

**Катюк Я. Л.**

*м. Київ*

## **ПСИХОЛОГІЧНІ ПЕРЕДУМОВИ ВИВЧЕННЯ КУЛЬТУРИ ДІЛОВОГО МОВЛЕННЯ У СИСТЕМІ ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ**

*У статті проаналізовано поняття культура ділового мовлення педагогічних працівників, виокремлено структурні компоненти у її складі. Охарактеризовано психологічні передумови розвитку культури ділового мовлення педагогів у системі підвищення кваліфікації. Запропоновано використання тематичної дискусії з елементами тренінгу «Сучасні проблеми культури ділового мовлення педагогічних працівників» у системі підвищення кваліфікації.*

**Ключові слова:** *культура ділового мовлення, педагогічні кадри, мовні норми, мовна майстерність, мовна самосвідомість, позитивне самоставлення, рефлексивна культура, фасилітація.*

### **Постановка проблеми**

*Вступ.* Культура мовлення як складова загальної культури особистості є одним із найважливіших показників цивілізованості соціуму, творчого потенціалу етнічної спільноти. Відповідно до Декларації про державний суверенітет України, Державної національної програми «Освіта (Україна ХХІ століття)», Указу Президента України «Про основні напрями реформування вищої освіти в Україні» та інших державних документів постає питання про соціокультурну складову післядипломної педагогічної освіти. Це сприятиме розширенню кругозору, інтелектуальності, духовності, формуванню активної позиції керівних і педагогічних кадрів.

*Аналіз останніх досліджень і публікацій.* Часто виникає невідповідність між високим професійним рівнем і низьким рівнем культури мовлення педагогічних працівників. Це ставить перед закладами післядипломної освіти завдання створити такі психологічні передумови вивчення й удосконалення культури ділового мовлення, щоб слухачі засвоїли не лише лінгвістичні поняття і граматичні правила, а й уміли активно послуговуватись мовою як засобом спілкування в усіх сферах громадського життя, усвідомлювали значення мови для самовираження творчої особистості, мали розвинену мовну самосвідомість, мали позитивне ставлення до вивчення культури ділового мовлення і розвивали рефлексивну культуру її використання.

Науково-методичною основою щодо розв'язання проблеми культури ділового мовлення та психологічних передумов її опанування є такі наукові положення: про мову як систему взаємопов'язаних між собою фонетичних, лексичних і орфографічних, стилістичних засобів; про структурно-функціональні комунікативні якості ділового мовлення; комунікативну ділову компетентність педагогів; вчення про сполучуваність мовних одиниць, їх функціонування (В. Русанівський, М. Кочерган, В. Виноградов та ін.); про структуру мовленнєвої діяльності (Л. Виготський, О. Леонт'єв, І. Зимня та ін.); процесуальної природи самоставлення і самопізнання (І. Кон, В. Столін, С. Рубінштейн, О. Леонт'єв); теорії професійного навчання та підвищення кваліфікації педаго-

гічних працівників (О. Бондарчук, М. Боришевський, Л. Карамушка, Н. Коломінський, В. Олійник, В. Пуцов, В. Семиченко, І. Сингаївська та ін.).

В останні роки на теренах української освіти проблема культури ділового мовлення була предметом досліджень В. Михайлюк («Формування культури ділового мовлення у студентів аграрного вузу», 1999), Т. Рукас («Формування культури ділового мовлення в майбутніх інженерів», 1999). Проте проблема психологічних передумов розвитку культури ділового мовлення у системі освіти дорослих ще не була предметом досліджень.

*Мета* статті — вивчення психологічних передумов розвитку культури ділового мовлення педагогічних працівників у системі підвищення кваліфікації.

### **Виклад основного матеріалу**

Проблема культури ділового мовлення досліджувалася і досліджується нині вітчизняними мовознавцями і методистами (І. Білодід, В. Русанівський, Н. Бабич, М. Пентиліук, Л. Паламар, Г. Сагач, С. Шевчук та ін.) [1; 10; 12]. Важлива роль у формуванні комунікативних засад ділового мовлення належить влучному використанні літературних норм залежно від умов спілкування, умов реалізації мовних засобів. Чимало дослідників наголошують на неоднаковій вазі норм на різних мовних рівнях. Найбільш наочними функціонально-стилістичними нормами у діловому мовленні є фонетичні, орфоепічні, лексико-фразеологічні, морфеміко-морфологічні, синтаксичні, стилістичні, які регулюють вибір слів й словосполучень відповідно до сфери комунікації.

Серед численного тлумачення мовних норм науковцями, можна дійти висновку, що мовна норма — це об'єктивно існуючі в даний час і в даному мовному колективі значення слів, їх фонетична структура, моделі словозміни і словотворення, моделі синтаксичних одиниць [6].

Внаслідок аналізу педагогічної літератури щодо структури культури ділового мовлення педагогічних працівників нами виокремлено три основні компоненти:

1) мовна унормованість — передбачає бездоганне знання і дотримання мовцем літературних мовних норм, прийнятих у сучасній суспільно-мовленнєвій практиці: фонетичних, орфоепічних, лексико-фразеологічних, морфеміко-морфологічних, синтаксичних, стилістичних;

2) мовна майстерність — багатство активного ділового словника педагогічного працівника, використання різноманітних засобів вираження думки й уміння відібрати найточніше у семантичному і стилістичному плані лексичне значення слова; використання невербальних засобів спілкування у педагогічній діяльності;

3) мовна самосвідомість — найвищий рівень розвитку культури мовлення особистості, стійке прагнення педагогічного працівника до удосконалення власного мовлення та уважне ставлення до мови взагалі; усвідомлення власної приналежності до української спільноти; позитивне ставлення до себе як до педагога і повноправного члена українського суспільства.

Ці компоненти є орієнтовними й засвідчують загальну культуру особистості педагога, за якою його пізнають, шанують у професійній спільноті та суспільстві зокрема,

оскільки культура ділового мовлення — це духовне обличчя педагогічного працівника, свідчення його мовного професіоналізму та загального особистісного розвитку, ступінь приналежності до ціннісних надбань професійної спільноти і соціуму в контексті інтеграційних і полікультурних перетворень.

Сучасні процеси євроінтеграційних процесів, входження України у світовий освітній простір тісно пов'язані зі стратегічним підходом до питань мовної освіти, а також те, що традиційність системи підвищення кваліфікації, зокрема її соціокультурна складова, не цілковито відповідає потребам сьогодення і це зумовлює зміну змісту, принципів побудови мовної системи в закладах післядипломної освіти.

Концептуальною основою для пошуків вирішення психологічних передумов вивчення культури ділового мовлення педагогічними працівниками у системі підвищення кваліфікації, на наш погляд, слугувати такі: позитивне самосприйняття як складова професійної самосвідомості педагогічних працівників; рефлексивна культура як складова професіоналізму; використання фасилітативного підходу.

Розглянемо детальніше кожну із цих передумов. У сучасній психологічній науці відсутній єдиний підхід щодо визначення такого феномену як «самоставлення» (у призмі категорії самосприйняття), хоча означена проблема активно вивчається вітчизняними та зарубіжними психологами. Аналіз робіт, присвячених вивченню ставлення людини до самої себе, дозволяє говорити про велике розмаїття психологічних категорій. Можна назвати такі поняття, як: «узагальнена самооцінка», «самоповага», «самосприйняття», «емоційно-ціннісне ставлення», «власне самоставлення», «почуття власної гідності», «самовпевненість», «самозадоволення», «аутосимпатія», «самоцінність» тощо. Їх зміст розкривається за допомогою таких категорій, як «особистісний смисл» (О. Леонтьєв), «ставлення» (В. М'ясищев), «соціальна установка» (І. Кон), «почуття» (С. Рубінштейн) [5; 7; 9].

Аналізуючи сутність самоставлення особистості В. Столін говорить про його рівненеву структуру. Загальними аспектами самоставлення, на думку дослідника, є «самоповага», «аутосимпатія», «близькість – самоінтерес», які утворюють емоційний простір самоставлення і наповнюють окремі його дії. Це глобальне почуття «за» або «проти» має феноменальне подвоєння у вигляді передбачуваного ставлення інших, яке також є одним із вимірів в структурі самоставлення [11]. При формуванні культури ділового мовлення педагогічних працівників у післядипломній освіті ці категорії мають важливе значення, оскільки без емоційної готовності і позитивного самоставлення і загального ставлення до сприйняття матеріалу навчання не буде достатньо ефективним.

Вихідом із даної ситуації можуть слугувати психологічні вправи на позитивне налаштування і самоставлення. Наприклад, на початку заняття, при знайомстві, доцільно провести вправу «Я у променях сонця»: кожен зі слухачів має намалювати сонце, всередині якого зазначити власне ім'я, а на променях написати власні професійні якості і характеристики і це мають бути усі ними пригадані частини мови. Дана вправа допомагає актуалізувати знання із морфології, а також налаштувати на позитивну атмосферу сприйняття матеріалу. На закріплення матеріалу, наприклад, щодо вживання кличного відмінку у діловому спілкуванні доречно провести вправу «Комплі-

мент», яка полягає у тому, що по колу кожен зі слухачів звертається до колеги у формі звертання, при цьому робить маленький комплімент. Ця вправа допомагає закріпити отримані знання із уживання кличного відмінка, а також підвищує позитивне ставлення [3].

Наступним критерієм щодо ефективного сприйняття матеріалу виступає рефлексивна культура як складова професіоналізму педагогічних працівників. У сучасній філософській та психологічній літературі термін «рефлексія» є досить поширеним, проте більшість його характеристик знаходяться в межах уявлень, які співвідносяться із дослівним перекладом цього слова, яке в перекладі з латинської означає «повернення назад» з метою заглиблення у те, що відбулось, а на основі цього — пізнання найпотаємніших глибин буття через активність людини. Нам близька точка зору Н. Волянюк, яка під рефлексією розуміє свідомий і довільний процес осмислення та переосмислення суб'єктом сутнісних власних ознак, можливостей і досягнень, а також своїх відносин із соціальним світом, що виявляються у ході його спілкування з іншими людьми й активного засвоєння ним норм та засобів різних діяльностей [2].

Важливою умовою розвитку культури ділового мовлення є фасилітація як неди-рективне управління розвитком самоорганізованої особистості педагогічних працівників у процесі підвищення кваліфікації. Один із послідовників даного підходу, П. Лушин, у межах екопсихології зазначає, що сучасний освітній простір, побудований на принципах демократизації та гуманізації, пов'язаний зі створенням атмосфери толерантного ставлення до дійсності: з визнанням неоднозначності й невизначеності умов для творчого розвитку особистості; зміною ставлення до слухача як до цілісної особистості, яка містить в собі поведінкові й раціональні і разом з тим емоційні й спонтанні реакції; з переходом від формальних до змістовних критеріїв оцінки досягнень. П. Лушин пропонує використовувати фасилітацію як одну з форм психолого-педагогічного супроводу процесу підвищення кваліфікації, де слухач, так само як і педагог, є саморегулюючою особистістю, і тому результат педагогічної і навчальної діяльності залежить від них обох. Викладач на рівні зі слухачами бере участь у виконанні вправ на закріплення мовних норм і вправ на засвоєння комунікативних навичок у процесі групової взаємодії (робота у підгрупах) [8].

Проаналізувавши конкретні та ефективні методи, що дозволяють стимулювати розширення і розвиток культури ділового мовлення педагогічних працівників та ознайомившись з наявним досвідом їх реалізації у системі підвищення кваліфікації, ми дійшли думки, що найзручнішою, найконструктивнішою формою реалізації розробленої нами програми є тематична дискусія з елементами тренінгу «Сучасні проблеми культури ділового мовлення педагогічних працівників».

Мета заняття — подати відомості про поняття «культура ділового мовлення», його структурні компоненти: мовна унормованість, мовна майстерність, мовна самосвідомість; засвоїти норми української літературної мови; виробити навички грамотного оформлення ділових паперів; опанувати основи психологічної природи етики ділового спілкування педагогічних працівників у професійній діяльності.

Навчальні завдання до тематичної дискусії:

1. Сучасні мовні норми ділової української мови (орфоепічні, орфографічні, лексичні, морфологічні, граматичні, стилістичні).
2. Особливості офіційно-ділового стилю, класифікація документів, структура тексту документа, вимоги щодо складання й оформлення ділових паперів.
3. Граматична форма ділових паперів.
4. Психологічна природа етики ділового спілкування: навички комунікативно виправданого користування засобами мови в офіційному спілкуванні з дотриманням українського мовного етикету [4].

На нашу думку під час тематичної дискусії доцільно було б наголошувати на певних моментах, зокрема:

Аналізуючи морфологічні засоби ділового мовлення, слід наголосити, що, аби не увиразнювати гостроти стосунків з партнером, варто віддавати перевагу не активній, а пасивній формі дієслів: Ви ще не висловили своєї пропозиції — Вами ще не висловлені пропозиції.

Уживання дієслів у формі наказового способу є характерною ознакою ділового мовлення.

Під час опрацювання орфографічних помилок, слід звернути особливу увагу на подовження приголосних, а також на правопис слів іншомовного походження (їх доволі багато у діловому мовленні), правопис яких уніфіковано у 4-му виданні Українського правопису.

Під час ділового листування, відмови, наприклад, аргументи мають бути переконливими, необразливими, обгрунтованими. Сказати «ні» слід коректно, навести переконливі аргументи, тобто треба пом'якшити тон відмови: Дуже шкода, але ми не можемо; Щиро жалкуємо, але не маємо ні найменшої змоги; Вибачте, але ситуація не дозволяє.

Педагогічні працівники у своїх виступах часто вживають російські слова в українському варіанті або ж навпаки. Насичують свою мову просторіччям, територіальними діалектами, нехтують орфоепічними нормами. Часто можна почути, як через мовознавчу некомпетентність порушується граматична й лексична структура слів. Часто вживають такі слова у професійній діяльності: лекція (замість) лекція; тема (замість) тема; проблема (замість) проблема; напевно (замість) мабуть; канечно, конешно (замість) звичайно; невздовзі (замість) невдовзі; пойнятно (замість) зрозуміло; поощряє (замість) заохочує; Європа (замість) Європа та інше.

Іноді мовці у виступах використовують книжні слова, різні граматичні звороти, маловідому термінологію задля підняття свого статусу. Проте, така мова має зворотний характер і не сприймається слухачами, стомлює їх, створює дискомфорт, свідчить про низький рівень виступаючого.

Щодо оформлення ділових паперів, тут слід пригадати правило мнемотехніки: мозок людини здатен запам'ятовувати інформацію від 3 до 7 слів, тому у побудові речень доцільно використовувати це: найзручніші для сприйняття речення з трьох, п'яти, семи і найбільше — з дев'яти слів.

При укладанні документів часто виникають не лише в доборі потрібних слів, а й у виборі відповідної граматичної форми. Найчастіше виникає сумнів щодо використання роду іменників, коли це стосується назви осіб за професією. Офіційні назви

посад, професій — іменники чоловічого роду, тому в ділових паперах слід вживати саме їх. Залежні слова від найменування професій узгоджуються у формі чоловічого роду. Наприклад: старший викладач Олена Петрівна провела заняття; касир управління Марія Семенівна написала звіт; методист РМК Оксана Павлівна підготувала презентацію; науковий співробітник Ірина Іванівна була зарахована до штату інституту.

Чимало помилок у вживанні давального відмінка іменників. Так, іменники чоловічого роду мають переважно закінчення -у, -ю, хоча останнім часом надається перевага закінченню -ові, -еві: ректорові, директорові. Проте, 2 варіант закінчень іменників використовується здебільшого у художньому стилі, а 1 варіант — в офіційно-діловому.

Багато помилок припадає і на вживання родового відмінка однини іменників чоловічого роду, де одні мають закінчення -а, -я (документа, акта, апарата (телефон)), інші на -у, -ю (протоколу, принципу, факту, акту (дія), апарату (управлінський)). У випадках сумніву, слід звернутись до словника.

Тематична дискусія використовується з елементами тренінгу, де присутні різні види діяльності, інтерактивні методи навчання і використовується фасилітативний підхід: міні-лекції; робота в групах, де викладач зі слухачами безпосередньо бере участь у навчальних завданнях; аналіз ситуацій тощо. Вибір відповідних технологій по суті є вибором пріоритетів, у взаємодії педагога і слухачів, які у подальшому визначають тактику і стиль взаємодії. Підбиваючи підсумки такого інтерактивного заняття, слухачі системи підвищення кваліфікації визначають не тільки успіхи щодо змісту навчальної діяльності, але й, наприклад, які види рефлексії вони використовували на різних етапах заняття; аналізують доцільність їх запровадження на наступних етапах навчання, діляться власним досвідом розвитку нестандартних форм рефлексії, можливостями використання фрагментів заняття на інших інтерактивних заняттях.

Отже, потребу у формуванні культури ділового мовлення педагогічних працівників, що є складовою частиною модуля соціокультурної складової підвищення кваліфікації, має задовольнити тематична дискусія з елементами тренінгу «Сучасні проблеми культури ділового мовлення» головне завдання якої — сформувати свідоме позитивне ставлення педагогічних працівників до мовної взаємодії у професійній діяльності.

## **Висновки**

На наш погляд, урахування визначених у дослідженні психологічних передумов розвитку культури ділового мовлення педагогічних працівників у системі підвищення кваліфікації сприяє формуванню мовної особистості, яка не тільки володіє певною сумою лінгвістичних знань, а й активно працює зі словом; мовленнєвими вміннями і навичками, необхідними для розв'язання нею життєвих проблем, для задоволення її культурних запитів і комунікативних потреб, пов'язаних із професійною педагогічною діяльністю.

## **ЛІТЕРАТУРА**

1. Бабич Н. Д. Культура фахового мовлення: навч. посіб. / Н. Д. Бабич. — Чернівці : Книги – ХХІ, 2005. — 572 с.
2. Волянюк Н. Ю. Психологія професійного становлення тренера: моногр. / Н. Ю. Волянюк. — Луцьк : Волинська обл. друкарня, 2006. — 444 с.
3. Катюк Я. Л. Розвиток професійної самосвідомості керівників ПТНЗ: спецкурс / Я. Л. Катюк. — К. : Видавець Позднішев, 2008. — 70 с.

4. Катюк Я. Л. Основи професійної україномовної підготовки керівних кадрів освіти / Я. Л. Катюк // Керівнику закладу освіти: зб. спецкурсів з підвищ. кваліфікації кер. і пед. кадрів системи освіти, розробл. за проектом М-ва освіти і науки України та Світ. Банку «Рівний доступ до якіс. освіти»: у 2 ч. / НАПН України, Ун-т менедж. освіти; упоряд. Є. Р. Чернишова. — К., 2010. — Ч. 2. — С. 40–53.
5. Кон И. С. В поисках себя: личность и ее самосознание / И. С. Кон. — М.: Политиздат, 1984. — 335 с.
6. Культура української мови: довідник / за ред. В. М. Русанівського. — К., 1990.
7. Леонтьев А. Н. Деятельность. Сознание. Личность / А. Н. Леонтьев. — М.: Прогресс, 1975. — 304 с.
8. Лушин П. В. Формирование нового образовательного пространства: из опыта инновационной работы / П. В. Лушин // Наука і освіта. — 2004. — № 6–7. — 3 с.
9. Мясищев В. Н. Сознание как отражение действительности и отношений к ней / В. Н. Мясищев // Проблемы сознания: материалы симпозиума. — М., 1966. — С. 18–47.
10. Пентилюк М. І. Культура мови і стилістика / М. І. Пентилюк. — К., 1998.
11. Столин В. В. Самосознание личности / В. В. Столин. — М.: Изд-во Московского Ун-та, 1983. — 286 с.
12. Шевчук С. В. Українське ділове мовлення / С.В. Шевчук. — К., 2000.

***Катюк Я. Л.***

### **ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ПРЕДПОСЫЛКИ ИЗУЧЕНИЯ КУЛЬТУРЫ ДЕЛОВОЙ РЕЧИ В СИСТЕМЕ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

*В статье проанализировано понятие культуры деловой речи педагогических кадров, определено структурные компоненты в ее структуре. Охарактеризованы психологические предпосылки развития культуры деловой речи педагогов в системе повышения квалификации. Предложено использование тематической дискуссии с элементами тренинга «Современные проблемы культуры деловой речи педагогических кадров» в системе повышения квалификации.*

**Ключевые слова:** *культура деловой речи, педагогические кадры, речевые нормы, речевое мастерство, речевое самосознание, позитивное самоотношение, рефлексивная культура, фасилитация.*

***Katiuk YA. L.***

### **PSYCHOLOGICAL BACKGROUND OF LEARNING OF THE BUSINESS LANGUAGE CULTURE IN THE SYSTEM OF THE IN-SERVICE TEACHER TRAINING**

*The article provides an analysis of the concept of business language culture of pedagogical workers, highlights the structural components in its structure: linguistic correctness, language skills, language awareness. The article characterizes psychological basis of the development of business language culture of pedagogical workers in the system of postgraduate education.*

**Key words:** *business language culture, pedagogical workers, language norms, language skills, language awareness, positive self, reflexive culture, facilitation.*