МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ВНУТРІШНІХ СПРАВ
КРЕМЕНЧУЦЬКИЙ ЛЬОТНИЙ КОЛЕДЖ

Циклова комісія філологічних дисциплін

ТЕКСТ ЛЕКЦІЇ

навчальної дисципліни
«Засади усного професійного мовлення (риторика)»
вибіркових компонент
освітньо-професійної програми
першого (бакалаврського) рівня вищої освіти
Електромеханіка

за темою - Загальні засади усного професійного мовлення

Харків 2022

ЗАТВЕРДЖЕНО
Науково-методичною радою
Харківського національного
університету внутрішніх справ
Протокол від 30.08.2022 № 8

СХВАЛЕНО
Методичною радою Кременчуцького
льотного коледжу Харківського
національного університету
внутрішніх справ
Протокол від 22.08.2022 № 1

ПОГОДЖЕНО
Секцією науково-методичної ради
ХНУВС з гуманітарних та соціально-
економічних дисциплін
Протокол від 29.08.2022 № 8

Розглянуто на засіданні циклової комісії філологічних дисциплін, протокол від 15.08.2021 № 1

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

Рецензенти:
1. Викладач циклової комісії соціально-гуманітарних дисциплін та фізичної підготовки Кременчуцького льотного коледжу ХНУВС, кандидат педагогічних наук, спеціаліст вищої категорії, викладач-методист Кірюхіна М.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. Усне ділове мовлення
2. Правильність усного мовлення. Норми вимови і наголошення
3. Суть та види усного професійного мовлення
4. Вимоги до усного професійного мовлення
5. Професійна мовнокомунікативна компетенція
6. Поняття про культуру мовлення та мовленнєвий етикет
7. Етика усного професійного спілкування
8. Шляхи вдосконалення професійного мовлення

Рекомендована література:

Основна

1. Абрамович С., Чікарькова М. Мовленнєва комунікація: підручник. – К. : Центр навч. л-ри, 2004. – 472 с.

2. Гриценко Т. Б. Українська мова та культура мовлення: навч. посіб. / Т. Б. Гриценко. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 536 с.

3. Дорошенко С. І. Основи культури і техніки усного мовлення / С. І. Дорошенко. – Х.: О.В.С., 2002. – 144 с.

4. Пасинок В.Г. Основи культури мовлення: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / В.Г. Пасинок. – К.: ВЦ «Центр учбової літератури», 2012. – 192 с.

5. Пентилюк М.І., Марунич І.І., Гайдаєнко І.В. Ділове спілкування та культура мовлення. Навч.посібн. – К.:Центр учбової літератури, 2011. – 244с.

Додаткова

6. Хміль Ф.І. Ділове спілкування: Навч. посіб. / Ф.І. Хміль. – К.: «Академвидав», 2004. – 280 с.;

7. Шевчук С.В. Ділове мовлення: Модульний курс: Підруч. / С.В. Шевчук. – К.: 27.

8. Шевчук С.В. Українське професійне мовлення: Навчальний посібник – К.: Алерта, 2011. – 248 с.

9. Шеломенцев В.М. Етикет і сучасна культура спілкування. – К.: Лібра, 2003. – 416 с.Арій, 2008.

Текст лекції

1. Усне ділове мовлення

Усне мовлення − найважливіша форма існування мови як засобу комунікації; воно має багатогранну структурну і комунікативну специфіку, свої особливості порівняно з писемним мовленням, функціонує в багатьох різновидах у всіх сферах нашого життя.

Усне мовлення розраховане на слухове й зорове сприйняття: звукове й інтонаційне оформлення, мелодика і темп мовлення, тембр і чистота голосу

мовця, його просторове розміщення, жестикуляція та міміка – все це впливає на результат сприйняття сказаного. Усне мовлення може характеризуватися уривчастістю, фрагментарністю, ситуативно доцільним поділом синтаксичної конструкції на певні комунікативні відрізки, оскільки воно має поступальний, лінійний і незворотний характер розгортання в часі: мовець не може повернутися до раніше сказаного й відтворити його з певною точністю, то вже буде інший мовленнєвий акт, здійснений з урахуванням реакції слухача на почуте.

Усне мовлення, так само, як і писемне, нормоване й регламентоване. Тому мовець слідкує за тим, щоб його мовлення було логічно зв'язним, добирає відповідні слова для висловлення своєї думки. Проте в усному мовленні допускають певні відхилення від загальноприйнятої норми – незавершені висловлення, елементи вагання, авторський коментар – це необхідно для успішності й ефективності усного спілкування. Однак в офіційному спілкуванні такими прийомами не слід зловживати, оскільки адресат може це сприйняти як недотримання мовних норм або порушення правил ділового спілкування.

Усне ділове мовлення передбачає вільне володіння українською мовою, дотримання правил мовної етики. Саме в такому спілкуванні виявляється рівень нашого володіння не лише найнеобхіднішими нормами, а й усіма багатствами літературної мови. Адже говорити правильно − це ще не все: існують норми, пов’язані з поняттями «краще-гірше», «точніше», «доречніше», «доцільніше», а не просто «правильно-неправильно». Це так звані комунікативні норми нашого мовлення.

На цій основі й визначаються найзагальніші **вимоги до усного ділового спілкування***:*

− якість (недвозначність) у вираженні думки;

− логічність, смислова точність, а звідси − небагатослівність (лаконізм) мовлення;

− відповідність між змістом висловлювання й засобами його вираження;

− відповідність між мовними засобами й обставинами мовлення (мовленнєвою ситуацією);

− одностильність уживаних одиниць мовлення (відповідність мовних засобів стилю висловлення);

− побудова природних узвичаєних словосполучень і речень;

− вдалий порядок слів у реченнях;

− багатство й різноманітність мовних засобів;

− самобутність(нешаблонність)воцінках, порівняннях, зіставленнях, у побудові висловлювання;

− ефективність мовлення;

− доречність і доцільність мовлення; − милозвучність мовлення;

− красномовство (виразність дикції, відповідний темп мовлення, сила голосу) залежно від ситуації мовлення.

Найважливішими особливостями усної форми мовлення є:

1. Вона витворюється мовним апаратом людини (голосовими зв'язками, язиком, ротом) й сприймається на слух. Це − мовний потік, а не «ланцюжок» графічних знаків.

2. Усне мовлення характеризується ще й такою особливістю, як непідготовленість, спонтанність. Адже усне мовлення людини – це напівусвідомлений процес: людина дуже рідко замислюється над тим, як вона розмовляє, а починаючи говорити, не завжди думає над тим, що вона каже.

Лише до участі в обговоренні певного питання на засіданнях, зборах можна спеціально підготуватися перед тим, як говорити. Мало уваги приділяється формі висловлення. Але існують загальноприйняті форми привітання, прощання, вибачення, розмов про погоду та інших побутових тем.

3. Ще однією особливістю є надлишкова інформація.

Вона міститься в інтонації, в міміці, жестах, а головне – в обставинах живого спілкування мовців. Іноді пауза у розмові несе більше інформації, ніж усе висловлене попередньо.

4. Надлишковість усного мовлення проявляється в тому, що в наших репліках під час розмови або у виступі звучить багато слів, смислове навантаження яких мінімальне.

От і виходить, що слів було вжито значно більше, ніж це потрібно для висловлення думки. Наявність у мовленні багатьох повторів – це теж надлишковість. При цьому повторюються як окремі слова, так і цілі словосполучення; повторюється той самий зміст, висловлений лише дещо іншими словами, дублюються емоції – вигуком. Без мови неможливе існування будь-якого людського колективу, виробництва, трудової діяльності, творчої праці. Головна складність полягає у необхідності визначати на слух, інтуїтивно відчути доцільності чи недоцільності того чи іншого слова, звороту, інтонації, манери мови у кожному конкретному випадку.

2. Правильність усного мовлення. Норми вимови і наголошення

Орфоепія (гр. orthoepeia, від ortho – правильно, epeia – говорю) – розділ мовознавства, що вивчає правила літературної вимови.

Норми правильної сучасної української вимови склалися на основі середньонаддніпрянських говірок у другій половині XIX століття. На вироблення орфоепічних норм впливали й інші говори, але цей вплив був незначний. Орфоепія невіддільна від фонетики, а фонетична система, порівняно з іншими мовними системами, найменше зазнала змін у процесі багатовікового функціонування української мови.

До системи орфоепічних норм входять: правила вимови окремих звуків, звукосполучень, слів, граматичних форм, норми наголошування та інтонування.

Причини відхилень від норм літературної вимови:

1.Вплив на вимову діалектного оточення.

2.Вплив на вимову правопису, наприклад, побуквена вимова (без відповідних спрощень і чергувань) слів: б'ється, радишся, агентство, шістнадцять.

3. Вплив російської (іншої) вимови.

Норми вимови голосних звуків:

1.Наголошені [а], [о], [у], [і], [е], [и] вимовляються завжди чітко і виразно, напр.: закон, конституція, злочин, підкуп, хабар, предмет.

2. У деяких словах [і] на початку слова наближається до [и], напр.:[и і]ноді, [ии]нколи. Ця вимова залишилась від давньої української орфоепічної норми.

3. Ненаголошені [е], [и] у вимові наближаються один до одного, напр.: [бериег], [веисна], [теирие].

4. Ненаголошений [е] у вимові різною мірою наближається до [і]: [еі], [іе]: [зайіец‖].

5. Ненаголошений [о] набуває незначного відтінку [у] перед складом з наголошеними [у] та [и], напр.: [гоулубка].

Норми вимови приголосних звуків:

1. Дзвінкі приголосні в кінці складу та слова вимовляються завжди дзвінко, напр.: [наро д], [судо м], [сто рож], [гриб], [постано в], [пере гл’а’д], [зріз], [поб’і гти]. Але у середині слова перед [т], [к] вимова звука [г] наближається до [х]: [ле хко], [во хко], [кі хтґі]; прийменник [з] перед приголосними [к], [п], [т], [ф], [х] вимовляється як [с]: [с попере джеинг:ам], [с фотоапара том].

2. Губні [б], [п], [в], [м], [ф], задньоязикові [ґ], [к], [х], фарингальний [г] і шиплячі [ж], [ч], [ш], [дж] приголосні звуки завжди тверді.

3. Глухі приголосні перед дзвінкими в середині слова вимовляються дзвінко.

4. Приголосні перед [е] вимовляються твердо, крім [л], напр.: [кодекс], [коментар].

5. Подовжені шиплячі вимовляються як один напівпом’якшений звук, напр.: [запорґі ж’:а], [узб’і ч’:а].

8. В українській мові розрізняються звуки [г] і [ґ].

Звук [ґ] вимовляємо в словах аґрус, ґанок, ґатунок, ґвалт, ґлей, ґрати, ґречний, ґудзик та похідних від них: обґрунтувати, ґвалтувати, підґрунтя, ґречність тощо.

9. Буквосполучення дж, дз можуть передавати один звук [дзвінок], [джерело] або два звуки [надзвичайний].

Культура мовлення залежить від уміння граматично правильно будувати фразу, знайти потрібне слово і вимовити його відповідно до орфоепічних норм літературної мови. Нормативна вимова має велике суспільне значення, становить один із суттєво важливих показників загальної культури особи, створює необхідні передумови для ефективного користування літературним мовленням у різних сферах суспільного життя. Правильна, унормована вимова є однією з ознак культури усного ділового мовлення.

3. Суть та види усного професійного мовлення

Основою будь-якої мови є живе розмовне мовлення. **Мовлення** - процес добору і використання засобів мови для спілкування з іншими членами певного мовного колективу. Мовлення є формою існування живої мови, у мовленні мова функціонує, розвивається. Мова і мовлення тісно між собою пов'язані. Мовлення існує на основі певної мови, а мова виявляє себе в мовленні її носіїв. Мова щодо мовлення — явище загальне; вона належить усім, хто нею користується. Мовлення ж щодо мови — часткове, окреме, індивідуальне. Та без повсякденного вжитку на всіх вікових і соціальних рівнях, невпинного розвитку форм і засобів спілкування навіть найрозвиненіша мова приречена на асиміляцію і зникнення.

Порівняно з писемним мовленням усне є мовною творчістю, імпровізацією; воно значно емоційніше й експресивніше, ніж писемне.

У межах усного мовлення розрізняють **два типи**:

1. Розмовно-літературне мовлення, тобто усне літературне мовлення;

2. Розмовно-фамільярне мовлення — мовлення, яке містить позанормативні елементи (жаргонізми, діалектизми тощо).

Усне професійне мовлення належить до **першого типу**. Це розмовно-літературне мовлення людей у процесі виконання ними службових обов’язків.

Усне професійне спілкування передбачає всілякі способи взаємодії між співрозмовниками за допомогою вербальних (словесних) і невербальних (поза, жести, міміка, одяг, знаки, символи) засобів.

Усне професійне мовлення можна поділити на такі **види**:

залежно від способу сприймання інформації:

— контактне (безпосереднє);

— дистанційне (телефонне, селекторне, за допомогою комп’ютера);

залежно від кількості учасників:

— діалогічне (бесіда з одним співрозмовником);

— монологічне (доповідь, промова, лекція);

— полілогічне (дискусія);

залежно від форми і ситуації спілкування:

— міжперсональне (нарада, колоквіум тощо);

— публічне (виступ на зборах, конференції тощо).

Міжперсональне професійне мовлення— це засіб повсякденного спілкування двох або кількох людей під час виконання ними службових обов’язків.

Міжперсональне професійне спілкування найчастіше відбувається в таких ситуаціях:

— ділова нарада (інформаційна, директивна, оперативна (селекторна, телефонна, комп’ютерна), дискусійна, виробнича);

— ділова телефонна розмова;

— спілкування між співробітниками в колективі;

— спілкування керівника з підлеглим;

— приймання відвідувачів;

— ділова бесіда, переговори;

— анонімне спілкування (водій — пасажир, продавець — покупець, лікар — хворий тощо);

— прес-конференція;

— допит;

— іспит.

Кінцевий позитивний результат, успіх спілкування в професійній сфері залежить не стільки від мотивів, якими керується людина, скільки від уміння їх сформулювати й викласти.

4. Вимоги до усного професійного мовлення

Усне професійне мовлення — і міжперсональне, і публічне — повинно відповідати певним вимогам, найголовнішими серед яких є такі:

1) чіткість, недвозначність формулювання думки;

2) логічність, смислова точність, звідси - небагатослівність мовлення;

3) відповідність між змістом мовлення, ситуацією мовлення і використаними мовними засобами (Могутнім засобом поліпшення повітряного середовища в приміщеннях є їх аерація шляхом відкривання фрамуг за допомогою спеціального пристрою — і це про звичайне провітрювання!);

4) укладання природних, узвичаєних словосполучень; вдалий порядок слів у реченнях;

5) різноманітність мовних засобів, багатство лексики в активному словнику людини (за підрахунками науковців, у повсякденному спілкуванні люди послуговуються 2-3-ма тисячами найуживаніших слів; активний словник освіченої людини (слова, які людина використовує, а не просто знає) — це 10-12 тисяч слів; для порівняння: найбільший “Словник української мови” в 11-ти томах містить понад 136 тисяч слів);

6) самобутність, нешаблонність в оцінках, порівняннях, у побудові висловлювань;

7) переконливість мовлення;

8) милозвучність мовлення;

9) виразність дикції;

10) відповідність між темпом мовлення, силою голосу і ситуацією мовлення.

5. Професійна мовнокомунікативна компетенція

В інформаційному суспільстві фахівець має вміти швидко сприймати будь-яку форму мовлення, схоплювати необхідну інформацію, створювати монологи, вести діалоги, керувати системою мовленнєвих комунікацій у межах своєї компетенції тощо. Слово є одним із інструментів професійної діяльності лікарів, педагогів, правозахисників, менеджерів, журналістів та ін. Від багатства словникового запасу, рівня культури мови і техніки мовлення значною мірою залежать професійна майстерність, імідж та успіх особистості.

Будь-яка професійна діяльність потребує певних мовнокомунікативних умінь. Уже на етапі працевлаштування необхідно вміти складати резюме, вести телефонну розмову, писати електронні повідомлення і листи, брати участь у

співбесіді, заповнювати бланки. Згодом потрібними стають уміння оформляти ділову документацію, виступати з повідомленням чи доповіддю, укладати угоди, обговорювати контракти, надавати й отримувати зворотну інформацію тощо.

Ситуації, що виникають у професійному середовищі, характеризують за такими параметрами: місце і час ви-никнення ситуації; обставини, за яких виникла ситуація; соціальні і професійні ролі учасників; операції, які виконують учасники; канал комунікації (телефон, електронна пошта, публічний виступ, спілкування віч-на-віч тощо).

З огляду на ці параметри, ситуації поділяють на загальні та специфічні. Обидва види ситуацій передбачають певні професійні мовнокомунікативні вміння, які відповідно поділяють на загальні і вузькоспеціальні. Так, загальною професійною ситуацією є налагодження контактів. У цій ситуації використовують загальні *мовнокомунікативні вміння*: представлятися, підтримувати телефонну розмову, писати електронні повідомлення, листи, вести діалог. Загальними професійними ситуаціями є також засідання, ділові зустрічі, бізнес-ланчі, дискусії на робочому місці, переговори. Вони потребують умінь вести діалог, полілог, виступати з доповіддю, дискутувати на професійні теми, писати протокол засідання, готувати звіт про засідання тощо. Специфічною ситуацією є, наприклад, судове засідання, на якому застосовують вміння спілкуватися із судовою аудиторією або вміння брати участь у судових дебатах.

Професійна комунікативна компетенція передбачає насамперед наявність професійних знань, а також загальної гуманітарної культури людини, її вміння орієнтуватися в навколишньому світі, вмінь і навичок спілкування. Тобто вона формується на основі комунікативної компетенції.

Комунікативна компетенція (лат. сотреґелз – належний, відповідний) – сукупність знань про спілкування в різноманітних умовах і з різними комунікантами, а також уміння їх ефективного застосування у конкретному спілкуванні в ролі адресанта і адресата.

Комунікативна компетенція передбачає володіння мовленнєвими уміннями й навичками, необхідними для спілкування, сукупність знань про норми й правила ведення природної комунікації.

Важливим складником комунікативної компетенції є мовна та мовленнєва компетенція.

Мовна компетенція (лат. сотреіепз – належний, відповідний) – знання учасниками комунікації норм і правил сучасної літературної мови і вміле використання їх у продукуванні висловлювань.

Мовна компетенція складається з лексичної, граматичної, семантичної, фонологічної, орфографічної, орфоепічної та пунктуаційної компетенцій.

Мовленнєва компетенція – загальне коло питань мовленнєвої діяльності, що передбачає наявність відповідних знань, умінь, досвіду, а мовленнєва компетентність – конкретна мовленнєва обізнаність особистості (індивіда), специфічна за родом діяльності.

Мовленнєва компетенція, спираючись на мовну компетенцію, включає систему мовленнєвих умінь (вести діалог, сприймати, відтворювати та створювати усні й писемні монологічні й діалогічні висловлювання різних видів, типів, стилів і жанрів) і навичок користування усною і писемною літературною мовою, багатством її виражальних засобів залежно від мети висловлювання та сфери суспільного життя. Мовленнєва ж компетентність окреслює загальне коло комунікативних умінь і навичок та є однією з найважливіших передумов розумового розвитку людини, успішного засвоєння нею основ наук. Її завдання полягає в тому, щоб збагачувати словник фахівця, сформувати в нього вміння точно й правильно висловлювати свої думки ясно, просто, послідовно, логічно, виразно й переконливо, зрозуміло на тільки для нього самого, а й для інших.

Формування професійної мовнокомунікативної компетенції передбачає:

– глибокі професійні знання і оволодіння понятійно-категоріальним апаратом певної професійної сфери та відповідною системою термінів;

– досконале володіння сучасною українською літературною мовою;

– вміле професійне використання мовних стилів і жанрів відповідно до місця, часу, обставин, статусно-рольових характеристик партнера (партнерів); − знання етикетних мовних формул і вміння ними користуватися у професійному спілкуванні;

– орієнтування у потоці різнотемної та різнотипної інформації українською мовою на різних каналах її передавання; − вміння знаходити, вибирати, сприймати, аналізувати та використовувати інформацію профільного спрямування;

– володіння інтерактивним спілкуванням, характерною ознакою якого є необхідність миттєвої відповідної реакції на повідомлення чи інформацію, що знаходиться в контексті попередніх повідомлень; − уміння оцінювати комунікативну ситуацію швидко і на високому професійному рівні приймати рішення та планувати комунікативні дії.

Отже, професійна мовнокомунікативна компетенція особистості є показником сформованості системи професійних знань, комунікативних умінь і навичок, ціннісних орієнтацій, загальної гуманітарної культури, інтегральних показників культури мовлення, необхідних для якісної професійної діяльності.

6. Поняття про культуру мовлення та мовленнєвий етикет

Культура мови — галузь знань, яка вивчає нормативність мови, її відповідність суспільним вимогам; індивідуальна здатність особи вільно володіти різними функціональними стилями.

Поняттям «культура мовлення» послуговуються для означення певного рівня втілення мовних засобів у повсякденному усному і писемному

спілкуванні. За смисловим навантаженням воно відрізняється від поняття «культура мови».

Культура мовлення – упорядкована сукупність нормативних, мовленнєвих засобів, вироблених практикою людського спілкування, які оптимально виражають зміст мовлення і задовольняють умови і мету спілкування.

Важливими **характеристиками культури мовлення** є правильність, змістовність, доречність, достатність, логічність, точність, ясність, стислість, простота та емоційна виразність, образність, барвистість, чистота, емоційність. Правильна вимова, вільне, невимушене оперування словом, уникнення вульгаризмів, діалектизмів, архаїзмів, слів-паразитів, зайвих іншомовних слів, наголошування на головних думках, фонетична виразність, інтонаційна розмаїтість, чітка дикція, розмірений темп мовлення, правильне використання логічних наголосів і психологічних пауз, взаємовідповідність між змістом і тоном, між словами, жестами та мімікою – необхідні елементи мовної культури педагога.

Визначень лінгвістичного (стилістичного) поняття «культура мовлення» є чимало. Наприклад, Б. М. Головін пише, що поняття культура мовлення має два семантичних аспекти: 1) культура мовлення – це сукупність і система комунікативних якостей мовлення і 2) культура мовлення – це вчення про сукупність і систему комунікативних якостей мовлення. М. І. Ілляш вважає: культура мовлення – це 1) володіння літературними нормами на всіх мовних рівнях, в усній та писемній формі мовлення, уміння користуватися мовностилістичними засобами і прийомами з урахуванням умов і цілей комунікації; 2) упорядкована сукупність нормативних мовленнєвих засобів, вироблених практикою людського спілкування, які оптимально виражають зміст мовлення і задовольняють умови і мету спілкування; 3) самостійна лінгвістична дисципліна.

Поняття культура мовлення має теоретичний, практичний аспект (який не може бути вичерпаний ніколи, бо виявляє себе щоразу для кожного мовця неповторно, не може передбачити всі можливі ситуації функціонування індивідуального мовлення).

Культура мовлення тісно пов'язана з курсом конкретної граматики, адже граматика, як відомо, вчить писати і говорити правильно – відповідно до діючих у конкретний час правил, а стилістика (і культура мовлення) навчає писати і говорити добре – тобто точно, доступно, доречно, переконливо для кожної конкретної ситуації спілкування. До того ж про культуру мовлення можна говорити лише тоді, коли опануєш літературну мову, володітимеш нею (її нормами і варіантами норм). Практична культура мовлення близька до стилістики мовлення, яка вивчає своєрідність складу та функціонування окремих конкретних форм мовлення, практичної мовленнєвої діяльності. Об'єктами вивчення стилістики є не лише специфічні засоби мови (слово, речення), а й позамовні, екстралінгвістичні засоби, без яких немає і

не може бути мовлення: міміка, жести (рук, голови), рухи тіла, «мова» очей, реакція співбесідника, обстановка та ін.

Культура мовлення суспільства формується культурою індивідуального мовлення носіїв конкретної мови. Тому виховання такої культури є спільною справою учителів-словесників, преси та радіомовлення, власне кожної людини, котра добре володіє словом і може бути прикладом у його застосуванні. Культура мовлення досягається не лише вивченням словесно-інтонаційних засобів, якими володіє мова для задоволення усіх потреб комунікації, а й культурою мислення, культурою почуттів, адже без цього не буде логічності й виразності мовлення, не буде передано яскравості й самостійності думки, глибини і щирості почуттів. Проте жодному із стильових різновидів мови (чи мовлення) не потрібні вишукані фрази, штучні красивості – потрібна мудра простота і логічна переконаність, доступність (без спрощеності!), щира інтонаційна виразність. Сама перебудова нашого життя потребує ясності, простоти, переконливості думки, отже, і мовних засобів оформлення цієї думки. Такого мовлення може досягти кожен, якщо буде небайдужим до мови.

Отже, слід пам’ятати, що засвоєння рідної мови відбувається практично в процесі спілкування, тому завдання будь-якого фахівця формувати мовленнєву культуру.

7. Етика усного професійного спілкування

Професійне спілкування – це процес обміну інформацією, досвідом роботи задля досягнення відповідного результату в спільній роботі, реалізації визначених завдань. Уміння правильно поводитися під час професійного спілкування – одна з основних складових успіху професіонала, особливо керівника. Кваліфікований управлінець повинен уміти безконфліктно і продуктивно організувати комунікативну співпрацю підлеглих, дотримуючись норм етикету організовувати бесіди з громадянами, переговори з діловими партнерами.

Професійне спілкування – складний багатоплановий комунікативний процес, учасники якого повинні враховувати соціальні статуси один одного й орієнтуватися на досягнення спільної мети.

Основними засадами професійного спілкування є:

1) регламентованість – підпорядкування встановленим обмеженням, визначеним національними традиціями, професійними етичними принципами. Перш за все регламентованість виявляється в увазі до мови і мовлення, дотриманні норм етикету, використанні етикетних — формул привітання, вибачення тощо;

2) зручність – доцільність і практичність спілкування.

Діловий етикет має дві групи правил:

1) горизонтальні – норми поведінки рівних за статусом учасників одного колективу;

2) вертикальні – настанови, що визначають спілкування керівника з підлеглим і навпаки.

Кожний зі схарактеризованих вище видів усного професійного мовлення передбачає дотримання відповідних етичних норм і правил спілкування. Людина може по-різному ставитися до свого співрозмовника, але етикет у поєднанні з почуттям власної гідності та самоповаги не дозволяє їй відкрито висловлювати негативні оцінки чи іншим чином виявляти своє негативне ставлення.

Незалежно від змісту розмови мовці послуговуються висловлюваннями, що включають певні етикетні знаки. Вони й становлять тематичні об'єднання різних за структурою мовних одиниць (слів, словосполучень, речень) на ознаку:

— привітання (Добрий день! Доброго ранку! Добрий вечір! Вітаю Вас! Мої щирі вітання! Радий вас привітати!);

— подяки (Прийміть мою найщирішу вдячність! Дозвольте висловити Вам подяку! Щиро вдячний! Спасибі, Ви дуже люб’язні!);

— вибачення (Вибачте! Прошу вибачення! Прошу вибачити! Мені дуже шкода, вибачте! Перепрошую! Даруйте мені!);

— відмови (На жаль, не можу..., Мені дуже шкода, але..., З радістю допоміг би, проте..., Мені незручно відмовляти, однак...);

— прощання (До побачення! Прощавайте! Бувайте здорові! На все добре! До зустрічі! До завтра! Побачимося завтра!) тощо.

Кожне тематичне об'єднання є частиною досить розгалуженої системи засобів вираження мовного етикету.

Вибір тієї чи іншої одиниці формул увічливості залежить від ситуації спілкування, професії, соціального статусу, статі, освіти, віку учасників спілкування.

За умови вмілого володіння та врахування цих складників мовець має більше можливостей досягти поставленої мети. Важко не погодитися із соціолого-психологами, які запевняють, що успіх бізнесу на 85% залежить від уміння спілкуватися.

Науковцями розроблено основні постулати безконфліктного спілкування, яке є частиною сучасної корпоративної культури:

— постулат семантичного зв'язку (наявність загальної теми);

— новизна інформації у викладі поглядів на проблему;

— уникання зайвої деталізації;

— постулат детермінізму (знання причинно-наслідкових відношень, явищ, подій);

— постулат тотожності (наявність спільної вихідної точки для обох співрозмовників);

— обізнаність із минулим;

— прогнозування майбутнього;

— істинність у словах і діях, словах і реаліях.

Дотримуючись цих постулатів ділового спілкування та норм літературної мови, співрозмовники завжди дійдуть згоди й порозуміються.

Отже, культура мовлення є важливою складовою забезпечення спокійного життя суспільства. Тому в системі підготовки кваліфікованого працівника

необхідно особливу увагу приділяти культурі професійного спілкування, вироблення умінь — досконало використовувати слово, і як знаряддя праці, і як засіб отримання й обміну інформації, і як засіб впливу на слухача, співрозмовника.

8. Шляхи вдосконалення професійного мовлення

Самоконтроль і розвиток культури мовлення − це створення установки на оволодіння літературною мовою в різних ситуаціях спілкування. Йдеться про виховання звички й потреби в постійному навчанні та підвищенні рівня культури свого мовлення. Особливу увагу при цьому слід приділяти дотриманню правильності й чистоти мови. Важливе значення має робота з орфографічними і тлумачними словниками, словником із словотворення та ін. Майбутньому фахівцю важливо виробити в себе звичку звертатися до словників, якщо виникає будь-який сумнів щодо правильності вживання слова, розвивати увагу до незнайомих слів, потребу запам’ятати, з’ясувати їх значення, ввести у мовлення. Проаналізуйте своє мовлення: чи правильно ви вимовляєте слова, звуки, ставите наголос; чи володієте ви достатнім лексичним запасом для вільного вираження думки; чи правильно утворюєте граматичні форми? Інформація, яку ви отримаєте, вкаже на недоліки у вашій мовленнєвій підготовці, а самостійна робота з літературою, відповідні вправи допоможуть їх позбутися.

Важливо свідомо орієнтувати себе на оволодіння літературною мовою в різних ситуаціях – не тільки при вирішенні ділових питань, а й у спілкуванні з друзями, батьками, незнайомими людьми.

Самоконтроль і розвиток умінь виразного мовлення. Як уже зазначалося, виразності мовлення досягають умілим інтонуванням залежно від змісту, умов спілкування, а також доречним вживанням зображальних засобів (епітетів, метафор, порівнянь тощо), засобів образної словесної наочності (наприклад, уривків з художніх творів, афоризмів).

Стежити за інтонацією у мовленні під час спілкування з людьми. Зосередити увагу на таких питаннях: моя інтонація жива, емоційно забарвлена чи одноманітна, невиразна? чи можу я урізноманітнювати мелодійний малюнок свого мовлення залежно від умов спілкування?

Спробуйте, конструюючи розповідь, використати різні описи, деталі, уривки з художньої літератури, власні оцінки та враження. При цьому не забувайте про вимогу виправданого використання зображальних засобів.

Якщо умовою продуктивної комунікативної поведінки фахівця є його індивідуальний стиль спілкування, то в процесі професійного самовиховання важливо не тільки розібратися в питаннях техніки комунікації, а й з’ясувати свою соціальну позицію у спілкуванні. Для цього спробуйте щиро відповісти на запитання, чи думаєте ви про партнера у процесі спілкування, чи намагаєтеся побачити ситуацію його очима, чи допомагаєте йому спілкуватися, чи вам цікавий сам процес спілкування з людиною чи його результат, чи завжди розуміють вас люди, з якими ви спілкуєтеся, чи прагнете ви зрозуміти їх.

Продуктивна мовленнєва комунікація передбачає також розвиток спеціальних здібностей: соціально – перцептивних (розуміти внутрішній стан партнера через сприйняття його зовнішньої поведінки, вигляду), здібності до ідентифікації (здатність поставити себе на місце іншої людини й передбачити її можливу реакцію), саморегуляції, вольового впливу, навіювання, керування своїм психічним станом у спілкуванні.

Розвиток загальних психофізичних особливостей своєї особистості, які є передумовою оволодіння вміннями професійного мовлення. Насамперед розвиток уяви (відтворювальної і творчої), асоціативної і образної пам'яті.

Отже, культура мовлення є показником професійної майстерності, засобом самовираження і самоутвердження його особистості.