати в себе використання фактів, статистики, прикладів та емоційних апеляцій.

Структурування повідомлення: Важливо вміти організувати свої думки в логічну послідовність. Зазвичай ділове повідомлення включає в себе вступ, основну частину з аргументами і висновок.

Вживання мови: Мова повинна бути чіткою, лаконічною та відповідати аудиторії. Важливо уникати складних термінів та надмірної технічності, якщо аудиторія не обізнана в цьому напрямку.

Візуальна комунікація: У діловому спілкуванні важливу роль відіграє не лише усна мова, але й візуальні елементи, такі як презентації, графіки, діаграми тощо.

Комунікація з аудиторією: Важливо слухати і взаємодіяти з аудиторією, реагуючи на їхні запитання і коментарі. Це допомагає підтримувати активний діалог і зміцнювати взаєморозуміння.

Як вже зазначалося, ділове риторичне спілкування є важливою навичкою для успішної кар'єри та ефективних міжособистих відносин. Щоб розвинути цю навичку, корисно виконувати різні вправи. Ось кілька вправ, які можуть допомогти у цьому:

1. Вправи на вимову та голосовий контроль:
 - вчитися правильно вимовляти слова та фрази, використовувати словники з правильною вимовою;
 - практикувати вправи на розширення голосового діапазону та гучності голосу;
 - вчитися правильно наголошувати слова та фрази для підвищення їхньої ефективності.
2. Вправи на підготовку до виступів:
 - готувати теми для виступу та створювати структуру виступу (вступ, основна частина, висновок);
 - практикувати вправи на розвиток навичок публічних виступів, включаючи виразність, жестикуляцію та контакт з аудиторією.
3. Вправи на аргументацію та переконування:
 - практикувати аналіз аргументів та контраргументів на різні теми;
 - практикувати вправи на переконування інших людей у точці зору через аргументи та докази.
4. Вправи на активний слух:
 - вчитися слухати інших уважно та реагувати на їхні думки та ідеї;
 - практикувати вправи на запитання для кращого розуміння співрозмовника.

5. Вправи на імпровізацію:
– практикувати імпровізаційні відповіді на різні запитання або ситуації;

– виконувати імпровізаційні ролі та вдосконалювати навички реагування на несподівані ситуації.

6. Вправи на підвищення обсягу лексики:

– постійно вивчати нові слова та вирази;

– використовувати слова з різних сфер знань, щоб робити мовлення більш різноманітним та насиченим.

7. Вправи на вдосконалення невербальної комунікації:

– вчитися читати та розуміти міміку, жести та тон голосу інших людей;

– практикувати власну міміку та жестикуляцію для підкреслення слів.

8. Вправи на управління стресом:

– вивчати техніки релаксації та зниження стресу перед виступами або важливими розмовами.

Ці вправи можуть допомогти розвинути ділове риторичне спілкування та стати більш ефективним комунікатором в різних сферах життя та професії. Важливо практикувати їх регулярно, щоб досягти помітних результатів.

У підсумку, лінгвориторичні засоби відіграють важливу роль у діловому спілкуванні українською мовою. Граматика, лексика, структура мовлення та стилістика є ключовими елементами успішної

комунікації. Вміння правильно використовувати ці засоби допомагає досягти мети спілкування та побудувати позитивні відносини з партнерами та колегами.

Висновки та перспективи подальших досліджень. Ділове спілкування в сучасному світі є надзвичайно важливим аспектом професійного та соціального життя. Українська мова, як національна мова України, відіграє ключову роль у діловому спілкуванні серед українців. Щоб бути успішними в сучасному бізнесі та соціальних відносинах, важливо володіти лінгвориторичними засобами ділового спілкування українською мовою. Лінгвориторичні засоби також широко використовуються у політиці та ідеологічних дискусіях. Політики та громадські діячі можуть використовувати мову, щоб переконати громадськість у правильності своїх поглядів або викликати емоційну реакцію. В аспекті ділового спілкування слід згадати й про лінгвориторику – науку, що вивчає мовні засоби комунікації, включаючи граматику, лексику, структуру мовлення та стилістику. У діловому спілкуванні лінгвориторичні засоби стають ключовими для досягнення мети, яка може бути обміном інформацією, укладанням угод, виразом ідей тощо.

Перспективу подальших досліджень вбачаємо у розробці лексичних вправ для розвитку ділового спілкування із застосуванням риторичних постулатів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бондаренко Г. Л. Національне соціально-побутове красномовство як особливий вид усного мовлення. Умань, 2006.
2. Загнітко А. П., Данилюк І. Г. Українське ділове мовлення: професійне і непрофесійне спілкування. Донецьк: ТОВ ВКФ «БАО», 2004. 480 с.
3. Кунь З. Й. Українська риторика: історія становлення і розвитку: навчальний посібник. Львів: Львівська політехніка, 2011. 247 с.
4. Макович Х. Я., Вербицька Л. О., Капітан Н. О. Словник термінів і понять з риторики. Львів, 2016. 140 с.
5. Нижник Н. Р., Пашко Л. А., Олуйко В. М., Кіндзеровський С. А. Ділове спілкування у сфері державного управління. Хмельницький, 2005. 196 с.
6. Олійник О. Б. Мистецтво судових дебатів. Київ: Кондор, 2010. 258 с.
7. Педагогічна риторика: історія, теорія, практика: монографія / [О. А. Кучерук, Н. Б. Голуб, О. М. Горошкіна, С. О. Караман та ін.]; за ред. О. А. Кучерук. Київ: КНТ, 2016. 258 с.
8. Федорчук В. М. Тренінг особистісного зростання. К.: ЦУЛ, 2017. 252 с.

REFERENCES

1. Bondarenko H. L. (2006). *Natsionalne sotsialno-pobutove krasnomovstvo yak osoblyvyi vyd usnoho movlennia* [National social and everyday eloquence as a special type of oral speech]. Uman [in Ukrainian].
2. Zahnitko A. P., Danyliuk I. H. (2004). *Ukrainske dilove movlennia: profesiine i neprofitiine spilkuvannia* [Ukrainian business speech: professional and non-professional communication]. Donetsk: TOV VKF «BAO» [in Ukrainian].
3. Kun Z. Y. (2011). *Ukrainska rytoryka: istoriia stanovlennia i rozvytku* [Ukrainian rhetoric: the history of formation and development]; *navchalnyi posibnyk*. Lviv: Lvivska politekhnikha [in Ukrainian].
4. Makovych Kh. Ia., Verbytska L. O., Kapitan N. O. (2016). *Slovyk terminiv i poniat z rytoryky* [Glossary of terms and concepts in rhetoric]. Lviv [in Ukrainian].
5. Nyzhnyk N. R., Pashko L. A., Oluiko V. M., Kindzerovskiy S. A. (2005). *Dilove spilkuvannia u sferi derzhavnoho upravlinnia* [Business communication in the field of public administration]. Khmelnytskyi [in Ukrainian].
6. Oliinyk O. B. (2010). *Mystetstvo sudovykh debativ* [The art of courtroom debate]. Kyiv: Kondor [in Ukrainian].
7. Pedagogichna rytoryka: istoriia, teoriia, praktyka: monohrafiia (2016). [Pedagogical rhetoric: history, theory, practice] / [O. A. Kucheruk, N. B. Holub, O. M. Horoshkina, S. O. Karaman ta in.]; za red. O. A. Kucheruk. Kyiv: KNT [in Ukrainian].
8. Fedorchuk V. M. (2017). *Treninh osobystisnoho zrostantia* [Personal growth training]. K.: TsUL [in Ukrainian].