

© О. Ф. Кучеренко, 2017

УДК 82.09

О. Ф. Кучеренко

ФОРМИРОВАНИЕ НАВЫКОВ ОРАТОРСКОГО МАСТЕРСТВА У МЕНЕДЖЕРОВ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

Кафедра русского языка Карагандинского государственного медицинского университета
(Караганда, Казахстан)

В статье рассмотрена проблема формирования навыков ораторского мастерства у студентов медицинских вузов. Особое внимание уделено выработке навыков публичного выступления у обучающихся по специальностям, направленным на подготовку руководителей медицинских учреждений и работников санитарно-гигиенических организаций – общественное здравоохранение и медико-профилактическое дело. Указаны требования к профессиональной речи медиков в рамках общих критериев хорошей речи. Названы методы формирования ораторских умений, приведены отдельные упражнения, направленные на выработку и совершенствование навыков публичного выступления и межличностного общения.

Ключевые слова: менеджер здравоохранения, речевая коммуникация, риторика, ораторское мастерство, культура речи

Условия современной жизни, требующей от человека высокого уровня общей культуры и умения общаться в любой сфере человеческой деятельности, диктуют необходимость овладения универсальными способами самореализации и самовыражения, умения решать коммуникативные задачи и достигать цели общения. Наиболее востребованной и поэтому актуальной для представителей любой профессии и любого вида занятий сегодня стала адекватная речевая деятельность, предполагающая прежде всего высокую культуру владения устным и письменным словом, а также наличие навыков речевого воздействия на адресата [1].

Специалисты, чья профессиональная деятельность напрямую связана с управленческими процессами и непосредственным общением с большим или малым количеством людей, обязаны владеть умением убеждать. Несомненно, к таким специалистам относятся медицинские работники всех направлений, и особенно – так называемые управленцы – менеджеры от медицины.

Менеджмент – наука об управлении, совокупность принципов, методов, средств и форм управления с целью повышения эффективности производства и получения прибыли. Менеджмент – это управление не вещами, а воздействие на людей. Это искусство получать нужные вещи посредством управления людьми; умение добиваться определенной цели, используя интеллект и мотивы. Менеджмент возникает тогда, когда имеется как минимум 2 человека – управляющая и управляемая стороны. Субъект управления – тот, кто управляет, объект управления – тот, кем управляют. Субъект управления – люди, в функции кото-

рых входит осуществление управления. В системе здравоохранения – это начальники комитетов здравоохранения, главные врачи, заместители главных врачей, заведующие отделениями, директора и начальники клиник, руководители частных медицинских предприятий. Объекты управления – работники, коллективы, действующие согласно предписанию, и любые хозяйственные и экономические объекты, подвергаемые определенной трансформации по воле субъекта (распоряжающегося этим объектом) [2].

Учебная дисциплина, которая призвана формировать навыки убеждения через слово, сложилась давно и имеет богатую историю и традиции преподавания – это риторика, или основы ораторского искусства (мастерства). Если такие дисциплины кафедры русского языка Карагандинского государственного медицинского университета, как русский язык, профессиональный русский язык, академическое письмо направлены на формирование навыков письменной речи, то риторика призвана научить созданию и использованию текстов публичной направленности.

Публичная речь – это вид дискурса, предполагающий общение с группами людей, объединенных по самым разным принципам – по профессии, по общности интересов, по совместной деятельности и др. При этом объединение может быть стабильным, постоянным, организованным, а может быть временным, случайным, стихийным. Умение осуществлять публичную коммуникацию с любой из таких групп и вырабатывает риторика.

В зависимости от условий и целей общения медицинский менеджер должен *отбирать языковые средства и уметь их грамотно*

ИСПОЛЬЗОВАТЬ В СООТВЕТСТВИИ С ПОСТАВЛЕННОЙ ЗАДАЧЕЙ. Так, в условиях профессиональной коммуникации в системах «руководитель – подчиненный», «руководитель – рабочая группа», «коллега – коллега» выбор языковых единиц будет продиктован особенностями официальной, деловой и научной сфер деятельности, а, значит, в рамках соответствующих функциональных стилей литературного языка.

Свои особенности имеет общение в условиях, когда медицинский работник выступает в роли пропагандиста здорового образа жизни, просветителя, объясняющего необходимость жизненно важных медицинских процедур (прививок, планового обследования и др.), в роли разъясняющего природу того или иного общественно опасного заболевания (СПИДа, туберкулеза и др.). Такая коммуникация предполагает **овладение навыками создания и презентации текстов в публицистическом стиле**, распространяемых как через средства массовой информации, так и при непосредственном общении с публикой.

В итоге, **целями** курса обучения ораторскому мастерству являются:

- формирование навыков организации речемыслительной деятельности студентов (в процессе реализации подхода к риторике как к «технологии»);
- повышение уровня речевой культуры студентов и их общекультурного уровня в целом;
- формирование навыков эффективной профессиональной коммуникации (в т. ч. навыков публичного выступления) на основе знаний риторических законов и правил;
- развитие практических навыков межличностного и делового общения как основного условия достижения успехов в профессиональной деятельности.

Материалы и методы, посредством которых вырабатываются ораторские умения:

- практические методы: упражнения, практика и др.;
- наглядные: иллюстрация, демонстрация, наблюдение и др.;
- словесные: объяснение, рассказ, беседа, инструктаж, лекция, дискуссия и др.;
- работа с книгой: чтение, конспектирование, цитирование, составление плана, реферирование;
- видеометоды: просмотр, обучение через Интернет, контроль;
- методы, способствующие первичному усвоению материала (беседа, чтение книг);
- методы, способствующие закреплению

и совершенствованию знаний (практика, упражнения);

- игровое/социальное/имитационное моделирование;
- деловые игры;
- анализ конкретных ситуаций.

Риторика (основы ораторского мастерства) из всего арсенала своих возможностей для медицинских менеджеров предлагает овладение навыками публичного общения в рамках официально-делового, научного и публицистического функциональных стилей речи (грамотное выступление на форумах, заседаниях и собраниях различного уровня; пропагандистские и просветительские речи, личностная коммуникация), а также употребление невербальных средств общения, обусловленных устной формой речи (осознанное использование мимики, жестов, положения тела в пространстве).

Менеджеру в области медицины важно заботиться о качестве речи, поскольку недостатки речи очень часто портят картину общения в целом. Необходимо научиться своевременно корректировать свою речь в процессе общения, чтобы добиваться требуемой реакции от собеседников или слушателей, что входит в список задач ораторского мастерства [3]. Неотъемлемой частью ораторского мастерства является **культура речи** выступающего как перед массовой аудиторией, так и перед персональным собеседником. Воздействие словом без культуры этого слова невозможно: неправильная речь сама по себе дискредитирует личность говорящего (пишущего). Кроме того, овладение **культурой общения** предполагает терпимость к слабостям и недостаткам партнеров, тактичность, справедливость, уважительное отношение к окружающим, а также требовательность к самому себе.

Кафедра русского языка Карагандинского государственного медицинского университета стремится привить отдельные навыки ораторского мастерства студентам-медикам казахского отделения 1-2 курсов на занятиях по русскому языку (в том числе профессиональному русскому языку). Это возможно при изучении материала, связанного со стилистической дифференциацией литературного языка, при освоении особенностей научного, публицистического и официально-делового стилей. К таким навыкам относятся: умение создавать тексты в рамках указанных стилей, готовить и представлять презентации на заданные темы СРС и СРСП, выступления с сообщениями и докладами профессиональной направленности.

сти. Однако все названные умения в большей степени ориентированы на письменную форму реализации.

Полноценное же формирование навыков ораторского мастерства возможно только в процессе преподавания риторики (основ ораторского искусства) как отдельной дисциплины.

Учитывая, что **качествами хорошей речи** являются правильность, чистота, точность, богатство, выразительность, уместность, логичность, для развития каждого из этих качеств существуют специфические методы, приемы и упражнения.

Центральным качеством является **правильность** – соответствие речи нормам современного литературного языка. Для выработки правильности используются упражнения, направленные на освоение норм языка на всех уровнях – от фонетического до грамматического (включая уровень создания текста). Это хорошо знакомые всем по школьному курсу упражнения на усвоение правил орфографии, орфоэпии, лексики и грамматики.

Чистота, точность и богатство речи связаны с лексическим уровнем языка, его семантикой. Предполагается исключение из выступления слов-паразитов, вульгаризмов, жаргонизмов и т. п.; употребление слов в соответствии с их лексическим значением и смыслом в определенном контексте; пополнение личного словарного запаса, создание его разнообразия. На реализацию поставленных задач направлены упражнения по освоению лексического значения слов.

Выразительность включает в себя употребление средств, воздействующих на чувства, воображение слушателей – это прежде всего образные, изобразительные и эмоционально окрашенные единицы (тропы, в первую очередь). Данное качество речи оратора формируется в процессе изучения признанных образцов публичных выступлений, художественных произведений современного искусства слова и классики. Выразительность требует творческого подхода к созданию текста и во многом обусловлена художественными способностями автора высказывания.

Уместность определяется соответствием выступления ситуации общения, характеру аудитории и стилистическим нормам литературного языка. Овладение уместностью осуществляется в процессе изучения стилистического деления языка и его жанрового разнообразия.

Логичность, которая характеризует высказывание с точки зрения его содержания, требует соблюдения законов логики, аргумен-

тированности и доказательности выступления, т.е. воздействия на разум адресата. Немаловажным умением является способность выстроить композицию текста, расчленить его на структурно-смысловые составляющие. Вырабатывается логичность в процессе формулирования темы, цели выступления, создания его плана, написания введения и заключения, подбора материалов и иллюстраций.

Дополнительных усилий требует выработка **специальных ораторских умений** у руководителей – менеджеров. Умение грамотно общаться необходимо, в первую очередь, тем, кто стремится к успеху в жизни, жаждет достичь определенных высот, как в карьерном росте, так и в личностном развитии, так как фактически **ораторское искусство и деловое общение тесно связаны друг с другом**.

Любая карьера, если работа направлена на общение с людьми, в большей степени зависит от успешного использования ораторского мастерства и правильно выбранного момента для его применения. Например, в ситуации, когда необходимо высказаться убедительно, кроме обычных эмоций, основную роль играют специальные навыки и приемы речи, которые приобретаются путем обучения. Здесь важны мимика, жесты, интонация, тембр и высота голоса, убедительное построение предложений и многое другое. Иными словами, необходимо ораторское искусство и мастерство общения.

Дар красноречия не дается от рождения, он приобретается, благодаря упорному труду и постоянным тренировкам. Для формирования навыков ораторского мастерства существует немало **тренировочных упражнений**. Вот некоторые из них [3]:

Громкое чтение вслух. Взяв любую газетную или журнальную статью, нужно читать ее вслух громко, обращаясь к воображаемой аудитории. При чтении необходимо стараться немного забежать вперед, запоминая написанное небольшим отрывком, чтобы затем воспроизвести его.

Воспроизведение смысла прочитанного. Отрывок, состоящий из двух-пяти предложений, прочитывается и пересказывается. При этом преследуется цель – запоминать детали, для чего используется по возможности дословный пересказ. Необходимо пытаться формулировать мысли и речь, рассказывая прочитанное своими словами.

Развитие речевого мышления. Ораторское мастерство включает в себя такое понятие, как «речевое мышление»: предложение или фраза строятся на основе ключевых слов

или ключевых предложений, что побуждает оратора конструировать предложения и раскрывать мысль в соответствии с ключевыми словами. Суть упражнения в том, чтобы находить эти ключевые слова и их новые формулировки. Модификация этого упражнения: прочитать вслух половину предложения и продолжить его самостоятельно. Полезен тренинг на дефиницию – формулировку понятий. Данное упражнение позволит менеджеру, как и любому оратору, научиться более конкретно формулировать определение предмета, выявляя и определяя его сущность точно, ясно и емко.

Рассказывание историй. Любую историю, анекдот или заметку необходимо рассказать ярко, живо, образно и увлекательно. Это может быть история из жизни или рассказ об одном прожитом дне. Начало рассказа или истории всегда должно быть интригующим, заинтересовывающим и иметь оттенок напряжения. Во время кульминации рассказа напряжение достигает пика, а окончание истории дает слушателю возможность расслабиться и перевести дыхание.

Перефразирование делового сообщения. Задание заключается в том, чтобы воспроизвести в свободной форме суть и содержание газетной заметки или статьи на основе выбранных из нее ключевых слов. Статья перефразируется несколько раз. При этом необходимо сжать ее содержание, уместив в одно предложение, а затем расширить его, добавив собственный комментарий. Речь должна быть связной, плавной, без вынужденных и неоправданных задержек, пауз. В упражнении необходимо добиться перефразирования хотя бы десяти предложений. К этому же упражнению можно отнести описание картины и изображенных на ней образов, деталей, связей между ними.

Тематическое сообщение. Выбрав какую-либо тему, например, хобби, необходимо сделать пятиминутное сообщение. Обращаясь к воображаемым слушателям, нужно чередовать, произнося речь один раз вслух, а другой раз – мысленно, про себя. В упражнении лучше придерживаться следующей тактики: в начале сообщения использовать ключевые слова, а заканчивать его в свободной форме. При этом не стоит сосредотачиваться на правильности построения фраз, а сделать акцент на плавном и спокойном течении речи. Если произошла ошибка в сказанном слове или предложении, не останавливаясь, спокойно закончить предложение. Для того чтобы отследить ошибки, лучше наговаривать сообщение на диктофон.

Искусство речи подразумевает постоянное пополнение словарного запаса. Это очень важная часть тренировки. Богатый лексикон поможет сделать язык, речь и ее стиль разнообразным и уникальным.

Изучение речи других ораторов. Наблюдение, слушание и постоянное изучение речи других ораторов – хорошая практика. Слушая доклады, дискуссии, передачи, проповеди, менеджеру следует анализировать услышанное с позиции содержания и с позиции качеств речи. К первой позиции относится анализ подачи содержания, соответствия плану, логичность изложения, образность, стилистические приемы. Ко второй принадлежат оценка силы голоса, высоты тембра, логические ударения, плавности речи оратора, его артикуляции и жестикуляции.

Анализ речи. Слушать речи ораторов, известных политиков, знаменитых личностей, приняв за основу анализа риторические средства. При этом следует обращать внимание на то, как: оратор делает вступление и заключение, употребляет сравнения, использует образность речи, игру слов, применяет повторы, преувеличения и противопоставления.

Важно замечать то, где и как происходит увеличение напряжения речи и его спад, а также следить за другими средствами воздействия речи, употребляемыми оратором.

Практика в дискуссиях. Самым эффективным методом выработки навыков была и остается практика, ораторское мастерство оттачивается в дискуссиях. Можно начать практиковаться в кругу друзей или коллег, лишь кратковременно вступая в полемику и высказываясь по поводу тех или иных вопросов. Такая практика поможет постепенно перейти к выступлениям перед более широкой и менее знакомой аудиторией.

Выступление с докладом. Подготовка самостоятельного делового сообщения – еще один способ развития ораторского мастерства. При подготовке делового сообщения лучше выбрать хорошо знакомую тему.

На протяжении подготовки, а также в процессе всего выступления необходимо постоянно задаваться вопросом, какими риторическими средствами можно дополнить речь, чтобы она была наглядной, органичной, пластичной и доступной. Для этого необходимо использовать наглядность – карты, схемы или графики.

Нужно постараться сделать привлекательное, яркое начало, чтобы аудитория с первых слов начинала вслушиваться в речь и

приходила в состояние напряженного внимания. Для этого менеджер должен постоянно ставить себя на место слушателя. Хорошим началом будет неожиданный вопрос или утверждение, что вызовет, во-первых, интерес, во-вторых, даст толчок к размышлению над услышанным.

Помогут усовершенствовать ораторское мастерство упражнения с использованием видео онлайн, чтобы выступающий мог оценить себя со стороны.

И, наконец, ораторское мастерство предполагает наличие **коммуникативной культуры выступающего**, которая понимается как

- умение произвести хорошее впечатление во время беседы с партнером;
- способность таким образом выразить свои мысли или рассказать о предложении, чтобы партнер непременно заинтересовался;
- способность адаптировать форму и содержание своей речи к характеру аудитории или конкретного собеседника;
- умение объективно оценить адресата;
- создание максимально благоприятных условий для разговора [3].

В целом же можно сказать, что коммуникативная культура оратора – это соблюдение этических норм в общении. Для менеджера в области медицины этические нормы сочетают в себе так называемые общечеловеческие представления об этике и морали, а также профессиональные нормы общения, включающие в себя следование клятве Гиппократова, соблюдение законов и инструкций, с помощью которых государство и общество регламентируют работу медиков.

Таким образом, формирование навыков ораторского мастерства у менеджеров здравоохранения – задача многокомпонентная, требующая комплексного решения, которое может быть реализовано в рамках профессиональной подготовки учащихся медицинских вузов на занятиях по риторике.

ЛИТЕРАТУРА

1 Иسنова Ф. К. Культура речи: Учеб.-метод. пособие /Ф. К. Иسنова, О. Ф. Кучеренко. – Караганда: Изд-во КарГУ, 2007. – 175 с.

2 Менеджмент в здравоохранении // <http://www.it-med.ru/library/m/management.htm>.

3 Ораторское искусство – упражнения для совершенствования речи // <http://superiorseller.com/oratorskoe-iskusstvo-uprazhneniya-dlya-sovershenstvovaniya-rechi>.

4 Введенская Л. А. Культура и искусство речи. Современная риторика /Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова. – Ростов-на-Дону: Феникс, 1996. – 576 с.

5 Ермекебаев К. К. Роль менеджмента в современных условиях здравоохранения /РГП «Республиканский Центр Развития Здравоохранения» // <http://healthproject.kz/wp-content/uploads/2015/08/Yermekbayev-RU.pdf>.

6 Культура русской речи: Учебник для вузов /Под ред. Л. К. Граудиной, Е. Н. Ширяева. – М.: Издательская группа НОРМА-ИНФА, 1999. – 560 с.

7 Менеджер здравоохранения: Журнал // http://www.idmz.ru/idmz_site.nsf/pages/mz.htm.

8 Ораторское искусство и деловое общение: Учеб. пособие. – Мн.: Новое знание, 2001. – 328 с.

REFERENCES

1 Isenova F. K. Kul'tura rechi: Ucheb.-metod. posobie /F. K. Isenova, O. F. Kucherenko. – Karaganda: Izd-vo KarGU, 2007. – 175 p.

2 Menedzhment v zdravooxranenii // <http://www.it-med.ru/library/m/management.htm>.

3 Oratorskoe iskusstvo – uprazhneniya dlja sovershenstvovaniya rechi // <http://superiorseller.com/oratorskoe-iskusstvo-uprazhneniya-dlya-sovershenstvovaniya-rechi>.

4 Vvedenskaja L. A. Kul'tura i iskusstvo rechi. Sovremennaja ritorika /L. A. Vvedenskaja, L. G. Pavlova. – Rostov-na-Donu: Feniks, 1996. – 576 p.

5 Ermekbaev K. K. Rol' menedzhmenta v sovremennyh uslovijah zdravooxranenija /RGP «Respublikanskij Centr Razvitija Zdravooxranenija» // <http://healthproject.kz/wp-content/uploads/2015/08/Yermekbayev-RU.pdf>.

6 Kul'tura russkoj rechi: Uchebnik dlja vuzov /Pod red. L. K. Graudinoj, E. N. Shirjaeva. – M.: Izdatel'skaja gruppa NORMA-INFA, 1999. – 560 p.

7 Menedzher zdravooxranenija: Zhurnal // http://www.idmz.ru/idmz_site.nsf/pages/mz.htm.

8 Oratorskoe iskusstvo i delovoe obshhenie: Ucheb. posobie. – Mn.: Novoe znanie, 2001. – 328 p.

Поступила 18.04.2017

O. F. Kucherenko

DEVELOPMENT OF ORATORICAL SKILLS OF HEALTH MANAGERS

Karaganda state medical university (Karaganda, Kazakhstan)

In the article, the problem of the development of oratorical skills of medical students is considered. Particular attention is paid to the development of public speaking skills of the students in the specialties aimed at training of health managers and workers of sanitary-hygienic organizations – public healthcare and preventive medicine. The requirements for the professional speech of physicians within the general criteria of good speech are specified. Methods of the development oratorical skills are enumerated, some exercises are given, which are aimed at developing and improving of the skills of public speaking and interpersonal communication.

Key words: health manager, speech communication, rhetoric, speaking skills, speech culture.

O. Ф. Кучеренко

ҚОҒАМДЫҚ ДЕНСАУЛЫҚ САҚТАУ МЕНЕДЖЕРЛЕРІНЕ ШЕШЕНДІК ӨНЕР ДАҒДЫЛАРЫН ҚАЛЫПТАСТЫРУ

Қарағанды мемлекеттік медицина университеті (Қарағанды, Қазақстан)

Мақалада медициналық жоғары оқу орындары студенттерінің шешендік өнер дағдыларын қалыптастыру мәселесі қаралған. Медициналық мекемелердің басшылары мен санитарлық-гигиеналық ұйымдар жұмыскерлерін дайындауға арналған – қоғамдық денсаулық сақтау және медициналық-профилактикалық іс мамандықтары бойынша оқытылатын студенттерді жұрт алдында сөз сөйлеуге дағдыландыруға ерекше назар аударылған. Жақсы сөйлеудің жалпы өлшемдерінің аясындағы медицина қызметкерлерінің кәсіптік сөйлеуіне талаптар қойылған. Шешендік өнер дағдыларын қалыптастыру әдістері, жұрт алдында сөз сөйлеу және тұлғааралық қатынас дағдыларын жетілдіруге бағытталған жеке жаттығулар ұсынылды.

Кілт сөздер: денсаулық сақтау менеджері, сөйлеу байланысы, риторика, шешендік өнер шеберлігі, сөйлеу мәдениеті