

У 2011-2012 навчальному році профільним навчанням охоплено 44 113 учнів старшої школи, що складає 93,9% від загальної кількості учнів.

У програмі визначені **очікувані результати:**

1. Оптимізація мережі закладів освіти до потреб області, створення інноваційних освітніх комплексів, педагогічних технопарків.

2. Створення умови для особистісного розвитку і творчої самореалізації учасників педагогічного процесу, укріплення їх здоров'я.

3. Підготовка та виховання педагогічних кадрів, здатних працювати в умовах інноваційних змін.

4. Створення дієвої системи ресурсного забезпечення освіти.

5. Наближення регіональної системи освіти до європейських вимірів і стандартів.

6. Підвищення конкурентоздатності випускника.

7. Підвищення якості освіти на всіх рівнях освітньої системи.

Таким чином, в сучасних умовах реформування системи освіти в країні доцільно і необхідно скористатись можливостями філософії освіти для аналізу системи освіти, пошуку шляхів та розробки стратегічних програм її реформування. І прикладом цього є розроблена програма для Донеччини.

Список джерел:

- Андрущенко, В. Філософічність освіти: теорія, методологія, практика / В. Андрущенко // Вища освіта України. – 2008. – № 4. – С.10-19.
- Астахова, Е. Глобальна криза як виклик та стимул розвитку сучасної освіти / Е. Астахова // Новий колегіум. – 2009. – № 3. – С.13-17.
- Волович, В. Болонський процес и новая парадигма образования в Украине / В. Волович // Социология: теория, методы, маркетинг. – 2004. – № 4. – С. 189-199.
- Ерохин, А.К. К вопросу об изменении целей высшего образования / А.К. Ерохин // Alma mater. – 2008. – № 10. – С.21-25. – [Философия высшего образования].
- Журавський, В.С. Державна освітня політика: поняття, системність, політичні аспекти / В.С.Журавський // Правова держава: щорічник наукових праць. – К.: Ін-т держави і права ім. В.М.Корецького НАНУ, 2003. – Вип.14. – С.20-30.
- Завгородня, О. Шлях до Європи: світоглядне річище (філософські тексти й сучасні контексти) / О. Завгородня // Вища школа. – 2009. – № 7. – С.99-110.
- Кочетков, А.И. Высшее образование как фактор социокультурной адаптации молодежи / А.И.Кочетков, Г.А.Самара // Alma mater. – 2009. – №2. – С. 17-22. – [Философия образования].
- Кремень, В. Філософія людиноцентризму у світлі національної ідеї // Вища освіта України. – 2009. – № 1. – С. 5-13.
- Луцай, В. Розробка сучасної філософії освіти на засадах синергетики / В. Луцай // Вища освіта України. – 2009. – № 1. – С. 33-35.
- Льзь, Н.Н. Современные представления о высшем образовании в свете парадигмального анализа / Н.Н. Льзь // Alma mater. – 2008. – №10. – С. 25-30. – [Философия образования].
- Національна доктрина розвитку освіти, затверджена указом Президента України від 17 квітня 2002 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=347%2F2002>
- Пінчук, Є.А. Соціально-філософські підстави необхідності реформування освіти в сучасному суспільстві / Є.А. Пінчук // Практична філософія. – 2009. – № 2(32). – С.211-217.
- Програма «Освіта Донеччини. 2012-2016 роки». – Донецьк: Каштан, 2012.
- Сулейментов, Т. О роли философской концепции в развитии современного образования / Т. Сулейментов // Инновации в образовании. – 2008. – № 10. – С. 21-36.

ЛЕОНОВА Н.С.,

ст. викладач кафедри соціально-гуманітарних дисциплін та методики їх викладання,
методист Центру організаційно-методичного супроводу розвитку обдарованості
Донецького обласного інституту
післядипломної педагогічної освіти

УДК 316.6

НАРАДА ЯК ВИД ОФІЦІЙНО-ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

Стаття присвячена аналізу особливостей наради як типу офіційно-ділового спілкування. У матеріалі розглядаються такі аспекти, як загальне тлумачення поняття «нарада», класифікації нарад, основні вимоги до їх організації. Окрема увага приділяється аналізу мовних чинників наради, використанню етикетних формул та застосуванню риторичних прийомів.

Ключові слова: нарада, етикетна формула, риторичний прийом.

Статья посвящена анализу особенностей совещания как типа официально-делового общения. В представленном материале рассматриваются такие аспекты, как общее толкование понятия «совещание», классификации совещаний, основные требования к их организации. Отдельное внимание уделяется анализу языковых факторов совещания, использованию этикетных формул и применению риторических приемов.

Ключевые слова: совещание, этикетная формула, риторический прием.

The article is sanctified to the analysis of features of conference as an officially-business communication. At material such aspects are examined, as common interpretation of concept «conference», classification of conferences, the basic requirements to their organization. Separate attention is spared to the analysis of language factors of conference, use of etiquette formulas and application of rhetorical receptions.

Keywords: conference, etiquette formula, rhetorical reception.

Нарада традиційно виступає одним із найбільш розповсюджених типів ділового спілкування. Саме цим і зумовлена **актуальність** представленої статті, яка полягає в тому, що аналізуються не тільки найбільш широковживані визначення поняття «нарада» та провідні підходи до її класифікації, але й визначаються ті мовні формули, які варто використовувати при плануванні, підготовці та проведенні наради, а також ті риторичні прийоми, які рекомендовано вживати на нараді для максимально вдалого її проведення. Надані у статті матеріали можна використовувати як у практичній діяльності під час виступів на нараді, так і в навчальному процесі – як навчальний матеріал на лекціях, семінарських заняттях, колоквиумах та інтерактивних заходах.

Проблемі розробки, організації та проведення наради приділено багато уваги в усіх навчальних дисциплінах відповідного фаху, підручниках та теоретично-пошукових розвідках. Також нарада перебуває у центрі уваги науковців – відбувається постійний розвиток виробничих стосунків, трансформації правил етикетного спілкування, зміни у трактуванні міжособистісних професійних конфліктів, шляхів подолання таких криз. До аналізу особливостей нарад зверталися у своїх **останніх дослідженнях та публікаціях** такі вчені, як Т.Б.Гриценко, В.І.Мозговий, О.О.Новікова, Д.А.Воробйова, Л.Г.Погиба, Т.О.Грибіниченко, Л.М.Голіченко, Т.К.Чмут, Г.Л.Чайка, М.П.Лукашевич, І.Б.Осечинська, С.В.Шевчук, І.В.Клименко та інші.

Нарада як вид професійної діяльності може розглядатися з різних аспектів – як елемент міжособистісної етики, як поняття соціолінгвістики, як мовне явище, як усна форма ділового стилю [1, с.236] тощо. Надзвичайно важливою, на наш погляд, та водночас малодослідженою є проблема мовного оформлення наради – як письмового її супроводу у вигляді запрошення на нараду та протоколу її проведення, так і усне наповнення – тобто виступи її учасників. Саме аналізу мовленнєвої складової наради й присвячена пропонована стаття.

Таким чином, **метою** статті є дослідження наради як виду офіційно-ділового спілкування, особливостей її підготовки та проведення.

Завданнями статті виступають:

- виділення найбільш прийнятних, на наш погляд, визначення наради як виду мовно-організаційної діяльності офіційно-ділового стилю;
- характеристика провідних класифікацій нарад;
- опис найбільш розповсюджених мовно-етикетних кліше, прийнятних для використання на різних етапах проведення наради;
- пропонування для використання на нараді риторичних прийомів, які водночас є максимально

ефективними та зручними у підготовці та використанні.

За визначенням науковців, нарада – «це форма реалізації управлінських рішень, змістом якої є спільна робота певної кількості учасників управлінської діяльності» [3, с.97]. Також нарадою називають «такий вид приватного ділового спілкування, при якому внутрішня культура і культура мовлення виявляються особливо чітко» [2, с.120]. Різноманітні підходи до тлумачення наради як наукового поняття зумовлюють і різні підходи до її класифікації.

За метою проведення виділяють такі типи нарад:

- навчальна (конференція), мета якої – дати учасникам необхідні знання і підвищити їхню кваліфікацію;
- інформаційна, необхідна для узагальнення даних і вивчення різних точок зору на конкретні проблеми;
- пояснювальна, у ході якої керівництво прагне переконати працівників у правильності прийнятих відповідних рішень і необхідності відповідних дій;
- дискусійна, яка проводиться для того, щоб виробити метод, знайти шлях вирішення існуючих проблем [3, с.97].

За способом взаємодії учасників наради Ф.І.Хміль характеризує такі види нарад [4, с.199-200]:

- диктаторська – керівник установи ознайомлює зі своїм розпорядженням чи з тими, що надійшли з вищих інстанцій, причому без обміну думками;
- автократична – майже синонім до диктаторської (хоча кожен із небагатьох присутніх відповідає на запитання керівника, але не вступає з ним у дискусію);
- сегрегативна (лат. *Sergero* – відокремлюю, розподіляю) – доповідає заздалегідь призначена особа, у дебатах беруть участь кілька учасників, яких обирає голова наради; вона може спричинити розкол у колективі, тому слід зважати на доцільність або недоцільність її проведення;
- дискусійна – обмін думками і власним баченням розв'язання проблеми з прийняттям рішення, яке потім затверджується керівництвом; інколи після такої наради керівник одноосібно приймає рішення;
- вільна – вільний обмін думками, без обов'язкового прийняття рішення (виникає в кулуарах офіційної наради);
- проблемна – тут використовується метод «мозкової атаки» («мозкового штурму») для визначення проблеми надзвичайної ваги; з обов'язковими доповідями, відповідями на запитання, навіть дебатами (суперечками) і прийняттям рішень;
- інструктивна (інформаційна) – подібна до диктаторської, але проводиться за необхідності

конкретизувати завдання для виконання розпоряджень, що надійшли, встановлення терміну виконання та обсягу доручень;

- оперативна (так звана «п'ятихвилинка», «літучка», «диспетчерська») – проводиться з метою одержання інформації про стан виробничих справ, рішення приймає голова (часто керівник вищої ланки) чи пропонує певну допомогу у вирішенні обговорюваних проблем; може мати інформаційно-пізнавальний, контрольно-регульований, нормативно оцінний або творчо-пошуковий характер.

Т. Чмут і Г. Чайка, аналізуючи наради як явища, звертають увагу на етичні підходи до їх тлумачення як форми колективного обговорення проблем [6, с. 152-153]:

- результат обговорення на нараді залежить від моральної та психологічної атмосфери, яку на ній створено;

- моральні та психологічні якості керівника як головуючого на нараді безпосередньо впливають на поведінку присутніх та їхню участь в обговоренні;

- учасники наради за професійними якостями та досвідом роботи мають бути спроможними розв'язати поставлену проблему, а поставлена проблема має відповідати інтелектуальному та професійному рівню її учасників;

- усі висловлені на нараді думки мають бути ретельно проаналізовані та враховані;

- завдання для колективного вирішення треба формулювати так, щоб його виконання могло змінити ситуацію;

- обговорення має бути вільним, щоб думки проголошувалися невимушено, без тиску з боку керівника;

- рішення, яке прийнято колегіально, але, як з'ясувалося потім, є помилковим, коригується шляхом нового колективного розгляду без пошуку винного за невдало винесену пропозицію.

Нарада будь-якого профілю включає основні підготовчі етапи [3, с.98]:

1. Визначення тематики порядку денного.
2. Приблизний склад учасників (у процесі підготовки список учасників уточнюється).
3. Дата, година початку і місце проведення.
4. Підготовка доповіді.
5. Проект рішення.
6. Регламент, процедура проведення і технічні засоби.

Промова є важливою частиною будь-якої наради. Основні етапи розробки промови є такими.

1. Визначення теми.
2. Називання теми. Назва має бути чіткою, зрозумілою, максимально короткою, передавати зміст промови, привертати увагу слухачів.
3. Формулювання мети. Оратор має уявляти, з якою метою проголошує промову.

4. Підбір матеріалу. Основні джерела отримання даних та свідчень:

- офіційні документи;
- наукова та науково-популярна література;
- довідкова література;
- періодика;
- телебачення;
- власні знання, життєвий досвід;
- художня література;
- факти з життя та діяльності місцевих людей.

5. Відпрацювання навичок – пригадування літератури, переглядання каталогів, вивчення матеріалу.

6. Осмислення прочитаного, основною ознакою якого є вміння передати зміст прочитаного своїми словами.

7. Запис прочитаного.

8. Формування власної позиції.

9. Оволодіння матеріалом виступу. На цьому етапі можна користуватися як написаним текстом промови, так і планом до неї.

Як перед головою, так і перед кожним доповідачем на нараді стоїть одне головне завдання: бути почутим, бути зрозумілим та бути підтриманим. Саме тому велику увагу приділяють не тільки фактологічному підкріпленню, але й мовленнєвому оформленню власної позиції, викладу думок. Мовлення виступає тим більше важливим, що саме воно дає можливість передати наявні думки, зачепити аудиторію. Загальновідомим є той факт, що аудиторія буде швидше прислухатися до красиво висловленої нісенітничі, ніж до найрозумніших фактів, які промовець не здатен перетворити на єдиний зв'язаний текст.

Мовленнєвому аспекту усної доповіді приділено багато уваги у працях з культури ділового спілкування, зокрема, в наукових розвідках А.Коваль, С.Шевчук, С.Єрмоленко, Я.Радичева-Винницького. Узагальнюючи ці поради, звертаємо увагу на такі вимоги:

1. В усному мовленні мають переважати короткі речення, оскільки на слух вони сприймаються краще.

2. Бажано використовувати різноманітні вставні словосполучення, властиві усному мовленню: *давно (достеменно, загально) відомо, можна сказати, як кажуть у таких випадках, прийнято говорити* тощо. Метою вживання цих конструкцій є зацікавлення слухача предметом розмови, перетворення сухого викладу фактів на імітацію бесіди, коли кожний співрозмовник відчуває приватну увагу до себе.

3. Необхідно уникати частого повторення слів-паразитів типу *значить, власне кажучи, отже, власне* та їм подібних, які відволікатимуть увагу слухачів, а самого промовця позиціонуватимуть у

несприятливому світлі малоосвіченої людини з вузьким мовним запасом.

4. Слід постійно слідкувати за мовою: не порушувати мовних норм, уникати у вимові вад, не плутати українські й російські слова та звороти, правильно ставити наголос. Мовлення потрібно будувати логічно, послідовно, зв'язано.

5. Варто обмежено та адекватно користуватися жестами та мімікою. Необхідно пам'ятати, що неадекватна міміка, незграбні рухи смішитимуть слухачів, а зайві, одноманітні рухи, бідні, примітивні, вульгарні жести дратуватимуть співрозмовників. Водночас не треба поводитися й стримано-механічно, оскільки штучна напруженість та стриманість будуть неприємні аудиторії.

6. Надзвичайно важливим є також темп мовлення, оскільки мляве або схоже на кулеметну чергу без пауз мовлення оратора не залишить у слухачів потрібного враження, пройде повз їх увагу.

Нарада складається з ряду етапів, для кожного з яких вироблені специфічні, усталені мовні формули: «Під час виконання професійних обов'язків безліч разів повторюються стандартні, стереотипні спілкувальні ситуації, що мають етикетний характер ... якими варто послуговуватись, добре їх знати» [7, с.80]. Зупинимось детальніше на найголовніших з цих етикетних формул.

Привітання є першим кроком для встановлення потрібної атмосфери, дружнього настрою учасників наради. Пропонуємо користуватися такими конструкціями: *доброго ранку, доброго дня, доброго вечора* (залежно від часу проведення наради), *вітаю, дозвольте Вас привітати, від імені ... дозвольте привітати ...* (якщо проведення наради припадає на певні свята, як загальнодержавні, так і пов'язані з традиціями або пам'ятними датами колективу). Не менш важливим етапом наради є й прощання, оскільки саме воно, його тип, тон, спрямованість підбивають фактичні підсумки того, що відбулося, та закладають передумови для нових нарад, майбутнього співробітництва. Для прощання радимо використовувати формули: *до побачення, прощайте, на все (вам) добре, до нових зустрічей.*

У комунікативному акті наради для підтримання контакту часто вживаються етикетні формули-вибачення, формули-подяки, формули-прохання. Їх використання, як правило, пов'язано з певними робочими ситуаціями, в яких доводиться перебувати учасниками колективу, тому їх вибір є надзвичайно важливим. Для вибачення рекомендуємо використовувати наступні формули: *вибачте, пробачте, даруйте, перепрошую, прошу вибачення за, просимо (прошу) вибачити (вибачення) за.* Вдячність висловлюється за допомогою таких конструкцій: *дозвольте висловити вдячність за, ми дуже вдячні за, складаємо подяку за, глибоко вдячні за, вельми вдячні за, спасибі, дякую(ємо) за, щиро*

вдячні за, дуже вдячні за, велика подяка за, щира вдячність за, вдячні(-а, -ий) за. Для прохання варто користуватися такими словосполученнями: *просимо, дозвольте, будьте (такі) ласкаві, будь ласка, можна вас попросити, якщо вам не важко.*

Як у підготовленому, так і в непередбаченому висловлюванні слід приділити увагу засобам вираження згоди (незгоди) з обговорюваною концепцією чи думкою співрозмовника.

Підтвердження, згода може висловлюватися за допомогою таких одиниць: *Так. Звичайно. Згоден з Вами. Ви маєте рацію. Це справедливо. Це так. Так, це правильно. Я не заперечую (проти того, щоб). Я поділяю Вашу точку зору (думку). Я дотримуюся такої самої думки (такої ж точки зору). Ваша думка (точка зору) правильна. Цього не можна заперечувати. Із цим не можна не погодитися.*

Заперечення, незгода спирається на такі фрази: *Ні. Звичайно, ні. Не згоден з Вами. Ви говорите неправильно. Це несправедливо. Ні, це не так. Ні, це неправильно. Я заперечую (проти того, щоб). Ви помиляєтеся щодо (відносно того). Я не поділяю Вашу точки зору (думку). Я не дотримуюся такої думки (такої точки зору). Ваша думка (точка зору) помилкова. Цього не можна не заперечувати. З цим не можна погодитися.*

Категоричне підтвердження підкреслюється за допомогою таких слів та словосполучень: *Безумовно. Безсумнівно. Без сумніву. Цілком справедливо. Цілковито згоден (з Вами). Абсолютно згоден (з Вами). Перекоаний, що це так. Це так.*

Категоричне заперечення висловлюється через такі конструкції: *Зовсім неправильно. Зовсім несправедливо. Зовсім не згоден (з Вами). Абсолютно не згоден (з Вами). Перекоаний, що це не так. Це не так.*

Часткова згода спирається на такі мовні одиниці: *Якоюсь мірою це справедливо. Припустимо, що це так (правильно). Можливо, Ви праві. Нехай буде по-Вашому. Я не заперечую. Якоюсь мірою можна з Вами погодитися.*

Непряме заперечення виражається через такі елементи: *Це не зовсім так. Мені здається, що це не так (неправильно). Гадаю, що Ви не праві. Я б цього не сказав. Це важко стверджувати. Не хотілося б Вам заперечувати, але в дійсності це не так.*

Сумнів висловлюється через такі елементи: *Вагаюся (сумнівно, напевно, це сумнівно, сумнівно, щоб). У цьому я дуже сумніваюся. Важко сказати. Може бути. Навряд.*

Порада та пропозиції висловлюються таким чином: *я дуже раджу Вам, пропоную Вам, Дозвольте порадити Вам.*

Відмова також характеризується певними етикетними формулами: *на жаль, ніяк не можу погодитися. Шкода, але про це не може бути й мови. Мені шкода, але я не можу погодитися.*

Мистецтво аргументації полягає не тільки в тому, щоб довести істинність своїх суджень, але й у вмінні спростувати точки зору опонента, показати помилковість його поглядів. Для цього рекомендуємо використовувати спеціальні риторичні прийоми, які одночасно є й дієвими, і не занадто складними для використання.

Найбільш поширеними засобами є гумор, іронія та сарказм, які використовуються як засоби спростування тез та доказів опонента. Вони є обов'язковим психічним елементом публічного виступу, який допомагає розрядити обстановку, підсилює емоційний вплив на слухачів, привертає та загострює увагу аудиторії [5]. Психологи називають декілька прийомів, які допоможуть вдало керувати дискусією.

Прийом бумерангу полягає в тому, що тезу або аргументи спрямовують на того, хто їх висловив. При цьому сила удару стає набагато більшою. Різновидом цього прийому виступає підхоплення репліки – уміння використати слова противника з метою підсилення власного аргументу або психологічного впливу на аудиторію.

Прийом атака питаннями використовується з метою змусити опонента захищатися, виправдовуватися, поставити його у скрутне становище.

Апеляція до людини або до публіки є таким засобом переконання, який дозволяє впливати на почуття, морально-етичні переконання супротивника або слухачів замість того, щоб за допомогою аргументів доводити правильність тези. Цей прийом розрахований на почуття, а не на об'єктивні факти, тому використовується лише у поєднанні з іншими прийомами. Як правило, метою використання такого прийому є переважно прагнення вплинути на почуття слухачів, аби не дати їм створити об'єктивну думку про предмет обговорення.

Хитрощі як риторичний прийом використовуються для полегшення полеміки для себе та ускладнення її для опонента. Хитрощі бувають двох типів:

- допустимі, які використовуються довільно, без обмежень, у різних обставинах;

- недопустимі (погрози, нетактовні запитання тощо), які не варто використовувати взагалі.

- Обов'язковими елементами будь-якої полеміки є запитання та відповіді на них. Розрізняють такі типи запитань, якими послуговуються під час наради [7, с.194]:

- запитання-пастка – передбачає використання хитрощів під час полеміки; метою подолання такої ситуації є не дати втягнути себе у полеміку, у результаті якої виграє супротивник;

- контрзапитання – застосовується для нейтралізації аргументів супротивника;

- блокувальні запитання – запитання, які блокують можливість альтернативної відповіді опонента;

- контрверсійні запитання – запитання, які змушують слухачів відчувати фальш своїх переконань;

- провокаційні запитання – спрямовані на провокацію опонента, слухача або аудиторії;

- примусові запитання – запитання, за допомогою яких опонент намагається примусити дати потрібну йому відповідь;

- запитання-кристалізатори – допомагають відшліфувати думку;

- риторичні запитання – запитання, які не потребують відповіді;

- уточнюючі запитання – деталізують певні моменти, прописують їх.

На запитання потрібно відповідати тільки тоді, коли воно повністю зрозуміле, а сама відповідь сформована. Рекомендуємо використовувати такі типи відповідей:

- пряма відповідь;

- реакція на зауваження;

- дотепна відповідь.

Таким чином, нарада виступає одним з досить важливих елементів офіційно-ділового спілкування. Попри різноаспектні характеристики наради як явища, одним із важливих чинників проведення наради залишається дотримання певних вимог, серед яких лінгвістичні посідають не останнє місце. Без уточнення мовних етикетних формул провідних спілкувальних ситуацій та засвоєння основних риторичних прийомів результативне проведення наради неможливе.

Список джерел:

1. Гриценко Т.Б. Українська мова за професійним спрямуванням / Т.Б. Гриценко. – К.: Центр учбової літератури, 2010. – 624 с.
2. Мозговий В.І. Українська мова у професійному спілкуванні: Модульний курс : Навчальний посібник / В.І. Мозговий. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 592 с.
3. Новікова О.О. Українська мова фахового спрямування: словник-довідник / О.О. Новікова, Д.А. Воробйова. – Донецьк : Видавництво «Ноулідж» (донецьке відділення), 2011. – 209 с.
4. Погиба Л.Г. Українська мова фахового спрямування: Підручник / Л.Г. Погиба, Т.О. Грибніченко, Л.М. Голіченко. – К.: Кондор, 2011. – 352 с.
5. Федорів Я. Маніпулятивна риторика : лінгвопрагматичний аналіз стратегій прихованого впливу / Я. Федорів // Наукові записки Києво-Могилянської академії : Філологічні науки. – 2010. – Т. 111. – С.7-10.
6. Чмут Т.К. Етика ділового спілкування: Курс лекцій / Т.К. Чмут, Г.Л. Чайка, М.П. Лукашевич, І.Б. Осечинська. – Київ : МАУП, 2003. – 208 с.
7. Шевчук С.В. Українська мова за професійним спрямуванням: Підручник / С.В. Шевчук, І.В. Клименко. – К.: Алерта, 2011. – 969 с.