УДК 372.46:159.9

І.В. ГАРКУША,
кандидат наук із соціальних комунікацій, доцент кафедри педагогіки та психології Університету імені Альфреда Нобеля (м. Дніпро)

Р.Е. КРАВЕЦЬ,
студент І курсу магістерської програми Університету імені Альфреда Нобеля (м. Дніпро)

ДО ФОРМУВАННЯ КУЛЬТУРИ МОВЛЕННЯ ОСОБИСТОСТІ ПСИХОЛОГА-ПРАКТИКА

У статті аналізується проблема формування мовленнєвої культури особистості психолога-практика, рівні професійної підготовки, наявність вміння грамотно, переконливо висловлювати свої погляди.

Ключові слова: культура мовлення, спілкування, комунікація, психолог-практик, норми етикету.

Постановка проблеми. Проблема формування культури мовлення набуває особливої актуальності, оскільки на сучасному етапі є необхідність формування нового типу особистості та оволодіння культурою мовленнєвого спілкування. І постає особливо гостро для будь-якого його члена, незалежно від сфери професійної діяльності. Це пояснюється тим, що вимоги, які ставляться суспільством і державою до сучасних спеціалістів, містять у собі, крім відповідного рівня професійної підготовки, наявність уміння грамотно, переконливо й аргументовано висловлювати свої погляди, враховуючи при цьому й думку співрозмовника. Така організація процесу спілкування сприяє ефективній взаємодії між комунікантами, їх співробітництву. Очевидно, що формування у психологів-практиків культури мовлення і стилю його мовленнєвої взаємодії з людьми (потенційними клієнтами) є потужним засобом переконуючого впливу.

Аналіз останніх досліджень. У теорії і практиці навчання культури мовлення проведено істотні дослідження, на основі яких було встановлено взаємозв'язок між рівнем сформованості мовленнєвої культури мовця й продуктивністю його діяльності. Відзначимо, що вченими (Б. Ананьєв, В. Аннушкін, М. Бахтін, Л. Божович, Л. Виготський, Г. Елеонська, Е. Зеєр, О. Леонтьєв, Ю. Рождественський, С. Рубінштейн, В. Сергєєва та ін.) вивчалися різні аспекти культури мовлення, риторики, історичні етапи становлення вітчизняної і зарубіжної неориторики. Проте зазначені дослідження спрямовані насамперед на вивчення й розвиток риторичних принципів організації ділової культури спілкування, різних видів публічних виступів, полемічної майстерності, а сучасність висуває до психологів-практиків особливі вимоги у професійній діяльності.

Формулювання мети. Мета статті полягає у розкритті певних аспектів формування культури мовлення психолога-практика.

Виклад основного матеріалу. Культура мовлення – упорядкована сукупність нормативних, мовленнєвих засобів, вироблених практикою людського спілкування, які оптимально виражають зміст мовлення і задовольняють умови й мету спілкування [3].

Ефективність мовлення психолога-практика залежить від його рівня володіння мовою, правильного вибору мовних засобів, культури мовлення. Переконані, що для того, щоб психолог-практик умів працювати, спілкуватися публічно, спілкуючись з клієнтами він по-

© *І.В. Гаркуша, Р.Е. Кравець, 2017*

винен мати не тільки певне загальнокультурне, освітньо-професійне підґрунтя, відповідні психофізіологічні риси, але й необхідний рівень риторичної культури мовлення, що включає в себе знання, уміння й навички культурно-мовної підготовки, управління власною поведінкою, застосування різних засобів підвищення ефективності спілкування, урахування специфіки різних форм ораторства, та інші фахові надбання, які необхідні для професійної діяльності. Це потребує залучення сучасної риторичної науки, яка сприяє розвитку культури мислення (ерудиції, оперативності, відкритості, самостійності, самокритичності), культури мовлення (відповідності мовлення нормам літературної мови, ясності, стислості, доцільності, правильності дикції та інтонації), культури поведінки (емпатійності, ввічливості, тактовності, поваги до співрозмовників та клієнтів тощо).

На жаль, мовлення сучасних фахівців нерідко засмічується зайвими словами, словами-паразитами, які, власне, стають такими тому, що їх часто вживають. Наприклад, «зрозумійте мене правильно», «значить», «так от», «я вас почув/ла», «я вас розумію» та багато інших. Їх уживання справляє неприємне враження, відволікає увагу слухачів, нерідко просто дратує. Після деяких висловлювань нерідко клієнти залишають психолога і не повертаються до спілкування і консультування. Слова-паразити з'являються не тільки через бідність словникового запасу, але й через хвилювання, невміння публічно мислити, вільно формулювати свої думки. «Паразитами» нерідко стають модні нині вирази та слова: «на моє глибоке переконання», «повірте мені», «насправді» та інші. Психолог повинен турбуватись про чистоту свого мовлення, постійно себе контролювати й прагнути до розвитку мовлення. Правильна вимова, вільне, невимушене оперування словом, відмова від вульгаризмів, провінціалізмів, архаїзмів, слів-паразитів, зайвих іншомовних слів, наголошування на головних думках, фонетична виразність, інтонаційна розмаїтість, чітка дикція, розмірений темп мовлення, правильне використання логічних наголосів та психологічних пауз, взаємовідповідність між змістом і тоном, між словами, жестами та мімікою – необхідні елементи культури мовлення психолога.

Ми ураховували наукові здобутки М.В. Ломоносова, який наголошував, що для успішного впливу на слухачів треба добре знати людину, стан оратора, стан слухачів (вік, стать, виховання, звички, рівень освіти тощо), силу красномовства. Він вважав, що оратор має володіти своїми пристрастями, вміти збуджувати й гасити свої почуття, тоді слухачі будуть знати, що ця людина чесна, совісна, їй не є чужими ті пристрасті, які вона хоче збудити в слухачів. Силу красномовства М.В. Ломоносов вбачав у гострому розумі, розгляді етичних мотивів тієї чи іншої дії (добра вона чи зла). Найбільше, з його погляду сприяє збудженню пристрастей образне зображення подій, виразне й зриме зображення їх у словах, щоб слухачі начебто ясно побачили картину перед очима [3, с. 451].

Цікавими й корисними вважаємо погляди М. Сперанського на стиль висловлення думок: ясність, багатоманітність, єдність, відповідність предметові думки, вимова, вигляд, його обличчя, голос, рухи, жести тощо. Доказ має бути стислим, ясним, чистим, приправленим філософською сіллю. Сила, істинність змісту можлива за умови підготовки душ до сприйняття, вважав науковець. Для цього необхідно оволодіти мистецтвом розміщення матеріалу, коли усі думки промови підпорядковані головній, домінуючій [5].

Вільне, невимушене оперування словом, фонетична виразність, інтонаційна різноманітність, чітка дикція, розмірений темп мовлення, правильне використання логічних наголосів та психологічних пауз; взаємовідповідність між змістом і тоном, між словами, жестами та мімікою також сприяють грамотному висловлюванню думок.

Провідними функціями культури мовлення психолога є комунікативна (функція спілкування) та експресивна (функція вираження думки). Різні функції мовлення зумовлюють різноманітні його види, такі як:

1. Референтна (номінативна) – передбачена для позначення явищ дійсності.
2. Емотивна – орієнтована на того, хто говорить, та вираження ставлення психолога до змісту повідомлення або його емоційної реакції на ситуацію спілкування.
3. Апелятивна – орієнтація на адресата (слухача), в найбільш чистому вигляді виражається в таких формах, як звернення або спонукання.
4. Мовленнєвий контакт, необхідний для спілкування, фактично є функцією. Вона реалізується такими висловлюваннями, які мають на меті зав'язати, продовжити або зупинити розмову.

5. Установка на те, щоб повідомлення своєю формою та змістом, задовольняючи естетичне почуття адресата, створювало поетичну функцію, тобто відповідаючи основній спрямованості художнього тексту, було присутнім і в повсякденному мовленні.

6. Оскільки мовлення є суспільним явищем, воно розглядається як частина культури, один з її компонентів.

Культуроносна, або кумулятивна, функція виявляється в тому, що мовлення не просто передає повідомлення але й має властивість відображати, фіксувати та зберігати інформацію про сприйняту людиною дійсність [1].

Культура мовлення психолога – не тільки показник його професійних якостей, але й фактор, що впливає на його визнання у діловому світі. Як правило, психологи, які не володіють мовленням на належному рівні, бувають незадоволені собою, їх скептицизм та песимізм впливають на поведінку, позначаються не тільки на професійній діяльності, але й на приватному житті.

Зрозуміло, що досягти високого рівня культури мовлення неможливо без високої лінгвістичної свідомості, носія мови, «любові до мови», наявності постійної потреби аналізувати, вдосконалювати, шліфувати власне мовлення. Необхідно багато читати творів різних стилів, майстрів індивідуального художнього та професійно спрямованого стилю, читати вдумливо, прагнучи до системності у підборі літератури; намагатися, користуючись практично кількома мовами, добре оволодіти нормами кожної з них, осмислити їх специфіку, не допускати змішування мовних явищ, виправляти прояви інтерференції (взаємодії того, що запам'ятовується, з вже відомим), яка призводить до полегшення або ускладнення запам'ятовування, а іноді й до викривлення; незалежно від сфери своєї діяльності стежити за змінами норм, які фіксуються у нових виданнях словників, правописних збірниках; критично і творчо ставитися до написаного і промовленого слова, звіряючи його і з кодексами норм, і з практикою визнаного зразка; не йти за «модними» тенденціями, які не проявляють себе в окремих виданнях, в окремих авторів або соціальних чи професійних групах людей (у вживанні іншомовних слів, жаргонізмів-кліше (стійких сполучень, що використовуються в певних ситуаціях), термінологізмів, «телеграфного» стилю мовлення, нарочитої спрощеності тощо).

Високий рівень культури мовлення психолога-практика забезпечують такі уміння:

– організаторські – вміння організувати процес спілкування, спираючись на знання ситуації, мотиву й мети спілкування, на правильне розуміння партнера, клієнта, встановлення контакту; вміння викликати й підтримувати інтерес до процесу спілкування, поступово виконуючи одне за одним поставлені завдання;

– інформативні – уміння викласти інформацію за темою спілкування в монологічній або діалогічній формі, узгоджуючи інформативну насиченість повідомлення доступними для адресата лексичним матеріалом, синтаксичними конструкціями, інтонаційним оформленням;

– перцептивні – уміння словом і ділом впливати на оточуючих та клієнтів, переконувати їх, схиляти на свій бік;

– контрольно-стимулюючі – вміння оцінювати діяльність співрозмовника (комуніканта) на кожному етапі спілкування у такій формі, яка сприяє прагненню до подальшого спілкування, а також здатність до самооцінки, аналізу власної мовленнєвої діяльності.

Ці уміння взаємодіють під час у спілкуванні, всі разом забезпечують здатність психолога спілкуватись професійно [2].

Не меншою мірою впливає і мовний етикет. Мовний етикет – сукупність правил поведінки, що стосуються відносин з людьми (поводження з оточуючими, форми звертання, поведінка в громадських місцях, манери, одяг); приклад мовленнєвої поведінки, встановленої у певному суспільстві.

Уміння дотримуватись етичних норм завжди високо цінувалося в суспільстві. Знання норм етики, вміння додержуватись їх у свій поведінці, в мовленні, контролювати свої почуття, емоції, управляти своєю поведінкою, свідчить про гарні манери психолога-практика.

Дотриманням норм етикету вважають прояви таких якостей: ввічливість, уважність, тактовність, доброзичливість, витримка, які виявляються за допомогою певних мовленнєвих дій. Наприклад, якщо психологу в певний момент не потрібне спілкування, він має знай-

ти правильний спосіб уникнути його, не образивши співрозмовника. Відвертість не завжди доречна у спілкуванні (особливо в діловій сфері).

Психологу доцільно дотримуватись основних принципів ділового етикету:

1. Робіть усе вчасно. «Будьте уважні до оточуючих і пам'ятайте про звичайні правила ввічливості, тобто робіть усе вчасно, приходьте вчасно, нагадування про зустрічі заносьте у діловий щоденник».

2. Не кажіть зайвого. «Потрібно дуже уважно слідкувати за тим, що ви кажете й чітко уявляти, які наслідки може мати передавання конфіденційної інформації стороннім особам».

3. Будьте люб'язні, доброзичливі та привітні. «Культура будь-кого складається з його поглядів та вчинків. Пам'ятайте, що лихі задуми і вчинки ніколи не приведуть до позитивних наслідків. Отже, яким би чином до вашої фірми чи до вас не прискіпувались, намагайтесь залишитись ввічливим, привітним і сповненим оптимізму».

Ваші клієнти, замовники, співробітники чи підлеглі можуть скільки завгодно прискіпуватися до вас – це не важливо: все одно ви повинні поводитись ввічливо, привітно і доброзичливо. Кому подобається працювати з людьми нудними, вередливими та недовірливими? Досягти успіху вам допоможе лише доброзичливе ставлення до інших. Якщо всі навколо повторюють, що ви вмієте подобатись, – ви на правильному шляху. Одним із важливих елементів вихованості та доброзичливості є мистецтво казати те, що потрібно.

4. Думайте про інших, а не тільки про себе. «Якщо у вас немає співчуття до ваших клієнтів, немає розуміння їх потреб та проблем – це ваша велика помилка».

Треба бути уважним не лише до клієнтів, а й до співробітників, начальства та підлеглих. Поважайте думки інших, намагайтесь зрозуміти, чому в них та чи інша позиція. Не починайте одразу сперечатись, коли хтось сумнівається в якості вашої роботи: покажіть, що цінуєте думки і досвід інших людей. Упевненість у собі не повинна заважати вам бути скромним.

5. Одягайтесь доречно. «Перше враження складається при першій зустрічі. Так що справляти його треба одразу ж. Дивіться на людей, слухайте їх, обирайте найкращі приклади для наслідування».

Найголовніший принцип – ви повинні прагнути вписатись в оточення на роботі, а всередині цього оточення – у число робітників вашого рівня.

6. Розмовляйте і пишіть гарною мовою. «Той, хто може чітко висловити свою думку, має велику перевагу. Невміння як слід написати чи сказати часто відкидає людину назад, і її здібності можуть пропасти даремно» [4].

Дотримання основних принципів ділового етикету дозволить психологу виховати гарні манери, необхідні кожному не тільки у діловій, але й у повсякденній комунікації.

До етикетних форм спілкування належать мовні формули вибачення, прохання, подяки, згоди чи незгоди, привітання, прощання та інші. Мета використання полягає в тому, щоб співрозмовник міг правильно ідентифікувати передачу через мовлення тих чи інших почуттів мовця. Дотримання етики у цьому випадку відбувається у вигляді адекватних мовної та чуттєвої реакцій – відповіді.

На рівні етикетних форм здійснюється і ритуальне спілкування (вироблений традицією чи встановлений порядок ведення бесіди). Як для побутової, так і для ділової комунікації, важливе дотримання вимог етики мовлення психолога-практика.

Висновки. У побуті ці вимоги не так суворо регламентуються (людина реалізує себе як особистість і більш вільна в прояві почуттів, відданні переваги), як у діловій сфері (тут головне – професійно виконати свою роль, незнання чи нерозуміння вимог етикету негативно позначаться на просуванні по службі). Особливо це стосується психологів-практиків, тому що навіть незначна мовна помилка (неввічливість, нетактовність, різкість) часто може призвести до втрати клієнта. Суспільство вимагає від кожного використовувати під час спілкування конкретні варіанти мовленнєвої поведінки. Навмисне (чи ненавмисне) порушення етикетних форм (привітання, вибачення, подяки та ін.) може негативно вплинути на мікроклімат в організації, спричинити соціальні та інші конфлікти.

Список використаних джерел

1. Абрамович С.Д. Мовленнєва комунікація: підруч. / С.Д. Абрамович, М.Ю. Чікарьова. – К.: Центр навч. л-ри, 2004. – 472 с.
2. Введенская Л.А. Культура и искусство речи: соврем. риторика / Л.А. Введенская Л.Г. Павлова. – Ростов н/Д: Феникс, 1999. – 576 с.
3. Гончаренко С. Український педагогічний словник / С. Гончаренко. – К.: Либідь, 1997. – 376 с.
4. Кришемінська, Л.Д. Етика ділових відносин у торгівлі/ Л.Д. Кришемінська. – К., 1995. – 115с.
5. Сагач Г. М. Золотослів: Навч. посіб. для середн. і вищ. навч. закл. / Г.М. Сагач. – К.: Райдуга, 1993. – 378 с.

References

1. Abramovich, S.D. & Chikarova, M.Yu. (2004). *Movlenneva komunikatsiia* [Speech communication]. Kyiv, Tsentr navchalnoi literatury Publ., 472 p. (In Ukrainian).
2. Vvedenskaia, L.A. & Pavlova, L.H. (1999). *Kultura i iskusstvo rechi : sovremennaia ritorika* [Culture and the art of speech: modern rhetoric]. Rostov na Donu, Feniks Publ., 576 p. (in Russian).
3. Honcharenko, S. (1997). *Ukrainskyi pedahohichnyi slovnyk* [Ukrainian Pedagogical Dictionary]. Kyiv, Lybid Publ., 376 p. (In Ukrainian).
4. Krysheminska, L.D. (1995). *Etyka dilovykh vidnosyn u torhivli* [Ethics of business relations in trade]. Kyiv, 115 p. (In Ukrainian).
5. Sahach, H.M. (1993). *Zolotosliv* [Gold words]. Kyiv, Raiduha Publ., 378 p. (In Ukrainian).

В статье анализируется проблема формирования речевой культуры личности психолога-практика, уровни профессиональной подготовки, наличие умения грамотно, убедительно высказывать свои взгляды.

Ключевые слова: культура речи, общение, коммуникация, психолог-практик, нормы этикета.

In the article the issues of developing verbal culture of practical psychologists' personalities, the level of their training, their ability to competently express their views have been analyzed.

Key words: culture of speech, communication, practical psychologist, etiquette norms.

Одержано 14.02.2017.