

МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ
Харківський національний університет внутрішніх справ
Кафедра соціально-гуманітарних дисциплін, факультет № 6

ТЕКСТ ЛЕКЦІЇ

з навчальної дисципліни «Українська мова професійного спрямування»
обов'язкових компонент
освітньої програми першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

051 «Психологія» (практична психологія)

Лекція № 8 «Культура усного фахового спілкування. Нарада. Збори.»

Харків 2023

ЗАТВЕРДЖЕНО

Науково-методичною радою
Харківського національного
університету внутрішніх справ
30.08.2023 Протокол № 7
(дата, місяць, рік)

СХВАЛЕНО

Вченою радою факультету № 6
25.08.2023 Протокол № 7
(дата, місяць, рік)

ПОГОДЖЕНО

Секцією Науково-методичної ради
ХНУВС з гуманітарних та соціально-
економічних дисциплін
29.08.2023 Протокол № 7
(дата, місяць, рік)

Розглянуто на засіданні кафедри соціально-гуманітарних дисциплін (протокол від 25.08.2023 р. № 9)

Розробник:

Старший викладач, кандидат філологічних наук Овчинников Михайло Олексійович

Рецензенти:

1. Доцент кафедри українознавства ХНУВС, кандидат філологічних наук, доцент Перцева Вікторія Анатоліївна.
2. Доцент кафедри української мови та мовної підготовки іноземних громадян Харківського національного університету будівництва та архітектури, кандидат філологічних наук, доцент Кучеренко Олена Федорівна.

План лекції

1. Нарада.
2. Збори.
3. Дискусія.

Текст лекції

1. Нарада.

Нарада – це форма організації ділового спілкування з метою обговорення актуальних питань і прийняття рішень у всіх сферах виробничого, громадського та політичного життя. Вона дає змогу спільно аналізувати важливі питання й висловлювати свої думки та пропозиції, приймати найоптимальніші рішення. Проблема, яка виноситься для обговорення на нараду, може мати будь-який характер: виробничий, дисциплінарний, організаційний тощо.

Залежно від поставлених завдань та мети ділові наради поділяються на ***проблемні, інструктивні та оперативні***.

Проблемні наради проводяться в невеликому колі спеціалістів або компетентних осіб для того, щоб знайти оптимальне управлінське вирішення обговорюваних питань. Схема вирішення таких питань містить доповідь, запитання до доповіді, обговорення та вироблення загального рішення.

Інструктивні наради організовують безпосередньо керівники. Мета проведення таких нарад полягає в тому, щоб довести до працівників окремі завдання, необхідні відомості або передати розпорядження.

Оперативні наради проводять для отримання інформації про поточний стан справ. Особливістю таких нарад є їх проведення в точно визначений час, що дає змогу учасникам планувати свою

діяльність. Позапланові оперативні наради спричиняють неритмічність виконання їх учасниками прямих обов'язків і тому проводяться тільки у разі нагальної необхідності.

Оптимальна кількість учасників наради як однієї з колективних форм обговорення – 10-15 осіб. Нараду в будь-якій організації, як правило, проводить керівник. Тому її результати залежать передусім від нього, від того, як він уміє працювати з людьми. Неабияке значення для присутніх на нараді мають психологічні якості керівника, дотримання ним етичних норм. Через невміле їх використання нарада, навіть якщо в ній беруть участь досвідчені фахівці, може стати неконструктивною.

Завдання керівника під час підготовки наради:

- перед засіданням підготувати вступ (2-3 хвилини, іноді – 5 хвилин);
- спланувати коло обговорюваних питань;
- визначити час, необхідний для обговорення кожного питання (при цьому врахувати можливість виникнення дискусії, обміну думками);
- продумати послідовність обговорення питань та їх взаємозв'язок (переважно нараду розпочинають з кардинальних виробничих проблем, які потребують інтенсивної розумової діяльності під час обговорення та вирішення; наприкінці наради вирішуються конкретні питання, які головуючий може подати у вигляді оголошень і максимально скоротити час на дискусію);
- передбачити мету кожного питання (довести до відома, скоординувати роботу різних ланок виробництва, вирішити питання, спланувати діяльність, ознайомити з проблемою для її подальшого обдумування та вирішення);
- визначити коло учасників наради, врахувати при цьому їх особисту компетентність, посадові обов'язки, а також

комунікабельність, вміння вести дискусію, приймати рішення, конструктивно співпрацювати;

– передбачити (і заздалегідь відвести на це певний час) звертання до кожного з учасників, творчі завдання, ліричні відступи тощо, які створять невимушену ділову атмосферу, нейтралізують особисті недоліки та взаємні претензії учасників.

2. Збори.

Поширеною формою колективного обговорення ділових проблем є збори, що проводяться з метою спільного осмислення певного питання, яке хвилює громадськість. На обговорення збираються люди, яких об'єднує спільний інтерес (збори акціонерів, партійні збори, збори громадян для висунення кандидата в депутати та ін.).

Збори готуються заздалегідь, як і інші форми спілкування, збори складаються з кількох етапів:

- підготовка зборів;
- висвітлення проблеми та її обґрунтування;
- обговорення проблеми;
- ухвалення рішення.

На першому етапі треба чітко визначити проблему для розгляду та коло учасників обговорення. Проблема необхідно глибоко проаналізувати і на цій основі підготувати відповідний матеріал для викладення на зборах. Як правило, у підготовці зборів беруть участь спеціалісти, а доповідачем призначається найкваліфікованіша і найавторитетніша людина.

Промовець, тобто особа, яка виступає на зборах з якоюсь інформацією чи основною доповіддю, має зважати на обставини і середовище, в якому виступатиме. Потрібно визначити, що варто

сказати у вступі, що – в основній частині, а що – наприкінці виступу.

Пам'ятаючи про регламент, доцільно розподілити час для виступу з доповіддю. Рекомендують приблизно 10-12% загального часу відводити вступу, 4-5% – висновкам, а решту – основній частині.

Умови вдалого виступу:

- не вживати надто довгі речення, бо їх важко зрозуміти;
- персоніфікувати речення, але не зловживати третьою особою однини і множини, оскільки, це є порушенням етикету;
- не переобтяжувати мову словами іншомовного походження, професійними термінами, абстрактними поняттями;
- не зловживати зайвими подробицями, в яких губиться головна думка;
- надмірна лаконічність також може зашкодити слухачам зрозуміти інформацію та основну ідею;
- пам'ятати про етику свого виступу. Неповага до слухачів обернеться, зрештою, проти того, хто виступає.

Як правило, обговорення припиняється тоді, коли на запитання “Чи є ще пропозиції щодо обговорюваної проблеми?” – відповіді немає. Тоді внесені пропозиції систематизуються. Збори є однією з форм прийняття колективного рішення.

3. Дискусія.

Дискусія – форма колективного обговорення, мета якої – виявити істину через зіставлення різних поглядів, правильне розв'язання проблеми. Під час такого обговорення виявляються різні позиції, а емоційно-інтелектуальний поштовх пробуджує бажання активно мислити.

Організація дискусії передбачає три етапи: підготовчий, основний та завершальний. На першому етапі доцільно сформулювати тему дискусії й основні питання, які будуть винесені на колективне обговорення, дібрати відповідну літературу для підготовки, визначити час і місце проведення дискусії.

На другому етапі обговорюються ті питання, які були винесені на порядок денний. До поведінки учасників дискусії висувають такі вимоги: по-перше, всі учасники мають підготуватися до обговорення обраної теми й виявити готовність викласти свою позицію; по-друге, кожен повинен уважно слухати інших і чути, про що саме вони говорять; по-третє, всім бажано поводитися відповідно до загальноприйнятих етичних норм поведінки. Не слід перетворювати дискусію на суперечку, переривати особу, що виступає, робити їй зауваження тощо.

На третьому етапі підводять підсумки. Це робить ведучий. Він оцінює повноту й глибину розкриття теми, новизну інформації, відзначить різні погляди, наголосить на значущих результатах обговорення..

Дискусія не повинна тривати понад три години. Зловживання часом може викликати роздратування у присутніх. Ведучий має відчувати кульмінаційний момент, після якого, зазвичай, інтерес до обговорення зменшується, і зробити підсумки. Важливо також дотримуватися ухваленого регламенту. Як правило, для повідомлення надається 15-20 хвилин, для виступу – 3-5 хвилин.

Якщо після дискусії частина учасників змінила погляди, то це означає, що подіяв “ефект переконання”. Він виявляється навіть тоді, коли в декого зароджуються сумніви щодо правильності своїх думок. “Нульовий ефект” дискусії має місце тоді, коли погляди, думки більшості людей не змінюються. Якщо під час дискусії у декого сформуються погляди, протилежні тим, які хотілося

сформувати під час організації, то це означає дію “ефекту бумеранга”, тобто негативний результат дискусії.

Дискусія як форма колективного обговорення відрізняється від полеміки та диспуту. Полеміка як конфронтація ідей, поглядів, думок, на відміну від дискусії, має на меті не досягнення згоди в суперечці, а перемогу над опонентом.

Диспут найчастіше використовується для публічного захисту наукової позиції або для того, щоб визначитись у життєво важливих, найчастіше моральних, проблемах. Теми для диспутів нерідко добирають на основі аналізу життєвого досвіду. На диспут відводиться менше часу, ніж на дискусію, і спрямований він, як правило, на розв’язання особистісно значущих світоглядних та моральних проблем.

Евристичною формою, що активізує креативний потенціал співрозмовників під час колективного обговорення проблеми є “мозковий штурм”. Це спільне розв’язання творчої проблеми, яке забезпечується особливими технологіями його проведення. “Мозковий штурм” спрямований на активізацію творчої думки з використанням засобів, які знижують критичність і самокритичність людини, а отже, підвищують її впевненість у собі й готовність до творчого пошуку. Під час “мозкового штурму” на першому його етапі – генерації ідеї – кожний учасник вільно висвітлює свої пропозиції щодо вирішення поставленого завдання. Ця форма обговорення базується цілковито на дотриманні учасниками загальноприйнятих етичних норм. На першому етапі обговорення критика повністю забороняється. А відтак усі учасники можуть спокійно висловлювати свої думки.

Під час “мозкового штурму” слід дотримуватись правил, що сприяють підвищенню ефективності роботи: по-перше, бажано, щоб на розгляд виносилася лише одна проблема; по-друге, у процесі

обговорення мають брати участь щонайбільше 12 осіб; по-третє, варто розмістити учасників по колу, щоб вони бачили одне одного і були рівноправними. Необхідно обмежити час обговорення до 30 хвилин. Дефіцит часу породжує стрес і стимулює діяльність мозку.

Велику роль у досягненні результатів під час “мозкового штурму” відіграє лідер. Він має створити відповідну моральну і психологічну атмосферу в групі. Від нього залежить відсутність психологічних бар’єрів.

Важливим елементом ділового спілкування є перемовини і мистецтво перемовин. Ділові перемовини – процес поетапного досягнення згоди між партнерами за наявності різних, а інколи й суперечливих інтересів.

За формою ділові перемовини нагадують співбесіду, оскільки, на відміну від спілкування з аудиторією, їм властивий тісніший інтелектуальний, емоційний контакт між партнерами.

У проведенні перемовин важливу роль відіграють такі суб’єктивні чинники, як вміння переконувати, емоційний настрій тощо.

На етапі підготовки ділових перемовин необхідно контролювати якість і терміни виконання робіт, аналізувати й усувати причини, які перешкоджають досягненню наміченого. Після розроблення плану майбутніх перемовин потрібно письмово (обмін листами поштою, телефаксом, через електронну мережу) узгодити з партнером терміни і програму візиту його представників. Підготовка до візиту представників партнера має охоплювати все, що стосується прибуття та перебування делегації (зустріч в аеропорту чи на вокзалі, супроводження до готелю, вирішення комунікативних, побутових проблем тощо). Байдужість до організаційних проблем може негативно позначитися на настрої партнерів під час перемовин.

Перемовини включають такі структурні компоненти, як знайомство, привітання, ознайомлення з проблемою, характеристика проблеми і пропозиції щодо перемовин, детальне формулювання позицій, діалог, вирішення проблеми, завершення.

Недостатня увага до об'єктивних і психологічних аспектів організації і проведення перемовин породжує такі помилки:

1. Партнер розпочинає перемовини, недостатньо розуміючи їх необхідність, мету, можливі ускладнення та наслідки. У такому разі він змушений тільки реагувати, а не діяти, здебільшого підтримувати ініціативу іншого учасника перемовин.

2. Відсутність програми. У партнера немає чіткого плану дій, зумовленого його максимальними і мінімальними інтересами.

3. Партнер захоплений тільки власними інтересами, що породжує в учасників небажання розглянути взаємоприйнятні варіанти.

4. Партнер не має чітко визначених власних інтересів, тому його пропозиції, оцінки, аргументи не є конкретними, що ускладнює досягнення розуміння сторонами предмета перемовин, пошук прийнятого рішення.

5. Втрата комунікативного контакту. Неправильна поведінка одного з партнерів негативно впливає на атмосферу перемовин, перешкоджає досягненню їх мети, оскільки він не володіє мистецтвом вислуховування іншого.

Залежно від ролі у спрямуванні процесу перемовин розрізняють такі види запитань: запитання про думку партнера; запитання про факти; запитання про згоду; запитання-пояснення; підсумкове запитання-думка; запитання-заява.

Запитання, що виражають інтереси учасників перемовин, повинні впливати з їх змісту, не бути занадто наполегливими,

оскільки це може збудити або посилити негативний настрій партнера.

Після закінчення перемовин потрібно зробити підсумки, визначити пункти, з яких досягнута домовленість, а також ті, що потребують доопрацювання, або з яких погляди партнерів розійшлися.

Умовою успіху ділових перемовин є точний аналіз співвідношення власних інтересів та інтересів партнерів, атмосфера і манери спілкування.

Таким чином, успіх професійної діяльності правоохоронця великою мірою залежить від індивідуальної мовної майстерності, вміння використовувати форми й методи вирішення проблем в усному діловому спілкуванні, практичного володіння його основними принципами й засадами.