

нювати усне мовлення невербальними засобами спілкування. Зауважимо, що «термінологічна грамотність молодого спеціаліста-документознавця формується ще у процесі навчання, коли студентів прищеплюється свідоме ставлення до оперування термінолексемами» [4, с. 116].

Отже, професійно-мовленнєва компетентність є обов'язковою складовою не лише комунікаційної компетентності, а й професійної компетентності фахівця-документознавця. Оволодіння професійно-мовленнєвою компетентністю сприяє його успішній професійній діяльності.

Список використаних джерел

1. Власенко О. О. Оцінка рівня обізнаності структурного показника професійного повідомлення з позицій аналізу професійно-мовленнєвої компетентності майбутніх менеджерів. *Вчені записки Таврійського національного університету імені В. І. Вернадського. Серія: Психологія*. 2023. Том 34(73). № 1. С. 105–110.
2. Лапіна В. О. Питання мовленнєвої компетентності в науковій літературі. *Педагогіка вищої та середньої школи*. Кривий Ріг: КДПУ, 2011. Вип. 33. С. 123–129.
3. Литвинська С. В. Лінгвістичні основи документознавства. Київ: Талком, 2020. 128 с.
4. Литвинська С. В. Роль термінології у фаховому мовленні документознавця. *Термінологія документознавства та суміжних галузей знань: зб. наук. пр. / Київський нац. ун-т культури і мистецтв; ф-т культурології; за заг. ред. В. В. Бездрабко*. Київ, 2017. Вип. 10. С. 116–120.
5. Мацько Л. І. та ін. Стилїстика української мови: підручник. Київ: Вища шк., 2003. 462 с.
6. Туровська І. Професійно-мовленнєва компетентність як складова професійної компетентності фахівця медичного профілю. *Збірник наукових праць Уманського державного педагогічного університету*. 2022. Вип. 4. С. 39–44.



Лукаш Г. П., д-р. філол. наук, професор;

Боровець С. С., здобувач вищої освіти,

Донецький національний університет імені Василя Стуса, м. Вінниця

ТЕХНІКИ ПЕРЕДАЧІ НЕГАТИВНИХ ПОВІДОМЛЕНЬ У ДІЛОВОМУ СПІЛКУВАННІ

Ділове спілкування є відносно новою галуззю сучасного гуманітарного знання, яке сформувалось під впливом багатьох наук: філософії, етики, соціології, психології, культурології тощо. Вважають, що виникла ця галузь наукового знання у середині ХХ ст. і включає три предметні зони: 1) психологічну, що пов'язана з проблемами соціально-психологічних механізмів міжособистісних відносин ділових партнерів і психологічних характеристик самих цих партнерів; 2) ціннісну, що пов'язана з етичними принципами та ціннісними орієнтаціями ді-

лових партнерів; 3) організаційно-технічну, що пов'язана з прийомами, техніками, технологіями ділового спілкування [1]. Ділове спілкування передбачає володіння культурою мови і є незамінним у сучасному світі бізнесу та підприємництва. Адже переважну частину робочого процесу займають бесіди, розмови, наради, переговори. У деяких сферах діяльності кар'єрне зростання безпосередньо залежить від культури мови та досконалого знання етикету ділового спілкування. Передання повідомлень із негативною діловою інформацією обов'язково вимагає знань мовленнєвої культури. Фахівці з психології, комунікології дають чіткі рекомендації, як реагувати на ті чи інші конкретні зауваження (табл. 1).

Таблиця 1 – Поради фахівців щодо реагування на негативну інформацію [3]

Зауваження	Реакція
Невисловлені зауваження (співрозмовник не встиг чи не бажає висловлювати зауваження)	Зменшити багатослівність, перейти до діалогу, активізувати його за допомогою відкритих запитань: «Що ви думаєте про це?»
Упередження (співрозмовник бачить вас негативно, песимістично, агресивно налаштованим)	З'ясувати мотиви, позицію співрозмовника, «навести мости»
Іронічні зауваження (у співрозмовника поганий настрій, він хоче перевірити вашу витримку)	Влучна відповідь або ніякої реакції
Прагнення отримати інформацію	Спокійна ділова відповідь: «Обміркуймо разом»
Бажання проявити себе (в ситуації, коли відчуває сильну аргументацію)	Дати можливість співрозмовнику проявити себе: «Що підказує вам ваш досвід?», «Які ще факти слід взяти до уваги?»
Зауваження суб'єктивного характеру: «Все це прекрасно, але мене не цікавить»	Посилити «Ви-підхід». Показати користь, вигоду для співрозмовника: «можливо, ви зацікавлені в тому...»
Об'єктивні зауваження по суті справи	Діловий підхід: «Ми розуміємо ваш підхід до справи, тому вирішили разом з вами обговорити тему і знайти спільне рішення»
«Остання спроба» (у вашого співрозмовника виникло неприємне відчуття кінця розмови)	Відповісти на зауваження непрямо. Навести ще один аргумент і перейти до етапу прийняття рішення

І критику, й зауваження, зроблені під час ділової комунікації, не слід розглядати як перешкоди на шляху до взаємодії. Необхідно опанувати техніку нейтралізації зауважень під час захисту своїх думок і переконань. Так, по-перше, спочатку краще зазначити те позитивне, з чим можна погодитись, а потім висловлювати своє зауваження, ставити уточнювальні запитання або ж висловити сумнів щодо доцільності дій. По-друге, зауваження мають базуватися на раціональних аргументах і конкретних фактах, а не на образливих фразах [2].

Основним способом повідомлення негативних новин є використання непрямого плану, що передбачає підготовку одержувача повідомлення на початку його написання до негативної інформації. Непрямий план – це і є підготовка одержувача повідомлення на початку його написання до негативної інформації [1]. По-

відомлення про негативні / погані новини зазвичай надсилають листами, що є підтвердженням його отримання. Різновиди листів, що містять негативні / погані новини, розрізняють як такі: ділові (формальні та неформальні); особисті (приватні); рекомендаційні; прямої поштової реклами (рис. 1).



Рисунок 1 – Різновиди листів, що містять негативні / погані новини [1]

Ділові повідомлення з використанням стандартного формату – це документи, які мають однакову форму і які заповнюють у певній послідовності й за суворо визначеними правилами (типові листи, типові інструкції, типові положення). Під час їх складання використовують стандартні фрази, конструкції, стандартний формат паперу, реквізити тощо.

Повідомлення про негативні / погані новини призначено для інформування людини, установи, організації, підприємства про негативні ділові повідомлення у прямий чи непрямий спосіб. Під час написання непрямого повідомлення з негативними / поганими новинами слід враховувати психологічні особливості адресата листа; передбачити реакцію читача на лист і повідомити негативну інформацію так, щоб це не виглядало образливим. Слова мають велику силу. Ними можна як допомогти людині, так і зруйнувати її. Тому потрібно бути дуже обережними й ніколи не принижувати та не ображати іншу людину. Нагадуючи колегам про ту чи ту справу, певний захід, уживають вислови на зразок: *дозвольте / змушений вам нагадати, що...; користуючись нагодою, хочу нагадати вам про...; маю надію, що ви пам'ятаєте про...* Навіть якщо співрозмовники зловживають терпінням, а нагадувати доводиться неодноразово, не треба забувати про коректність.

Підготовка до повідомлення поганих новин з урахуванням людських особливостей для адресата містить практичну користь. Як зазначив Т. Кумбс, американський фахівець із кризових комунікацій, безпосереднє дослідження комунікацій під час кризи починається не стільки з виведення теоретичних постулатів, перевірених практикою, скільки з практики, яка потім досліджується і узагальнюється фахівцями, що і породжує відповідну базу теоретичних знань [4].

Ділова кореспонденція відрізняється від приватного листа властивими для неї: достовірністю, переконливістю, належними відредагованістю і оформленістю, з конкретними пропозиціями. Письмові зауваження зазвичай сприймаються різкіше, ніж усні. На жаль, дехто використовує електронну пошту, щоб зробити зауваження, коли не наслідуються сказати це вголос віч-на-віч.

Отже, техніки передачі негативних повідомлень у діловому спілкуванні передбачають обов'язкове звернення до вимог культури мовлення і враховування психологічних особливостей адресата листа.

Список використаних джерел

1. Галюк І. Б. Ділові комунікації у менеджменті: конспект лекцій. Івано-Франківськ: ІФНТУНГ, 2020. 102 с. URL: https://search.library.nung.edu.ua/DocDescription?doc_id=465438
2. Ділове спілкування приклади з життя. URL: <https://gruzaperevozka.kiev.ua/dilove-spilkuvannya-prikladi-zzhittya/>
3. Шегіда Л. Кризові комунікації як інструмент забезпечення стійкості громад. *Теоретичні та прикладні питання державотворення. Місцеве самоврядування*. 2022. № 27. URL: <http://taais.oridu.odessa.ua/article/view/276822>
4. Coombs W. Timothy. Parameters for Crisis Communication. *Crisis Communication and Its Allied Fields*. P. 17–53. URL: <https://doi.org/10.1002/9781444314885.ch1/>



**Чередник Л. А., канд. філол. наук, доцент,
Національний університет «Полтавська політехніка
імені Юрія Кондратюка», м. Полтава**

МЕМ ЯК СУЧАСНИЙ ЗАСІБ ІНТЕРНЕТ-КОМУНІКАЦІЇ

У сучасному глобалізованому суспільстві під впливом новітніх інформаційних технологій звична для нас комунікація набирає нових форм. Це пояснюється тим, що сучасне сприйняття соціокультурних процесів спричинює нові поняття та явища, які мають вплив на буття людини і пов'язані з передаванням інформації. Так, одним із засобів передачі інформації як реакції на важливі події суспільного життя є меми.