

Велику увагу лікар-мовознавець приділяв розвитку офіційно-ділового та публіцистичного стилів. Одразу ж після проголошення незалежності в 1918 р., коли мало з'явитися діловодство державною мовою, він видає в Черкасах книгу „Як писати службові папери українською мовою”. Це був перший український посібник з культури справочинства, наведено 15 зразків різних документів, дано тлумачення 45 термінів, серед яких *автономія, бюджет, коаліція, міністерство, контракт...*

М. Левицький в першій чверті ХХ ст. застосовує всі поняття, на яких ґрунтується сучасна культура мови - „українська літературна мова”, „народна мова”, „часописна мова”(віповід. терміна „публіцистичний стиль”), „канцелярська мова”, „чуття мови”, виділяє такі комунікативні якості культури мови, як „чистота”, „граматичність”, „докладність”, „милосвучність”...

ОБМАН У ДІЛОВОМУ СПІЛКУВАННІ. КОМУНІКАТИВНІ НАВИЧКИ В УМОВАХ НЕВІДВЕРТОГО ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

Доп. - ст. викл. Яременко Л.М.

Обман – феномен, який притаманний саме людському співтовариству. На відміну від тварин людина найчастіше обманює свідомо, з „далеким прицілом”, наперед прогножуючи результат своєї обманної дії.

Філософи Алексеев П.В. та Панін А.В. зазначають: „...ложь укоренена в повседневно́й и социальной жизни, имеется всюду, где взаимодействуют люди; она есть функция любых человеческих коммуникаций, при которых осуществляется „встреча” интересов индивидов и социальных групп. Дело не в том, имеется она или нет (простой жизненный опыт свидетельствует о наличии лжи), а в том, каков её удельный вес в каждом конкретном случае.”

Психологи (наприклад, Берн Е.) наголошують: „ Большая часть человеческих взаимоотношений основана на обмане и уловках, иногда весёлых и забавных, иногда низких и злых. Лишь немногие счастливицы, такие, как матери и младенцы,

истинные друзья и любящие, совершенно искренни друг с другом.”

За тисячоліття людська спільнота накопичила тисячі способів (форм) обману й дала йому десятки імен, які зафіксовані словниками.

Обман- неправда, кривда, обдурювання (одурювання), омана, одурення, шарлатанство, фальш, ошуканство, дурисвітство, облуда, одура, ошук (ошука), луда, хараман (діалектне).

Обман (дія) дав цілий спектр дієслів: обманювати, обдурювати, дурити, ошукувати, піддурити, підманювати, проводити, обмотувати, обкручувати, обплітати, обплутувати, морочити, обскакувати, купувати, змилювати, отуманювати, обшахрувати, обшахрати, обмахлярити, провести, нагріти, об'їхати, опалупити, огулити.

Словник фіксує 24 слова, котрі називають лише одне поняття. Можна з певністю стверджувати, що назване явище поширене в людській спільноті.

Психологи та медики, літератори залишають відкритим питання: чи існує спадкова, генетично запрограмована схильність до обману, чи все вирішують обставини життя людини, виховання чи соціальне середовище. ?

Під час спілкування суб'єкти „читають” людину, і від міри „прочитання” співбесідника залежить успіх взаємодії з ним. Проф. Андреева Г.М. зазначає: „Поскольку межличностное восприятие является одной из сторон общения... особое значение имеет... роль ожиданий, намерений, прошлого опыта субъекта как специфических детерминант перцептивной ситуации. Все это необходимо учитывать, когда познание другого человека рассматривается как основание не только для понимания партнера, но и для установления с ним согласованных действий, особого рода отношений”.

Готуючись до ділового спілкування, комунікатор повинен контролювати інформаційний потік, знати про ряд можливих маніпуляцій, щоб запобігти штучному створенню моделі дійсності. Серед подібних маніпуляцій проф. Щербатих Ю.В. виділяє такі: 1) умовчання (приховування частини важливої

інформації); 2) *порушення пропорцій* у поданні фактів; 3) *селекція* (вибірковий підхід до інформації (до реципієнта доноситься тільки та інформація, котра укладається в межі обраної концепції); 4) *перекручування* (подання інформації під обраним кутом зору); 5) *перевертання* (підміна цілей, коли власна мета видається за мету іншої людини).

Відходячи від кінесичних (візуальних), такесичних (доторкання до людини через рукостискання, поцілунок тощо) і проксемічних (орієнтація у просторі, дистанція спілкування) засобів сприйняття неправди чи обману, спробуємо дати прагматичну класифікацію обману.

<u>ОБМАН</u>				
<u>Той, хто обманює, має вигоду, завдаючи при цьому шкоди іншій людині</u>	<u>Той хто обманює, має вигоду, не завдаючи шкоди іншій людині</u>	<u>Обман без вигоди</u>	<u>Обман на користь іншої людини</u>	<u>Ніхто не має вигоди від обману</u>
<u>Обіцянка високих дивідендів (наприклад, МММ)</u>	<u>Студент, який запізнився на заняття, ви-правдовує своє запізнен. відсутністю транспорту</u>	<u>Обман за звичкою, із заздрощів, ревнощів, як годиться</u>	<u>Обман во благо: лікар не говорить хворому всієї правди, повідомляє напівправду</u>	<u>Фантазії, мрії...</u>

Наводимо ще одну класифікацію, тепер обманщиків, яку дав у своєму оповіданні Ш.Алейхем: „ Есть три категории лгунов: лгуны вчерашнего дня, лгуны сегодняшнего дня и лгуны завтрашнего дня. Лгун вчерашнего дня, рассказывая вам сказки и всяческие небылицы, клянется, что собственными глазами все

видел,- поди докажи, что он врёт. Лгун сегодняшнего дня- это: собственно, не лгун, а хвостун. Он станет вас уверять, что всё у него есть, он всё знает и всё умеет,- попробуй-ка проверь его. Лгун завтрашнего дня – это просто благодуществующий чудак: чего только он не наобещает – золотые горы. Он, мол, пойдёт, он поговорит, всё для вас сделает, а вы извольте поверить ему на слово».

Сучасному професійному комунікатору треба мати уявлення про технології обману.

По-перше, інструментом обману може бути що завгодно – будь-який факт, предмет, явище, навіть одяг.

По-друге, створення відповідної атмосфери. Житейська мудрість говорить: для того, щоб удалась будь-яка хитрість, треба попередньо приспати підозри того, кого намагаються обвести. І навпаки, поки є хоча б іскра недовіри, ще залишається шанс устояти проти обманщика. У цьому випадку ми зважуємо кожне слово співбесідника й „прораховуємо” наперед усі можливі наслідки.

Варто обманщику лише один раз „засвітитися” – йому вже немає віри, його ре-путація зіпсована.

По-третє, вміти уважно слухати, причому слухати не перебиваючи. Як зауважив відомий розвідник, „Це вельми складна наука.”

По-четверте, надати своєму обману вигляду пристойності, благородних намірів.

П'яте, майстерне володіння невербальними засобами спілкування (міміка, жести) в першу чергу – усмішка.

Щоб запобігти обману, сучасний професіонал повинен опанувати таку стратегію: 1) бути проникливим – вміти думати, аналізувати, викривати обман; 2) приховувати свої недовіру й підозри; 3) вміти зберігати таємниці, деяка скритність; 4) уважно придивлятися до людей, обережність у словах і діях.

Професіонал-початківець повинен дотримуватися таких правил: *зменшіть до мінімуму витік інформації; ** не будьте передбачуваними, змінюйте прийоми та методи роботи; *** не виказуйте відразу своїх підозр; **** впевненість у своїх діях.