

МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ

**ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ВНУТРІШНІХ СПРАВ**

КРЕМЕНЧУЦЬКИЙ ЛЬОТНИЙ КОЛЕДЖ

Циклова комісія філологічних дисциплін

ТЕКСТ ЛЕКЦІЇ

з навчальної дисципліни «Культура мови та ділове мовлення»
вибіркових компонент
освітньої програми
першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

Облік і аудит

за темою - Принципи та характер ділового мовлення. Спілкування як основа
життєдіяльності

Харків 2021

ЗАТВЕРДЖЕНО

Науково-методичною радою
Харківського національного
університету внутрішніх справ
Протокол від 23.09.2021 № 8

СХВАЛЕНО

Методичною радою Кременчуцького
льотного коледжу Харківського
національного університету
внутрішніх справ
Протокол від 22.09.2021 № 2

ПОГОДЖЕНО

Секцією науково-методичної ради
ХНУВС з гуманітарних та соціально-
економічних дисциплін
Протокол від 22.09.2021 № 8

Розглянуто на засіданні циклової комісії філологічних дисциплін, протокол від
30.08.2021 № 1

Розробник: викладач циклової комісії філологічних дисциплін,
спеціаліст другої категорії Сіора В.В.

Рецензенти:

1. Викладач циклової комісії економіки і управління, кандидат педагогічних наук, спеціаліст вищої категорії, викладач-методист Кременчуцького льотного коледжу ХНУВС Носач І.В.
2. Методист, кандидат філологічних наук, доцент, доцент кафедри педагогіки та психології дошкільної освіти та гуманітарних дисциплін Кременчуцького педагогічного коледжу імені А. С. Макаренка Кулікова Т. В.

План лекції

1. Ділове мовлення, його особливості;
2. Регламентованість ділового спілкування;
3. Види і форми ділового спілкування;
4. Аспекти культури мови: нормативний, комунікативний, етичний.

Рекомендована література:

Основна

1. Гриценко Т.Б. Українська мова та культура мовлення: Навч. посіб. / Т.Б. Гриценко – Вінниця: Нова книга, 2003. – 480 с. – Режим доступу: <http://www.twirpx.com/file/98980/>;
2. Дороз В. Ф. Методика викладання української мови у вищій школі: навчальний посібник рекомендований МОН України.- К.: Центр учбової літератури, 2008.-176 с.- <http://www.twirpx.com/file/98980/>;
3. Єгорова Т. Д. Практичний курс української мови: навчальний посібник.- 2-ге вид., випр.- К.: Центр учбової літератури, 2010.- 160 с. <http://www.twirpx.com/file/98980/>;
4. Мацько Л.І. Риторика: Навч. посіб. / Л.І. Мацько, О.М. Сидоренко, О.М. Мацько. – К.:Вища шк., 2003. – 311 с. – Режим доступу: <http://www.twirpx.com/file/30201/>;
5. Пентилюк М. І., Маруніч І. І., Гайдаєнко І. В. Ділове спілкування та культура мовлення: навч. посіб. – К.: Центр навчальної літератури, 2010. – 224 с. <http://www.twirpx.com/file/>

Додаткова

6. Хміль Ф.І. Ділове спілкування: Навч. посіб. / Ф.І. Хміль. – К.: «Академвидав», 2004. – 280 с.;
7. Шевчук С.В. Ділове мовлення для державних службовців: Навч. посіб. / С.В. Шевчук. – К.:Арії, 2008. – 424 с.;
8. Шевчук С.В. Ділове мовлення: Модульний курс: Підруч. / С.В. Шевчук. – К.: Арії, 2008.

Текст лекції

1. Ділове мовлення, його особливості

Ділове спілкування – спілкування, метою якого є організація і оптимізація виробничої, наукової, комерційної чи іншої діяльності, де на першому місці стоять інтереси справи, а не конкретних співрозмовників. Ділове спілкування є специфічною формою контактів і взаємодії людей, які представляють не лише самих себе, а й свої організації. Воно включає обмін інформацією, пропозицією, вимогами, поглядами, мотивацією з метою розв'язання конкретних проблем як

всередині організації, так і за її межами, а також укладення контрактів, договорів, угод чи встановлення інших відносин між підприємствами, фірмами, організаціями.

В якості предмета ділового спілкування виступають будь-які соціально-значущі проблеми, які виникають у всіх сферах життя суспільства - економічної, соціальної, політичної, духовної, вимагають для свого рішення спільних зусиль, тобто спільної діяльності, або справи. Будь-яка спільна справа передбачає взаємодію та спілкування учасників.

Зміст ділового спілкування визначається соціально значущим предметом спілкування, взаємним психологічним впливом суб'єктів спілкування і формально-рольовим принципом їх взаємодії. Ділове спілкування – це обмін інформацією, знаннями, досвідом для вирішення конкретної проблеми.

Відмінною рисою ділового спілкування є те, що воно не має самодостатнього значення, не є самоціллю, а служить засобом для досягнення будь-яких інших цілей.

Мета ділового спілкування – організація спільної діяльності та її спрямованість на вирішення соціально значущих проблем.

Завданням ділового спілкування є ефективна співпраця:

1. Щоб спілкування було ефективним, воно повинно базуватись на моральних цінностях, моральній культурі, на таких правилах і нормах поведінки, які сприяють розвитку співпраці.
2. Це зміцнення взаємодовіри, повага, постійне інформування партнера щодо своїх намірів і дій, запобігання обману та невиконання взятих зобов'язань.

Ділове спілкування представлено в різноманітних формах, які мають сприяти найбільш ефективній реалізації інформаційного змісту ділового спілкування.

Особливості ділового спілкування:

- наявність певного офіційного статусу суб'єктів;
- спрямованість на встановлення взаємовигідних контактів та підтримку зв'язків взаємозацікавлених осіб;
- передбачуваність ділових контактів, які попередньо плануються, визначається їх мета, зміст і можливі наслідки;
- конструктивність характеру взаємовідносин, їх спрямування на розв'язання конкретних завдань;
- взаємоузгодженість рішень, домовленість та подальша організація взаємодії;
- значущість кожного співрозмовника як особистості;
- безпосередня діяльність, якою зайняті люди, а не проблеми, що бентежать внутрішній світ.

Інша особливість ділового спілкування пов'язана з тим, що у сторін є формальні офіційні статуси, що визначають необхідні норми і стандарти, в тому числі і етичну поведінку. Ділове спілкування, будучи формально-рольовим, вимагає суворого дотримання учасниками рольового амплуа. Кожній ролі відповідають певні очікування інших учасників спілкування. Необхідно

враховувати це і вести себе відповідно до вимог, що встановлені до конкретної обстановки і прийнятої ролі.

Для ділового спілкування характерна необхідність будувати відносини з різними людьми, незалежно від особистих симпатій і антипатій, домагаючись максимальної ефективності ділових контактів. Кажуть, батьків не вибирають. А ділових партнерів? Можна, звичайно відмовитися від ділового спілкування з тими партнерами, які порушують норми ділової етики, але інтереси справи дозволяють це далеко не завжди. Чи можливо відмовитися від ділового спілкування з начальником, навіть якщо викликає почуття глибокої антипатії, або від прискіпливого клієнта? Очевидно, ні, залишається тільки один шлях – налагодження ділових стосунків.

2. Регламентованість ділового спілкування

Ділове спілкування підпорядковується встановленим правилам і обмеженням, діловому регламенту (фр. *Règlement* від *règle* – правило). Ці різноманітні правила і обмеження визначаються різними факторами, насамперед, ступенем офіційності ситуації, яка обумовлює більш або менш суворе дотримання певних правил спілкування. На дотримання регламенту впливають також національні та культурні особливості учасників та цілі і завдання конкретної зустрічі, бесіди, наради.

Регламентованість ділового спілкування передбачає:

- дотримання його учасниками ділового етикету, який визначає їх норми поведінки;
- дотримання мовного етикету, використання як етикетних мовних зворотів в усному мовленні, так і офіційно-ділового стилю (листи);
- обмеженість ділового спілкування певними часовими рамками, чітку організацію робочого часу та раціональне його використання;
- реалізацію ділового спілкування в певних формах (ділова розмова, ділова нарада, ділові переговори та ін.).

Процес і результати ділового спілкування оформляються документально у вигляді ділових листів, протоколів, наказів, договорів, постанов і т.д.

Спрямованість ділового спілкування на справу, на забезпечення оптимальних умов для плідної співпраці, успішного вирішення завдань, що стоять перед організацією і окремими співробітниками, визначає його особливості.

3. Види і форми ділового спілкування

Існує декілька видів і форм ділового спілкування:

1. Ділове листування. Це непрямий спосіб спілкування, який здійснюється за допомогою листів. Сюди належать накази, запити, постанови і т.д. Відрізняють діловий лист – від організації і для організації, і приватний офіційний лист – те ж листування між організаціями, але від імені конкретної особи.

2. Ділова бесіда. До цього виду спілкування відносяться обговорення різних робочих процесів з метою винести важливе рішення або обговорити деталі.

3. Ділова нарада. У ході наради збирається весь колектив фірми або його керівна частина, з метою вирішення найважливіших проблем і постановки завдань.

4. Публічний виступ. У даному випадку мається на увазі підвид ділової наради, в ході якого одна людина займає лідерські позиції і ділиться важливою інформацією з якимсь колом осіб. Важливо, що виступаючий повинен мати повне і всебічне уявлення про предмет розмови і володіти особистісними якостями, що дозволяють йому донести сенс сказаного до аудиторії.

5. Ділові переговори. У даному випадку обов'язковим результатом спілкування є знаходження та прийняття рішення. У ході таких переговорів кожна сторона має свою точку зору і спрямованість, а результатом обіцяє стати угода чи укладений контракт.

6. Суперечка. Не всі питання в діловому спілкуванні можна вирішити без спору, однак спір найчастіше тільки ускладнює ситуацію у зв'язку з тим, що люди ведуть себе не зовсім професійно і зайво захоплено відстоюють точку зору. Ці способи спілкування охоплюють всі робочі ситуації і дозволяють впорядкувати весь процес спілкування в рамках ділового середовища.

4. Аспекти культури мови: нормативний, комунікативний, етичний

Культура спілкування – це сума набутих людиною знань, вмінь та навичок спілкування, які створені, прийняті та реалізуються в конкретному суспільстві на певному етапі його розвитку.

Підготовка та проведення ділового спілкування:

- запорукою успішного спілкування є компетентність і тактовність працівника, володіння прийомами бесіди, прагнення оперативно й ефективно вирішити чи обговорити питання;
- попередня підготовка передбачає передусім визначення мети спілкування, терміну його проведення (не більше 40-45 хвилин);
- при підготовці до інформаційного спілкування попередньо формулюють основні запитання, які необхідно поставити співбесіднику, складають детальний перелік фактів, що підлягають уточненню;
- при підготовці для дискусійного спілкування бажано правильно добрати аргументи, необхідні для захисту своєї думки, викласти їх у логічній послідовності.
- важливо спробувати поглянути на обговорюване питання очима свого опонента, передбачити можливі заперечення і варіанти відповідей.

Техніка ділового спілкування – це певна система правил і прийомів, які роблять ділову розмову найбільш ефективною. Правила ділового спілкування:

- 1) визначеність – чітке визначення предмета обговорення, цілі розмови, формулювання обговорюваних питань, можливих варіантів рішень;

2) обґрунтованість – оптимально можлива аргументованість своєї точки зору, система доказів і логічність їхнього викладу;

3) послідовність у захисті своїх поглядів, думок, несуперечність тверджень, доказів, готовність до зміни свого рішення лише за наявності дійових аргументів опонента.

Діалог – запорука результативності ділового спілкування. Наукова дискусія – це діалог, де виклад співбесідником власних доказів має змінюватись увагою до доказів опонента.

Прийоми ділового спілкування:

- уміння слухати, терпіння, неупереджене ставлення, делікатність забезпечують ефективність спілкування;
- під час спілкування рекомендується дивитися співбесідникові у вічі, не переривати його;
- можна занотовувати деякі важливі моменти під час бесіди;
- після її завершення необхідну інформацію слід докладно записати, щоб мати можливість проаналізувати доводи співбесідника, його аргументи, виділити головне.

Культура мови містить три складових компоненти: нормативний, комунікативний і етичний.

Культура мови передбачає насамперед правильність мови, тобто дотримання норм літературної мови, які сприймаються його носіями (що говорять і пишуть) як «ідеалу», зразка. Мовна норма – це центральне поняття мовної культури, а нормативний аспект культури мови вважається одним з найважливіших.

Етичний аспект культури мови наказує знання і застосування правил мовної поведінки в конкретних ситуаціях. Під етичними нормами спілкування розуміється мовний етикет (мовні формули вітання, прохання, питання, подяки, поздоровлення і т.д.; звернення на «ти» і на «ви»; вибір повного або скороченого імені, формули обігу та ін).

На використання мовного етикету великий вплив мають екстралінгвістичні фактори: вік учасників мовного акту (цілеспрямованого мовного дії), їх соціальний статус, характер відносин між ними (офіційний, неофіційний, дружній, інтимний), час і місце мовного взаємодії і т.д.

Етичний компонент культури мовлення накладає сувору заборону на лихослів'я в процесі спілкування, засуджує розмову на «підвищених тонах».

Комунікативна доцільність вважається однією з головних категорій теорії культури мови, тому важливо знати основні комунікативні якості мови і враховувати їх у процесі мовленнєвої взаємодії.

Відповідно до вимог комунікативного аспекту культури мовлення носії мови повинні володіти функціональними різновидами мови, а також орієнтуватися на прагматичні умови спілкування, істотно впливають на оптимальний для даного випадку вибір і організацію мовних засобів. До комунікативних якостей мови, які надають найкраще вплив на адресата з урахуванням конкретної ситуації та відповідно до поставлених цілей і завдань,

відносяться: точність, зрозумілість, багатство і різноманітність мови, її чистота, виразність.