

ВЛАСЕНКО Олена – кандидат економічних наук, доцент, докторант зі спеціальності 053 «Психологія», Університет Григорія Сковороди в Переяславі, вул. Сухомлинського, 30, Переяслав, Україна, індекс 08400 (interesmore@i.ua)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1011-1965>

Scopus Author ID: 57189348140

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ РІВНЯ ПРОФЕСІЙНОЇ ВВІЧЛИВОСТІ ПРОДУКУВАННЯ ПРОФЕСІЙНИХ ПОВІДОМЛЕНЬ МАЙБУТНІМИ МЕНЕДЖЕРАМИ

Анотація. *Ввічливість у суспільстві є нормою соціальної взаємодії. Важливу роль відіграє ввічливість у діловій комунікації, при формулюванні професійних повідомлень.*

Метою цієї роботи є аналіз результатів емпіричного дослідження рівня професійної ввічливості продукування професійних повідомлень майбутніми менеджерами.

Емпіричне дослідження рівня ввічливості продукування професійних повідомлень проводилося за допомогою анкетування та письмового ситуаційного завдання. Загальна кількість респондентів склала 252 абітурієнта ЗВО України за спеціальністю 073 «Менеджмент». Рівень професійної ввічливості майбутніх менеджерів визначаємо як здатність особистості доречно вживати мовні засоби, які засвідчують професійну ввічливість до співрозмовника у фахово-орієнтованому повідомленні.

В статті вперше визначені та застосовані показники: рівня теоретичної обізнаності та рівня практичного застосування мовних засобів ввічливості професійного повідомлення.

Проведений аналіз обізнаності респондентів теорії професійної ввічливості, при складанні професійних повідомлень, свідчить, що більшість респондентів мають достатній рівень теоретичної бази. Рівень цього показника у бакалаврів та магістрів однаковий. Дослідження рівня обізнаності, у майбутніх менеджерів, практичного застосування слів професійної ввічливості, виявило низький рівень цього показника у більшості респондентів. Рівень обізнаності практичного застосування професійної ввічливості у бакалаврів та магістрів однаковий.

Таким чином, емпіричне дослідження обізнаності професійної ввічливості у майбутніх менеджерів виявило дисонанс набуття теоретичної обізнаності та практичних навичок використання мовних структурних одиниць ввічливості. Це свідчить про необхідність підвищення рівня практичних навичок майбутніх менеджерів з цього напрямку.

Ключові слова: *професійна ввічливість, менеджер, професійне повідомлення.*

VLASENKO Olena – Candidate of Economic Sciences, Associate Professor, Postdoctoral Student in Specialty 053 “Psychology”, Hryhoriy Skovoroda University in Pereyaslav, 30, Sukhomlynskoho Str., Pereyaslav, Ukraine, postal code 08400 (interesmore@i.ua)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1011-1965>

Scopus Author ID: 57189348140

EMPIRICAL STUDY OF THE LEVEL OF PROFESSIONAL POLITENESS IN THE PRODUCTION OF PROFESSIONAL MESSAGES BY FUTURE MANAGERS

Abstract. *Politeness in society is the norm of social interaction. Politeness plays an important role in business communication when formulating professional messages.*

The purpose of this work is to analyze the results of the empirical study of the level of professional politeness in the production of professional messages by future managers.

The empirical study of the level of politeness in the production of professional messages was conducted using a questionnaire and a written situational task. The total number of respondents was 252 management applicants to Ukrainian universities. We define the level of professional politeness of future managers as the ability of an individual to appropriately use language tools that demonstrate professional politeness to the interlocutor in a professional message.

The article defines and applies indicators for the first time: the level of theoretical awareness and the level of practical application of language means of polite professional communication.

The conducted analysis of the respondents' awareness of the theory of professional politeness when creating professional messages shows that the majority of respondents have a sufficient level of the theoretical base. The level of this indicator is the same for Bachelors and Masters. The study of the level of awareness among future managers of the practical use of words of professional politeness revealed a low level of this indicator in most respondents. The level of awareness of the practical application of professional politeness among Bachelors and Masters is the same.

Thus, the empirical study of the awareness of professional politeness among future managers revealed a dissonance between the acquisition of theoretical awareness and practical skills in the use of linguistic structural units of politeness. This indicates the need to increase the level of practical skills of future managers in this area.

Key words: professional politeness, manager, professional message.

Постановка проблеми. Ввічливість у суспільстві є нормою соціальної взаємодії. За допомогою розуміння її сутності та практичного використання відбувається ідентифікація людини у спільноті. Важливу роль відіграє ввічливість у діловій комунікації, при формуванні професійних повідомлень. Саме питання комфорту комунікації стає при використанні слів та словосполучень ввічливості. Особливо важливим це є для особистостей, в професійній діяльності яких одним із найважливіших інструментів є мовлення. Тому актуальним є дослідження ввічливості при продукуванні професійних повідомлень майбутніми менеджерами.

Аналіз досліджень. Питанням аналізу використання мовних одиниць ввічливості займалось чимало вчених: О. Авраменко, П. Браун, І. Гайдаєнко, М. Заверющенко, О. Кринець, Т. Ларіна, С. Левінсон, Дж. Ліч, І. Маруніч, М. Пентилюк, І. Стернін, С. Чернявська, В. Шийка, О. Шокуров, Л. Яковенко та ін. Однак емпіричне дослідження рівня професійної ввічливості продукування професійних повідомлень у майбутніх менеджерів не проводилось і не відомий рівень цього показника професійно-мовленнєвої компетентності.

Мета. Метою цієї роботи є аналіз результатів емпіричного дослідження рівня професійної ввічливості продукування професійних повідомлень майбутніми менеджерами.

Виклад основного матеріалу. Слова та словосполучення ввічливості є мовними структурними одиницями, що забезпечують культуру ділового спілкування менеджерів та дотримання етичних норм їх ділових взаємовідносин.

Розділяємо думку П. Браун, яка вважала, що «ввічливість – це особливість використання мови, яка найбільш чітко розкриває природу людської соціальності, вираженої в мові» (Браун, 2015, с. 326).

До цього, П. Браун і С. Левінсон ввели поняття «теорія ввічливості», згідно якої вважалось, що вступаючи в діалог, співрозмовники повинні бути зацікавлені в тому, щоб підтримувати та зберігати обличчя один одного. (Браун, Левінсон, 1987)

Використання професійного мовленнєвого етикету свідчить про належність до певної частини суспільства, певної професійної групи.

У своїх дослідженнях ґрунтуємось на підході Дж. Ліча, який розглядає ввічливість з позиції її важливості в комунікаціях суспільства. Він акцентує увагу на соціальній ролі, а саме у підтримці соціальної рівноваги та доброзичливих стосунків (Дж. Ліч, 1979)

Підтримуємо підхід М. Пентилюк, І. Маруніч, І. Гайдаєнко, які стверджують, що у професійному мовленні «найголовніші вимоги мовного етикету – ввічливість, чемність, уважність і стриманість». При цьому: «Кожна ситуація вимагає використання характерних для неї мовних засобів. Так, згоду виражаємо формулами: Із задоволенням! З радістю! Будь ласка... Відмову – на жаль, не можу... Прохання – дайте мені, будь ласка... Коли ваша ласка, допоможіть...» (Пентилюк, Маруніч, Гайдаєнко, 2011, с. 108, 109).

Розділяємо підхід О. Авраменко, Л. Яковенко, В. Шийка, які вважають «щоб ваше слово подіяло, говоріть делікатно, не ображаючи» (Авраменко, Яковенко, Шийка, 2015, с. 32).

Таким чином, одним із інструментів професійного мовлення в менеджменті є вербальний прояв ввічливості, який виражається у застосуванні відповідних слів і словосполучень, що засвідчують повагу до співрозмовника або дозволяють «пом'якшити» несприятливі для нього відомості.

Аналізуючи рівень професійної ввічливості майбутніх менеджерів, визначаємо здатність особистості доречно вживати мовні засоби, які засвідчують професійну ввічливість до співрозмовника у фахово-орієнтованому повідомленні.

Вважаємо, що особливу увагу необхідно приділити письмовій вербалізації повідомлення, тому що «написане може здаватися більш грубим, агресивним та звинувачувальним, аніж сказане» (Авраменко, Яковенко, Шийка, 2015, с. 93).

В нашому емпіричному дослідженні брали участь абітурієнти, що навчалися на IV курсі бакалаврату (перший, бакалаврський рівень ЗВО IV рівня акредитації) та на I курсі магістратури (другий, магістерський рівень ЗВО IV рівня акредитації) за спеціальністю 073 «Менеджмент». Емпіричне дослідження рівня професійної ввічливості продукування професійних повідомлень проводилося за допомогою анкетування та письмового ситуаційного завдання. Загальна кількість респондентів склала 252 абітурієнта ВНЗ України, з них 126 магістрів та 126 бакалаврів.

Анкетування було спрямоване на визначення теоретичної обізнаності професійної ввічливості менеджерів. Враховуючи, що відсутні тести та методики, які можуть оцінити цей показник, було на основі тестів вчених: Л. Іванченко, Н. Старовойтенко, І. Равліва, Л. Назаревич, С. Федак, Н. Гавдида, складено авторську анкету, яка відображає рівень теоретичних знань респондентів, щодо правильності використання слів ввічливості при професійному спілкуванні.

Анкета складалась з 10 закритих питань, які було оцінено за бальною шкалою. Максимально можливий результат за анкету було 90 балів. Отримана сума балів інтерпретувалась виходячи з наступних даних: від 85 до 90 балів – дуже високий рівень теоретичної обізнаності професійної ввічливості; від 78 до 84 балів – високий рівень теоретичної обізнаності професійної ввічливості; від 54 до 77 балів – середній рівень теоретичної обізнаності професійної ввічливості; від 36 до 53 – низький рівень теоретичної обізнаності професійної ввічливості; менше 36 балів – дуже низький рівень теоретичної обізнаності професійної ввічливості.

Проведене емпіричне дослідження показало, що більшість респондентів (57 %, $n = 143$) мають середній рівень теоретичної обізнаності професійної ввічливості при складанні професійних повідомлень та 31 % ($n = 78$) – високий рівень цього показника. Незначна частина (7 % ($n = 17$)) респондентів мають дуже високий рівень теоретичної обізнаності професійної ввічливості, та 5 % ($n = 14$) – низький рівень цього показника. Аналіз рівнів показників за досліджуваними групами респондентів (бакалаврів та магістрів) засвідчив, що тенденція майже однакова (рис. 1). Середньо-зважене відхилення показників становило 2,5 %. Найбільш значне відхилення у групі з середнім рівнем теоретичної обізнаності професійної ввічливості при складанні професійних повідомлень. Так, у бакалаврів до середнього рівня означеного показника відносяться 55 % ($n = 69$), а у магістрів – 59 % ($n = 74$) опитаних.

Для підтвердження цих емпіричних даних, розраховуємо коефіцієнт Фішера та Стюдента. Коефіцієнт Фішера складає 1,05, що менше ніж f -критичне при кількості ступенів свободи $p < 0,05$; $p < 0,01$. Це підтверджує H_0 – нульову гіпотезу, відповідно якої групи бакалаврів та магістрів є однорідними вибірками в межах своєї групи.

Коефіцієнт Стюдента дорівнює 0,65, що менше ніж t -критичне при кількості ступенів свободи $p < 0,05$; $p < 0,01$. Відповідно до цього, ми приймаємо H_0 – нульову гіпотезу, що говорить про рівність дисперсій цих двох вибірок, тобто відмінності порівнюваних величин статистично є не значимими. Отже, обізнаність теорії професійної ввічливості при складанні професійних повідомлень у цих двох групах респондентів однакова.

Ці дані свідчать, що більшість респондентів (93 %) мають достатній рівень теоретичної обізнаності професійної ввічливості. Відповідно вони мають достатній рівень теоретичної бази для опанування практичних навичок використання слів ввічливості при складанні професійних повідомлень з менеджменту.

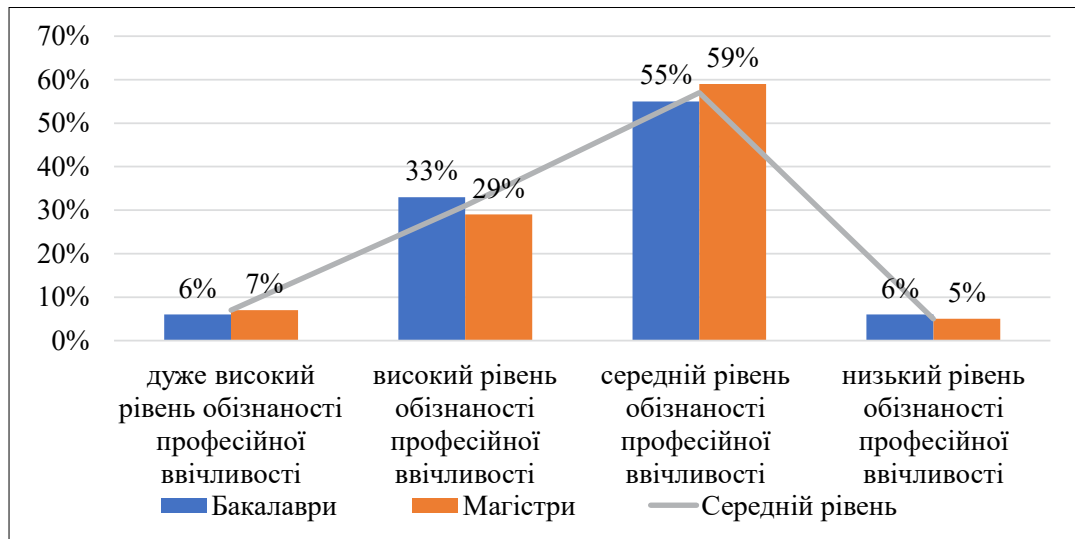


Рис. 1. Рівень обізнаності теорії професійної ввічливості

Для отримання комплексної оцінки визначеного показника, визначаємо обізнаність респондентів щодо практичного застосування професійних слів ввічливості. Враховуючи, що відсутні тести та методики, які можуть оцінити рівень практичних знань професійної ввічливості менеджерів, використовуємо авторський Кейс-стаді, який дає змогу оцінити рівень обізнаності навичок практичного використання мовних засобів професійної ввічливості. Оцінка відбувалася шляхом аналізу управлінського документу, що був складений респондентами, на основі запропонованої проблемної ситуації в організації. Таким чином, застосований Кейс-стаді аналізує обізнаність респондентів у практичному застосуванні знань професійної ввічливості. За цим Кейсом необхідно скласти лист-відмову, який повинен відображати прихильне і лояльне ставлення до адресата, попре відмову. Відповідно, це потребує відповідного використання слів професійної ввічливості.

Оцінка проходить у відповідності до вимог, що ставляться до таких документів. Лист-відмова повинен містити наступні структурні частини з відповідними мовними засобами «професійної ввічливості».

1. Лист повинен бути персонально адресованим та відповідно вжиті слова, що вказують на шанобливе ставлення до адресату.

2. Він має містити подяку за відгук на пропозицію. Наприклад: «Дякуємо за вашу пропозицію!».

3. Лист повинен містити інформацію, яка свідчить, що надана інформація адресата була уважно вивчена (це відбувається цитуванням інформації адресата). Наприклад, «Ми уважно вивчили вашу...».

4. Він має містити позитивну оцінку адресата (комплімент з приводу пропозиції, яку адресат нам надав). Наприклад, «Запропонована вами сировина була високо оцінена нашими експертами...».

5. У листі має бути правильно висловлено та сформовано відмову та причин, що призвели до цього. Наприклад, «Незважаючи на ..., ми змушені відмовитися від...».

6. Він має містити інформацію про майбутні можливі альтернативи співробітництва. Наприклад, «Ми сподіваємося, що надалі зможемо з вами співпрацювати при реалізації майбутніх проектів».

7. Наприкінці необхідно зазначити «З повагою...».

Максимальна оцінка за цей лист 95 балів. Залежно від правильності використання мовних засобів «ввічливості» за кожен пункт респондент отримує від 0 до 15 балів, крім першого та сьомого пункту, які максимально оцінюються у 10 балів.

Отримана сума балів інтерпретується виходячи з таких даних: від 90 до 95 балів – дуже високий рівень обізнаності практичного застосування професійної ввічливості; від 80 до 89 балів – високий рівень обізнаності практичного застосування професійної ввічливості; від 50 до 79 балів – середній рівень обізнаності практичного застосування професійної ввічливості;

від 35 до 49 – низький рівень обізнаності практичного застосування професійної ввічливості; менше 34 балів – дуже низький рівень обізнаності практичного застосування професійної ввічливості.

Дослідження результатів показало, що за цим Кейсом більшість респондентів (62 %, $n = 156$) мають низький рівень обізнаності практичного застосування професійної ввічливості при складанні професійних повідомлень та 38 % ($n = 96$) – дуже низький рівень цього показника. Аналіз рівнів показників за досліджуваними групами респондентів (бакалаврів та магістрів) засвідчив, що тенденція майже однакова (рис. 2). Середньо-зважене відхилення показників становило 2 %.

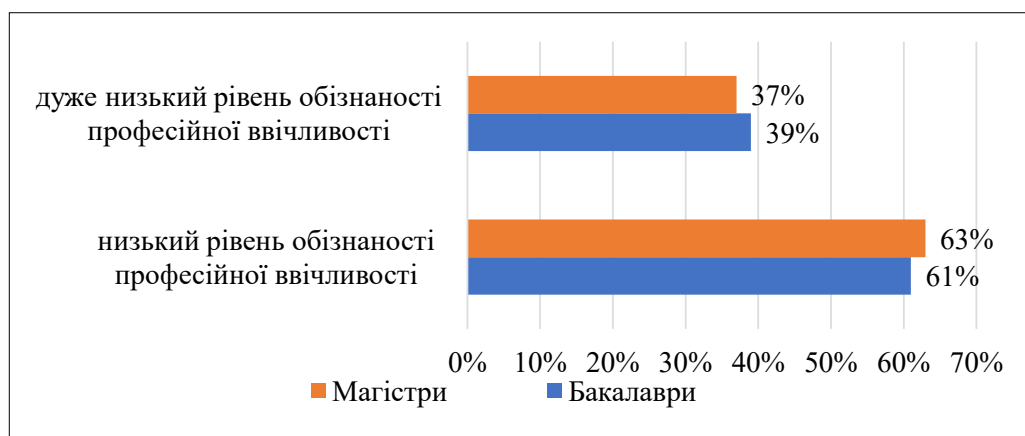


Рис. 2. Рівень обізнаності практичного застосування професійної ввічливості

Для підтвердження цих емпіричних даних розраховуємо коефіцієнт Фішера та Стюдента. Коефіцієнт Фішера складає 1,12, що менше ніж f -критичне при кількості ступенів свободи $p < 0,05$; $p < 0,01$. Це підтверджує H_0 – нульову гіпотезу, відповідно якої групи бакалаврів та магістрів є однорідними вибірками в межах своєї групи.

Коефіцієнт Стюдента дорівнює 0,34, що менше ніж t -критичне при кількості ступенів свободи $p < 0,05$; $p < 0,01$. Відповідно до цього ми приймаємо H_0 – нульову гіпотезу, що говорить про рівність дисперсій цих двох вибірок, тобто відмінності порівнюваних величин статистично є не значимими. Отже, рівень обізнаності практичного застосування професійної ввічливості при складанні професійних повідомлень у цих двох групах респондентів однакова. Це свідчить про необхідність підвищення рівня практичних навичок респондентів, з цього питання, в навчальному процесі з даного фаху.

Таким чином, емпіричне дослідження обізнаності професійної ввічливості у майбутніх менеджерів виявило дисонанс набуття навичок. Наявність у респондентів теоретичної обізнаності щодо застосування слів ввічливості і при цьому відсутність практичних навичок використання наявних знань у практичному втіленні. Така ситуація обумовлюється тим, що респонденти, крім відсутності практичних навичок використання слів ввічливості, мають низьку обізнаність щодо відповідної структури професійного документу. Ця ситуація обумовлено взаємодоповненням та системністю певних показників, що характеризують професійно-мовленеву компетентність майбутнього менеджера.

Висновки та перспективи подальшого дослідження. Рівень професійної ввічливості майбутніх менеджерів визначаємо як здатність особистості доречно вживати мовні засоби, які засвідчують професійну ввічливість до співрозмовника у фахово-орієнтованому повідомленні.

Проведений аналіз обізнаності респондентів теорії професійної ввічливості при складанні професійних повідомлень свідчить, що більшість респондентів мають достатній рівень теоретичної бази. Рівень обізнаності респондентів теорії професійної ввічливості у бакалаврів та магістрів однаковий.

Дослідження рівня обізнаності практичного застосування професійної ввічливості майбутніми менеджерами виявило низький рівень цього показника у більшості респондентів. Рівень обізнаності практичного застосування професійної ввічливості у бакалаврів та магістрів однаковий.

Таким чином, емпіричне дослідження обізнаності професійної ввічливості у майбутніх менеджерів виявило дисонанс набуття теоретичної обізнаності та практичних навичок використання мовних структурних одиниць ввічливості.

Подальше дослідження цього питання є дуже актуальним, оскільки за допомогою використання слів та словосполучень ввічливості вирішується питання комфорту комунікації в менеджменті.

Література

- Авраменко О.О., Яковенко Л.В., Шийка В.Я.** Ділове спілкування : Навчальний посібник / за наук. ред. О. О. Авраменко. Івано-Франківськ : «Лілея-НВ», 2015. 160 с.
- Пентиліук М.І., Маруніч І.І., Гайдаєнко І.В.** Ділове спілкування та культура мовлення. Київ : Центр учбової літератури, 2011. 224 с.
- Brown P.** Politeness: Some Universals in Language Use / P. Brown, S. Levinson. L., NY, etc. : CUP, 1987. 345 p.
- Brown P.** (2015) Politeness and Language. *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences (Second Edition)*, 326–330. URL: <https://doi.org/10.1016/B978-0-08-097086-8.53072-4>.
- Leech G.** Principles of Pragmatics / G. Leech. London, NY. : Routledge, 1983. 187 p.

References

- Avramenko O.O., Yakovenko L.V., Shijka V.Ya.** (2015). Dilove spilkuvannya [Business communication]. Ivano-Frankivsk. 160 s. [in Ukrainian].
- Pentilyuk M. I., Marunich I. I., Gajdayenko I. V.** (2011) Dilove spilkuvannya ta kultura movlennya [Business communication and speech culture]. Kyiv. 224 s. [in Ukrainian]
- Brown P.** (1987) Politeness: Some Universals in Language Use. Cambridge. 345 p. [in USA]
- Brown P.** (2015) Politeness and Language. *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences (Second Edition)*, P. 326–330 [in USA].
- Leech G (1983) Principles of Pragmatics. London. 187 p. [in Great Britain].