

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 - Вербальні та невербальні засоби спілкування

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. Техніка мовлення та вербальні засоби спілкування;
2. Невербальне спілкування;
3. Функції вербальних та невербальних комунікацій;

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. Техніка мовлення та вербальні засоби спілкування

Щоб взаємини з людьми стали успішними, потрібна неабияка вправність, знання «техніки» спілкування, тобто майстерність володіння низкою засобів (прийомів) й уміле використання їх у процесі спілкування.

Засоби спілкування поділяються на словесні (вербальні) і несловесні (невербальні). До словесної техніки спілкування належать засоби повідомлення, його форма й риторичні прийоми. У свою чергу несловесна техніка охоплює:

тон, темп та інтонацію мовлення, пантоміміку (позу, жести), контакт очима, міміку.

Кожного дня, спілкуючись з людьми, секретар-референт має виявляти мовну грамотність, що дає змогу повніше реалізувати свій потенціал. Насамперед слід добре володіти рідною мовою. Неодмінна вимога до ділової розмови – грамотність. Найбільш поширеним недоліком є помилки у вимові та наголосі, які відволікають від суті та сприяють негативному психологічному фону. Секретар-референт постійно стежить за своєю правильною вимовою та наголосом.

У діловому мовленні недопустиме вживання слів-паразитів: «так», «розумієте», «значить», які заповнюють паузи. Ці слова роблять мову невиразною, збідненою, зменшують її силу та емоційність.

Точність та ясність мовлення – найважливіша вимога до будь-якої ділової розмови. Щоб мовлення було чітким, потрібно вживати слова у тих значеннях, які за ними закріплені.

Дехто полюбить пересипати свою мову «спеціальними» словами, інші не знаходять відповідників у рідній мові і використовують іноземні слова, іноді недоречно вживаючи їх у контексті.

Техніка мовлення. Стислість – важлива вимога ділового мовлення. Мовець не зловживає часом і терпінням слухача, запобігає непотрібним повторюванням, зайвій деталізації та словесному сміттю. Слова-паразити у розмові свідчать не тільки про мовну недбалість, бідність, а й вказують на погане уявлення мовця про предмет мовлення, про те, що він не розуміє точного значення запозиченого слова. Не слід повторювати одне й те ж саме іншими словами.

Щоб ділове спілкування було успішним, недостатньо знати специфіку ділового мовлення, його лексику, граматику та стилістику. Потрібно навчитися користуватися своєю мовою так, щоб зуміти зацікавити співрозмовника, вплинути на нього, вміти вести розмову з будь-ким, виступити перед будь-якою публікою. Немає таких професій та спеціальностей, де б мистецтво володіння словом не використовувалось. Але для професії секретаря воно є обов'язком. Адже йому постійно доводиться спілкуватися з людьми, вести бесіду, розмовляти по телефону, приймати відвідувачів. Однак недостатньо знати, що сказати, потрібно ще знати, як сказати, знати особливості ораторського мистецтва, володіти прийомами ораторської мови, вміло користуватися технікою мовлення.

Існує цілий набір ораторських прийомів, елементами якого є комунікаційні ефекти. Спочатку особу сприймають за її зовнішнім виглядом. Тому не слід провокувати одягом подив або заздрість – це перешкоджає сприйняттю розмови.

Мовець має володіти повнотою звучності мови, передавати мовленням упевненість, душевне піднесення, захоплення предметом розмови.

Техніка мовлення включає таке поняття як темп мови, тобто швидкість і тривалість звучання окремих слів (інтервали, тривалість пауз). Швидко

мовлення – один із найпоширеніших недоліків. Слухач повинен проникнути у зміст викладеного. Однак не слід також говорити мляво, така мова дратує.

У техніці мовлення великого значення надається дикції. Говорити потрібно розбірливо, чітко та виразно, бо тільки виразна мова спроможна передавати різні відтінки думки. Дуже важливо вимовляти закінчення слів, особливо багатоскладових.

Щоб справити враження цікавого співрозмовника, регулярно читайте нові журнали, книги, газети, тоді вам ніколи не буде важко у виборі теми для розмови. А найголовніше – необхідно ретельно продумувати структуру та зміст свого повідомлення і для легкості сприйняття нової інформації викладати її послідовно.

Щоб викликати інтерес до розмови і підтримувати його, використовуйте весь арсенал мовних засобів, гармонійно поєднуючи їх з відповідною інтонацією, жестами, мімікою.

Голос у процесі спілкування. Успіх спілкування значною мірою залежить від голосу людини, його тембру, гучності й темпу. Вплив голосу під час бесіди важко переоцінити.

Під час розмови серйозну увагу потрібно приділяти тону. Вважається непристойним кричати, верещати, або говорити в ніс, крізь зуби, чи ковтати останні склади. Люб'язність, чемність та делікатність у тоні надають розмові спокою, врівноваженості.

Голос та інтонацію треба добре відпрацювати. Голос має звучати м'яко, рівно, без надриву. Не слід говорити одноманітно, дуже повільно або поспішно.

Не варто метушитися, розмовляти уривчасто й покwapливо. Мова має бути спокійною, пивною.

На виразність і швидкість мовлення впливають передусім вади співрозмовників – млявість, сором'язливість, боязкість чи зарозумілість, байдужість, кwapливість, а також недостатність знань та умінь ділового мовлення.

Той, хто вміє слухати, як і той, хто читає поміж рядків, чує більше, ніж слова співрозмовника. Він чує й оцінює силу і тон голосу, швидкість мовлення. Саме тон голосу є особливим ключем до розуміння почуттів людини. Тон голосу створює відповідний клімат розмови і тому має бути нейтральним у процесі всієї бесіди. «Існує 50 способів сказати слово «так», – писав Бернард Шоу, – і 500 відтінків слова «ні». У процесі ділової бесіди секретар повинен змінювати тон голосу відповідно до емоційності повідомленого, наголошувати на важливих словах. Потрібно завжди пам'ятати, що голос, який звучить невпевнено, знижує вагомість та значимість інформації.

Надзвичайно сильним засобом передачі думки є інтонація – адже одне й те саме слово, мовлене з різною інтонацією, набуває певного сенсу. Для цього на письмі використовують знаки – оклику і запитання. Однак вони не спроможні передати весь арсенал засобів, за допомогою якого висловлюється розмаїття відтінків підтексту: прохання, вимога, схвалення, образа, порада, попередження, кривда, вибачення, зневага тощо. Часто образити іншу людину можна лише зневажливою інтонацією, з якою вимовляються фрази.

Вихована людина усвідомлює свою відповідальність не тільки за вчинки, а й за слова, за ту інтонацію, яка, зрештою, і визначає характер розмови. Незважаючи на поганий настрій, стан здоров'я, становище, секретар повинен дотримуватися під час спілкування повільної інтонації. Постійно потрібно дбати про створення психологічно сприятливої атмосфери, про забезпечення ділової обстановки.

Отож обличчя, поза, жести, тон голосу, ввічливість, зацікавленість, люб'язність – усе це допоможе досягти успіху в роботі.

Запитання в процесі спілкування. Зрозуміло, що під час спілкування виникають запитання, як у секретаря, так і у його співрозмовника.

Для того, щоб отримати належну відповідь, потрібно знати техніку постановки запитань. Загальновідома істина: «Хто правильно ставить запитання, той отримує точну відповідь».

Більшість людей неохоче відповідає на прямі запитання. Тому спочатку слід зацікавити співбесідника, підвести його до відповідей на запитання. Не завадять також пояснення, у чому полягає зацікавленість до того чи іншого факту і як буде використано отриману інформацію.

Відповідати на запитання потрібно якомога чіткіше й лаконічніше, коректно, аби не потрапити в незручне становище.

На провокаційні запитання краще не відповідати. Чим емоційніше запитання, тим коротшою і спокійнішою має бути відповідь.

Для досягнення взаєморозуміння співрозмовники мають досконало володіти не лише вмінням розмовляти, й слухати один одного. Вмінням слухати співрозмовник спонукає партнера розкритися, висловити думки,

передати почуття, прагнення, наміри. І тоді настає мить щирості, конкретності, стають можливими співпраця, кооперація зусиль, згода. У згоді ж міцніють навіть незначні сили.

Вміння слухати – один із головних показників культури. Взагалі дуже важливо проявляти увагу до партнера. В цьому криється важливий секрет успіху у взаємовідносинах зі співрозмовником. Слухати – означає платити увагою та зацікавленістю в обмін на інформацію й розуміння.

Типовими помилками тих, хто не вміє слухати, є недостатня зосередженість на суті розмови, суб'єктивне сприйняття окремих фактів й аргументів, роздратованість з приводу сказаного. Щоб уникнути цього, необхідно внутрішньо підготуватися до зустрічі зі співбесідником, не виявляти своїх емоцій, щоб оцінити отриману інформацію та зробити відповідні висновки.

У тих випадках, коли партнер починає активно проявляти свої почуття та прагне викласти свої погляди на справу, ефективним є пасивне вислуховування. Воно характеризується невтручанням у розмову, за винятком деяких фраз: «Цікаво», «Я вас розумію».

До активного вислуховування відносять «подив» або «уточнення» слів співрозмовника, при цьому використовують фрази: «Ви хочете цим сказати, що...», «Що з цього випливає», перефразування: «Ви думаєте, що...», «Як я

зрозумів вас, з цього випливає, що...», висновки: «Отже...», «Якщо зробити висновок зі сказаного вами, то...».

Необхідно уважно вислуховувати співрозмовника, цікавитися його поглядами, симпатіями, проблемами. Нетактовно ігнорувати його запитання чи робити вигляд, що ви їх не розчули. Прислів'я мовить: «Хто не поважає інших, той не шанує себе».

Якщо виникло протиріччя з партнером, може виникнути спокуса перервати його в розмові. Цього робити не слід. Вислухайте його терпляче, аби не викликати додаткових проблем.

Дуже корисно супроводжувати розмову репліками на зразок: «Так», «Я розумію вас...», «Це цікаво...», «Приємно це чути...» та ін. Така реакція є запрошенням висловитися спокійно й невимушено.

Якщо співрозмовник навіть неприємний, все ж необхідно стримувати свої емоції. Роздратованість або гнів можуть все зіпсувати.

Іноді буває важко закінчити розмову, навіть коли всі питання залагоджені. Тут не допоможуть слова подяки за проявлений інтерес і натяки на прощання. В такому випадку слід нагадати співрозмовникові про свої службові обов'язки і необхідність займатися іншою роботою. Спробуйте додати, що маєте намір зараз же доповісти своєму керівникові про вашу розмову. А якщо при цих словах ще й встати з-за столу, вихована людина змушена буде залишити ваш офіс.

Не варто вести записи під час робочої розмови, але після її закінчення цікаву інформацію потрібно записати. Не покладайтесь на пам'ять. А знищити свої записи завжди встигнете.

2. Невербальне спілкування

Часто слова співбесідника не відповідають тому, що він думає і відчуває. Але як це розпізнати? Не завадить знати мову жестів та рухів тіла, оскільки вони є точними індикаторами внутрішнього стану співбесідника, його думок і бажань. Справді, інформація, яка зчитується з рук та обличчя, є більш достовірною, ніж інформація, отримана через звичайний мовний канал спілкування, адже жести та рухи тіла є імпульсами нашої підсвідомості.

Успіх будь-якої ділової розмови значною мірою залежить не стільки від того, що говорити, скільки від того, як себе поводити. Тому значну увагу слід звертати на манери, пози, міміку співрозмовника, а також на те, як він жестикулює.

Мова жестів і міміки дозволяє точніше визначити позицію партнера. Жестами здійснюється зв'язок сприйняття, який відіграє головну роль у цілісному процесі ділової взаємодії, а сукупність жестів є важливою частиною такого зв'язку.

З жестів можна зрозуміти, як сприйняте те, що ви сказали, – зі схваленням або вороже, співбесідник відвертий чи замкнений, зайнятий самоконтролем або нудьгує.

Знання мови жестів та рухів тіла дає змогу не тільки краще розуміти співбесідника, а й передбачити, яке враження на нього справляє почуте ще до того, ніж він висловиться з цього приводу. Зрозуміло, що така безсловесна «розмова» може попередити про те, як потрібно змінити свою поведінку або виконати інші дії, щоб досягти потрібного результату.

Отже, для досягнення певних успіхів у взаємовідносинах з партнерами секретареві необхідно опанувати хоча б ази невербального (безсловесного) спілкування.

Жести та пози. У практиці ділової взаємодії виділяють декілька основних жестів та поз, що відображають різний внутрішній стан співрозмовника.

Жести відкритості свідчать про доброзичливий настрій та бажання говорити відверто.

Жести підозрілості й потаємності свідчать про недовіру, бажання щось приховати.

У таких випадках співрозмовник механічно потирає лоб, скроні, підборіддя, намагається прикрити обличчя руками. Але найчастіше він намагається відвести погляд.

Інший показник потаємності – розбіжність жестів.

Якщо людина вороже налаштована, але посміхається, то це свідчить про те, що вона неприродною посмішкою намагається приховати свою нещирість.

Жести та пози захисту є ознаками того, що співрозмовник відчуває небезпеку або загрозу. Найбільш поширений жест цієї групи знаків – схрещені на грудях руки, а також стиснення пальців у кулаках. У такому випадку слід сповільнити своє мовлення та рухи, пропонуючи партнерові зробити те ж саме.

Схрещення рук нерідко супроводжується холодним, ледь примруженим поглядом та неприродною посмішкою.

Жести роздумів та оцінки супроводжуються станом задумливості, прагненням розв'язати проблему. Задумливий вираз обличчя – жест «рука біля щоки» свідчить про зацікавленість.

Жест «поскубування перенісся», який іноді поєднується із заплющеними очима, свідчить про глибоку зосередженість та напружені роздуми.

Коли співрозмовник зайнятий процесом прийняття рішення, він почуває підборіддя, що супроводжується примруженням очей – ніби щось розглядає у далечині, шукаючи там відповідь на своє запитання. В разі прийняття рішення він виходить з цього стану.

Коли співрозмовник підносить руку до обличчя, спираючись підборіддям на долоні, а вказівний палець витягує уздовж щоки – це означає, що він критично сприймає докази.

Жести сумніву та невпевненості найчастіше пов'язані з почухуванням вказівним пальцем правої руки місця під мочкою вуха. Дотик до носа, його легке потирання – також знак сумніву. Коли співрозмовнику важко відповісти на запитання, він вказівним пальцем починає торкатися або потирати носа.

Людина обережна підіймає плечі й опускає голову. Така постава нерідко супроводжується малюванням на аркуші паперу.

Жести, постава достатньо красномовно свідчать про небажання слухати і прагнення закінчити бесіду. Якщо під час бесіди співрозмовник опускає повіки – це сигнал, що ви стали нецікаві, чи просто набридли йому, або ж він відчуває зверхність над вами.

Жест «почухування вуха» означає бажання не сприймати почуті слова. Інший жест, пов'язаний з дотиком до вуха, вказує на те що співрозмовник наслухався достатньо і хоче висловити власну думку.

У випадку, коли співрозмовник дійсно бажає швидше закінчити бесіду, він непомітно пересовується або відвертається до дверей, при чому його ноги повертаються в той же бік. Повернуте тіло та положення ніг підкреслюють, що йому дуже хочеться піти. Показником такого бажання є також жест, коли співрозмовник знімає окуляри та демонстративно відкладає їх на бік. У даному разі потрібно чимось зацікавити партнера або дозволити йому піти.

Жести, які свідчать про бажання затягнути час, у багатьох випадках пов'язані з окулярами. Зволікаючи час для обміркування рішень, співбесідник постійно знімає окуляри і протирає лінзи.

Добрим засобом взаємодії є копіювання жестів співрозмовника. В разі погодження з ним потрібно повторити його поставу.

Жести незгоди можна назвати жестами витіснення, оскільки вони проявляються внаслідок невисловлення власної думки. Збирання неіснуючих ворсинок з костюма є одним із таких жестів. Співрозмовник, збираючи ворсинки, сидить, відвернутий від інших, і дивиться дотолу. Це найбільш поширений жест несхвалення. Якщо співбесідник постійно збирає ворсинки з одягу, це є точною ознакою того, що йому не подобається все, про що говориться, навіть якщо на словах він зі всім погоджується.

У процесі ділового спілкування дуже корисно стежити за положенням плечей, рук та голови партнера. Вони дають багато інформації, яка сприяє кращому порозумінню. А для успішної роботи це дуже важливо.

Згадані жести майже не фіксуються свідомістю, але мають у процесі спілкування велике значення, бо набагато краще за слова передають справжні думки та настрої.

Людина підіймає плечі, якщо вона напружена, й опускає, якщо розслаблена. Піднята голова та схилені плечі можуть означати відкритість, зацікавленість, настрій на успіх, відчуття контролю над ситуацією.

Схилена голова, підняті плечі можуть виражати замкненість, почуття поразки, презирство, невдоволеність, страх, невпевненість. Схилена набік голова може свідчити про інтерес, зацікавленість і, можливо, про флірт.

Крім розглянутих існують ще інші постави та жести, що не менш красномовно передають той чи інший внутрішній стан співрозмовника. Наприклад, за допомогою потирання долоней передаються позитивні очікування. Зціплені пальці рук означають розчарування та бажання співбесідника приховати своє ставлення до почутого.

Контакт очима. За допомогою очей передаються найбільш точні та відкриті сигнали людської комунікації. Тому дуже важливо під час ділової бесіди контролювати вираз своїх очей. Щоб налагодити добрі стосунки зі

співрозмовником, погляд секретаря повинен зустрічатись з його поглядом близько 60–70 % всього часу спілкування. Не дивно, що людина, котра зустрічається із своїм співрозмовником поглядом менш ніж 1/3 часу спілкування, рідко користується довірою.

Якщо досвідчені співбесідники спроможні стримувати свої емоції за допомогою жестів та рухів тіла, то ніхто не може контролювати реакцію своїх зіниць. Зіниці радісно збудженої людини розширюються в чотири рази порівняно з нормальним станом. І навпаки, коли вона гнівається, або в неї поганий настрій, зіниці звужуються.

Очі володіють особливим засобом самопрезентації, назва якому погляд. Погляд сам по собі в змозі здійснювати сильний психологічний тиск. Він узагалі є найбільш природним засобом невимовного спілкування. Поглядом секретар інформує керівника, що до нього за його відсутності завітали високопосадові особи, хто з присутніх вищий за рангом, про готовність розпочинати захід.

Поглядом секретар дає зрозуміти керівникові, що в його зовнішності щось негаразд. Така інформація корисна і вкрай необхідна. Але про ті чи інші види невербального інформування між керівником та референтом повинні мати місце конкретні домовленості. Особливо вміло нею користуються на Американському континенті. Сьогодні цією інформацією успішно користуються у діловому світі.

Міміка. У міміці дуже важливе положення губ, оскільки вони – мовчазні джерела емоційної інформації. Розтягнуті в посмішці – показник радості та дружелюбності. Стиснуті губи – показник відлюдкуватості, вигнуті – сумніву або сарказму. Опущені куточки рота – свідчать, що людина не в настрої.

У створенні власного іміджу велику роль відіграє усмішка. Коли людина посміхається, її обличчя стає незрівнянно кращим.

Існує безпосередній зв'язок між душевним та фізичним станом людини і її посмішкою. Якщо співрозмовник не в гуморі, його посмішка буде виглядати страдницькою. Якщо йому добре – посмішка радісна. Душевний спокій завжди відбивається на посмішці. Усміхнене обличчя частіше викликає до себе прихильність.

Таким чином, знання правил невербального інформування і тактовне застосування його методів є ще одним кроком для досягнення успіхів секретаря у спілкуванні із керівником та відвідувачами.

3. Функції вербальних та невербальних комунікацій

Функції вербальних комунікацій

Базові функції: інформаційна, прагматична, експресивна.

Специфічні функції: емоційна, описова, контактна, функція вираження думки.

Функції невербальних комунікацій

Невербальні комунікації виконують основні, базові функції (інформаційна, прагматична, експресивна) та деякі специфічні, характерні для всієї групи невербальних комунікацій.

Специфічні функції невербальних комунікацій:

- функція доповнення мови (вербальних комунікацій): невербальні комунікації несуть додаткову інформацію, яка зовсім відсутня або недостатня під час застосування мовних засобів;
- функція заміщення мови: в умовах, у яких з певних причин неможливе застосування мовних засобів, уся інформація передається невербальними комунікаціями.