

ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ КЕРІВНИКІВ НАВЧАЛЬНОГО ЗАКЛАДУ: ОСОБЛИВОСТІ МОВЛЕННЕВОГО ЕТИКЕТУ

Шуть Валентина Яківна,

старший викладач кафедри

державного управління та управління освітою Інституту суспільства

Київського університету імені Бориса Грінченка

Анотація. У статті проаналізовано специфіку ділового спілкування керівників навчальних закладів, що є важливою умовою одержання оптимальних результатів професійної діяльності педагогічного колективу. Розглянуто особливості мовленнєвого етикету: норми літературної мови при звертанні, формули вибачення.

Ключові слова: ділове спілкування, службовий етикет, мовленнєвий етикет, звертання, етикетні формули вибачення.

Культура ділового спілкування відіграє важливу роль у житті кожної людини, стаючи необхідним фактором ефективної комунікації, сприяючи розвитку особистості, оптимізуючи міжособистісну взаємодію у професійній діяльності. На думку О. Яновської, сучасний педагогічний колектив — це комунікаційна система, що саморозвивається, динамічно реагує на актуальні зміни, що відбуваються в соціумі, й уможливорює розмаїття та альтернативність шляхів становлення особистості завдяки варіативності. У діловому спілкуванні як особливому процесі, що забезпечує зближення індивідів, у встановленні контактів задля одержання оптимальних результатів професійної діяльності зацікавлені усі члени педагогічної спільноти. Ділове спілкування — багатофункціональний процес практичної взаємодії між людьми, що породжується потребами спільної діяльності [3, 7].

У кожній ситуації ділового спілкування реалізується кілька функцій, завдяки яким мовець досягає поставленої мети: *контактна* — налагодження стану обопільної готовності сприймати та передавати інформацію і підтримувати взаємний зв'язок; *інформаційна* — обмін запитаннями та відповідями; *спонукальна* — заохочення партнера до виконання певних дій; *координаційна* — взаємне орієнтування й узгодження дій, коли йдеться про спільну діяльність; *пізнавальна* — адекватне сприймання і розуміння змісту повідо-

млення, а також взаємне розуміння одне одного; *впливова* — спрямована на зміну стану, поведінки, ціннісно-мотиваційної сфери партнера.

За різних ситуацій ділового спілкування може переважати та чи інша функція або декілька з них. Успішним ділове спілкування стає тоді, коли, поряд із глибокими професійними знаннями, особистість демонструє вміння добирати стосовно свого комунікативного партнера найбільш адекватні способи поведінки, виявляє творчий підхід до вибору засобів впливу на співрозмовника.

Етикет завжди стає зовнішнім виявом культури спілкування, виступаючи важливою підсистемою моральної культури суспільства. Діяльність керівника навчального закладу проходить у постійній взаємодії з іншими людьми, тому важливу роль відіграє культура спілкування. Саме тут велике значення має службовий етикет, що є системою законодавчо закріплених, історично сформованих та природно встановлених правил поведінки і спілкування у різних сферах службової та позаслужбової діяльності.

Метою цієї статті є аналіз особливостей ділового спілкування керівників навчального закладу, зокрема специфіки мовленнєвого етикету в їх професійній діяльності. За визначенням науковців, мовленнєвий етикет — складна система мовних знаків, що спирається на моральні правила й вимоги і вказує на ставлення як до інших людей, так і до себе. Таке ставлення формувало не одне покоління людей, і в ньому, як у дзеркалі, відбивається менталітет народу, він є неодмінною складовою професіоналізму службовців і всіх тих, кому доводиться вирішувати свої ділові проблеми, використовуючи спілкування [2, 131].

Ділове спілкування традиційно починається зі звертання до співрозмовника. Існує єдиний увічливий офіційний спосіб звертання в колективі — на ім'я та по батькові (в офіційних ситуаціях — на прізвище з обов'язковим *добродій, пан* або *товариш*). Звертання у формі кличного відмінка відповідає нормам сучасної літературної мови, форми кличного відмінка, утворені від іменників (назв осіб) чоловічого і жіночого роду, використовуються як у писемному, так і в усному діловому мовленні.

Можливі проблеми щодо використання форм відмінків у звертаннях, що складаються з кількох назв. *Рекомендується запам'ятати:*

— у звертаннях, які складаються з двох власних назв або із загальної назви та імені, обидва слова мають форму кличного відмінка: *добродію Сергію, друже Андрію, колего Дмитре, пане Володимире, Юлію Івановичу, Ірину Богданівно*;

— у звертаннях, які складаються із загальної назви й прізвища, форму кличного відмінка має загальна назва, а прізвище вживається у формі називного відмінка: *добродійко Волошина, пане Максимчук, друже Іванченко*;

— у звертаннях, які складаються із двох загальних назв, форму кличного відмінка обов'язково має перше слово, а друге може вживатися у формі як називного, так і кличного відмінка: *пане службовцю (пане службовець), пане директоре (пане директор)*.

В усному діловому мовленні інколи можна почути, як мовці поєднують моделі називання-звертання, наприклад: *Шановна пані Світлано Сергіївно! Шановний пане Володимире Васильовичу!* Літературна норма вимагає говорити і писати або *пані Світлано, пане Володимире*, або *Світлано Сергіївно, Володимире Васильовичу*. Поєднувати ці моделі не прийнято.

В українській мові при творенні чоловічих імен по батькові до основи імені завжди додаємо суфікс **-ович**: *Назарович, Васильович, Євгенович, Ігорович, Анатолійович*. В іменах *Ілля, Лука* при творенні імен по батькові втрачається перша частина суфікса **-(ов)ич** — і маємо відповідні форми: *Ілліч, Лукич*. Є в українській мові й рівнозначні паралельні варіанти імен по батькові: *Савич і Савович, Кузьмич і Кузьмович, Хомич і Хомович*.

Жіночі імена по батькові творяться завжди за допомогою суфікса **-івн(а)**, який додається до основи імені: *Антонівна, Денисівна, Іллівна, Савівна*. В іменах по батькові, утворених від імен на *-й*, у графічному варіанті маємо суфікс **-івн(а)**: *Юрїївна, Андрїївна, Анатолїївна*. Звернімо увагу, що в офіційно-діловому стилі від імен *Микола, Григорій* творимо такі форми імен по батькові: *Миколайович, Миколаївна; Григорович, Григорівна*. І не використовуємо *Миколович, Миколівна; Григорійович, Григорїївна*, що мають розмовний, стилістично знижений відтінок.

Правило «закритого-відкритого» складу поширюється і на імена по батькові, тобто в основах імен можуть відбуватися чергування **і** з **о**: *Федір — Федорович, Федорівна; Нестір — Несторович, Несторівна; Ничитір — Ничиторович, Ничиторівна*.

Коли у тексті знаходяться поряд кілька іменників чоловічого роду у формі давального відмінка однини, то для уникнення одноманітних відмінкових закінчень слід уживати паралельні закінчення **-у (-ю)** або **-ові, -еві (-єві)**: *Симоненку Василеві Андрійовичу, Іваненку Леонідові Миколайовичу, директорові Матвієнку Степану Яковичу, секретареві Скоробагатьку О.П.*

Форми по батькові від офіційних подвійних імен на зразок *Богдан-Юрій* утворюються зазвичай від першого імені (*Олексій Богданович, Ірина Богданівна*), але за бажанням рідних під час реєстрації новонароджених може бути зареєстрована форма по батькові й від другого імені (*Олексій Юрійович, Ірина Юрїївна*). Зрідка трапляються давні записи, де форма по батькові складається з обох імен: *Олексій Богдан-Юрійович, Ірина Богдан-Юрїївна*. У цьому випадкові перше ім'я не відмінюється: *стаття Олексія Богдан-Юрійовича, прохання Ірини Богдан-Юрїївни*.

Ситуації ділового спілкування передбачають і необхідність за певних обставин попросити у співрозмовника пробачення, адже вибачення — це прохання виявити поблажливість, пробачити провину. По-іншому, це «словесне спокутування провини». Оскільки провини бувають різні за своєю величиною і за наслідками, то мовець має вибирати з чималої парадигми стандартних фраз українського мовного етикету таку формулу, що була б сумірна провині й водночас давала можливість досягти бажаного результату [1, 178]. Часто зустрічається в усному діловому мовленні неправильне використання: «*Я вибачаюсь*». Дієслово вибачаюсь (-ся) має у своєму складі постфікс -сь (-ся) — колишній займенник ся, що був формою від себе -я, порівняйте: *збираюся (я збираю себе), вмиваюся (я вмиваю себе)*. Тому нормативними будуть різноманітні конструкції: *вибачте мені (даруйте, перепрошую); прошу вибачення; пробачте, прошу вибачити мені; за це треба попросити пробачення або треба перепросити*.

Звернімо увагу, що дієслова *вибачати, пробачати, простити* вимагають давального відмінка залежних слів, наприклад: *вибачте (пробачте, простіть) мені (йому, їй, нам)*. Отже, поєднання цих українських дієслів із залежними від них займенниками та іменниками у знахідному відмінку (*вибачте нас, пробачте мене, простіть її*) — це калька російського словосполучення, що має суржиковий, ненормативний характер.

Таким чином, високу культуру мовлення особистості визначає досконале володіння літературною мовою, її нормами в процесі мовленнєвої діяльності. Мовленнєва культура керівників навчальних закладів великою мірою залежить від зорієнтованості на основні риси бездоганного, зразкового мовлення, що характеризується такими найважливішими ознаками: правильністю, змістовністю, послідовністю, багатством, точністю, виразністю, доречністю та доцільністю, допомагаючи створювати і підтримувати в педагогічному колективі сприятливий морально-психологічний клімат задля одержання оптимальних результатів професійної діяльності.

Література

1. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування / Я. Радевич-Винницький. — К. : Т-во «Знання», КОО, 2008. — 291 с.
2. Чмут Т.К. Етика ділового спілкування: Навч. посіб. / Т.К. Чмут, Г.Л. Чайка. — К. : Знання, 2007. — 230 с. — («Вища освіта ХХІ століття»).
3. Яновська О. Ділове спілкування як чинник результативності діяльності педагогічного колективу: автореф. дис. ... канд. психол. наук: 19.00.05 / Яновська Олена Євгенівна; Ін-т психології ім. Г.С. Костюка АПН України. — К., 2009. — 20 с.