

**З.М. Заіка (г. Брэст, БрДТУ)**

## **ПРАЦЭСЫ САЦЫЯЛЬнай УЗАЕМАДЗЕЙНАСЦІ ДЗЕЛАВЫХ СТАСУНКАЎ СПЕЦЫЯЛІСТА**

Неабходнай умовай дзейнасці спецыяліста (напрыклад, эканаміста) з'яўляюцца індывідуальна зместавыя стасункі ў рознапланавых працэсах сацыяльнай узаемадзейнасці. Дзелавыя стасункі заўсёды суправаджаюцца абменьваннем інфармацыі і называюцца камунікацыяй, таму што ў час яе адбываецца канкрэтнае ўзаемадзеянне яе суб'ектаў з дапамогай вярбальных і невярбальных спосабаў маўлення [1, с.19]. Дзелавая камунікацыя прадугледжвае ў зносінах павагу да годнасці іншых людзей, прытрымліванне сфармаваных чалавецтвам норм маралі, звычаяў, традыцый.

Выкарыстанне невярбальных сродкаў у камунікацыі можа прыўнесці і ўзаемнае непаразуменне, таму што сэнсавы план чалавечых зносін ахоплівае складаныя псіхалагічныя, маральныя, культурныя, ідэйныя матывы, думкі і пачуцці.

Аднак самым ёмкім і змястоўным спосабам чалавечых зносін з'яўляецца слова. Уменне гаварыць, слухаць, весці гутарку – важная ўмова ўзаемаразумення.

Калі мы ўзгадваем дзелавую камунікацыю, то, у першую чаргу, маем на ўвазе мову людзей, звязаных прафесійнымі інтарэсамі, і пры тым надзеленымі пэўнымі паўнамоцтвамі з мэтай устанавлення дзелавых стасункаў. Як мы ўжо адзначалі, вусная і пісьмовая дзелавая мова мае свае патрабаванні: а) дакладнасць і зразумеласць у выкарыстанні слоў і словазлучэнняў; б) канкрэтнасць; в) нарматыўнасць; г) сцісласць, і лагічнасць; д) паслядоўнасць у выкладзе думак; е) аргументаванасць; ж) ужыванне стандартных моўных фармулёвак і г.д.

Са студэнтамі-замежнікамі эканамічных спецыяльнасцей пачынаючы з першага курса мы распрацоўваем шэраг фрэймаў, якія змогуць забяспечыць будучым спецыялістам (менеджэрам і інш) граматы і ўпэўнены падыход да дзелавых сустрэч. На папярэдніх занятках мы вызначаем моўныя асаблівасці афіцыйна-дзелавой сферы зносін, якія ўплываюць на эфектыўнасць стасункаў яго ўдзельнікаў праз уменне выкарыстоўваць лексічнае багацце, вобразныя сродкі мовы, адзначаем, што ў афіцыйна-дзелавым стылі выкарыстоўваецца вялікая колькасць міжнароднай лексікі, абрэвіатуры, складанаскарочаныя словы, дзеясловы і іх формы (дзеяпрыметнікі і дзеяпрыслоўі), а таксама аддзеяслоўныя назоўнікі і прыметнікі, пабочныя словы і словазлучэнні. Падкрэсліваем, што для афіцыйнага стылю характэрны пасіўныя канструкцыі, вялікая колькасць аднародных членаў.

Адзначаныя моўныя асаблівасці афіцыйна-дзелавога стылю прапануюць студэнтам выкарыстаць у дыялогах, распрацаваных імі фрэймах па тэмах. Несумненна, беларуская мова ў працэсе свайго развіцця вымушана карыстацца некаторымі катэгорыямі і паняццямі, звязанымі з новымі сусветнымі рэаліямі, і таму актуальнымі сталі такія запазычаныя тэрміны, каторыя немагчыма або складана адэкватна перакласці на беларускую мову, напрыклад, маркетынг, менеджар, дылер і інш.

Мы скіроўваем студэнтаў на тое, каб у сваіх сцэнарах яны намагаліся выкарыстоўваць словы славянскага паходжання, такія, як савет, прадпрымальнік, спажывец і інш.

Перад студэнтамі ставіцца задача – стварыць фрэймы, у якіх камунікацыя адбываецца: а) паміж прадстаўнікамі розных арганізацый, б) паміж рознымі аддзеламі арганізацый; в) паміж кіраўніком і працоўнай групай і г.д. Праводзім трэнінг сцэнараў з улікам вярбальных і невярбальных тыпаў зносін. Афіцыйна-дзелавы тып зносін прадугледжвае і непрамыя стасункі (заявы, дакладныя запіскі, пратаколы, справаздачы, звароты і інш). На занятках мы адпрацоўваем асаблівасці структуры і выкарыстанне моўных штампаў у пісьмовых дакументах, якія адносяцца да вярбальных стасункаў.

Важнай умовай паспяховага вырашэння размовы для менеджера з’яўляецца веданне псіхалагічных асаблівасцей паводзін і пачуццяў людзей, з якімі ён вырашае надзённае пытанне. У працэсе дзелавых стасункаў культура пачуццяў выяўляецца ў адэкватнасці эмацыйных рэакцый камунікатыўнай сітуацыі, ва ўменні дакладна выкарыстоўваць інтанацыі, экспрэсіўную лексіку і адпаведна рэагаваць на яе [2, с.24].

Каб авалодаць асноўнымі прыёмамі камунікацыі для паспяховых стасункаў паміж спецыялістам-эканамістам студэнтамі 2 курса эканамічнага факультэта для фрэймаў афіцыйна-дзелавога стылю распрацавана памятка, якая змяшчае сукупнасць стандартных этычных і эстэтычных нормаў і нормай культуры паводзін. Для авалодання мастацтвам дзелавых стасункаў змяшчаюцца такія асноўныя правілы:

а) навучыцца ўважліва слухаць і не перапыняць суразмоўніка – паказваць увагу да маўлення можна ўдакладняючымі пытаннямі і праяўленнем эмоцый;

б) у працэсе камунікацыі быць прыветным, добрамыслівым, далікатным, не задаваць пытанні, якія б здаваліся недарэчнымі, з павагай ставіцца да суразмоўніка;

в) прымаць да ўвагі такія стасункі суразмоўніка, як узрост, мужчына або жанчына, прафесія, пасада, узровень дасведчанасці;

г) своечасова рэагаваць на пытанні суразмоўніка, калі ж не можаце адразу адказаць, то можаце выкарыстаць такія фразы, як: “Дазвольце падумаць”, “Я не гатовы зараз даць адказ”, “На жаль, не валодаю дастатковай інфармацыяй і інш.;

д) калі суб’яднік адступіў ад сутнасці размовы, пэўны час яго слухайце, а потым дапамажыце яму аднавіць перарваны ход думак і інш (не ўцягвайцеся ў спрэчку, улічвайце прысутнасць іншай асобы і г.д.) [3, с.17].

Такім чынам, індывідуальныя стасункі вымагаюць ад суб’яднікаў валодання пэўным мастацтвам і ўменнем, веданнем псіхалагічных паводзін і пачуццяў людзей, каб вынікі камунікацыі задаволілі ўдзельнікаў, а дзелавая сустрэча дасягнула мэты.

### Спіс літаратуры

1. Волков, И.П. Руководителю о человеческом факторе. Социально-психологический практикум. Лениздат.1989.– 222 с.
2. Мекон, М. Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента. Пер. с английского. – Дело.1992. – 700 с.
3. Снелл, Ф. Искусство делового общения. Пер. с англ. С.А. Стрельникова. – М. знание 1990. – 64 с.