

О. В. Гостева
*аспірантка II курсу спеціальності 034. Культурологія
кафедри мистецтвознавства та загальногуманітарних дисциплін
факультету мистецтва та дизайну
Міжнародний гуманітарний університет
м. Одеса, Україна*

ЛОГІКА І БІЗНЕС-КОМУНІКАЦІЯ

***Анотація.** Стаття присвячена визначенню ролі логічних особливостей ділового спілкування, а також застосуванню логічного апарату та законів логіки у процесі бізнес-комунікації. Саме логічність та доказовість комунікації є найважливішою якістю її ефективності.*

***Ключові слова:** комунікація, логіка, інформація, логічні закони, аргументація.*

Комунікація – це складний процес взаємодії між людьми, що полягає в обміні інформацією, а також у сприйнятті та розумінні партнерами один одного. Людина, яка передає інформацію, називається комунікатором, яка отримує її – реципієнтом. У спілкуванні можна виділити низку аспектів, а саме: зміст, мету і засоби. Зміст спілкування – інформація, що у міжіндивідуальних контактах передається від однієї особи іншій. Цілі спілкування можуть бути дуже різноманітними та являти собою засоби задоволення соціальних, культурних, творчих, пізнавальних, естетичних та багатьох інших потреб.

Засоби спілкування – способи кодування, передачі, переробки та розшифровки інформації, яка передається у процесі спілкування двох чи більше осіб. Кодування інформації – це засоби її передачі, до яких можна віднести передачу за допомогою органів чуття, мови та інших знакових систем, писемності, технічних засобів запису та зберігання інформації.

Метою бізнес-комунікації є насамперед досягнення певного результату та вирішення конкретних завдань.

Коректність бізнес-комунікації набуває все більшої актуальності в сучасному світі. Процес ділового спілкування стає все більш інтернаціональним, у ньому присутні представники різних культур комунікацій, також змінилися способи та методи бізнес-комунікацій і варіант «вдарили по руках і розійшлися» вже не є придатним, оскільки на зміну безпосередньому спілкуванню прийшло «віддалене спілкування» за допомогою телефонних переговорів, відеоконференцій тощо.

Для того, щоб переконати співрозмовника у своїй правоті, досягти бажаного результату учасникам комунікації потрібні не тільки знання та розуміння звичаїв у веденні бізнесу, а й сильний логічний апарат проведення переговорів.

Найважливішою якістю ефективності виступу є його логічність та доказовість. Потрібно володіти логічними законами доказовості, аргументованості. Ці закони насамперед поширюються на словесне визначення понять, логічні висновки, докази свого погляду у процесі ведення полеміки. Чим більше доказова мова переговорника, тим ефективніше сприйняття слухача, і таким чином виникає впевненість у надійності та достовірності почутої інформації.

Слід зазначити, що процес бізнес-комунікації може включати більш ніж двох учасників і кожен з них має своє розуміння логіки спілкування.

Розглянемо коротко саме поняття логіки.

Логіка – це наука про закони, принципи та методи ідеалізованих міркувань, що виражають результати раціональної та пізнавальної розумової діяльності людини, а також про мову як засіб такої діяльності. Основна мета логіки – формалізація, схематизація та систематизація коректних способів міркувань і висловлювань, тобто загальнозначущих раціональних форм мовного вираження результатів розумової діяльності, виявлення законів та правил, яким підпорядковуються такі міркування.

Відповідно до основного принципу логіки, правильність міркування чи висновку визначається лише його логічною формою, і не залежить від конкретного змісту тверджень, що до нього входять. Відмінність між формою та змістом може бути зроблена явною за допомогою особливої формалізованої мови, або знакової системи. Відмінна риса правильного висновку у тому, що з істинних посилянь він завжди

веде до справжнього висновку. Неправильні висновки можуть від справжніх посилань вести як до істинних, і до помилкових висновків.

Головні теми логічних досліджень – аналіз правильності міркувань та висловлювань, формулювання законів та принципів, дотримання яких є необхідною умовою отримання істинних результатів у процесі отримання висновку. Оскільки розумова діяльність завжди здійснюється у мовленнєвій формі, то мовленнєве оформлення є необхідною умовою матеріалізації та подальшого існування міркувань. Це передбачає обов'язковий логічний аналіз мови як засобу вираження думки, що здійснюється для виявлення елементів логічної форми думки. Тому дослідження в галузі логіки безпосередньо пов'язані з дослідженням різноманітних мовленнєвих конструкцій з точки зору виконання ними тих чи інших розумових функцій. Мова у такому сенсі сприймається як засіб пізнання людиною дійсності.

Логіка у широкому сенсі трактується як раціональність, внутрішня закономірність, послідовність, яка експліцитно (явно) чи імпліцитно (неявно) властива матеріальним і ідеальним предметам і явищам.

Логіка виникла Стародавній Греції у межах філософії. Історія її розвитку налічує близько двох з половиною тисячоліть і поділяється на два основні періоди:

1. Традиційна формальна логіка (IV століття до нової ери – середина XIX століття). У розвитку традиційної логіки виділяються три періоди – це Антична логіка, Схоластична логіка та логіка Нового часу. Основоположником формальної логіки є Аристотель, який у IV столітті до нової ери систематизував і узагальнив у своїх творах відомості, що були на той момент часу, що стосуються принципів і закономірностей людського мислення та пізнання.

2. Символічна (чи математична, чи теоретична) логіка (з середини XIX століття).

Логіка спирається основні логічні закони.

1. **Закон достатньої підстави.** Суть цього закону полягає в тому, що будь-яка правильна думка має бути обґрунтована іншими думками (аргументами, твердженнями), істинність яких перевірена практикою.

2. **Закон тотожності.** Суть закону тотожності полягає в тому, що кожна думка в процесі окремо взятого міркування зберігає один і той же певний зміст, скільки б разів вона не повторювалася. Закон тотожності слід особливо враховувати в умовах суперечки, дискусії, при використанні недостатньо чітко визначених понять.

3. **Закон виключення третього.** Цей закон формується так: із двох суперечливих суджень про один і той же предмет, в один і той же час і в одному і тому ж відношенні одне неодмінно істинне, друге хибне, третього бути не може. Суть цього закону буде зрозуміла, якщо сказати, що не можна бути одночасно згодним із двома протилежними твердженнями.

Структура сучасної логіки включає: базисну логіку, до якої входять класична логіка та некласична логіка, та металогіку.

Фундаментальну основу сучасної логіки (класичної та некласичної) складають: логіка висловлювань, логіка предикатів, що будується на основі обчислення висловлювань і розширюється шляхом додавання до системи кванторів і індивідуальних змінних, і модальна логіка, що будується на основі логіки модальності (модальних операторів).

Логіка висловлювань являє собою логічну систему, засобами якої здійснюється формалізація міркувань, заснованих на істинних відносинах між висловлюваннями, що розглядаються безвідносно від їх суб'єктно-предикатної структури (поза їх конкретним змістом). У ній визначаються:

- основні логічні операції над висловлюваннями: кон'юнкція (граматичний аналог – сполучник «і»), диз'юнкція («або»), імплікація («якщо, то»), еквіваленція («якщо й тільки якщо»), заперечення («невірно, що»);

- поняття правильно побудованої формули;

- поняття логічного висновку.

Логіка предикатів включає всю логіку висловлювань і вводить нове логічне поняття – предикат (ознака). Логіка предикатів, як і традиційна формальна логіка, структурує простий вислів на суб'єкт і предикат.

Модальна логіка може бути лише некласичною, оскільки є багатозначною системою (щонайменше, тризначною).

Важливим розділом сучасної логіки є металогіка, у якій досліджуються різні проблеми, які стосуються логічних теорій. Основними тут є питання про ті властивості, які мають логічні теорії: про несуперечливість, повноту, наявність роздільних процедур, незалежність вихідних дедуктивних принципів,

а також про різні відносини між теоріями тощо. Усі метатеоретичні дослідження проводяться спеціальною метамовою, в якості якої використовується звичайна природна мова, збагачена спеціальною термінологією та метатеоретичними дедуктивними засобами. Металогічні дослідження у сучасній логіці вийшли на прагматичний рівень. Прагматичні дослідження не мали жодного строго технічного втілення аж до 1959 року, коли Р. Монтегю розпочав реалізацію проекту з вивчення проблеми істини не лише за певної інтерпретації (рівень семантичного дослідження), а й у певній ситуації використання (рівень прагматики) [1]. У зв'язку з розвитком інформатики, програмування та дослідженнями в галузі штучного інтелекту особливу значущість набули нові аспекти логіки, що визначаються її прикладним значенням. Розвиток комп'ютерних технологій і мереж зажадав відповідного логічного забезпечення: поглибленого логічного аналізу природних мов, розробки спеціальних мов для баз даних та представлення знань.

Логіка як наука спілкування. У спілкуванні як процесі послідовних взаємоорієнтованих у часі та просторі дій, реакцій, поведінкових актів відбувається обмін інформацією та її інтерпретація, взаєморозуміння, взаємооцінка, співпереживання, формування симпатій або антипатій, характеру взаємовідносин, переконань, поглядів, психологічний вплив, вирішення суперечностей, здійснення спільної діяльності. Таким чином, кожен з нас у своєму житті, взаємодіючи з іншими людьми, набуває практичних навичок та вмій у сфері спілкування. Можна сказати, що кожна людина тією чи іншою мірою практичний психолог з міжособистісних відносин.

Найважливішою якістю ефективності виступу є його логічність та доказовість. Справжній оратор не може розраховувати лише на здоровий глузд та імпровізацію. Необхідно опанувати логічні закони доказовості, аргументованості. Ці закони насамперед поширюються на словесне визначення понять, логічні висновки, докази свого погляду у процесі ведення полеміки. Чим більш доказова мова оратора, тим ефективніше сприйняття слухачів, тим більше створюється впевненість у надійності та достовірності почутої інформації. Загально визнано, хто логічно мислить, той логічно ясно говорить. Тому найперше завдання оратора ще в процесі підготовки до публічного виступу – продумати до найменших подробиць логіку свого виступу, аргументацію своїх висновків та узагальнень.

Логічна схема доказу найчастіше складається з трьох елементів:

Теза – це вихідне положення, істинність якого прагне довести оратор. І навпаки, якщо істинність тези є сумнівною для оратора, то навряд чи теза буде переконливою для інших. Формулюючи тезу, слід пам'ятати, що вона повинна бути ясна і чітка, не містити в собі протиріччя. Розпливчастість тези чи його підміна є типовими помилками у мові недостатньо досвідченого оратора.

Аргумент – це логічний довод, істинність якого перевірена і доведена практикою. Аргумент є необхідною частиною будь-якого доказу. Найбільш сильним аргументом у процесі доказу є факти, істинність яких не піддається сумніву.

Доказ – за способом міркування може бути прямим або непрямим. При прямому методі доведення аргументи безпосередньо обґрунтовують істинність тези. При непрямому способі доказовість істини обґрунтовується шляхом доказу хибності суперечливого положення. Логічна аргументація з того чи іншого питання у процесі публічного виступу може бути розгорнута в трьох випадках: індуктивно (від окремих факторів до загальних висновків), дедуктивно (від загальних положень до окремих висновків) та у поєднанні, тобто. індуктивно та дедуктивно одночасно. При індуктивному характері доказу оратор спирається деякі факти, окремі, найчастіше заздалегідь відібрані приклади, висунуті їм гіпотези, ідеї. При індуктивному доказі слід ще на етапі підготовки до виступу продумати і відібрати: найбільш істотні факти, окремі, найчастіше заздалегідь відібрані приклади; – таку кількість фактів та прикладів, щоб їх аналіз та узагальнення давали переконливий висновок, висновок; факти та приклади повинні бути близькі та зрозумілі аудиторії, рівню освіти та підготовки слухачів.

Логічні особливості ділового спілкування. Ділова розмова відрізняється від будь-якої іншої розмови насамперед своєю логічністю, оскільки вона орієнтована на дотримання чіткості та визначеності мови. Хоч би які помилки з погляду логіки не допускали бізнесмени, можна завжди показати, що будь-яка з них зводиться зрештою до порушення вимог того чи іншого логічного закону: Закону тотожності, Закону протиріччя, Закону виключеного третього та Закону достатньої підстави.

Ділова розмова має ясний зміст, якщо вона з достатньою мірою точності відображає предмет мови і однаково розуміється і тим, хто передає повідомлення, і тим, хто його приймає. Ця вимога знаходить своє вираження у Законі тотожності, згідно з яким предмет думки в межах одного міркування повинен залишатися незмінним, тобто. $A \in A$ ($A = A$), де A будь-яка думка. Такий закон вимагає, щоб у ході повідомлення всі поняття та судження мали однозначний характер, що виключає двозначність і невизначеність.

У ділових розмовах дуже часто трапляються помилки, які виникають через багатозначність слів та словосполучень повсякденної мови. Ці помилки поділяються на три основні види: помилки еквівокації, помилки логомахії та помилки амфіболії. Помилка еквівокації у тому, що співрозмовник кілька разів використовує багатозначне слово то одному, то іншому значенні, вважаючи, що використовує його однозначно. Так, якщо співрозмовник в одному місці вжив слово «мир» у сенсі «всесвіт», а в іншому місці використав це слово в значенні «спокій, відсутність чвар і воєн», то тут явна помилка, що відноситься до логічної еквівокації. Помилка логомахії (суперечка про слова). Це той випадок, коли сперечатися безглуздо, якщо не уточнити значення вживаних слів. Помилка амфіболії проявляється тоді, коли співрозмовник висловлює багатозначне судження найчастіше ненавмисно, не помічаючи цієї багатозначності, наприклад: «Всі члени генеральної дирекції переобрані». Тут незрозуміло, чи повністю оновлено склад генеральної дирекції, чи повністю збережено у колишньому складі.

Дві людини можуть вкладати в подібні вислови суттєво різний сенс. На цій основі виникають ситуації, в яких той, хто говорить і слухає, розуміють його по-різному. Зовнішня, видима тотожність насправді приховує у собі різницю. І навпаки, люди часто не можуть зійтись у думці тільки тому, що одну й ту саму думку вдягають у різні форми, внаслідок чого вона здається їм нетотожною. Типовим виразом подібних ситуацій є дискусії, учасники яких, по суті, не розуміють один одного (ступінь нерозуміння іноді така, що сперечальники, як заведено висловлюватися, «говорять різними мовами»).

Відповідно до Закону протиріччя, не можуть бути одночасно істинними два висловлювання, одне з яких щось стверджує, а інше заперечує те саме. Закон стверджує: «Невірно, що А і не А одночасно істинні». Викриття того, хто говорить у суперечливості, є найсильнішим аргументом проти його тверджень.

Важливість закону виключеного третього для ведення ділової розмови складається в тому, що він вимагає дотримання послідовності у викладі фактів і не допускає протиріч у висловлюванні. Такий закон формулює важливу вимогу до ділової розмови: не можна ухилитися від визнання істинним однієї з двох думок, що суперечать одна одній і шукати щось третє між ними. Якщо одна з них визнана істинною, то іншу необхідно визнати помилковою, а не шукати третю, неіснуючу думку, оскільки третього не дано.

Важливість дотримання цього закону для ділових людей складається також і в тому, що він вимагає від них ясних, визначених відповідей, вказуючи на неможливість шукати щось середнє між затвердженням чого-небудь і запереченням того ж самого.

Вимогу довідності мислення, обґрунтованість думок виражає закон достатньої підстави який формується таким чином: «всяка істинна думка має достатню підставу».

Достатньою підставою для будь-якої думки може служити будь-яка інша думка, з якої з необхідністю витікає істинність даної думки.

Чому говорять «достатня підстава», а не просто «підстава»? Справа в тому, що під одне і те ж твердження можна підвести нескінченно багато підстав. Однак з них тільки деякі можуть розглядатися як достатні, якщо дане твердження істинне. І жодне недостатнє, якщо воно помилкове.

Так, софісти, намагаючись довести явно помилкове положення, висувають на користь своєї тези (тобто положення, яке треба довести) деяку підставу, яка явно недостатня. Підстава є достатньою тоді, коли вона доводить істинність даного твердження. Цей закон особливо важливий для ділового спілкування в тому значенні, що він вимагає, щоб всяка думка, яке ми використовуємо в діловій розмові, перш ніж бути прийнятим за істину, повинна бути обґрунтована. [2]

Таким чином, обґрунтованість – найважливіша вимога до будь-якої ділової розмови. У всіх випадках, коли ми затверджуємо що-небудь або переконуємо в чому-небудь наших партнерів або клієнтів, ми завжди повинні доводити наші думки, приводити достатні основи, підтверджуючі істинність нашого висловлювання. Фіксує увагу на висловлюванні, що обґрунтовує істинність положень, які висуваються, логіка допомагає відділити істинне від помилкового і прийти до вірного висновку.

Отже можна зробити висновок, що спілкування – це невід'ємна частина всього нашого життя і від такого як логічно і зрозуміло ми можемо висловлювати свої думки часто залежить перше враження і ставлення до нас. Дуже важлива ділова бесіда – це усний контакт між людьми, мовленнєве спілкування між співрозмовниками, які мають необхідні повноваження від своїх організацій та фірм для встановлення ділових відносин, вирішення ділових проблем. Щодо особливості ділового логічного спілкування, то спостерігаючи інтелектуально-мовленнєву діяльність в сфері бізнесу, ми часто позитивно або негативно оцінюємо різні прийоми логічної організації ділової мови, тобто те, що складає логічну культуру особистості бізнесменів і дає можливість зробити висновки відносно подальшого співробітництва.

ЛІТЕРАТУРА

1. Montague, Richard (1970 c). Pragmatics and intensional logic. *Synthèse* 22:68–94.
2. Кузин Ф.А. Логічна культура ділової розмови. Культура ділового спілкування : практичний посібник. М. : Осць-89, 1996. С. 33–54.

O. Gosteva. Logic and business communication. – Article.

Summary. The article is devoted to determining the role of the logical features of business communication, as well as the application of the logical apparatus and the laws of logic in the process of business communication. It is the consistency and evidence of communication that is the most important quality of its effectiveness.

Key words: communication, logic, information, logical laws, argumentation.

O. B. Gosteva. Логика и бизнес-коммуникация. – Статья.

Аннотация. Статья посвящена определению роли логических особенностей делового общения, а также применению логического аппарата и законов логики в процессе бизнес-коммуникации. Именно логичность и доказательность коммуникации является важнейшим качеством ее эффективности.

Ключевые слова: коммуникация, логика, информация, логические законы, аргументация.

УДК 82.091(438+477):7:303.446.2

Д. М. Гущина

магістрантка кафедри мистецької освіти
Житомирський державний університет імені Івана Франка
м. Житомир, Україна

Н. М. Бовсунівська

кандидат педагогічних наук
доцент кафедри мистецької освіти
Житомирський державний університет імені Івана Франка
м. Житомир, Україна

КУЛЬТУРНО-ПРОСВІТНИЦЬКА ДІЯЛЬНІСТЬ ЮЗЕФА ІГНАЦІЯ КРАШЕВСЬКОГО НА ТЕРЕНАХ ВОЛИНИ У ХІХ СТ.

Анотація. У статті аналізується основні напрями культурно-просвітницької діяльності польського педагога, літератора Юзефа Ігнація Крашевського, життя і робота якого тривалий час були пов'язані з Поліссям та Волинню. Вказано на цінність його творчої та наукової спадщини, яка сприяла культурному розвитку регіону.

Ключові слова: Крашевський, Волинь, літературна спадщина, мистецтво, громадянська позиція, культурна діяльність.

Українсько-польські культурні зв'язки пройшли чималий історичний шлях. Особливо показовою в цьому сенсі є територія Волині. Наші народи настільки міцно і тривало поєднані, що нині в наукових колах навіть не вживають словосполучення «польська національна меншина», як це було раніше. Власне, на нашу думку, в самому понятті звучить певний натяк на якусь меншовартість. Історична наука повертає нам імена сподвижників, які сприяли і творили кращі традиції національного мистецтва і освіти. Волинь дала наснагу для творчості багатьох митців, серед яких видатна роль належить письменнику, краєзнавцю, громадянину, педагогу Юзефу Ігнацію Крашевському.

Йому вже було присвячено цілий масив наукових досліджень, однак його постать і творчість повсякчас привертає до себе увагу науковців, серед яких: О. Бірюліна, В. Бобрик, О. Буравський, Г. Гуртовий, А. Дмитренко, О. Златогорський, В. Ковальова, М. Костиця, П. Рудецький, Н. Сейко, О. Шалагінова.

Ім'я Юзефа Ігнація Крашевського (1812-1887) належить до ряду видатних авторів польської літератури, чий імена звучать як символи полікультурності. Його творчість має велике значення для розвитку не лише польської, української культури, – вона є непересічною для всієї Європи. Людина рідкісної