

**МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ВНУТРІШНІХ СПРАВ
Кафедра соціально-гуманітарних дисциплін факультету №6**

ТЕКСТ ЛЕКЦІЇ

з навчальної дисципліни «Культура професійного спілкування»
обов'язкових компонент
освітньої програми першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

053 «Психологія»

За темою: «Культура мовлення в процесі професійної діяльності».

м. Харків 2023 рік

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:

Доцент кафедри соціально-гуманітарних дисциплін, кандидат
філософських наук, доцент Могільова С.В.

Рецензенти:

Завідувач кафедри фундаментальних та юридичних дисциплін факультету
№6 Харківського національного університету внутрішніх справ, кандидат
юридичних наук, доцент Холод Ю.А.

Професор кафедри теоретичної і практичної філософії ім. Й.Б. Шада ХНУ
імені В.Н. Каразіна, доктор філософських наук, професор Прокопенко В.В.

Лекція № 10

Тема: Культура мовлення в процесі професійної діяльності.

План:

1. Сутність поняття „культура мовлення” в професійній діяльності.
2. Принципи мовленнєвого спілкування.
3. Норми, типи, стилі в мовленнєвому професійному спілкуванні.

Література.

1. Ділова українська мова. Тетарчук І.В. Видавництво: ЦУЛ, 2020. – 156 с.
2. Ділове спілкування та культура мовлення. Пантелюк М.І., Марунич І.І., Гайдаєнко І.В. Видавництво: ЦУЛ, 2020. – 224 с.
3. Етика ділового спілкування. Тетяна Гриценко, С. Гриценко, Т. Іщенко, Т. Мельничук, Н. Чуприк, Л. Анохіна. Видавництво: Центр навчальної літератури, 2019. - 344 с.
4. Мистецтво говорити. Таємниці ефективного спілкування. Джеймс Борг. Видавництво: Фабула, 2019. - 304 с.
5. Ораторське мистецтво. Підручник. Кацавець Р.С. Видавництво: Алерта, 2021. – 250 с.
6. Основи культури мовлення. Валентина Пасинок. Видавництво: Центр навчальної літератури, 2020. - 184 с.

„Бажаєш бути розумним – навчись розумно питати, уважно слухати, спокійно відповідати й перестати говорити, коли нема чого більше сказати” (І. Лафатер).

1. В процесі професійного спілкування важливим чинником є доцільність мовлення.

Доцільність мовлення – відповідність меті та умовам спілкування, що відточує мовне чуття, допомагає керувати поведінкою аудиторії (знімати роздратування, викликати симпатію тощо).

Культура мовлення – це сукупність досконалих ознак та властивостей мовлення, навичок і знань людини, що забезпечують доцільне застосування мови з метою спілкування.

Культура мовлення – це сукупність якостей, які надають ефективної дії відправника на одержувача з урахуванням конкретної ситуації відповідно до поставленої мети та задачам.

До цих якостей належать: правильність, виразність, точність, зрозумілість, чистота мови, багатство та різноманітність, вміння чітко та ясно висловити думку, грамотно розмовляти, вести діалог, бесіду.

Характеристиками мовлення(за Н. Бабич) є:

□ правильність: відповідність прийнятим літературним нормам (орфоепічним, орфографічним, граматичним, лексичним). Розвитку правильності мовлення сприяють тренінги, вправи, робота із словниками, спеціальною лінгвістичною літературою, написання листів, слухання та аналіз зразково правильного мовлення;

□ виразність: забезпечує вплив на емоції та почуття аудиторії.

До засобів виразності відносять:

- 1) засоби художньої виразності (порівняння, епітети, метафори);
- 2) фонетичні засоби (інтонація, тембр голосу, темп мовлення, дикція);
- 3) літературні форми (приказки, прислів'я, цитати, афоризми, крилаті слова та вирази);
- 4) нелітературні форми функціонування національної мови (територіальні, соціальні діалекти, просторіччя);
- 5) синтаксичні фігури (звертання, риторичне запитання, інверсія, градація, повтор, період).

Виразність розвивається на основі тренінгів, власної творчості, спостережень над мовленням різних соціальних груп, аналітичного читання художньої літератури тощо;

□ ясність: доступність мовлення для слухачів. Вона забезпечує адекватне розуміння сказаного.

Неясність мовлення зумовлюють такі причини:

- 1) порушення промовцем норм літературної мови;
- 2) перенасиченість мовлення термінами, іноземними словами;
- 3) індивідуальне слововживання;

□ точність: відповідність слів і думок їх мовним значенням (знання мовцем предмета мовлення, володіння словниковим запасом). Розвивається вона в процесі роботи зі словниками, навчальною, науковою літературою, аналізування власного та чужого мовлення тощо;

□ стислість: виявляється у виборі мовних засобів для вираження головної думки, тези, формує вміння говорити суттєво. Аналіз власних і чужих промов сприяє її набуттю;

□ доцільність: відповідність меті та умовам спілкування. Доцільність розвивають виступи з певною темою в різних типах аудиторії. Доцільність відточує мовне чуття, яке допомагає керувати поведінкою аудиторії (знімати роздратування, викликати симпатію);

□ логічність: відповідність законам логіки, послідовний, обґрунтований виступ. Нечіткість і заплутаність виразів свідчить про заплутаність думок;

□ простота: природність, відсутність пишномовності;

□ чистота (естетичність) пов'язана з правильністю та нормативністю, відсутністю порушень лексичних, стилістичних, орфоепічних та інших норм, вміння відбирати, синтезувати мовні засоби із загальнонародної скарбниці.

Чистота виявляється у трьох аспектах:

- 1) в орфоепії – правильна літературно-нормативна вимова, відсутність акценту;

2) у слововживанні – відсутність позалітературних елементів – діалектизмів, вульгаризмів, штампів, слів-паразитів;

3) в інтонаційному аспекті – відповідність інтонації змістові та експресії висловлення, відсутність лицемірних ноток.

Позалітературні елементи в мовленні з'являються при зміні ситуацій спілкування, її експресії, до них відносять:

- просторічні слова – властиві розмовно-оповідним різновидам мовлення (брехун, скиглити, охломон);

- жаргонізм – пов'язаний з певним соціальним середовищем (збацати, охмуряти);

- діалектна лексика – сферою застосування має розмовний і художній стилі (відображення місцевого колориту, типізація характерів);

- канцеляризм – бідність мовлення, властиві офіційно-діловому, професіоналізм – професійно-виробничому стилю;

- вульгаризми – слова та словосполучення, недопустимі мовними та загально етичними нормами, негативна характеристика мовця.

Культура професійного мовлення виявляється:

- в умінні говорити й писати так, щоб реципієнт правильно сприйняв інформацію і здійснив дії, яких очікує від нього автор висловлення чи тексту;

- обирати, комбінувати і трансформувати слова та інші мовні одиниці, виходячи із сутності предмета спілкування та ситуації, у якій відбувається процес спілкування;

- співвідносити своє мовлення з людиною, тобто мовлення є засобом передавання думок, ідей, почуттів і для відправника, і для одержувача інформації;

- у якості мови, характеристиками якої є точність (значення слів співвіднесені зі змістом та обсягом висловлюваних понять), логічність (зв'язок значень, властивих словам, словосполученням і реченням у структурі мовлення, не повинен суперечити законам логіки і законам мислення);

- у передачі почуття, волі, стану свідомості, естетичних потенцій особистості;

- у передачі умов спілкування (місце, час, коло співрозмовників тощо);

- в умінні зрозуміло, конкретно висловлювати думку.

На ефективність мовлення значною мірою впливає вміння його учасників використовувати лексичне багатство, виражальні можливості мови, вміння правильно обрати інтонацію, слово, репліку.

Ефективність і сила впливу мовлення залежить не тільки від тексту (основного смислу), а й від підтексту – додаткової думки. Іноді виникає необхідність висловлювати невдоволеність ситуацією в пом'якшеній формі, тобто дати змогу зрозуміти докір у формі підтексту.

Форми підтекстового висловлення думки:

а) підведення співрозмовника до логічно можливого умовиводу, який випливає з наведених аргументів;

б) висловлення емоційної інформації засобами образної аналогії у формі прислів'я;

в) розповіді про аналогічний життєвий факт;

г) ілюстрації факту засобами притчі, байки;

д) твердження методом „від супротивного”, коли за зовнішнім „схваленням” проглядає критика, іронія тощо.

Взаєморозуміння між суб'єктами спілкування можливе за їх готовності і здатності зрозуміти прихований зміст слів.

Культура мовлення виробляє навички регулювання відбору й вживання мовних засобів, у процесі мовного спілкування, допомагає сформуванню свідомого ставлення до їх використання в мовній практиці.

2. Принципи мовленнєвого спілкування.

В основу реалізації професійного мовлення покладено низку ключових принципів (основних положень, що впливають на ефективність мовлення) – це принцип:

- ефективності спілкування,
- суб'єкт-суб'єктної взаємодії,
- особистісного підходу,
- діалогічності, діяльнісного підходу,
- активності,
- гуманістичного підходу,
- культуро відповідності,
- демократичності стосунків суб'єктів,
- досягнення відчуття насолоди.

Принцип ефективності мовлення.

Створення атмосфери інтелектуальної єдності, співпраці, співтворчості:

- a. порушення закритих питань;
- b. постановка риторичних питань;
- c. порушення проблемних питань;
- d. зіставлення різних міркувань, фактів, позицій, включення діалогу.

Створення емоційної єдності, атмосфери співпереживання:

- a. особистісна забарвленість інформації, її модальність;
- b. персоніфікація змісту (звернення до власного досвіду, досвіду інших);
- c. забезпечення активності, суб'єкт-суб'єктних стосунків, опанування майстерності ведення діалогу.

Діалог – це дія, яка дає можливість кожному партнерові для самовираження у спілкуванні.

Принцип суб'єкт-суб'єктної взаємодії.

Створення суб'єкт-суб'єктних стосунків:

- a. детермінує основні ознаки діалогічного спілкування, забезпечення прийняття спільної мети (мотивація);
- b. рівність психологічних позицій співрозмовників, забезпечення активності на всіх етапах: під час порушення проблеми, корекції думок, аналізу роботи;
- c. поліфонія – звучить голос кожного;
- d. взаємна повага до думок кожного, толерантність, розвиток думок кожного;
- e. прагнення до співучасті, спільності („ми подумаємо”), звернення до аудиторії, спілкуванням за законами взаємної довіри, партнери вслухаються, розділяють почуття, співпереживають, визнають право співбесідника на власну думку, позицію.

Залежно від того, реалізовано принцип суб'єкт-суб'єктної чи суб'єкт-об'єктної взаємодії, спілкування постає як функціонально-рольове або особистісно орієнтоване.

Функціонально-рольове спілкування – суто ділове, стандартизоване, обмежене вимогами рольової позиції. Головна мета – забезпечення виконання певних дій; особисте ставлення не враховується й не виявляється.

Принцип особистісно орієнтованого підходу –

складна психологічна взаємодія, особистісна орієнтація на співрозмовників, готовність бачити й розуміти, спрямована на розвиток особистості за допомогою дій, форм роботи, ціннісне ставлення до іншого, урахування права кожного на вибір, здатність не нав'язувати думку, а допомогти іншому обрати власний шлях розв'язання проблем.

Це – проникнення у світ почуттів і переживань, готовність стати на точку зору співрозмовника; врахування його потреб, інтересів і можливостей. Це вимогливе і одночасно шанобливе до нього ставлення, опора на позитивне, створення оптимістичних перспектив особистісного розвитку.

Принцип діалогічного мовлення –

- a. полягає в діалозі, відповідає критеріям діалогу, забезпечуючи суб'єкт-суб'єктну взаємодію;
- b. визнання рівності особистісних позицій;
- c. відкритість і довіра партнерів;
- d. рівність і активність обох сторін;
- e. поліфонія взаємодії, поліфонія в спілкуванні – критерій діалогічного спілкування.

Принцип гуманістичного підходу у взаємодії –

у центрі уваги є особа співрозмовника, його мета, мотиви, думка, рівень підготовки до діяльності, уважність до рефлексії.

Звернення в діалозі завжди має установку на відповідь партнера, яку він цінує, приймає з визнанням права на особисту позицію кожного у взаємодії, готовність змінювати свої наміри, свої думки відповідно до реакції співрозмовника. Тут діє такий принцип: „Я готовий змінити свою думку, зважаючи на твоє рішення, це допомагає нам спільно розв’язати проблему”.

Демократичність стосунків суб’єктів:

- a. визнання рівності особистісних позицій,
- b. відкритість і довіра партнерів, спілкування за законами взаємної довіри,
- c. партнери розділяють почуття, співпереживають,
- d. збереження щирості висловлення особистих суджень та оцінок,
- e. стимулювання висловлення партнерів у процесі комунікації, яка визнає право людини на особисту думку, сприяє формуванню самооцінки та віри в себе, дозволяє об’єднати групу, з’ясовувати слабкі та сильні позиційні сторони кожного з учасників у діалогічних дискусіях.

Принцип діяльнісного підходу –

вимагає вивчати процес мовлення за логікою цілісного вивчення всіх основних компонентів діяльності (цілей, мотивів, дій, операцій, засобів регулювання, контролю та аналізу результатів). Такий підхід надає професійному мовленню характеру: від мети діяльності до її кінцевого результату.

За спрямованістю виділяється інтелектуальна, громадська, спортивна, художня, технічна, ремісницька та гедонічна (спрямована на здобуття втіхи, приємності) діяльність.

Важливою умовою ефективності у згаданих вище видах діяльності є її активність, здатність до свідомої діяльності, міра цілеспрямованого, планомірного перетворення навколишнього середовища й самої себе. Активність висловлюється у рухах, пізнанні навколишньої дійсності, у спілкуванні. Останній вид активності називають самовихованням, саморозвитком.

Активна роль учасників спілкування визначається реальною участю в процесі, тобто спільним пошуком, спільним аналізом, спільним виправленням помилок. Активність особистості в професійній діяльності сприяє її фізичному й інтелектуальному розвитку, результатом якого є професійне самовизначення. Діяльність може бути активною чи пасивною. Розвиток забезпечує саме активна діяльність.

Активність мовлення у спілкуванні дає особистості змогу набути морального досвіду поведінки, визначити своє місце в колективі, вчить підкорятися і керувати іншими. Активність є рушійною силою будь-якої діяльності.

Принцип культури відповідності:

- а. передбачає невід'ємний зв'язок з культурними надбаннями людства і, зокрема, свого народу;
- б. знання загальнонародських багатств культури мови та мовлення, історії, традицій, культури свого народу;
- с. розуміння особливостей розвитку та становлення національної культури та особистої культури.

Принцип пріоритету активних форм діяльності над пасивними у мовленні – у становленні загальної культури особистості та значення творчої діяльності як провідної в цьому процесі.

У творчості відбиваються реальні смаки людини, вони впливають на рівень самої діяльності, її зміст і спрямованість.

Для цього можна використовувати різноманітні форми спілкування:

- ✓ бесіди,
- ✓ інформації,
- ✓ усні журнали,
- ✓ різного спрямування клуби,
- ✓ круглі столи,
- ✓ прес-конференції,
- ✓ заочні подорожі,
- ✓ диспути,
- ✓ конференції,
- ✓ суспільно-політичні вікторини,
- ✓ захисти рефератів з різних громадянських питань,
- ✓ аналіз конкретних політичних та історичних ситуацій,
- ✓ робота прес-центрів, лекторіїв тощо.

Принцип активності мовлення спрямований на технічне вдосконалення мовлення, яке виробляється у творчій практиці та орієнтований на пріоритетне застосування інтерактивних технологій; дискусійних, діалогічних методів, співбесіди, гри; забезпечення позитивної та творчої психологічної атмосфери комфорту, впевненості, свободи в групі.

Активна роль учасників спілкування визначається реальною участю в процесі, тобто співпраці (спільним пошуком, спільним аналізом, спільним виправленням помилок). Так забезпечується співробітництво.

Принцип досягнення відчуття насолоди або задоволення в мовленні, яке зумовлюється гармонійним співвідношенням здібностей та вимог діяльності. Виникненню внутрішнього задоволення сприяє відчуття власної компетентності.

Важливою характеристикою доцільності мовлення є мовний стиль.

Мовний стиль – це сукупність мовних засобів, вибір яких зумовлюють зміст, мета і ситуація мовлення. За образним висловом Дж. Свіфта, „стиль – це потрібні слова на потрібному місці”.

Наприклад, слово говорити – нейтральне і може використовуватися в будь-якій ситуації, балакати – розмовне, мовити – піднесено-урочисте, гомоніти – розмовно-голубливе, просторікувати – зневажливе, патякати – просторічно-зневажливе.

Кожний мовний стиль має:

- сферу поширення і вживання (коло мовців, які ним послуговуються);
- призначення (виконує функції засобу спілкування, повідомлення, впливу);
- форму і спосіб викладу (діалог, монолог, полілог);
- характерні мовні засоби (слова, вирази, типи речень, граматичні форми і т. ін.).

Досконале знання специфіки кожного стилю – запорука успіху в будь-якій сфері спілкування, зокрема в професійній.

У сучасній українській мові виділяють такі стилі:

- розмовний, має два різновиди: а) розмовно-побутовий; б) розмовно-офіційний;
- книжні стилі (науковий, офіційно-діловий, публіцистичний, художній).

Відомі також епістолярний (стиль приватного листування) і конфесійний (стиль релігії і церкви: релігійних відправ, молитов, проповідей, церковних книг тощо).

Стилями професійного мовлення є

- ✓ розмовно-офіційний різновид розмовного стилю,
- ✓ офіційно-діловий і
- ✓ науковий.

Розмовно-офіційний – це засіб усного спілкування на виробництві, у громадсько-політичній сфері. Розмовно-офіційне спілкування (або ділове) визначається соціальними функціями мовців, на відміну від побутового, готується заздалегідь і не виходить за межі зумовленої теми, для нього характерне вживання простих коротких речень, емоційність висловлювання, усні діалоги і полілоги, використання несловесних засобів (жестів, міміки, інтонації, логічних наголосів).

Офіційно-діловий стиль – це стиль, який задовольняє потреби писемного спілкування в суспільно-політичному, господарському житті, у ділових стосунках, у виробничій та іншій діяльності членів суспільства. Це один з найдавніших стилів української мови: його ознаки знаходимо в документах XI – XII століття, в українських грамотах XIV – XV століття.

Найважливішими характеристиками офіційно-ділового стилю є:

- високий ступінь стандартизації мовних засобів, широке вживання типових мовних зворотів, наприклад: відповідно до ..., у зв'язку з тим, що ..., доводимо до Вашого відома... Сподіваємося на подальшу плідну співпрацю;
- точність, послідовність і лаконічність викладу;
- відсутність образності, емоційності, індивідуальних авторських рис;
- наявність реквізитів, які мають певну черговість і постійне місце;
- для чіткої організації текст ділиться на параграфи, пункти, підпункти;

- лексика здебільшого нейтральна, вживається в прямому значенні;
- відсутні діалектизми, жаргонізми, вигуки, частки, іменники з суфіксами суб'єктивної оцінки;
- речення переважно прості, поширені, з прямим порядком слів;
- вставні слова зазвичай стоять на початку речень.

Офіційно-діловий стиль поділяється на підстилі:

❖ Законодавчий (використовується в законодавчій сфері, обслуговує офіційно-ділові стосунки між державою та її громадянами; реалізується в текстах Конституції, законів, указів, статутів, постанов тощо).

❖ Дипломатичний (використовується у сфері міждержавних офіційно-ділових стосунків у галузі політики, економіки, культури; реалізується в текстах конвенцій (міжнародних угод), комюніке (повідомлень), нот (звернень), протоколів, меморандумів (дипломатичних листів), договорів, заяв, ультиматумів (дипломатичних вимог).

❖ Юридичний (використовується в юриспруденції, судочинство, дізнання, розслідування, арбітраж, обслуговує правові та конфліктні відносини; реалізується в текстах актів, позовних заяв, запитів, протоколів тощо).

❖ Адміністративно-канцелярський. (використовується в професійно-виробничій сфері, у діловодстві; реалізується в текстах заяв, ділових записок, службових листів, протоколів, розписок, доручень і т. п.).

❖ Науковий стиль, сферою використання якого є наукова та науково-технічна діяльність, освіта; він призначений для інформування про результати наукових досліджень, обґрунтування гіпотез, класифікації і систематизації знань, впливу на інтелект читача або (рідше) слухача.

Найважливіші особливості наукового стилю:

- логічність, недвозначність викладу;
- насиченість термінами, абстрактною лексикою;
- використання складних речень із вставленими конструкціями, відокремленнями тощо;
- документування тверджень (наявність цитат, посилань);
- монологічний виклад.

Різновиди наукового стилю.

1. Суто науковий (розрахований на фахівців; стиль монографій, наукових статей, рецензій, наукових доповідей, дисертацій, курсових і дипломних робіт, рефератів і т. п.), який поділяється на науково-технічний і науково-гуманітарний.

2. Науково-популярний (використовується для зрозумілого, доступного викладу наукової інформації нефахівцям; реалізується в неспеціальних часописах, книгах).

3. Науково-навчальний (стиль підручників, лекцій, навчальних посібників).

Кожен професіонал для зростання рівня культури мовлення повинен:

а) розуміти, що таке національна мова, у яких формах вона існує, різноманітність книжної мови та розмовної, функціональні стилі мовлення, фонетичні, лексичні, морфологічні, синтаксичні варіанти, мовні норми;

б) оволодіти літературною мовою, та її стилями.

Професійний стиль мовлення відповідає низці вимог. Серед них орієнтація на результат – конструктивний стиль мовлення, прагнення розв'язати конфлікт, спірне положення, прагнення досягти домовленості, угоди.

Альтернативою конструктивного стилю є **деструктивний стиль**, що зводить спілкування до конфронтації, конфлікту, міжособистісного протистояння.

У діловому спілкуванні ставлення до обговорюваної проблеми не залежить від ставлення до партнера по обговоренню. Це припускає виявлення проблеми в „чистому вигляді”, оцінку спірного питання, що виходить з об'єктивних критеріїв, незалежну експертизу ситуації, формулювання висновку, виходячи з принципової рівності, толерантності, допустимості права іншої сторони на власну думку.

«Десять заповідей» оптимального мовленнєвого спілкування, що допомагають легко й красиво виражати свої думки, невимушено й гармонійно вести діалог:

- висловлюватися правильною мовою, відповідно до загальноприйнятих мовних норм;
- брати до уваги сфери спілкування (колеги, конференції, телестудія і т.п.). Неприпустимо в різних сферах говорити одним стилем. Не бути багатослівним. Конкретно формулювати свої пропозиції, роблячи доступною для всіх їхню конструктивність, новизну;
- висловлюватися зрозумілою, барвистою мовою. Ясність – головна перевага мови;
- уміти вислухати опонента; професіонал, не здатний слухати інших, обмежений у своїх можливостях працювати над власним мовним іміджем;
- доказово й чітко виражати свої думки;
- бути стриманим у жестах;
- поважати думку опонента, приєднуючись до думки інших, не повторюватися, бажано мотивувати свою мовну дію;
- утримувати увагу слухача, не зловживати паузами в мові;
- використовувати емоційні засоби дії.

Дотримання цих правил знімає прояв скутості в спілкуванні, налагоджує гармонійні взаємини між людьми, створює привабливий імідж співрозмовнику.