



**НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ УКРАЇНИ  
«КИЇВСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ ІНСТИТУТ  
ІМЕНІ ІГОРЯ СІКОРСЬКОГО»  
Факультет лінгвістики**

Кафедра української мови, літератури та культури

**Конспект лекцій  
з курсу**

**«Культура мови та ділове мовлення»**

**Укладачі – Л.М. Сидоренко, Н.В. Тільняк**

Київ - 2019

## ЗМІСТ

Вступ

Лекція 1.

Принципи та характер ділового мовлення. Спілкування як основа життєдіяльності людей та їхньої взаємодії

Лекція 2.

Структурні компоненти спілкування..

Лекція 3.

Вербальні та невербальні засоби спілкування

Лекція 4.

Науковий стиль у стильовій системі української мови. Культура мовлення, мовленнєвий етикет як компонент наукової комунікації

Лекція 5.

Законодавче поле академічної доброчесності. Основні прояви академічної нечесності.

Лекція 6. Наукова публікація як засіб фіксації та оприлюднення наукового результату...

Лекція 7.

Бесіда як форма спілкування між людьми. Ділова бесіда

Лекція 8.

Визначення та класифікація суперечки. Правила ведення суперечки.

Лекція 9.

Культура писемного ділового мовлення. Мовні формули офіційних документів

## ВСТУП

Соціально-економічні перетворення, що відбуваються в Україні, світові тенденції гуманізації, інтеграції та глобалізації суспільства визначили нові пріоритети розвитку освітньої галузі. Одним із головних напрямів є формування у студента потреби самостійного пошуку нової інформації, уміння аналізувати й використовувати інформаційний потенціал для орієнтації у провідних концепціях і теоріях, формування на їх основі власного мислення. Студент повинен навчитися володіти прийомами самостійного пошуку, добору, опрацювання інформації, сформувати необхідні компетентності інформаційного самозабезпечення з навчальної і науково-дослідної діяльності. Обсяг наукових знань у будь-якій сфері діяльності, особливо в технічній, суттєво поновлюється впродовж кількох років. Ураховуючи цю обставину виникла потреба поновлювати свої знання, доповнюючи відомості, отримані на лекціях і практичних заняттях.

Курс "Культура мови та ділове мовлення" сприяє вдосконаленню мовленнєвої компетенції студентів, навчить прийомів підготовки й виголошення виступів на практичних заняттях, семінарах та захистах курсових та дипломних робіт, допоможе опанувати методики мовного впливу на співрозмовника, ознайомить з прийомами та засобами для створення ефективних презентацій.

Метою навчальної дисципліни є формування у студентів здатностей: розширення уявлення про українську офіційно-ділову мову, мовні засоби офіційно-ділового тексту; розвинення потреби в нормативному вживанні засобів офіційно-ділової мови для успішної презентації результатів діяльності.

Основні завдання навчальної дисципліни:

- уявлення про офіційно-діловий текст, його предметно-логічну структуру і етапи створення (визначення теми, цільове призначення, вибір жанру, відбір і організація матеріалів);
- специфічні риси писемної та усної форм офіційно-ділового стилю української літературної мови, основні жанрові різновиди офіційно-ділового стилю, традиційні стильові ознаки української ділової мови, короткі відомості з історії становлення і розвитку офіційно-ділового стилю української мови;
- правила побудови і культури читання офіційно-ділового тексту;
- мовні засоби організації офіційно-ділової інформації у тексті, обов'язкові вимоги до оформлення документів;
- композиційно-логічну побудову усної доповіді, повідомлення, виступу.

Курс лекцій з навчальної дисципліни "Культура мови та ділове мовлення" зорієнтовані на специфіку технічних спеціальностей, сприятимуть формуванню

ключових базових і професійних компетентностей – мовної, мовленнєвої, термінологічної, лексикографічної, комунікативної і лінгвокультурологічної. У пропонуваному курсі лекцій визначено, які теми навчальної дисципліни студенти опрацюватимуть на лекціях, а які рекомендовано вивчати самостійно за допомогою відповідних літературних джерел. Рекомендований перелік літератури допоможе під час вивчення теми та при підготовці доповідей, а також у ході підготовки підсумкових диспутів, бесід та конференції.

Для якісного засвоєння навчального матеріалу студент повинен виконати такі основні види самостійної роботи:

- підготовка до практичних занять;
- опрацювання основної літератури;
- опрацювання додаткової літератури;
- конспектування, редагування та рецензування літератури з фахової проблематики;
- підготовка звіту про опрацювання джерела офіційно-ділової інформації;
- мовностилістичний аналіз офіційно-ділового тексту;
- мовностилістичний аналіз науково-навчального тексту;
- підготовка до підсумкового контролю;
- вибирати стратегію і тактику мовної поведінки;
- підготовка до усної публічної промови.

## Лекція 1.

### Принципи та характер ділового мовлення. Спілкування як основа життєдіяльності людей та їхньої взаємодії.

Ділове мовлення, його особливості. Сутність і завдання дисципліни.

Методологічні засади дисципліни. Аспекти культури мови:

нормативний, комунікативний, етичний.

#### СРС

1. Розкрити поняття «комунікативний аспект», «точність мовлення», «мовна норма».
2. Назвати відмінності ділового мовлення від побутового.
3. Підготувати доповідь на одну з запропонованих тем.

#### Література:

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. 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/>

Уміння успішно вести ділові переговори, грамотно і правильно скласти ділову папір і багато іншого в даний час стало невід'ємною частиною професійної культури людини: менеджера, керівника всіх рівнів, референта, службовця, лідера громадської організації. Для досягнення високої результативності практично в будь-якому вигляді управлінської діяльності ви повинні володіти певним набором відомостей, знань, уявлень про правила, форми і методи ведення комунікації, про постулатах ділового спілкування.

Важлива особливість ділового спілкування - суворе дотримання його учасниками статусної ролі: начальник - підлеглий, партнери, колеги та ін. Якщо діловим людям доводиться постійно спілкуватися з людьми, що стоять на різних щаблях службової драбини, говорять про вертикалі і горизонталі відносин. По вертикалі - це субординаційні відносини, вони обумовлені соціальним статусом, адміністративно-правовими нормами і характеризуються підпорядкуванням молодшого старшому по чину. Горизонтальні відносини передбачають участь у спільній діяльності на принципах співпраці, взаєморозуміння, з урахуванням спільних інтересів.

Ділове спілкування завжди доцільно. Це означає, що сама організація ділового спілкування, вибір комунікативних стратегій і тактик, використання мовних засобів у діловому мовленні чітко підпорядковані меті досягнення позитивного результату у вирішенні конкретної проблеми.

Спілкування є однією з центральних проблем, через призму якої вивчаються питання сприймання та розуміння людьми одне одного, лідерство й керівництво, згуртованість і конфліктність, міжособистісні взаємини та ін. Спілкування допомагає глибше розглянути процес міжособистісної взаємодії та міжособистісних взаємин. Інтерес до спілкування виявляють представники різних наук, бо воно є багатовимірним, багаторівневим феноменом. Філософи, наприклад, аналізують спілкування як спосіб реалізації суспільних відносин, розглядають його як вид діяльності, де фіксуються суб'єкт-суб'єктні відносини, досліджують вплив спілкування на формування особистості. Саме вони наголосили на необхідності усвідомлення значущості Іншого і цінності звернення до нього як до рівноправного та відповідального суб'єкта. Дослідження проблем спілкування в загально-філософському плані є методологічною основою, на якій базується вивчення цього феномена в інших наукових дисциплінах, наприклад в етиці, психології, соціології, медицині, педагогіці.

Цікаво, що в основному із розуміння ролі й знання механізмів спілкування виник менеджмент як функція з керівництва людьми і галузь людського знання, що допомагає здійснити цю функцію. Менеджер, керівник витрачають на спілкування 50-90% робочого часу, аби реалізувати свою роль у міжособистісних взаєминах, інформаційному обміні та процесі прийняття рішень і виконання управлінських функцій планування, організації та контролю. Тому спілкування для них — процес, який пов'язує всі основні види управління. 75% американських, 63% англійських і 85% японських підприємців вважають, що неефективне спілкування є основною перешкодою на шляху досягнення позитивного результату в їхній діяльності, тобто не результативне спілкування — одна з основних причин виникнення проблем у їхній роботі. Спілкування стало основою маркетингу і його головним методом. Спеціалісти з маркетингу повинні знати заняти та бажання споживачів тільки з перших рук, зустрічатися особисто з клієнтами, кожний з яких має свої риси характеру, темперамент, звички тощо. Головне гасло маркетингу: «Споживачі вимагають від виробників спілкування. Вони хочуть, щоб з Вами було легко спілкуватися». Щоб зрозуміти наукову природу спілкування, можна скористатися підходами, в основі яких лежить роль, яку відіграє для нас Інший, з яким ми вступаємо в контакт: монособ'єктивний, полііндивідуальний, інтеріндивідуальний та суб'єкт — суб'єктний. Згідно з монособ'єктивним Підходом людина в цьому світі майже самотня. Спілкування для неї — епізод з її життя, в якому інша людина не відіграє помітної ролі. Полііндивідуальний підхід до

спілкування ґрунтується на уявленні, що індивід не просто один, а один з-поміж інших. Особистостями стають лише окремі люди — «вожаки», «герої», «керівники». Тут вплив однієї людини передбачає врахування психіки інших. На визнанні цього чинника побудована, наприклад, прикладна дисципліна «іміджелогія». В основі індивідуального підходу лежить згода, тобто однакове розуміння людьми ситуації. Під час такого спілкування люди поступаються одне одному, пристосовуються одне до одного. Проте якщо роль Іншого не відповідає сподіванням людини, то для неї основною буде власна позиція, а Інший стане об'єктом, а не суб'єктом спілкування. Якщо ж інший залишається для співрозмовника значущою, унікальною, неповторною особистістю, то спілкування матиме характер суб'єкт-суб'єктного. Цей підхід можна визначити як діалогічний. Жодний з описаних підходів не є «позитивним» або «негативним». Усі вони допомагають пізнати механізми спілкування, розширюють спектр наукових даних. Автори, використовуючи все цінне, що притаманне різним підходам, при розгляді того, що становить найвищий рівень спілкування, спираються насамперед на суб'єкт-суб'єктний підхід. Саме він є найближчим до гуманістичної орієнтації в етиці та психології, а отже, і у спілкуванні. Спілкуючись, люди обмінюються інформацією, узагальненнями, думками, почуттями. Тому спілкування можна охарактеризувати так:

- комунікація, приймання і передання інформації (зрозуміло, що інформацію можна отримати також завдяки спостереженню);
- взаємодія, взаємовплив, обмін думками, цінностями, діями;
- сприймання та розуміння одне одного, тобто пізнання себе та іншого.

Отже, спілкування — це міжособистісна та міжгрупова взаємодія, основу якої становить пізнання одне одного і обмін певними результатами психічної діяльності (інформацією, думками, почуттями, оцінками тощо). Іншими словами, спілкування — це взаємодія двох або більше людей, спрямована на узгодження та об'єднання зусиль з метою налагодження взаємин і досягнення загального результату. Без спілкування неможливе існування людського суспільства. Особливо це відчують ті, хто тривалий час живе один. Наприклад, дослідник Р. Бард, який протягом шести місяців перебував один серед снігів Антарктиди, писав, що людина не може обійтись без звуків, голосів, без спілкування з іншими, як не може жити без фосфору або кальцію. У самотності він шукав спокою та духовного збагачення, а знайшов лише розчарування й безвихідь. Відомо, що найтяжчим покаранням у Стародавній Греції був остракізм, тобто заборона спілкуватись із засудженим.

Звичайно, іноді людині треба побути наодинці. Таке перебування сам-на-сам зі своїми думками М. Монтень, наприклад, відносить до одного з видів спілкування. Цей погляд поділяють не всі вчені, однак і він має право на існування.

Саме через спілкування вивчаються питання сприймання й розуміння людьми одне одного, лідерство і керівництво, згуртованість і конфліктність, міжособистісні взаємини. Менеджмент базується на розумінні ролі й знання механізмів спілкування. Це функція керівництва людьми. Менеджер, керівник витрачає на спілкування близько 80% робочого часу. Тому спілкування для них процес, що пов'язує всі основні види управління. Більшість зарубіжних підприємців вважають, що неефективне спілкування є основною перешкодою на шляху позитивного результату в їхній діяльності. Не результативне спілкування - одна з основних причин виникнення проблем у їхній роботі. Американський мільйонер Д. Рокфеллер стверджував, що спілкування з людьми - це товар, за який він готовий заплатити більше, ніж за щось інше.

Спілкуючись, люди обмінюються інформацією, думками, почуттями. Тому спілкування можна охарактеризувати так:

- комунікація, сприймання та передавання інформації;
  - взаємодія, взаємовплив, обмін думками, ідеями;
  - сприймання та розуміння одне одного, тобто пізнання самого себе та інших.
- Отже, спілкування - це взаємодія двох або більше людей, спрямована на узгодження й об'єднання зусиль з метою налагодження взаємин та досягнення загального результату.

Безумовно, без спілкування неможливе існування людського суспільства. Особливо це відчувають ті. Хто тривалий час живе один. Відомо, що найбільш тяжким покаранням у Стародавній Греції був остракізм, тобто заборона спілкуватись із засудженим.

Змістом ділового спілкування є "діло", з приводу якого виникає і розвивається взаємодія. У літературі є різні описи його специфіки. Виокремлюються такі характеристики ділового спілкування: співрозмовники є особистостями, значущими одне для одного, вони взаємодіють з приводу конкретного діла, а основне завдання такого спілкування — продуктивна співпраця. На думку деяких учених, спілкування слід вважати діловим, якщо його визначальним змістом виступає соціально значуща спільна діяльність.

Люди, як правило, починають спілкуватися з якогось приводу. При цьому їхні дії пов'язані з предметом спілкування, який визначає його сутність, дає змогу визначити його спрямованість. Так, існує спілкування інтимне, професійне, ділове та ін.

Отже, ділове спілкування - це усний контакт між співрозмовниками, які мають для цього необхідні повноваження і ставлять перед собою завдання розв'язати конкретні проблеми.

Етика ділового спілкування базується на таких правилах і нормах поведінки партнерів, які сприяють розвитку співпраці. Йдеться про зміцнення взаємодовіри, постійне інформування партнера щодо своїх намірів і дій,



запобігання обману та невиконанню таких зобов'язань. У деяких зарубіжних корпораціях і фірмах навіть розроблено кодекси честі для службовців. Доведено, що бізнес, який має моральну основу, є вигіднішим і прогресивнішим.

Розглянемо особливості ділового етикету в єдності з етикою, оскільки лише за такої умови вони є плідними, бо сприяють ефективній взаємодії керівника і підлеглих, співробітників між собою, працівників будь-якої установи з клієнтами. Коли говорять про діловий етикет, мають на увазі встановлений порядок поведінки, що задовольняла би всіх учасників, які обговорюють певну проблему. В офіційній сфері діє міжнародний принцип, за яким ставлення до особи визначається її чином чи посадою, яку вона займає. У цій сфері кожна особа є представником фірми, організації, навіть держави, і тому етикетні правила вимагають ставитися до неї з повагою, незалежно від віку чи статі. Молода людина може бути керівником великої фірми, а підлеглий бути за віком таким, як його батько. Тому діловий етикет передбачає, що на рівних спілкуються ті, хто займає однакове становище, скажімо, в бізнесі чи в політиці. Ділова жінка, яка хоче мати успіх у бізнесі, не може розраховувати на якесь особливе ставлення до себе.

Є певні особливості етикету в організаціях, де працюють люди. Тут різновидом етикету є службовий. Службовий етикет — це сукупність найдоцільніших правил поведінки людей там, де відбувається їхня професійна діяльність — на виробництві, в будь-якій організації. Дотримання правил і вимог етикету є обов'язковим для всіх, адже це сприяє створенню сприятливого клімату для людей, зайнятих загальним виробничим процесом. Доведено, що добрий, настрій позитивно впливає як на здоров'я людини, так і на продуктивність її праці. Не випадково великі фірми та корпорації створюють власні Кодекси честі чи Правила поведінки, в яких передбачено етичні норми взаємин та правила службового етикету.

На роботі людина проводить більшу частину свого життя, а відтак їй приємніше працювати там, де панує взаємоповага й усі дотримуються етичних норм та правил етикету. У службових стосунках доречною формою спілкування є звертання до всіх на "Ви". Вихований співробітник завжди пропустить жінку вперед себе, притримає перед нею двері. Якщо вони в однакових умовах, то чоловік не буде сидати, якщо жінка стоїть. У гардеробі чоловік допоможе жінці одягтися, хоч у службових умовах він цього може й не робити. Жінка на роботі також має дотримуватися певних правил (зокрема, на її столі мають бути лише речі, потрібні для роботи). Чепуритися краще в спеціально встановленому місці, а не в кабінеті, де знаходяться колеги, а тим більше клієнти.

Інтелігентна людина, помітивши помилку, якої припустився інший працівник, вкаже на неї тактовно та доброзичливо, до того ж наодинці. Краще, коли людина ставитиметься нетерпляче не до чужих, а до власних помилок — у цьому

разі буде менше підстав для неприязні співробітників, для виникнення конфліктів.

### **Питання для самоперевірки:**

1. *Як Ви розумієте термін ділове спілкування?*
2. *Що вивчає культура ділове спілкування?*
3. *Що є об'єктом та предметом ділового спілкування?*
4. *Назвіть різновиди спілкування.*
5. *Навіщо та коли застосовують термін «ділове спілкування»?*

## **Лекція 2.**

### **Структурні компоненти спілкування**

Структурні компоненти спілкування. Функції та поняття «спілкування», «комунікація». Етапи ділового спілкування.

#### **СРС**

1. Дати характеристику інтерактивному спілкуванню.
2. Етика ділового спілкування
3. Підготувати доповідь на одну з запропонованих тем.

#### **Література:**

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. 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//>

Історично склалися дві форми спілкування: безпосереднє і опосередковане.

Безпосереднє спілкування — це мовне спілкування у найбільш розвиненому виді. Воно підкріплюється мімікою, жестами, інтонацією тощо. По суті, в цьому виді спілкування вся людська сутність стає своєрідним його «зряддям».

Спілкування суттєво впливає на розвиток усіх потреб людини; в ньому завжди наявний комунікативний момент.

На основі безпосереднього спілкування виникло опосередковане: письмо (зауважимо: тут має місце втрата міміки, жестів, інтонації тощо), масові засоби інформування: газета, радіо, телебачення, книга, відео, комп'ютер, музичні записи тощо.

Уся система безпосереднього і опосередкованого типу спілкування впливає на розвиток як особистості, так і взаємин між людьми. Останнє особливо важливе, бо в процесі спілкування людина «присвоює» ті багатства, які створені і притаманні іншим, і водночас привносить у цей процес те, що вона засвоює з

власного досвіду. Не випадково говорять: «З ким поведешся, від того і наберешся».

У процесі спілкування знаходять свій вияв своєрідна суперечність: з одного боку, людина пристосовується до життя суспільства, засвоює його досвід, добути людством наукові і культурні досягнення, а з другого, — вона відособлюється, формується її індивідуальна неповторність, самотність. У спілкуванні проявляються такі основні його функції:

Інформативно-комунікативна. З нею пов'язані усі процеси, які охоплюють сутність таких складників спілкування, як передача-прийом інформації, відповідна реакція.

Регулятивно-комунікативна. Відбувається процес коригування поведінки, коли людина може вплинути на мотиви, мету, програму, прийняття рішень.

Афективно-комунікативна. Відбувається взаєморегуляція та взаємокорекція поведінки, здійснюється своєрідний контроль над усією сферою діяльності партнера. Тут можуть реалізуватися можливості навіювання, наслідування, вживаються усі можливості переконання.

Зрозуміло, що залежно від тієї чи іншої форми проходить і саме спілкування, від неї залежить його зміст та відповідна поведінка людей. Справжньою культурою лілового спілкування є уникнення приниження та образи партнера.

Проблеми управління — невід'ємні від спілкування людей, оскільки саме вони складають його глибинну сутність. Кожна людина, так чи інакше, належить до певних великих чи малих соціальних груп, людських об'єднань або, як ще кажуть, — етносу.

У кожній з груп формуються свої цінності, існує певний рівень культури, який не завжди однозначно сприймається представниками інших груп. Успішне управління не може плідно здійснюватися, якщо не враховується певний соціально-рольовий рівень тих, з ким доводиться мати справу.

Управління — це складна форма спілкування з людьми, партнерами по справі чи іншими представниками, зацікавленими у бізнесі. Саме тому, що управління є складною проблемою людинознавства, тут необхідне оволодіння всебічними знаннями про людину.

Перепопи у спілкуванні. На шляху до людей, до їх розуміння, ми стикаємося з трьома своєрідними перепопами і можемо розраховувати на успіх, лише подолавши їх.

Перша — це зовнішність людини (її естетичні якості). Переваги красивої зовнішності проявляються ще в ранньому дитинстві, коли симпатичним дівчаткам чи хлопчикам дорослі приділяють більше уваги. В школі вчителі оцінюють таких дітей як більш здібних, а однокласники намагаються завести дружбу з ними.

Гарні жінки частіше вдало виходять заміж і займають вище соціальне становище у суспільстві, на них більше задивляються чоловіки, приписуючи їм кращі якості і обожнюючи їх.

І навпаки, люди менш вродливі відчувають «дискримінацію» з раннього дитинства: виховательки приділяють їм менше уваги в дитсадках, суворіше ставляться до них вчителі у школі, упереджено ставляться деякі викладачі у вузі. Їх оцінюють більш вимогливо при зайнятті вакантних посад, встановленні заробітної плати, наданні пільг.

«Фізична врода, — відмічає психолог С.Рей (США), — може підняти самооцінку, рівень вимог і взагалі дати людині позитивне бачення світу, що сприяє успіху у найрізноманітніших галузях».

Вищесказане не означає, що красива зовнішність має головне значення у житті людини. Людина біосоціальна і в своїй життєдіяльності підпорядковується як біологічним, так і соціальним законам, дію яких неможливо протиставити один одному. Так, академік В.М.Бехтерев в 1923 р. писав, що особистість є завжди і всюди продуктом біосоціальних умов, які завдячують своїм виникненням, з одного боку, біологічному впливу, отриманому від батьків, а з іншого — соціальним умовам оточуючого середовища.

Вродлива зовнішність може бути ознакою здоров'я, стійкості до захворювань, але вона мало що скаже (окрім фахівця) про розум, талант, порядність людини. Інколи важко відповісти на запитання, чому одні люди подобаються «з першого погляду», а інші — сприймаються відразливо. Певною розгадкою тут виступає друга перепона — вираз очей і обличчя (міміка, пропорціональність, зміни виразу обличчя тощо). Свого часу філософ А.Шопенгауер зауважував, що уста висловлюють думку людини, а обличчя — думку природи. Не говоримо уже про загальновідому народну мудрість, що «очі — дзеркало душі людини».

Правда, якщо бути точнішим, то у виразі очей віддзеркалюється розум, набутий людський досвід. Не випадково ж ми говоримо «мудрий погляд», «сумні очі», «яскраве сяйво очей», «пустий погляд» тощо. Видатний кінорежисер М. Ромм якось зауважив, що за допомогою гриму в кіно можна зробити все — невродливого — красенем, некрасиву жінку — винятковою красунею, — крім одного: тупі очі, якщо вони показані на екрані крупним планом, — розумними.

Більшість людей створює чуттєві фантазії, розглядаючи обличчя, хоча лише деякі можуть визначити психофізіологічні особливості конкретної людини. Тим, хто цікавиться цими питаннями, пропонуємо звернутися до книги Г.Щокіна «Візуальна психодіагностика: пізнання людей по їх зовнішності та поведінці» [101]. Наші обличчя — це наші підписи, і не випадково в другій половині життя людина сама є відповідальною за красу та виразність свого обличчя.

І якщо це так, то краса не є панацеєю, що визначає все або нічого. В однієї з найбільш цікавих жінок світу Клеопатри ніс був з горбинкою, Мадонна стала

знаменитою співачкою, незважаючи на великий ніс, а збільшені вилиці А.Шварцнегера не завадили йому мати великий успіх у кіно.

Третя перепона — інтелект. Він не є вродженою якістю, а дається наполегливою працею (навчанням, життєвим досвідом) протягом усього життя. Саме тому інтелект не є якоюсь сталою величиною і, напевне, люди, які чимало бідкаються, що їм не вистачає того чи іншого у житті, ніколи не бідкаються про нестачу розуму.

Поряд з названими, існують мотиваційний, моральний та емоційний бар'єри. Кожен з них може стати на перешкоді в процесі соціального управління.

Мотиваційний бар'єр знаменний тим, що висловлювана мотивація має бути прийнятною для інших і переконливою для них. При негативному її розумінні вона втрачає своє мобілізуюче значення і сприймається як кон'юнктура реальності. Саме таким мотиваційним безглуздям були свого часу заклики: «віддамо всі сили...», «виконаємо і перевиконаємо...», «усі як один на прибирання території...» і т. п.

Моральний бар'єр обумовлюється тим, що при спілкуванні в дію вступають чимало життєво-побутових факторів. Тут може проявлятися відмінність статі, віку, соціального становища, належності до службової та державно-посадової ієрархії тощо. Спрацьовують також чисто психологічні якості властивості людини: соромливість, психічний склад, надмірна скромність і т. п.

Нарешті, емоційний бар'єр найчастіше пов'язаний з концепціями тих чи інших «малих» або «великих» соціальних груп, до яких належить людина.

Зрозуміло, що людина змінюється протягом життя в своїх знаннях, поглядах, життєвих установках, а, отже, і в діях, вчинках, поведінці. Хоча великий китайський мислитель Конфуцій зауважував, що «не змінюються лише наймудріші і найдурніші», подібне зауваження стосується, особливо коли мова йде про перших, не такої вже великої кількості людей, навіть тих, хто знаходиться біля керма управління. Справу ж потрібно мати щоденно з тими, кого життя, навчання, виховання змінюють, а для цього, крім обізнаності з типами можливих бар'єрів, слід знати і про існуючі концепції людської особистості.

Психологи виділяють три концепції: психологічну, соціально-суспільну, фізіологічну.

- Психологічна концепція людини відома ще із стародавніх часів, коли були відкриті чотири її психічні типи: сангвінік, холерик, меланхолік і флегматик. На цих типах фактично формується характер, темперамент, здібності, сукупність переважних мотивів діяльності особи і особливості процесу психологічної реакції. Нема потреби пояснювати, наскільки знання всього цього важливе в управлінні та у підприємницькій діяльності.

Соціально-суспільна концепція передбачає два типи людей:

а) інтровертний (замкнений, спрямований на себе) — максимально розвинений індивідуаліст;

б) екстравертний (відкритий, доброзичливий, товариський, спрямований на оточуюче середовище) — яскраво виражений колективіст.

Фізіологічна концепція розвинена І.Павловим у зв'язку з наявністю у людини (як і у тварин) двох нервових процесів: збудження та гальмування. На цій підставі вчений проаналізував такі антиподи проявів людських властивостей:

а) сила — слабкість;

б) урівноваженість — неурівноваженість;

в) швидкість, рухливість — інертність, повільність.

Розвиваючи ці характеристики, психолог Б.Теплов пропонує такі структури:

Сила (витривалість).

Динамічність (легкість інерції нервових процесів).

Рухливість (швидкість зміни причин, зміна місця подразнення).

Лабільність (швидкість виникнення і припинення певного психічного процесу).

Важливість врахування природи людини в процесі управління і підприємництва не викликає сьогодні сумнівів. Суть лише в тому, наскільки вона вірно сприймається і осмислюється, як використовується в системі управління, більше того, в житті людства, його історичному поступі. Нерідко в літературі можна знайти чимало песимістичного з цього приводу.

У книзі американського соціолога Р.Хігінса «Сьомий ворог» саме наголошується на тих «ворогах», які привели людство до глобальної кризи. Перші шість: зростання населення, недовиробництво продуктів харчування, вичерпання природних ресурсів, забруднення оточуючого середовища, неконтрольоване розповсюдження ядерної технології, стихійний розвиток науки і техніки. Сьомим він називає людську природу, якій, на його погляд, притаманні: політична інерція, егоїзм, жорстокість, байдужість до горя і страждання, нетерпеливість, низька загальна культура спілкування. По суті, ці думки співпадають з висловлюванням З.Фрейда, що «людина патологічно злочинна».

Безумовно, вказані негативні риси притаманні людині, але було б невірно не бачити, що не вони переважають в історичному розвитку людства. Та й уся світова культура, усе краще в ній спрямоване на виховання, прищеплення людяного, гуманного, всього того, що відповідає вищому покликанню людини, — бути творцем, розумним, дбайливим господарем, а не хижакom і руйнівником.

Ще східна мудрість навчала: щоб досягти досконалості, вищого людського покликання, необхідно здійснити вісім важливих життєвих кроків. Йдеться про те, щоб зробити правильними, чистими і справедливими: погляди, наміри, вчинки, прагнення, думки, побут, волю, мову. Щодо мовивід людини

вимагалось: володіти технікою мовлення, знати основи психології стосунків між людьми, мати, що сказати.

Потрібно зазначити, що чимало економічних і соціальних досягнень у так званому «японському диві» значною мірою зумовлені дотриманням важливого ділового правила: оперативно засвоювати усе нове в матеріальній культурі і ретельно дотримуватися вікових традицій в культурі духовній. Звідси і народне прислів'я: «Серце Японії — в старому, розум — в новому». Тут і основні принципи ділової етики — готовність і вміння, щоб там не було, дотримуватися даного слова, за будь-яких обставин виконати взяте на себе зобов'язання.

Другим принципом є порядність, переконаність у тому, що бути чесним не тільки похвально, але і вигідно. Нарешті, третє — порядність і порядок, чесність і честь, які не просто словесні пари одного кореня. Вони — основа функціонування культури сучасного управління і підприємництва.

Зверніть увагу на повсякденний факт. Люди стоять біля газетного кіоску за свіжою газетою, але вони не можуть її купити, доки кіоскер не перерахує усі отримані ним газети і журнали. Скільки щоденно витрачається часу сотень тисяч людей по країні — ось вам наочна страшна ціна недовіри, можливого обману, нечесності з боку тих, хто завозить пресу, хоча не виключено, що колись обдувив кіоскера лише хтось один і, можливо, єдиний раз. А розплачуватися за це доводиться довгий час і ні в чому не винним людям.

У тій же Японії величезна увага приділяється розвиткові почуття прекрасного. Саме краса, високорозвинене естетичне почуття зумовлюють не тільки прагнення до найвищої досконалості в цілому, але і відповідальне ставлення до справи. Це починається із школи, де справа естетичного виховання поставлена ґрунтовніше і ширше, ніж у будь-якій іншій країні. Для прикладу, учень другого класу користується фарбами 36 кольорів і знає назву кожного з них. Оскільки в Японії не часто випадають сонячні дні, то директор школи має право в сонячний день відмінити заняття в класі, щоб діти могли на повітрі малювати з натури або слухати пояснення вчителя про те, як розпізнавати красу в природі.

Особливу увагу японці надають письму, каліграфії, красі почерку, які вважаються прямим відображенням характеру людини. Стверджується, що лише морально досконала людина може стати майстром каліграфії, а той, хто оволодів цим мистецтвом, вважається людиною високих духовних якостей. Зрозуміло, що усі ці якості і властивості людини тим чи іншим чином враховуються в процесі управління, коли керівник спілкується з підлеглими чи встановлює підприємницькі стосунки з партнером.

У діловому спілкуванні розрізняються сім можливих його рівнів, знання яких дає змогу краще розібратися в ситуації, глибше її зрозуміти, зробивши певні

висновки, що стосуються як системи управління, так і встановлення підприємницьких контактів.

Зрозуміло, що кожен з названих рівнів може проявлятися в різних ситуаціях, які диктують і відповідні людські відносини. Скажімо, одна справа спілкування на вулиці, в транспорті, в магазині, і зовсім інша — на офіційному прийомі, а ще інша — в безпосередніх ділових стосунках, в управлінських та підприємницьких контактах, де можуть існувати різні взаємини: рівноправні, підлеглі, нерівноправні і тоді висуваються свої критерії з однієї чи другої сторони.

Одна справа, коли управлінці і підприємці виступають як рівні і рівноправні партнери, і зовсім інша, коли один з них відчуває певну залежність і, особливо, коли починає проявлятися їх нерівноправність. Коли ту чи іншу справу вирішують рівноправні представники фірми, концерну чи відповідальні особи на найвищому державному рівні, то за ними завжди стоїть їх фінансове, економічне, політичне становище чи інша досить впливова сила, яка урівнює обох в діловому спілкуванні.

Для прикладу, при всіх економічних негараздах і глибині кризової ситуації, Росія може вести розмови із США на більш-менш однаковому рівні, оскільки володіє потужним ядерним потенціалом, з яким інша сторона змушена рахуватися. Для України, в її нинішньому стані, така рівноправність, скільки б про неї не говорили політики, просто неможлива.

Це ж стосується і сфери управління. Адже сфера управління будується, в основному, по вертикалі, в якій становище підлеглого так чи інакше залежить від начальника. Тут погляди, якщо можна так висловитись, зверху вниз в одного і знизу вверх — у іншого.

Ось приклад ставлення майстра до робітника на виробництві. Як керівника дільниці, цеху майстра цікавить:

1. Кваліфікація робітника.
2. Володіння інструментом.
3. Продуктивність праці робітника.
4. Якість роботи
5. Знання правил техніки безпеки та виробничої санітарії тощо.

Це, так би мовити, винятково діловий підхід до підлеглого. А ось інші дані, одержані при опитуванні керівників великих підприємств України (опитано 150 директорів) з єдиного питання: «Що знає, а чого не знає керівник про свого підлеглого?»

Було запропоновано таку схему для відповідей:

1. Кут зору, під яким розглядається підлеглий.
2. На що опирається, яким матеріалом користується керівник у своєму аналізі.
3. Міра, характер знання цього матеріалу (відсоток відповідей).



Це дослідження проводилось наприкінці 80-х років. Хоча чимало у нашому житті за цей час змінилося, принципове його значення в процесі організації сучасної системи управління та у підприємстві (з деяким коригуванням поставлених питань по відношенню до партнера по бізнесу), не втратило значення. Тим більше, що при духовно-ігровому, конвенціональному рівні спілкування партнер по бізнесу чи керівник може цікавитися особистим життям, психологічним настроєм, духовними запитам, хоча робиться це, як бачимо із схеми, дуже рідко. Діловий рівень взаємин, як більш стандартизований, подібне виключає.

Справа ускладнюється, коли управлінець по вертикалі використовує маніпулятивні або примітивні рівні, тоді виникає ситуація, яка породжує низку аморальних вчинків і несправедливих оцінок. Зникає щирість у стосунках і виникає ситуація, коли висока оцінка добувається підлабузництвом, різниця між ними пролягає по такій межі [66]:

Підлещуватись — значить говорити іншому те, що імпонує його самозакоханості, діяти всупереч власній совісті, і коли мова йде про оцінку іншої людини, котра займає вищу по відношенню до вас посаду.

Дещо інший погляд робітника на майстра:

Поведінка майстра.

Справедливість в оцінках.

Організаційні навички.

Уміння допомогти в складній ситуації.

Об'єктивність.

Здатність відстоювати інтереси бригади, окремих її членів.

Характер спілкування — виняткова підлеглість, яка породжує чисто формальне спілкування, повна відчуженість.

Отже, ділове спілкування, що будується по вертикалі, може бути далеко не однозначним. З семи рівнів спілкування найбільш дієві і плідні: діловий, конвенціональний та духовний. Плідні тому, що здатні пробуджувати найцінніші якості і найширші творчі можливості особистості, збуджувати зацікавленість, інтереси, які, в свою чергу, є могутнім рушієм в системі управління і підприємства.

#### ***Питання для самоперевірки:***

- 1. Назвіть основні компоненти спілкування.*
- 2. Які особливості спілкування?*
- 3. Назвіть функції спілкування.*
- 4. Назвіть етапи ділового спілкування.*
- 5. Чим відрізняються поняття «спілкування», «комунікація»?*

### **Лекція 3.**

#### **Вербальні та невербальні засоби спілкування.**

Вербальні та невербальні засоби спілкування. Національні особливості вербальної та невербальної комунікації. Функції невербальної комунікації.

### **СРС**

1. Розкрити такі поняття: невербальні знаки, невербальні симптоми.
2. Фактори які впливають на невербальну поведінку.
3. Підготувати доповідь на одну з запропонованих тем.

### **Література:**

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. 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//>

У невербальній комунікації використовуються будь-які символи, крім слів. Невербальна передача, як правило, відбувається одночасно з вербальною і може чи підсилювати чи змінювати зміст слів. Обмін поглядами, вираз обличчя, наприклад, посмішки і вираження несхвалення, підняті в здивуванні брови, живий чи зупинений погляд, погляд з вираженням, схвалення чи несхвалення – усе це приклади невербальної комунікації.

Перевага знаючого мова тіла в тому, що, підкріплюючи свої слова відповідними жестами, позами і мімікою, що говорить знаходить велику переконливість. Знаючи мову тіла, можна не тільки уникнути протиріччя між словами і рухами тіла, але поставити останні на службу переконання, приховано керувати процесом сприйняття слів. Спостерігаючи за невербальними сигналами співбесідника, можна виявити його справжній стан. Припустимо, ви зайшли в кабінет свого керівника, щоб обговорити ваше ділове пропозицію, і бачите людину з розсіяним поглядом, розстебнутій верхнім гудзиком сорочки і приспущеним вузлом краватки, відкинувшись на спинку крісла; руки його закинуті за голову. Явно начальник не розташований в даний момент до серйозного діалогу. Що ви зробите? Або відкладіть розмову, або спробуйте налаштувати співрозмовника на потрібну хвилю. Самий невідповідний варіант – відразу ж почати діалог в серйозному і діловому ключі.

Під час публічного виступу невербальні засоби можуть видати те, що виступаючий зовсім не хотів сказати. Наприклад, схрещування рук на грудях і трохи відкинута назад діагональ корпусу говорять про деяке дискомфорту виступаючого, який «ховається», йде від спілкування.

Таким чином, невербальні засоби спілкування:

- допомагають визначити характер майбутнього спілкування і вибрати правильний стиль взаємодії з партнером;
- уточнюють, доповнюють словесне спілкування, роблять його більш емоційним;
- економлять використання вербальних засобів (іноді один жест коштує цілого висловлювання!);

- регулюють просторово-часові параметри спілкування (наприклад, погляд і поза співрозмовника часто показують готовність або бажання завершити спілкування);
- допомагають зрозуміти істинний стан співрозмовника;
- допомагають ідентифікувати партнера по спілкуванню (згадайте відмінності в одязі представників різних субкультур, клубів);
- маскують істинне стан особистості, якщо людина вміє контролювати використання жестів, міміки, інтонацій;
- показують статусно-рольові відносини (згадайте жести чоловіків, що пропонують жінці пройти вперед або специфіку рукоштовань у спілкуванні начальника і підлеглого);
- сприяють психологічній розрядці;
- показують загальну психомоторну активність суб'єкта, адже у більш активних людей, як правило, і багатший арсенал невербальних засобів, і вище динаміка їх використання.

Невербальні засоби вельми різноманітні. До них можна віднести навіть спосіб сервіровки столу і відбір страв для організації вечірки (уявіть, що ви накриваєте стіл, враховуючи гастрономічні уподобання гостей, дотримання посту і т.п. - ви не перетворитеся на ту Лисицю, яка частувала Журавля в російській народній казці!). Можна віднести і вибір парфумерних запахів (чи говорить вам про щонебудь перевагу дівчиною терпких або солодких парфумів?), І рухи зіниць очей під час спілкування, і кут повороту голови, корпусу, черевик при вітанні випадково проходить повз знайомого. Таке різноманіття невербальних засобів вимагає їх класифікації. Ми не будемо давати детальну схему видів НСО, зупинимося лише на найбільш важливих.

Перевага знаючого мова тіла в тому, що, підкріплюючи свої слова відповідними жестами, позами і мімікою, що говорить знаходить велику переконливість.

Перше, що треба сказати про використання НСО: слід навчитися контролювати їх застосування у спілкуванні. Зайві рухи, які несвідомо (дотик до обличчя, поправлення одягу, маніпуляції з предметами) відволікають увагу, закриті пози, агресивні жести, різкі інтонації викликають недовіру, кажуть про авторитарному стилі керівництва.

Друге - навчитися правильно сприймати інформацію, що йде до вас через невербальні сигнали. Так, спілкування - це непросте мистецтво: треба вміти і правильно передавати інформацію та зчитувати те, що передає, навіть не завжди осмислено, співрозмовник. Від досвідченого в спілкуванні людини ні під час переговорів, ні під час взаємодії з численною аудиторією не уникало найдрібніші прояви реакцій слухачів. Наприклад, якщо під час конференції або на зборах слухають сидять глибоко в кріслах з опущеними підборіддями і схрещеними на грудях руками, у сприйнятливої людини з'явиться передчуття, що його повідомлення не має успіху. Головне, під час внести корективи в спілкування.

Третє - не можна оцінювати використання невербальних засобів ізольовано. Наприклад, акцентування пальців рук сама по собі - це відкритий жест (наприклад, загинання пальців при перерахуванні). Але акцентування великих пальців рук в купе з закладанням інших в кишені (при цьому розстебнутий

піджак часто заправляється за руки, поли його відводяться назад) - це жест авторитарного «господаря становища». Однак сам розстебнутий піджак свідчить про довірче відношенні.

І останнє. Вербальні мови відрізняються один від одного в залежності від типу культур, так і невербальна мова однієї нації відрізняється від невербальної мови іншої нації. У той час як якийсь жест може бути загальновизнаним і мати чітку інтерпретацію у однієї нації, в іншій нації він може не мати ніякого позначення, або мати зовсім протилежне значення. Про національний характер деяких жестів свідчить такий факт. В Австралії, Новій Зеландії, Великобританії два розлучених пальця (вказівний і середній) з долонею, поверненою від себе, служать знаком перемоги («V» - victory - перемога). Але якщо долоня повернута до себе, то жест позначає небажання спілкуватися, висловлене в грубій формі Жителі Європи сприймають цей жест незалежно від того, куди звернена долоня, як знак перемоги. У Японців вважається межею невихованості дивитися в очі під час бесіди, особливо це відноситься до молодших і нижче стоять на соціальних сходах. На сході прийнятий більш тісний тактильний контакт, і, бачачи цілують один одного при зустрічі чоловіків, ніхто не здивується. Щоб не потрапити в незручну ситуацію, готуючись до спілкування із зарубіжними партнерами, слід вивчити специфіку тлумачення жестів у цій країні.

Молодь - це люди віку від 15 до 30 років. Спілкування з молоддю, виступ у молодіжній аудиторії, керівництво діяльністю молоді - це тема окремої розмови. Адже ніхто не буде сперечатися з тим, що говорити з молоддю так само, як з людьми «солідного» віку не можна. Яка ж вона, сучасна молодь? Ви, звичайно ж, помічали, що молоді слухачі часто дивляться на різні проблеми, в їхній свідомості (а особливо це характерно для людей до 20 років, тінейджерів, мало півтонів, світ ділиться на чорне і біле). Оскільки дорослішання представників різних поколінь відбувається в різних культурно-історичних контекстах (порівняйте: покоління «батьків» дорослішали у 80-ті рр., А «дітей» - у пору стабілізації та ринкової економіки), часто виникає нерозуміння між представниками різних поколінь.

Нинішнє молоде українське покоління дуже неоднорідне. Практично неможливо виділити якусь групу, цінності та практики соціальної поведінки якої можна було б назвати домінуючими. Серед відмінностей представників молодого покоління рівень і якість отриманої освіти, гендерні відмінності, ставлення до політики і суспільно корисної діяльності, входження в неформальні об'єднання і ставлення до субкультур. Сучасні молоді люди здебільшого прагнуть до незалежності, насамперед фінансової. Вони хочуть бути конкурентоспроможними, а отже, використовують всі шанси для самовдосконалення та розвитку своїх компетенцій. Але разом з тим, є значне число молодих людей, що відрізняються апатичністю, які не вірять в майбутнє, не включені до неї у суспільне життя. І ця різномірність молоді зумовлює вибір стратегій спілкування з такою аудиторією.

Працюючи з молодіжною аудиторією, ви повинні пам'ятати про наступне:

1. Молодіжна аудиторія швидко розуміє, «хто в зграї господар», тобто здалеку бачить людину, здатну вести за собою, лідера. Некомпетентність і невпевненість розкриваються цією аудиторією безпомилково, тому, готуючись

виступати перед молодіжною аудиторією, шукайте, систематизуйте, аналізуйте інформацію, щоб ваш запас знань був обширним і жоден каверзне питання не поставив би вас у глухий кут. Ну а вже якщо таке питання зустрівся, чесно зізнайтеся, що не готові відповісти і можете присвятити цьому питанню нову зустріч.

2. Викладаючи інформацію значного обсягу, намагайтеся виділити в ній мікротеми і викласти план виступу, показуйте, коли переходите від однієї мікротеми до іншої. Ведіть аудиторію за собою, щоб в кожний момент вашого виступу аудиторія мала чітке уявлення про те етапі шляху, який вам доведеться пройти спільно. Такий спосіб викладу теми називається «пунктирним».

3. Молодіжна аудиторія не приймає нудних лекторів, бубонить собі під ніс. Динаміка і ще раз динаміка. Мінняйте тон і темп викладу, картини і образи, моделюйте голос. Однак поверхневого викладу, миготіння тим, імен, чисел молодь не сприймає.

4. У молодіжній аудиторії слід бути сучасним, йти в ногу з часом і встигати змінюватися з приходом нових 15-річних. Якщо вам хочеться наводити приклади, то пам'ятайте, що молодіжна аудиторія швидше відгукнеться на аналіз сучасних подій, а не на «перекази давнини далекої». Так, їх треба зацікавлювати. Можна використовувати їх же прагнення до самореалізації, бажання сказати своє слово в історії, привнести нове в світ. Головне - показати, що саме молодь має можливості діяти. Той, хто вміє вселити віру в сили в молодих людей, буде успішним оратором в такій аудиторії.

5. Молодіжний мова заслуговує особливої уваги. Як говорити з молоддю? Чи використовувати елементи сленгу? Або демонструвати їм філігранний літературна мова? Мабуть, ще жоден оратор, що майстерно володіє літературною мовою, не залишив молодіжну аудиторію байдужою. Однак і вміло вставлене кілька вільне (але не грубе і не вульгарне) слово пожвавить мова і викличе приємні відчуття в молодіжній аудиторії. Треба лише пам'ятати, що не всі говорять мовою вулиці, є тисячі молодих людей, прекрасно володіють мовою. Якщо з ними говорити примітивною мовою, то у них створиться враження, що їх інтелектуальний рівень оцінюють нижче, ніж він є насправді. Отже, мова має бути доступним, але не примітивним.

6. Молодіжна аудиторія вельми сприйнятлива до образним словами і виразами. Використовуйте метафори, малюйте словами!

7. Виступаючи в молодіжній аудиторії, використовуйте сучасні мультимедійні технології. Наочність допоможе створити точки опори, поліпшить запам'ятовування.

8. Молодь, особливо її соціально активна частина, любить бути залученою в процес обговорення. Задавайте питання, звертайтеся до аудиторії, застосовуйте ділові ігри та інші активні методи.

Вербальні та невербальні засоби спілкування. Національні особливості вербальної та невербальної комунікації. Функції невербальної комунікації.

***Питання для самоперевірки:***

1. Які функції невербальної комунікації?
2. Дайте визначення поняття вербальне спілкування.
3. Дайте визначення поняття невербальне спілкування.
4. Чим відрізняються національні особливості вербальної комунікації?
5. Чим відрізняються національні особливості невербальної комунікації?

**Лекція 4.** Науковий стиль у стильовій системі української мови. Культура мовлення, мовленнєвий етикет як компонент наукової комунікації. Усна й писемна форми наукового стилю. Наукова лексика, фахова мова. Джерела наукової та освітньої інформації й інформаційний пошук. Первинні та вторинні джерела інформації. Електронні ресурси освітньої та наукової інформації. Методи і типи інформаційного пошуку.

### **СРС**

1. Охарактеризувати підстилі наукового стилю.
2. Дати характеристику мовному етикету у сучасному українському інформаційному суспільстві.
3. Назвати основні джерела наукової інформації.

### **1.Визначення та особливості наукового стилю літературної мови**

Науковий стиль - стиль літературної мови, якому властивий ряд особливостей - таких як попереднє обдумування висловлювання, монологічний характер, відбір мовних засобів т.д.

Сфера використання наукового стилю – наукова діяльність, науково-технічний прогрес, освіта. Основне призначення – викладення наслідків дослідження про людину, суспільство, явище природи, обґрунтування гіпотез, доведення істинності теорій, класифікація й систематизації знань, роз’яснення явищ, збудження інтелекту читача для їх осмислення. Основні ознаки: ясність і предметність тлумачень; логічна послідовність і доказовість викладу; узагальненість понять і явищ; об’єктивний аналіз; точність і лаконічність висловлювань; аргументація та переконливість тверджень; однозначне пояснення причинно-наслідкових відношень; докладні висновки.

Для наукової мови характерні такі стильові риси, як логічність, точність, ясність, об’єктивність, абстрактність, «абстрактно-узагальненість», стислість викладу, інтелектуальність і ряд інших.

Для наукових дискурсів характерним є розміщення основної думки на початку абзацу, потім від ствердження переходять до доказу, підкріплюючи їх прикладами та їх аналізом. На фоні поширених синтаксичних побудов короткі прості речення стають виділеними і фокусують увагу адресата, додатково акцентуючи важливі поняття, факти чи докази. Для логічного представлення інформації чи підведення підсумків, часто зміст схематично оформлюють у вигляді окремих пунктів, що, в свою чергу, полегшує адресату процес обробки отриманої інформації. Науковий стиль обслуговує потреби науки та освіти і своїм завданням має точний виклад наукової інформації. Основними вимогами до творів наукового стилю є передача наукового повідомлення, доведення його істинності, цінності й новизни. Нормативні параметри наукового стилю.

Науковий стиль існує у двох формах: писемній (підручники, дослідження, дисертації, наукові праці); усній (повідомлення, наукова доповідь та ін.). Для наукового стилю характерні: вживання слів у прямому значенні; стрункість викладу думки; логічна побудова; наявність специфічних термінів; широке використання складних речень, зокрема складнопідрядних з чітким логічним зв'язком між компонентами. Зразком наукового стилю є формулювання різноманітних теорем, хімічних та фізичних законів, визначення термінів, різноманітні довідкові тексти тощо.

## **2. Усна й писемна форми наукового стилю. Наукова лексика, фахова мова.**

За формами реалізації тексти поділяють на усні (розповіді, судові промови) та писемні (художні твори, офіційні документи). Важлива роль в оформленні писемних текстів належить рубрикації, а усних – інтонації. Наукове знання може бути виражене в усних (дискусія, диспут, обговорення наукової проблеми) та письмових (дисертація, монографія, стаття) текстах. Усі типи наукових текстів різною мірою демонструють наукове знання. Наукове знання реалізується також у скомпресованих (вторинних) текстах – словниках, енциклопедіях, стандартах, нормативних довідниках, рефератах, анотаціях. Усі типи текстів: А) передають наукове знання у скомпресованому вигляді; Б) прагнуть зосередити увагу на найголовнішому.

Поняття «фахова мова» (нім. «Fachsprache») вперше з'явилося в німецькій лінгвістиці, тому в цій мові воно є найкраще опрацьованим і його визначення є найбільш поширеним. Так, німецький лінгвіст Лотар Хоффман визначає фахову мову як «сукупність усіх мовних засобів, які використовуються у спеціально окресленій комунікативній сфері з метою досягнення порозуміння між усіма фахівцями галузі»

## **3. Пошук, накопичення та обробка наукової інформації**

**Інформація** – це знання, відомості, дані, які отримуються та нагромаджуються в процесі розвитку науки та в практичній діяльності людей; у вузькому розумінні - це дані, які є об'єктом обробки, передачі та зберігання.

**Наукова інформація** - це сукупність будь-яких відомостей про стан і зміни параметрів об'єктів дослідження, що відповідають ознакам наукового знання.

Залежно від ознак, які відображають властивості об'єктів, виділяють такі види інформації: **природничо-наукова; техніко-технологічна; економічна; соціально-політична.**

**Основна роль інформації у дослідженнях полягає в тому, щоб виключити суб'єктивні судження про досліджуваний об'єкт.**

При проведенні наукових досліджень інформація виконує такі **функції**:

- сприяє визначенню сучасних тенденцій у вирішенні даної наукової проблеми;
- дає змогу визначити актуальність, рівень розробленості даної наукової проблеми;
- надає матеріал для вибору аспектів і напрямів дослідження, його мети і завдань, а також теоретичних побудов;
- забезпечує достовірність висновків і результатів пошуків, зв'язок сформованої концепції із загальним розвитком теорії.

## **Види джерел інформації**

**Науковим документом, або документом науково-технічної інформації**, називається носій, в якому в той чи інший спосіб зафіксовані наукові відомості (дані) або науково-технічна інформація, в яких повинно бути відмічено, ким, де і коли він був створений.

Документи науково-технічної інформації представлені такими основними групами: друквані, машинописні (рукописні).

**Друквані джерела інформації** включають: навчальні матеріали; наукові матеріали; нормативні матеріали; статистичні матеріали; інші матеріали.

**Навчальні матеріали** - це видання літератури з навчальних дисциплін (підручники, навчальні посібники, програмно-методичні матеріали), призначені для підготовки спеціалістів в окремих галузях.

Підручник - це навчальне видання, яке містить систематизоване викладення навчальної дисципліни (її розділу, частини), відповідає навчальній програмі й офіційно затверджене Міністерством освіти і науки України як даний вид видання.

Навчальні посібники - це друквані, графічні, наочні та інші матеріали (книги, таблиці, карти, картини, макети, моделі, діапозитиви, кінофільми тощо), які використовуються у процесі навчання з метою забезпечення кращого засвоєння учнями знань, вмінь і навиків.

Методичні розробки - це видання, розраховані на задоволення потреб окремих категорій спеціалістів в їх повсякденній практичній діяльності.

**Наукові матеріали** видаються у вигляді монографій, узагальнюючих наукових праць, збірників статей, рефератів, тез, в яких висвітлюються різні наукові проблеми.

Монографія - це наукова праця у вигляді книги, яка містить повне або поглиблене дослідження однієї проблеми чи теми, яка належить одному або декільком авторам.

Наукова монографія - це наукове дослідження, в якому різнобічно й вичерпно висвітлюється вибрана наукова проблема з критичним її аналізом, визначенням вагомості, формулюванням нових наукових концепцій. Монографія фіксує науковий пріоритет, забезпечує суспільство первинною науковою інформацією, призначена для висвітлення наукового змісту та результатів дисертаційного дослідження.

Стаття - відомості обсягом, як правило, в декілька машинописних сторінок, опубліковані в науковому чи науково-популярному журналі, збірнику наукових праць чи газеті.

Реферат - короткий виклад (усний або письмовий) наукової праці, вчення, змісту книги, результатів наукового дослідження.

Тези - короткий виклад основних положень лекції, доповіді, твору.

Тези доповідей наукової конференції - науковий неперіодичний збірник, який містить опубліковані до початку конференції матеріали попереднього характеру (анотації, реферати доповідей і (або) повідомлень).

Наукові матеріали мають велику цінність з огляду на те, що науковець може ознайомитися з нетрадиційним трактуванням тих чи інших питань, критикою поглядів інших авторів, а також науковою новизною, характерною для науки на конкретному етапі її розвитку.



**Нормативні матеріали** видаються органами законодавчої та виконавчої влади різних рівнів у вигляді законів, наказів, інструкцій, положень (стандартів) тощо і містять основні норми й правила та є основою для здійснення будь-якої діяльності.

Закон - виданий у встановленому порядку загальнообов'язковий акт найвищого органу державної влади, який має вищу юридичну силу.

Наказ - акт управління, що видається керівниками міністерств, відомств, відділів і управлінь виконкомів місцевих рад народних депутатів, а також керівниками підприємств, установ та організацій.

Положення (стандарт) - нормативно-правовий акт, затверджений відповідним міністерством, який регламентує окремі види діяльності.

Інструкція - 1) нормативний акт, що видається міністерствами, керівниками інших центральних і місцевих органів державного управління в межах їх компетенції на основі та задля виконання законів, указів, постанов і розпоряджень уряду й актів вищих органів державного управління; 2) збірник правил, що регламентують виробничо-технічну діяльність.

**Статистичні матеріали** - відомості про розвиток народного господарства, подані у вигляді таблиць, узагальнених у щорічних статистичних збірниках, що видаються Державним комітетом статистики України. Статистичні матеріали складаються з економічних, демографічних, соціальних та інших матеріалів.

Документальні джерела інформації дають змогу досліджувати об'єкти за певною періодизацією, тобто у динаміці за періодами. Це необхідно для вивчення і зіставлення факторів, які позитивно чи негативно впливають на господарську діяльність підприємств.

Група **інших матеріалів** представлена науково-популярними, рекламними, патентно-ліцензійними, довідковими, бібліографічними, виробничими матеріалами тощо.

Науково-популярні матеріали - це брошури та книги з окремих питань, призначені для пропаганди наукових знань серед широкого кола читачів, зайнятих насамперед у матеріальному виробництві.

Рекламні джерела інформації - це відомості про вироби, послуги, які пропонуються з метою залучення покупця.

Патентно-ліцензійні джерела інформації - це права на використання інтелектуальної власності або трудову діяльність у певній сфері економіки.

Довідники - це довідкові видання, які мають прикладний, практичний характер, мають систематизовану структуру або побудовані за алфавітом заголовків статей.

Бібліографічні джерела інформації - це видання книжного або журнального типу, які включають науковий, систематизований перелік і опис друкованих видань.

До **рукописних документів** відносять носії інформації, які не пройшли редакційно-видавничу обробку і не виготовлені поліграфічним способом (дисертації, науково-технічні звіти, документи обліку господарської діяльності тощо).

Дисертація - є кваліфікаційною науковою працею у вигляді спеціально підготовленого рукопису або опублікованої монографії. Підготовлена до

захисту дисертація повинна містити висунуті здобувачем науково обґрунтовані теоретичні або експериментальні результати, наукові положення, а також характеризуватися єдністю змісту і свідчити про особистий внесок здобувача в науку.

Звіт з науково-дослідної роботи (НДР) - науково-технічний документ, який містить систематизовані дані про науково-дослідну роботу, описує процес чи результати науково-технічного дослідження. Звіт з НДР є рукописною працею, яка оформлюється і розмножується в обмеженій кількості екземплярів (від трьох до п'яти). Обсяг звіту може коливатися від декількох аркушів, які оформляються у вигляді брошури, до декількох сотень аркушів, які оформляються у вигляді однієї чи декількох книг.

Особливим видом рукописних документів є депоновані твори. Депонованими називаються наукові роботи, розраховані на обмежене коло користувачів. Депонування здійснюється централізовано органами науково-технічної інформації, функції яких в Україні виконує Інститут науково-технічної і економічної інформації. Відомості про депоновані твори оперативно наводяться у реферативних та інших журналах.

Депонування здійснюється з метою ознайомлення вчених і спеціалістів з рукописами статей, оглядів, монографій, матеріалів конференцій, з'їздів, нарад і симпозіумів вузькоспеціального характеру, які недоцільно видавати масово (як книги, журнали, брошури).

У науковій діяльності застосовується поділ документальних джерел інформації на дві категорії: первинні і вторинні.

**Первинні джерела інформації** мають переважно нові науково-технічні відомості, які є результатом науково-дослідної, проектно-конструкторської і практичної діяльності (відображають господарські операції) або нове осмислення відомих ідей і фактів. До них відносять більшість книг (виняток становлять довідники), періодичні видання, науково-технічні звіти, дисертації, депоновані рукописи тощо.

**Вторинні джерела інформації** є результатом опрацювання одного або декількох первинних документальних джерел. До вторинних джерел інформації відносять бібліографічні описи, анотації, реферати, огляди, довідкові та інформаційні видання, переклади, бібліотечні покажчики та картотеки.

**4. Електронні ресурси освітньої та наукової інформації. Методи і типи інформаційного пошуку.** Пошук необхідної інформації.

Наукові дослідження в будь-якій галузі науки повинні базуватися на надійній та достовірній інформації. Обов'язковою вимогою до дослідника є всебічне та глибоке вивчення ним досвіду попередників, які займалися вирішенням як обраної, так і суміжних проблем.

На початковому етапі наукової роботи вивчення літературних джерел дозволяє обрати та конкретизувати тему дослідження, визначити його об'єкт, розробити теоретичні передумови майбутньої наукової роботи, допомагає визначити актуальність обраної теми дослідження. Інформаційна база дослідження відіграє важливу роль у створенні гіпотези, яка є відправною точкою у наукових дослідженнях.

Інформація відіграє визначальну роль у вивченні історії проблеми, що досліджується. Знання історії питання й методик дослідження, що

використовувалася раніше, дозволяє уникнути дублювання виконаних робіт і повторення помилок, а також розглянути предмет у динаміці, простежити загальні тенденції та подальші шляхи його розвитку і на цій основі будувати науковий прогноз.

Для інформаційного пошуку необхідно використовувати інформаційні видання органів НТІ, автоматизовані інформаційно-пошукові системи, бази даних, банки даних, Internet. Дані пошуку можуть бути використані безпосередньо, однак найчастіше вони використовуються для виявлення первинних джерел інформації, якими є наукові праці (монографії, збірники) та інші, необхідні для наукової роботи видання. Так забезпечується повнота інформаційної бази дослідження.

Методика пошуку необхідної інформації складається з кількох етапів та передбачає пошук відповідей на чотири основні питання, які повинен ставити перед собою дослідник: що?, де?, як (яким чином) шукати?, як опрацювати?

**Етап 1 (Що шукати?)** – виділення основних проблем, питань, завдань теми дослідження та ключових понять.

**Етап 2 (Де шукати?)** – визначення переліку джерел, в яких може висвітлюватися інформація щодо виділених проблемних питань.

**Етап 3 (Як шукати?)** – вибір прийомів, за допомогою яких здійснюватиметься робота з обраними літературними джерелами (опрацювання каталогів бібліотек, робота в мережі Internet, робота з інформаційною базою тощо).

**Етап 4 (Як опрацювати?)** – одержання текстів (ксерокопіювання або ж читання) та їх безпосередня обробка.

### **Комп'ютерні технології пошуку інформації**

Сучасні технології дозволяють здійснювати пошук інформації через мережу Internet за допомогою пошукових систем та у бібліотеках.

Всесвітня мережа www - всесвітньо розподілена база гіпертекстових документів. На кожному комп'ютері, що має постійне підключення до Internet, можна розмістити документи, які планується зробити загальнодоступними. Тоді цей комп'ютер стає Web - сервером. Для перегляду змісту серверів користувач повинен мати спеціальну програму - Web - броузер.

При здійсненні пошуку необхідної інформації в Internet є декілька методів. По-перше, слід скористатися каталогами Internet - ресурсів, що містять вже згруповану інформацію у вигляді посилань на Web - сервери.

Прикладами таких англійських каталогів є [www.yahoo.com](http://www.yahoo.com), [www.altavista.com](http://www.altavista.com), [www.google.com](http://www.google.com), російських – [www.rambler.ru](http://www.rambler.ru), [www.yandex.ru](http://www.yandex.ru), українських – [www.meta-ukraine.com](http://www.meta-ukraine.com).

Через Internet можна знайти книги, журнали, дисертації, автореферати та іншу потрібну для наукової роботи літературу. Корисність цього способу полягає у тому, що можна працювати з каталогами бібліотек без відриву від роботи. Перед відвіданням бібліотеки для роботи з літературою проводиться пошук джерел, який можна здійснювати як в систематичному, так і в алфавітному каталогах.

При пошуку інформації в Internet - бібліотеках використовуються загальні правила пошуку інформації в електронних базах даних.

### **Порядок обробки та групування інформації**

Згідно з обраною темою наукової роботи дослідник самостійно підбирає літературні джерела (книги, брошури, статті), офіційні документи, накопичує відомчі матеріали з теми та опрацьовує їх. Порядок роботи над літературними джерелами включає бібліографічний пошук літератури з теми досліджень, її вивчення, фіксацію початкових даних і їх використання у процесі наукового дослідження для створення нових знань.

Робота з друкованими та електронними джерелами інформації передбачає: загальне ознайомлення (ознайомлення зі змістом і швидкий перегляд джерела); уважне читання по розділах (виділення найважливішого тексту); вибіркоче читання тексту (перечитування найважливішого); складання плану прочитаного матеріалу (постановка проблем); виписка з прочитаного (повніше та чіткіше – цитата і бібліографічний опис із зазначенням тих сторінок, звідки взята цитата); оформлення картотек (бібліографічна картотека, картотека виписок, картотека рефератів, картотека іноземної літератури); зіставлення та критична оцінка прочитаного (запис зауважень).

При роботі із друкованими та електронними джерелами інформації дослідник робить виписки окремих речень або абзаців. При цьому необхідно уникати накопичення матеріалу, що не стосується обраної теми та об'єкта дослідження.

**Досвід свідчить, що приблизно 30-40 % літературних джерел, початково відібраних за їх назвою, виявляються некорисними при роботі над темою.**

У процесі роботи над джерелами з'являються власні висновки, оцінки, узагальнення, передбачення у використанні інформації. Коли виписки здійснюються рукописним способом, їх необхідно записувати й виділяти в тексті позначками на полі у квадратних дужках або записувати іншим кольором. У цьому випадку окремі положення краще фіксувати на аркушах паперу тільки з одного боку, залишаючи великі поля. Це дає змогу у необхідних випадках робити додаткові вставки, паралельні виписки з інших книг для порівняння, а також викладу власної думки з цього питання. З цією метою можна використати картки з картону або цупкого паперу, наприклад, які зручно групувати за однорідністю питань, що вивчаються. Доцільно робити кольорові або шрифтові виділення нотаток.

Однак у сучасних умовах набагато краще та зручніше використовувати для роботи над текстом персональний комп'ютер та спеціальне програмне забезпечення - текстові редактори, наприклад, Microsoft Word.

При використанні комп'ютера процес початкового накопичення інформації значно спрощується. Виписки можна робити власноручно, записуючи текст у відповідний текстовий файл. Інший шлях - це сканування великих частин тексту сканером, а потім за необхідності його правка та коментар. Можна також використовувати програми для автоматичного перекладу.

Незалежно від того, на якому носії (електронному чи на паперовому) зафіксована інформація із літературного джерела, вона повинна бути згрупована за однорідними ознаками для використання в процесі дослідження. Такою ознакою здебільшого є питання, які містяться у плані теми дослідження.

Записи на паперових картках зручно групувати у спеціальні картотеки, але вони повинні мати картонні розподільники з індикаторами за планом дослідження. При використанні комп'ютерів варто накопичувати виписки в окремих файлах, що відповідають розділам роботи. Потім, у процесі вторинного групування матеріалу, необхідний текст буде переноситися в основний файл наукової роботи.

У ході дослідження дослідник опрацьовує велику кількість літературних джерел, інформацію з яких неможливо запам'ятати чи виписати в повному обсязі, тому необхідно при її обробці використовувати такі способи фіксації інформації: **анотація; резюме; тези; реферат; цитата; конспект; покажчики.**

**Анотація** є стислою характеристикою книги, статті, рукопису тощо. За своїм характером анотації можуть бути довідковими та рекомендаційними, тобто такими, які містять критичну оцінку твору. Виходячи з вимог до анотації, її обсяг може бути від декількох слів до 10-15 рядків.

**Резюме** – це короткий підсумок прочитаного твору, в якому містяться висновки та головні підсумки.

**Тези** – положення, які коротко викладають одну з основних думок лекції, доповіді тощо. Тези подаються у формі логічних суджень. Тези поділяють на основні, прості та складні. Прості тези записують при першому ознайомленні з текстом (іноді їх записують у вигляді цитат). Основні тези часто створюються на основі простих, шляхом їх узагальнення, переробки й виключення окремих положень.

**Цитата** – дослівний уривок з твору певного автора, що наводиться для підтвердження або заперечення висловлюваної думки. Шляхом цитування слід оформлювати найважливіші фрагменти авторського тексту.

**Реферат** – це скорочене викладення змісту наукового твору з основними даними та висновками. Реферат – це не механічний переказ роботи, а викладення її суті.

**Посторінкові покажчики джерел.** У процесі ознайомлення з джерелами інформації не потрібно поспішати відразу ж конспектувати прочитане, а доцільно складати посторінкові покажчики до джерел, які вивчаються. Дуже часто застосовують такий засіб обробки джерел як складання посторінкового списку (покажчика) цитат, які намагаються виписати. Потім, закінчивши читання книги, роблять виписки або складають конспект.

### ***Питання для самоперевірки:***

- 1. У письмовій формі порівняйте особливості наукового й науково-популярного стилів. Виділіть щонайменше 5 відмінностей.*
- 2. Напишіть твір-роздум на тему: «Ідеальний викладач очима»*
- 3. Підготувати доповідь на тему : Наука як сфера людської діяльності та соціальний інститут.*

## **Лекція 5.**

Законодавче поле академічної доброчесності. Основні прояви академічної нечесності. Плагіат. Кодекс честі університету. Методи запобігання академічної нечесності. Поняття про інтелектуальну власність та авторське право.

### **СРС**

1. Навести приклади сучасних вітчизняних й зарубіжних професійних

Кодексів честі (Етичний кодекс членів Фулбрайтівського товариства

України (2008); Етичний кодекс ученого України (2009), Кодекс наукової етики (проект, 2005) т.д.

2. Проаналізувати статтю Джонса Р.М. Академічна корупція в Україні .

3. Пояснити значення таких висловів: академічна етика, академічна доброчесність, академічне шахрайство, авторське право

### **Література:**

1. Академічна чесність як основа сталого розвитку університету / Міжнарод. благод. фонд «Міжнарод. фонд дослідж. освіт. політики» ; за заг. ред. Т. В. Фінікова, А. С. Артюхова» [Електронний ресурс]. – Київ : Таксон, 2016. – 234 с. – Режим доступу до ресурсу:

<https://drive.google.com/file/d/0ByePGdGpHh6Wa1NoR3g4S1FaWVE/view>

2. Штефан О. Плагіат: поняття, ознаки, відповідальність / Олена Штефан // Теорія і практика інтелектуальної власності. – 2011. – № 6. – С. 17–25. – Режим доступу до ресурсу: <http://nadoest.com/shtefan-o-o-plagiat-ponyattya-oznaki-vidpovidaleniste>

3. Закон України «Про освіту» від 05.09.2017 № 2145-УІІІ <http://old.mon.gov.ua/files/normative/2017-10-26/8150/565.pdf>

Законодавче поле академічної доброчесності.

26 вересня 2017 р. на сайті Парламенту України [опубліковано текст Закон України «Про освіту»](#), прийнятий 5 вересня 2017 р.

Однією зі засад державної політики у сфері освіти та принципи освітньої діяльності у Законі України “Про освіту ” визначено академічну доброчесність.

Стаття 42 Закону України "Про освіту" присвячена академічній доброчесності.

Одним з основних завдань Закону України «Про вищу освіту» є удосконалення правових механізмів реалізації конституційного права громадян на рівний доступ до якісної освіти на всіх рівнях, створення умов для освіти упродовж життя.

Останні роки українська наукова та освітня спільнота все більше звертається до питань академічної доброчесності та впровадження міжнародних академічних стандартів. У цивілізованому академічному світі велика роль відводиться фундаментальним цінностям академічної доброчесності. З точки зору світових стандартів вищої школи академічна доброчесність це дієвий інструмент забезпечення якості вищої освіти.

Міжнародний центр академічної доброчесності при Ратлендському інституті етики, Університет Клемсон в Південній Кароліні, розробив документ

«Фундаментальні цінності академічної доброчесності». За цим підходом, академічна доброчесність – це відданість академічної спільноти, навіть перед лицем труднощів, шести фундаментальним цінностям: чесності, довірі, справедливості, повазі, відповідальності й мужності [1].

Впровадження принципів академічної доброчесності в українських вищих навчальних закладах – це питання підняття якості вищої освіти та репутації самих ВНЗ, підвищення їхнього рейтингу, визнання дипломів університетів на європейському та світовому рівнях, підвищення конкурентоспроможності випускників цих ВНЗ.

**Академічна доброчесність** - це сукупність етичних принципів та визначених законом правил, якими мають керуватися учасники освітнього процесу під час навчання, викладання та провадження наукової (творчої) діяльності з метою забезпечення довіри до результатів навчання та/або наукових (творчих) досягнень.

**Дотримання академічної доброчесності** педагогічними, науково-педагогічними та науковими працівниками **передбачає**:

- посилання на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей;
- дотримання норм законодавства про авторське право і суміжні права;
- надання достовірної інформації про методики і результати досліджень, джерела використаної інформації та власну педагогічну (науково-педагогічну, творчу) діяльність;
- контроль за дотриманням академічної доброчесності здобувачами освіти
- об'єктивне оцінювання результатів навчання.

**Дотримання академічної доброчесності** здобувачами освіти **передбачає**:

- самостійне виконання навчальних завдань, завдань поточного та підсумкового контролю результатів навчання (для осіб з особливими освітніми потребами ця вимога застосовується з урахуванням їхніх індивідуальних потреб і можливостей);
- посилання на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей;
- дотримання норм законодавства про авторське право і суміжні права;
- надання достовірної інформації про результати власної навчальної (наукової, творчої) діяльності, використані методики досліджень і джерела інформації.

Доброчесність в сучасному цивілізованому світі є тим наріжним каменем, який складає фундамент внутрішньої гармонії людини, стійкість її характеру та послідовність морального образу. Вища освіта через навчання і дослідження фактично скріплює цей фундамент елементами академічної доброчесності, які

покликані виховувати інтелектуальну гідність і повагу до різноманіття думок та ідей, реалізуючи тим самим свою соціальну місію[1].

Академічна доброчесність означає, що в процесі навчання чи досліджень, студенти, викладачі та науковці керуються, передусім, принципами чесності, чесною праці та навчання. Неприйнятним є плагіат, списування, несанкціоноване використання чужих напрацювань.

Нажаль, на сьогодні, виходячи із міжнародного дослідження студентів економічного і бізнес-профілю, яке базувалось на опитуванні респондентів з багатьох куточків світу, у тому числі з України, було показано, що випадки академічного шахрайства найчастіше зустрічаються саме в нашій країні, а найменше схильності до таких проступків у представників Албанії, Киргизстану і США [1].

Потрібно наголосити, що академічна доброчесність стосується не лише якості освіти – вона напряду впливає на те, яких громадян виховує система вищої освіти в країні, які цінності закладаються під час навчання у ВНЗ та яким є «секрет успіху» в суспільстві. Чи це важка і наполеглива праця, яка допомагає досягати успіхів як окремій людині, так і країні в цілому, чи це обман, шахрайство та сумнівна спритність, які потім стають нормами суспільних відносин і тягнуть країну на дно.

Дотримання академічної доброчесності для здобувачів вищої освіти передбачає: самостійне виконання навчальних завдань, завдань поточного та підсумкового контролю результатів навчання (для осіб з особливим освітніми потребами ця вимога застосовується з урахуванням їх індивідуальних потреб і можливостей); посилення на джерела інформації у разі використання ідей, тверджень, відомостей; дотримання норм законодавства про авторське право; надання достовірної інформації про результати власної навчальної (наукової, творчої) діяльності.

## 2. Основні прояви академічної нечесності.

### **Порушенням академічної доброчесності вважається:**

- академічний плагіат - оприлюднення (частково або повністю) наукових (творчих) результатів, отриманих іншими особами, як результатів власного дослідження (творчості) та/або відтворення опублікованих текстів (оприлюднених творів мистецтва) інших авторів без зазначення авторства;
- самоплагіат - оприлюднення (частково або повністю) власних раніше опублікованих наукових результатів як нових наукових результатів;
- фабрикація - вигадкування даних чи фактів, що використовуються в освітньому процесі або наукових дослідженнях;
- фальсифікація - свідомо зміна чи модифікація вже наявних даних, що стосуються освітнього процесу чи наукових досліджень;
- списування - виконання письмових робіт із залученням зовнішніх джерел інформації, крім дозволених для використання, зокрема під час оцінювання результатів навчання;
- обман - надання завідомо неправдивої інформації щодо власної освітньої (наукової, творчої) діяльності чи організації освітнього процесу; формами обману є, зокрема, академічний плагіат, самоплагіат, фабрикація, фальсифікація та списування;



- хабарництво - надання (отримання) учасником освітнього процесу чи пропозиція щодо надання (отримання) коштів, майна, послуг, пільг чи будь-яких інших благ матеріального або нематеріального характеру з метою отримання неправомірної переваги в освітньому процесі;
- необ'єктивне оцінювання - свідоме завищення або заниження оцінки результатів навчання здобувачів освіти.

**За порушення академічної доброчесності педагогічні, науково-педагогічні та наукові працівники закладів освіти можуть бути притягнені до такої академічної відповідальності:**

- відмова у присудженні наукового ступеня чи присвоєнні вченого звання;
- позбавлення присудженого наукового (освітньо-творчого) ступеня чи присвоєного вченого звання;
- відмова в присвоєнні або позбавлення присвоєного педагогічного звання, кваліфікаційної категорії;
- позбавлення права брати участь у роботі визначених законом органів чи займати визначені законом посади.

**За порушення академічної доброчесності здобувачі освіти можуть бути притягнені до такої академічної відповідальності:**

- повторне проходження оцінювання (контрольна робота, іспит, залік тощо);
- повторне проходження відповідного освітнього компонента освітньої програми;
- відрахування із закладу освіти (крім осіб, які здобувають загальну середню освіту);
- позбавлення академічної стипендії;
- позбавлення наданих закладом освіти пільг з оплати навчання.

Види академічної відповідальності (у тому числі додаткові та/або деталізовані) учасників освітнього процесу за конкретні порушення академічної доброчесності визначаються спеціальними законами та/або внутрішніми положеннями закладу освіти, що мають бути затверджені (погоджені) основним колегіальним органом управління закладу освіти та погоджені з відповідними органами самоврядування здобувачів освіти в частині їхньої відповідальності.

Порядок виявлення та встановлення фактів порушення академічної доброчесності визначається уповноваженим колегіальним органом управління закладу освіти з урахуванням вимог цього Закону та спеціальних законів.

Кожна особа, стосовно якої порушено питання про порушення нею академічної доброчесності, має такі права:

- ознайомлюватися з усіма матеріалами перевірки щодо встановлення факту порушення академічної доброчесності, подавати до них зауваження;
- особисто або через представника надавати усні та письмові пояснення або відмовитися від надання будь-яких пояснень, брати участь у дослідженні доказів порушення академічної доброчесності;

- знати про дату, час і місце та бути присутньою під час розгляду питання про встановлення факту порушення академічної доброчесності та притягнення її до академічної відповідальності;

- оскаржити рішення про притягнення до академічної відповідальності до органу, уповноваженого розглядати апеляції, або до суду.

Форми та види академічної відповідальності закладів освіти визначаються спеціальними законами.

За дії (бездіяльність), що цим Законом визнані порушенням академічної доброчесності, особа може бути притягнута до інших видів відповідальності з підстав та в порядку, визначених законом.

Поняття про інтелектуальну власність та авторське право.

У проекті нового рамкового Закону України «Про освіту» вперше на законодавчому рівні подається тлумачення терміна: «академічна доброчесність» – це сукупність етичних принципів та визначених законом правил, якими мають керуватися учасники освітнього процесу під час навчання, викладання та провадження наукової (творчої) діяльності з метою забезпечення довіри до результатів навчання та/або наукових (творчих) досягнень [2, с. 42, п. 1].

Для педагогічних, науково-педагогічних та наукових працівників важливим є посилання на джерела інформації у разі використання ідей, тверджень, відомостей; дотримання норм законодавства про авторське право; надання достовірної інформації про результати досліджень та власну педагогічну (науково-педагогічну, творчу) діяльність; контроль за дотриманням академічної доброчесності здобувачами освіти; дотримання загальноприйнятих етичних норм; дотримання норм Конституції і законів України.

На початку 2016 року Американські ради з міжнародної освіти спільно з Міністерством освіти і науки України та за підтримки Посольства Сполучених Штатів розпочали Проект Сприяння академічній доброчесності в Україні = STRENGTHENING ACADEMIC INTEGRITY IN UKRAINE PROJECT (SAIUP), який охопив 10 українських університетів з різних регіонів. Термін реалізації Проекту – 1 січня 2016 року – 31 грудня 2019 року.

Метою Проекту є донести до університетської спільноти значення академічної доброчесності і наслідки недотримання її постулатів.

Передбачено, що в рамках Проекту сприяння академічній доброчесності серед завдань, які стоять в процесі його реалізації студенти, викладачі та персонал ВНЗ отримають практичні знання та навички про основні принципи поняття «Академічна доброчесність», а також план дій по впровадженню цих принципів в своєму ВНЗ.

Одним із інструментів дотримання академічної чесності є кодекс честі, який приймають університети. Кодекс честі це документ, який встановлює загальні моральні принципи та правила етичної поведінки осіб, що працюють і навчаються у ВНЗ.

На сьогоднішній день все більше університетів приєднується до Проекту, приймаються Кодекси честі. З метою прищеплення навичок написання та оформлення наукових текстів, популяризації культури академічного письма у студентів, розробляється і впроваджується курс «Основи академічного письма».

### **Питання для самоперевірки:**

1. *Вважається, що освіта, мораль і право нерозривно пов'язані.*

*Поясніть у письмовій формі Ваш погляд на проблему.*

2. *Дослідники укладають переліки «смертних гріхів» освітньої політики і практики. Зокрема, до одного з цих переліків потрапили такі характеристики як: зарозумілість, скупість, заздрість, інертність, гнів, марнотратство, жадібність тощо. Складіть власний перелік із 10 позицій (за значимістю), обґрунтуйте кожну з них.*

3. *Перерахуйте відомі Вам прояви академічної нечесності та розкрийте їхню сутність.*

### **Лекція 6.**

#### **Наукова публікація як засіб фіксації та оприлюднення наукового результату.**

Підготовка й написання наукового тексту. Структурно-змістові особливості навчально-наукового твору. Чинні стандарти і правила оформлення посилань і цитувань в освітніх наукових роботах. Міжнародні стилі оформлення списку наукових публікацій.

#### **СРС**

1. Дати характеристику основним жанрам наукового мовлення.
2. Назвати вимоги до оформлення наукових робіт.
3. Загальні положення та правила складання бібліографічних посилань.

#### **Література:**

1. Семенов О.М. Академічне письмо: лінгвокультурологічний підхід: навч. посіб. / О.М. Семенов, О.Л. Фаст. – Суми: СумДПУ імені А.С.Макаренка, 2015. – 220 с.

2. Семенов О.М. Культура наукової української мови: навч. посіб. / О.М. Семенов. – 2-ге вид., стереотип. – К.: ВЦ «Академія», 2012. – 216 с. – (Серія «Альма-матер»). <https://studfiles.net/preview/5319319/page:4/>

3. Міжнародні правила цитування та посилання в наукових роботах : методичні рекомендації / автори-укладачі: О. Боженко, Ю. Корян, М. Федорець ; редколегія: В. С. Пашкова, О. В. Воскобойнікова-Гузева, Я. Є. Сошинська, О. М. Бруй ; Науково-технічна бібліотека ім. Г. І. Денисенка Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського» ; Українська бібліотечна асоціація. – Київ : УБА, 2016. – Електрон. вид. – 1 електрон. опт. диск (CD-ROM). – 117 с. – ISBN 978-966-97569-2-3.

[http://www.kspu.edu/FileDownload.ashx/International%20style%20citations\\_2017.pdf?id=d1b22a28-96eb-4ca4-9ac7-8e29a393b9fb](http://www.kspu.edu/FileDownload.ashx/International%20style%20citations_2017.pdf?id=d1b22a28-96eb-4ca4-9ac7-8e29a393b9fb)

## **1. Наукова публікація як засіб фіксації та оприлюднення наукового результату.**

Для майбутнього фахівця, науковця дуже важливим є володіння методологією підготовки наукової публікації. Написання реферату, наукової статті, тез доповідей на конференції повинно відповідати вимогам жанру публікації і відповідно сприйматись читачами і слухачами. Це висуває певні вимоги до логіки побудови їх, форми, стилю і мови.

Розглянемо методику підготовки окремих видів публікацій чи виступів, враховуючи при цьому особливості кожного виду, залежність від рівня завершеності дослідження, а також з врахуванням кола читачів чи слухачів, на яких вони розраховані.

Наукова публікація (в перекладі з латинського -publicato - оголошую всенародно, оприлюднюю) - це доведення інформації до громадськості за допомогою преси, радіомовлення, телебачення; розміщення в різних виданнях (газетах, книгах, підручниках).

Головні функції публікацій:

- Оприлюднення результатів наукової роботи;
- Сприяння встановленню пріоритету автора при аналогічних за змістом наукових статтях;
- Свідчення про особистий внесок дослідника в розробку наукової проблеми;
- Підтвердження достовірності основних результатів і висновків наукової роботи, її новизни та наукового рівня, оскільки після виходу в світ публікація стає об'єктом вивчення й оцінки широкою науковою громадськістю;
- Підтвердження факту апробації та впровадження результатів і висновків дисертації;
- Відображення основного змісту, наукового рівня та новизни дослідження;
- Забезпечення первинною науковою інформацією суспільства, повідомлення про появу нового наукового знання, передача його у загальне користування.

Науковим вважається видання результатів теоретичних або емпіричних досліджень, а також підготовлених науковцями до публікації пам'яток культури, історичних документів, літературних текстів. Воно призначене для фахівців відповідної галузі та наукової роботи. Наукові видання можуть бути двох груп:

- науково-дослідні;
- джерелознавчі.

До науково-дослідних належать

- монографія (наукова праця, присвячена дослідженню однієї теми);
- науковий реферат (автореферат) - коротке викладення автором змісту наукового дослідження, дисертаційної роботи перед поданням її до захисту;
- інформативний реферат - коротке письмове викладення однієї наукової праці, що стисло висвітлює її зміст. Він акцентує увагу на нових повідомленнях;

- тези доповідей, а також матеріали наукової конференції (неперіодичний збірник підсумків конференції, доповідей, рекомендацій та рішень);

- збірники наукових праць (збірники матеріалів досліджень наукових статей, виконаних у наукових установах, навчальних закладах).

## **2. Підготовка й написання наукового тексту. Структурно-змістові особливості навчально-наукового твору**

Особливості наукового тексту науковий текст обов'язково відображає ту чи іншу проблему, висуває гіпотези, орієнтує на нове знання, характеризуються доцільністю і раціональністю усіх положень, орієнтований на досягнення дослідницької мети та завдань;

У він має раціональний характер, складається із суджень, умовиводів, побудованих за правилами логіки науки і формальної логіки;

- широке використання понятійного, категоріального апарату науки;

- текст не ґрунтується на образі, не активізує почуттєвий світ його читача, а орієнтований на сферу раціонального мислення;

- його призначення не в тому, щоб змусити повірити, а в тому, щоб довести, обґрунтувати, аргументувати істину. Структура наукового тексту

1. Вступна частина, у якій окреслюють проблему, мету і завдання, гіпотези і методи дослідження.

2. Дослідна частина тексту описує дослідження і його результати.

## **3. Висновкова частина тексту регламентує висновки і рекомендації для проведення подальших наукових досліджень.**

Мистецтво наукового тексту полягає у тому, щоб не тільки рельєфно відобразити окремі його складові, а й інтегрувати їх у цілісність. Загальні вимоги до наукового тексту

- Текст має бути чітко структурованим, переділятися на розділи і параграфи. Потрібно прагнути того, щоб кожен розділ був самостійним науковим дослідженням з певної складової загальної проблеми, щоб кожному складову було викладено в тексті, а текст був цілісним, а не фрагментарним.

- Крім членування тексту на розділи і параграфи, він має деталізований розподіл на значеннєві частини, абзаци і речення. Варто пам'ятати, що надмірне дроблення тексту утруднює його сприйняття, тому абзаци мають бути обґрунтованими і зводитися до викладу однієї думки.

- Текст має вирізнятися ком позиційністю.

- Початок і кінець абзців у науковому тексті - це найбільш інформативні місця; інші речення тільки розкривають, деталізують, обґрунтовують, конкретизують головну думку або є сполучними елементами.

- Під час викладу матеріалу необхідно уникати понять, які не можна тлумачити однозначно.

- У тексті не має бути повторів, зокрема, це стосується висновків, написання яких передбачає новий рівень систематизації й узагальнення.

- Науковий текст позбавлений авторського "Я". Перевагу варто надавати безособовим формам викладу.

3. Чинні стандарти і правила оформлення посилань і цитувань в освітніх наукових роботах. Міжнародні стилі оформлення списку наукових публікацій.

Покликання - уривок, витяг з якого-небудь тексту, який цитують у викладі матеріалу, з точною назвою джерела й вказівкою на відповідну сторінку. Бібліографічні покликання - це сукупність бібліографічних відомостей про цитовану працю.

Під час написання наукової роботи дослідник зобов'язаний оформлювати покликання на кожну цитату, наслідувану думку" приклад того чи іншого автора, у якого їх запозичені, ті ідеї чи висновки, на підставі яких розробляють проблеми чи розв'язують завдання, поставлені у статті, монографії тощо. Це дає змогу відшукати потрібний документ і перевірити точність зазначених відомостей, з'ясувати інформацію, обставини, контекст.

Відсутність покликань - підстава говорити про плагіат, а їх наявність визначає етику дослідника. Науковий етикет вимагає точно відтворювати цитований текст, бо найменше скорочення наведеного витягу може спотворити зміст, викладений автором.

Загальні вимоги до цитування такі:

а) текст цитати беруть у лапки, наводять у граматичній формі, в якій його подано у джерелі, зі збереженням особливостей авторського написання;

б) цитування повинно бути повним, без довільного скорочення авторського тексту, без спотворення думки автора. Пропуск слів, речень, абзаців за цитування позначають трьома крапками (...) або крапками в кутових дужках <...>, якщо перед випущеним текстом або за ним стояв розділовий знак, то його опускають;

в) кожну цитату обов'язково супроводжують покликанням на джерело;

г) за непрямого цитування слід максимально точно викладати думку автора, робити відповідні покликання на джерела.

У науковому світі існує понад 6 тисяч різних стилів (правил) цитування джерел в наукових роботах залежно від галузі, місця, в якому публікується робота, тощо. Ці правила розроблялися фаховими науковими об'єднаннями (наприклад, стиль цитування Асоціації сучасної мови (MLA Citation Style), стиль цитування Американського хімічного товариства (ACS Citation Style) чи стиль цитування Інституту інженерів з електротехніки та електроніки (IEEE Citation Style)), університетами чи їх підрозділами (наприклад, Гарвардський стиль цитування (Harvard Citation Style) чи Стандарт Оксфордського університету для цитування юридичних документів (OSCOLA style)). Правила оформлення цитувань та посилань введено в систему міжнародних стандартів ISO17 та національного стандарту ДСТУ1 в Україні, який введено в дію з 1 липня 2016 року.

Ванкувер стиль (Vancouver style)<sup>13</sup>, сфера застосування якого – медицина та фізичні науки; Гарвардський стиль посилання (Harvard Referencing Style)<sup>14,15</sup>, сфера застосування якого – гуманітарні науки та суспільні науки; Стиль Американського інституту фізики (AIP Style)<sup>12</sup>, сфера застосування якого – фізика; Стиль Американського хімічного товариства (ACS style)<sup>24</sup>, сфера застосування якого – хімія та інші природничі науки; Стиль Американської психологічної асоціації (APA style)<sup>6,7</sup>, сфера застосування якого – суспільні науки (соціологія, право, психологія, історія тощо); Стиль Асоціації сучасної

мови (MLA Style)<sup>8,20</sup>, сфера застосування якого – гуманітарні науки (мистецтво, література, філософія, релігія тощо); Стиль Інституту інженерів з електротехніки та електроніки (IEEE style)<sup>17</sup>, сфера застосування якого – інженерія, електроніка, телекомунікації, інформатика та інформаційні технології; Стиль Оксфордського університету для цитування юридичних документів (OSCOLA style)<sup>22</sup>, сфера застосування якого – юриспруденція; Чикаго стиль: автор-дата (Chicago style: Author-Date)<sup>10</sup>, сфера застосування якого – фізичні, природничі та суспільні науки; Чикаго стиль: виноски та бібліографія (Chicago style: Notes and Bibliography)<sup>11</sup>, сфера застосування якого – гуманітарні науки (мистецтво, література, філософія, релігія тощо.)

### ***Питання для самоперевірки:***

1. Посилання на використану літературу в Україні та закордоном суттєво відрізняються. Оберіть 3 статті, опубліковані у фахових виданнях. (Для цього з'ясуйте, що таке фахове видання. Перегляньте перелік фахових видань із Вашої спеціальності.) Зробіть посилання на обрані статті у 3-х закордонних журналах, так ніби Ви надіслали їм для публікації власні статті, а 3 обрані Вами статті є у списку використаної Вами літератури. (З'ясуйте вимоги кожного видання до оформлення статей.) Пам'ятайте, що статті, опубліковані українською мовою, спочатку потрібно транслітерувати, а лише згодом перекласти на іноземну мову. (З'ясуйте що таке транслітерація.)

## **Лекція 7.**

### **Ділові переговори: класифікація, структура**

Бесіда як форма спілкування між людьми. Ділова бесіда. Ділові переговори: класифікація, структура; прийоми на різних етапах перемовин.

#### **СРС**

1. Принципи проведення успішної ділової бесіди.
2. Особливості проведення принципових переговорів.
3. Підготувати доповідь на одну з запропонованих тем.

#### **Література:**

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. 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/>

Бесіда – це така форма спілкування, яка застосовується з метою обміну думками, інформацією, почуттями тощо. Бесіда використовується, перш за все,

як інструмент спільного пошуку оптимального вирішення різноманітних проблем.

Існують різні види бесід. Якщо за основу класифікації взяти мету спілкування та зміст бесіди, то можна розрізнити бесіди ритуальні, глибинно-особистісні та ділові. Ритуальні бесіди – це такі, в яких люди спілкуються, дотримуючись певних правил та норм поведінки. Глибинно-особистісні бесіди стосуються нашого життя. Вони відбивають наше спілкування з близькими нам людьми – рідними, дітьми, друзями тощо. Велике місце в нашому житті відіграють ділові бесіди. Їх предметом є конкретне діло. Серед ділових бесід виділяють: інформаційні, бесіди в «конкурентній ситуації», бесіди «під тисненням співрозмовника», бесіди з метою викладення своєї позиції. Індивідуальна бесіда – це діалог двох співрозмовників, які значущі один для одного і прагнуть досягнення певної мети. При цьому індивідуальна бесіда стає такою формою, що сприяє зближенню їхніх поглядів, установленню контактів між ними, довіри і взаєморозуміння.

При підготовці до індивідуальної бесіди аналізується ситуація, в якій вона відбуватиметься, вивчаються типові та індивідуальні особливості співрозмовника, зокрема його інтереси і настанови. Найбільш поширена помилка в індивідуальній бесіді, зокрема в діловій, – намагання йти відразу ж до досягнення мети, жорстка орієнтація на кінцевий результат. Ця помилка зводиться до ігнорування підготовчого етапу бесіди. І тому нерідко розмова начебто йде, але вже з самого початку запрограмоване негативний її результат.

У більшості випадків починати спілкування, зокрема індивідуальну бесіду, бажано із встановлення контакту. Психологічний контакт – це духовний зв'язок між людьми, котрий забезпечує можливість взаєморозуміння і взаємовпливу. Контакт буває емоційним та інтелектуальним, епізодичним і постійним, усвідомленим і неусвідомленим, поверховим і глибинно-особистісним, вербальним і невербальним. Так, емоційний контакт виявляється у довірі чи недовірі, симпатії чи антипатії, в повазі чи неповазі до тих, з ким спілкуються. Інтелектуальний контакт базується на вмінні зрозуміти думку один одного, дібрати під час бесіди такі способи і засоби спілкування, аргументи для переконання, які будуть доступні іншому та прийняті ним. Епізодичний контакт свідчить про інтерес до людини або до її інформації, думок лише на певному етапі спілкування. Постійний контакт проявляється у взаємній повазі, глибокому інтересі співрозмовників один до одного. Поверховий контакт – це спільність в оцінках, емоціях з приводу загального ставлення до тих чи інших ситуацій, конкретних людей. Глибинно-особистісний контакт є свідченням повного взаєморозуміння ситуацій, проблем і взаємосприйняття один одного разом з основними цінностями, установками, почуттями. Вербальний контакт встановлюється в мовленнєвому спілкуванні, а невербальний – у несловесному (за допомогою погляду, міміки, жестів, пози тощо). Найчастіше контакт



починається із «зустрічі поглядів». Важко бути невічливим до того, хто дивиться тобі в очі. Перший погляд може бути миттєвим, пристрасним, зацікавленим, відкритим, довірливим тощо. Про доброзичливість людини свідчать легка посмішка, нахил корпусу, голови в бік співбесідника, зацікавленість у виразі очей. Після контакту очей слід привітатися і зробити паузу, яка необхідна для того, щоб інша людина мала можливість уключитися в розмову. Після взаємного привітання йде знайомство. Існує багато правил етикету, які передбачають поведінку людей на цьому етапі. З погляду психологів, дуже важливо вже при першій зустрічі запам'ятати прізвище, ім'я співбесідника, його посаду. Ще Д. Карнегі писав, що для людини звук її імені є найсолодшим і найважливішим звуком в людській мові.

Нарада – один із найефективніших способів обговорення важливих питань і прийняття рішень у всіх сферах виробничого, громадського, культурного і політичного життя. Вона дає можливість спільно аналізувати важливі питання й висловлювати свої думки та пропозиції, приймати найоптимальніші рішення. Завдяки нараді виявляються погляди зацікавлених сторін на ту чи іншу проблему, а також є можливість інформувати їх про плани керівництва. Якщо учасники обмінюються думками, обговорюють проблеми і спільними зусиллями доходять певних висновків, ефект від такої наради буде значним. Якщо ж нарада не дає очікуваних наслідків, вона перетворюється на колективне марнування часу.

Навряд чи зможе успішно провести нараду керівник, який зверхньо ставиться до її учасників, недооцінює їх. Головуючому необхідно уважно прислухатися до висловлювань кожного, бо ефективність нарад якраз і полягає в тому, щоб виробити спільну думку, яка нерідко важить набагато більше суми окремих думок членів колективу. Важливо також однаково ставитися до всіх учасників наради. Як тільки присутні за ледь помітними ознаками відчують, що головуючий комусь симпатизує, його авторитет відразу ж похитнеться. Доброзичлива атмосфера, необхідна для вільного обміну думками, зникне, а натомість з'явиться напруження, яке згодом може привести до запальних суперечок. Завдання головуючого полягає не у виголошенні промови чи доповіді. Він повинен відкрити нараду і в короткому вступному слові охарактеризувати проблему, яку треба обговорити. Під час наради керівник за допомогою певних запитань має заохочувати людей до дискусії, постійно систематизувати та періодично підсумовувати висловлені думки, ставити на обговорення нові питання і, нарешті, підбити підсумки. Таким чином, нарада є важливою формою ділового спілкування.

**Ділові переговори** — це складна форма взаємодії з цільовою аудиторією, якою зазвичай виступає новий партнер, котрий, у свою чергу, є організацією, суб'єктом економічної діяльності і для якого фірма — ініціатор ділових переговорів також є цільовою аудиторією. Тобто сторони — учасники ділових

переговорів водночас є і організацією, і цільовою аудиторією. Таким чином, ділові переговори — це дво- або багатосторонній переговорний процес, учасники якого мають певні інтереси, здібності й можливості їх реалізувати або самостійно, або разом з іншими суб'єктами економічної діяльності.

А тому ділові переговори потребують усебічного вивчення й аналізу не лише власних інтересів, здібностей і можливостей їх реалізувати, а й важливих характеристик ділових партнерів — учасників переговорів.

Зазвичай у переговорах беруть участь делегації від підприємств, фірм, корпорацій, державних закладів, до складу яких входять спеціалісти різного фаху, рівня підготовки та переговорного досвіду. Це значно ускладнює процес переговорів.

Запорукою ж успішних ділових переговорів є ретельне вивчення спеціалістами зі зв'язків з громадськістю можливого складу делегації, підготовка об'єктивної характеристики не лише фірм-партнерів, а й кожного члена делегації переговорного процесу.

У вітчизняній і зарубіжній науці напрацьовано основні принципи та умови, дотримання яких сприяє раціональній організації та ефективному проведенню ділових переговорів.

### **Сутність ділових переговорів.**

У вітчизняній і зарубіжній літературі є багато різноманітних підходів до визначення суті та необхідності ділових переговорів, їх місця і ролі в економічній діяльності як важливого аспекту практичної діяльності керівництва підприємств, фірм, корпорацій та служб зв'язків з громадськістю.

Узагальнивши всі основні підходи до аналізу ділових переговорів, їх можна визначити як організаційну (самоорганізаційну) форму встановлення та юридичної фіксації виробничо-економічних, комерційних зв'язків між зацікавленими у спільній діяльності економічно вільними, самоорганізованими, самокерованими суб'єктами економічної діяльності.

**Ділові переговори** — це організований процес, у якому чітко визначена мета взаємодії партнерів (учасників переговорів), яка у перспективі реалізується в конкретних умовах, за конкретних обставин, на користь сторін — учасників переговорів.

Процес організації переговорів має розпочинатися з чіткого визначення керівництвом фірми — ініціатора переговорів та її службою зв'язків з громадськістю сутності й актуальності

Переговори фактично відбуваються щодня - в діловій сфері, у родині, навіть у суді, але вести їх нелегко. Існують три методи ведення переговорів: м'який, жорсткий і принциповий.

М'який метод. М'яка за характером людина прагне уникнути особистого конфлікту і заради досягнення згоди охоче йде на поступки. Вона хоче

полюбовної розв'язки, але найчастіше справа закінчується тим, що ця людина почувається ущемленою.

**Жорсткий метод.** Жорсткий учасник переговорів розглядає будь-яку ситуацію як змагання волі, у якому сторона, яка зайняла крайню позицію і завзято стоїть на своєму, одержить більше. Він хоче перемогти, але часто все закінчується тим, що викликає таку ж жорстку ситуацію, яка виснажує його самого і його ресурси, а також псує відносини з іншою стороною.

**Метод принципів переговорів** - люди звичайно намагаються знайти компроміс між прагненням до власних цілей і бажанням зберігати добрі стосунки з оточуючими. У цьому нам може допомогти "Метод принципового ведення переговорів". Це третій шлях ведення переговорів, який передбачає позицію, засновану не на слабкості чи жорсткості, а, скоріше, об'єднує і те й інше. Цей метод, розроблений у рамках Гарвардського проекту по переговорах, полягає в тому, щоб вирішувати проблеми на основі їхніх якісних властивостей, тобто виходячи із суті справи, а не торгуватися з приводу того, на що може піти кожна зі сторін. Він передбачає, що ви прагнете знайти взаємну вигоду там, де тільки можливо, а там, де ваші інтереси не збігаються, варто наполягати на такому результаті, який був би заснований на якихось справедливих нормах, незалежно від волі кожної зі сторін. Метод принципів переговорів означає жорсткий підхід до розгляду суті справи, але передбачає м'який підхід до відносин між учасниками переговорів. Принципові переговори показують, як досягти того, що вам належить по праву і залишитися при цьому в рамках пристойності. Цей метод дає можливість бути справедливим, одночасно захищаючи від тих, хто міг би скористатися вашою чесністю. Він може бути використаний для вирішення одного питання або декількох, в обставинах, запропонованих ритуалом, або в умовах непередбаченої ситуації. Метод принципів переговорів є стратегією, призначеною для досягнення всіх цілей і завдяки цьому поступово входить й у наше життя нарівні з іншими методами і витісняючи їх.

Крім принципового методу, існує метод позиційних дискусій, при якому наголос робиться не на суть суперечки, а на позиції кожної зі сторін. Цей метод не відповідає основним критеріям: він не ефективний, не досягає мети, псує відносини між сторонами.

Принциповий метод складає альтернативу позиційному підходу і призначений для ефективних і дружніх переговорів та досягнення розумного результату. Він може бути зведений до чотирьох основних пунктів: 1) люди - розмежування між учасниками переговорів і предметом переговорів; 2) варіанти - перш ніж вирішити, що робити, виділіть коло можливостей; 3) інтереси - зосередьтеся на інтересах, а не на позиціях; 4) критерії - наполягайте на тому, щоб результат ґрунтувався на якійсь об'єктивній нормі.

Розмежування між учасниками дискусій і обговорюваних проблем. Кожен учасник переговорів переслідує подвійний інтерес: щодо суті справи і взаємин між партнерами. Варто пам'ятати, що учасник переговорів - насамперед людина. Основною реальністю переговорів, що легко забувається в процесі міжнародних і ділових контактів, є те, що ми маємо справу не з абстрактними уявленнями "іншої сторони", а з людьми. Ваші партнери за столом переговорів мають емоції, глибоку прихильність до певних цінностей, різні життєві погляди, більше того, вони непередбачувані, так само, до речі, як і ви. Кожен учасник переговорів прагне дійти згоди, що задовольнило б насущні інтереси, - з цією метою переговори й ведуться.

Головний наслідок людського фактора в переговорах полягає у тому, що виникає тенденція відносин між сторонами з дискусією власне справи. Іноді зауваження, які робляться, щоб позначити проблему, сприймаються як особиста образа, що призводить до конфліктів.

При позиційному торзі виникає протиріччя між суттю проблеми й учасниками переговорів. Якщо, наприклад, для профспілкового лідера важливіші відносини з керуючим, ніж задоволення вимог робітників, то він поступиться у цьому позиційному торзі, але це коштуватиме йому стресового стану і психологічних збитків. Але вирішення суті питання і підтримання добрих гарних відносин не обов'язково мають бути цілями, що суперечать одна одній, якщо сторони зважилися врахувати обидва аспекти.

Переговори фактично відбуваються щодня - в діловій сфері, у родині, навіть у суді, але вести їх нелегко. Існують три методи ведення переговорів: м'який, жорсткий і принциповий.

М'який метод. М'яка за характером людина прагне уникнути особистого конфлікту і заради досягнення згоди охоче йде на поступки. Вона хоче полюбовної розв'язки, але найчастіше справа закінчується тим, що ця людина відчувається ущемленою.

Жорсткий метод. Жорсткий учасник переговорів розглядає будь-яку ситуацію як змагання волі, у якому сторона, яка зайняла крайню позицію і завзято стоїть на своєму, одержить більше. Він хоче перемогти, але часто все закінчується тим, що викликає таку ж жорстку ситуацію, яка виснажує його самого і його ресурси, а також псує відносини з іншою стороною.

Метод принципових переговорів - люди звичайно намагаються знайти компроміс між прагненням до власних цілей і бажанням зберігати добрі стосунки з оточуючими. У цьому нам може допомогти "Метод принципового ведення переговорів". Це третій шлях ведення переговорів, який передбачає позицію, засновану не на слабкості чи жорсткості, а, скоріше, об'єднує і те й інше. Цей метод, розроблений у рамках Гарвардського проекту по переговорах, полягає в тому, щоб вирішувати проблеми на основі їхніх якісних властивостей, тобто виходячи із суті справи, а не торгуватися з приводу того, на що може піти

кожна зі сторін. Він передбачає, що ви прагнете знайти взаємну вигоду там, де тільки можливо, а там, де ваші інтереси не збігаються, варто наполягати на такому результаті, який був би заснований на якихось справедливих нормах, незалежно від волі кожної зі сторін. Метод принципівих переговорів означає жорсткий підхід до розгляду суті справи, але передбачає м'який підхід до відносин між учасниками переговорів. Принципові переговори показують, як досягти того, що вам належить по праву і залишитися при цьому в рамках пристойності. Цей метод дає можливість бути справедливим, одночасно захищаючи від тих, хто міг би скористатися вашою чесністю. Він може бути використаний для вирішення одного питання або декількох, в обставинах, запропонованих ритуалом, або в умовах непередбаченої ситуації. Метод принципівих переговорів є стратегією, призначеною для досягнення всіх цілей і завдяки цьому поступово входить й у наше життя нарівні з іншими методами і витісняючи їх.

Крім принципівого методу, існує метод позиційних дискусій, при якому наголос робиться не на суть суперечки, а на позиції кожної зі сторін. Цей метод не відповідає основним критеріям: він не ефективний, не досягає мети, псує відносини між сторонами.

Принциповий метод складає альтернативу позиційному підходу і призначений для ефективних і дружніх переговорів та досягнення розумного результату. Він може бути зведений до чотирьох основних пунктів: 1) люди - розмежування між учасниками переговорів і предметом переговорів; 2) варіанти - перш ніж вирішити, що робити, виділіть коло можливостей; 3) інтереси - зосередьтеся на інтересах, а не на позиціях; 4) критерії - наполягайте на тому, щоб результат ґрунтувався на якійсь об'єктивній нормі.

### ***Підготовка до ведення переговорів***

Підготовка до переговорів проводиться у двох напрямках: змістовому і організаційному.

Організаційними питаннями підготовки переговорів є:

- визначення часу ( фахівці з переговорного процесу вважають, що найкращий час зустрічі – задовго до чи за півгодини після обіду; у середу чи четвер, тобто у середині робочого тижня, а не на його початку чи в кінці);
- регламент переговорів ( як правило, 1,5-2 години);
- місце зустрічі ( це може бути приміщення кожної зі сторін по черзі або нейтральна територія; офіс має бути підготовлений до зустрічі: стіл (краще круглої форми), нотатники, олівці, стакани, вода, попільниці);
- склад делегації (керівник та співробітники, що компетентні у питаннях, які будуть обговорюватися).

На важливості підготовчого етапу переговорів акцентується в книзі Р. Фішера та Д. Ертель “Підготовка до переговорів”. На думку авторів, найбільш

ефективним є системний підхід при підготовці до ведення переговорів, який полягає в необхідності “охопити” весь процес переговорів. Гарний результат переговорів може розглядатися як сума семи елементів [10].

- *Інтереси.* В переговорному процесі, ми хочемо досягти результату, який би відповідав нашим інтересам – те, що ми потребуємо або що цінимо. Чим більше ми будемо думати про свої інтереси заздалегідь, тим більша ймовірність того, що ми зможемо їх задовольнити.

- *Опції.* Під опціями розуміються можливі варіанти договору або частини можливого договору. Чим більше опцій ми здатні покласти на стіл переговорів, тим більша ймовірність того, що там виявиться та, яка зможе примирити наші різні інтереси.

- *Альтернативи.* Гарний результат повинен бути кращим, ніж люба альтернатива, наявна за межами столу ведення переговорів. Перед тим, як поставити підпис під угодою (або відхилити її), потрібно мати повне уявлення про те, що ми в змозі ще зробити.

- *Легітимність.* Ми не хочемо, щоб з нами поводитися несправедливо, не хочуть цього і інші люди. Тому корисно буде знайти зовнішні стандарти, які могли би використовуватися як меч для переконання інших, що з ними поведуться справедливо, і як щит для захисту себе від неправильної поведінки протилежної сторони.

- *Комунікація.* За рівних умов результат переговорів буде кращим, якщо він буде досягнутий уміло, що вимагає гарного двостороннього зв'язку, оскільки кожна із сторін переговорів бажає впливати на іншу. Нам необхідно заздалегідь продумати те, що ми можемо почути і що нам потрібно сказати.

- *Взаємовідносини.* Гарний результат переговорів приведе до того, що наші робочі взаємини скоріше покращаться, ніж погіршаться. Підготовка дає можливість врахувати фактор людської взаємодії – подумати про людей за переговорним столом. Ми повинні мати принаймні деяке бачення того, як налагодити такі стосунки, які полегшують, а не перешкоджають досягненню угоди.

- *Зобов'язання.* Якість результату переговорів оцінюється, окрім того, за змістом і реальністю обіцянок, які будуть на них дані. Цих зобов'язань, вочевидь, буде легше дотриматись, якщо ми продумаємо заздалегідь конкретні обіцянки, які реально, з точки зору їх виконання, ми можемо дати і чекати від протилежної сторони під час ведення або при завершенні переговорів.

Завершення переговорів не означає, що ваші стосунки закінчуються. Ви залишаєте свого партнера тільки для того, щоб пізніше повернутися й запропонувати нову послугу або товар. Фінал спілкування складається з кількох чітко розмежованих етапів, проходження яких поліпшує стосунки між вами й заохочує ваші зусилля майбутніми діловими контактами. Дослідження потенційних можливостей. Ви можете запропонувати партнеру призначати

нову зустріч або ж домовитися про зустріч зі спільними знайомими. Стимулюйте співрозмовників говорити про потреби, які можуть виникнути в них у майбутньому. Продемонструйте партнерові, що щиро зацікавлені в його майбутньому.

Визначення способів усунення можливих проблем. Обговоріть усі проблеми, що, на вашу думку, можуть виникнути. Запитайте партнера: "Які ви передбачаєте заходи на випадок виникнення таких-то ускладнень?" Наприклад, якщо ви продали комп'ютер, запитайте клієнта: "Що ви будете робити у разі раптового виходу з ладу такої-то функції, процесора?" або: "Яким способом ви, як правило, захищаєте дані, введені в пам'ять ваших машин?" Це дасть можливість запропонувати ефективну допомогу та продемонструвати партнерові, що ви обізнані з предметом і професійно зацікавлені в задоволенні потреб партнера. Поясніть, як ви передбачаєте реагувати на проблеми партнера. "От номер, за яким ви можете зателефонувати, якщо виникнуть проблеми. Ми дамо у ваше розпорядження компетентного оператора. Наша фірма відреагує на ваш запит протягом години". Спробуйте дізнатися, яку вашу реакцію клієнт вважає задовільною. Скажімо, реакцію на випадок, якщо продане вами обладнання зламається в найбільш невідповідний момент? Чи влаштує покупця відновлення його працездатності протягом двадцяти чотирьох годин? Як бути із заміною устаткування? Пряме запитання щодо можливих проблем переконає партнера, що в непередбаченій ситуації він дістане допомогу. Інколи краще знати про вимоги замовника раніше, ніж у нього насправді виникне проблема. Підписання договору. Пройдіться по договору ще раз, аж до найменших подробиць. Підписавши його, уточніть дату вашої чергової зустрічі.

### ***Питання для самоперевірки:***

1. Що впливає на результативність нарад?
2. Які якості керівника сприяють успішному проведенню нарад?
3. Яка роль головуючого на нараді?
4. Алгоритм ведення ділових переговорів

## **Лекція 8.**

### **Правила ведення суперечки. Полемічні прийоми.**

Визначення та класифікація суперечки. Правила ведення суперечки. Полемічні прийоми. Логічні та психологічні прийоми ведення полеміки.

#### **СРС**

1. Рекомендацій, що сприяють успіху в суперечці запропоновані Д.Корнегі.

2. Ознайомитись з прикладом наукової полеміки в дискусії Н. Бора і А. Ейнштейна.

3. Підготувати доповідь на одну з запропонованих тем.

### **Література:**

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. 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//>

Суперечка, полеміка займають важливе місце в житті суспільства і кожної людини, постійно супроводжують його з дитинства до старості. У суперечці, в ході обговорення важливих життєвих проблем його учасники прагнуть переконати один одного в правильності своїх поглядів, захищають, відстоюють і доводять істинність своїх суджень, відкидають ті погляди і судження, які вони вважають помилковими.

В умовах демократії і гласності, плюралізму думок, розходження позицій, взаємна критика — явища зовсім нормальні. Адже кожна людина має свій життєвий досвід, світоглядні установки, різний рівень культури, виховання, особливості характеру і психології, моральні цінності. Звідси і різноманітні оцінки соціальних процесів і історичних подій, своє бачення світу. Однак, як показує практика, багато хто в нашому суспільстві не уміють вести суперечку, не мають культуру полеміки, не вміють вести аргументований діалог, толерантно поводитися в суперечці. Суперечка у таких випадках перетворюється в перепалку, полеміка переходить в особисті образи, брутальність, у придушення опонента, а слушні пропозиції викликають вибух негативних емоцій. У цивілізованому суспільстві в прагненні до істини кожна людина повинна мати право на волю думок, його висловлення на взаємну конструктивну критику. Як тут не згадати слова Вольтера "Я ненавиджу Вашу думку, — писав він, — але я вмру за те, щоб Ви мали право її висловити".

Що таке суперечка, яка його сутність, як співвідносяться між собою поняття "суперечка", "диспут", "дискусія", "полеміка"? *Суперечка* — це зіткнення думок, позицій, у ході якого кожна зі сторін аргументовано відстоює своє розуміння обговорюваних проблем і прагне спростувати доводи інших сторін. Суперечка розглядається як словесне змагання, обговорення чогось між двома чи декількома людьми, при якому кожна зі сторін обстоює свою думку, свою правоту. В процесі ведення суперечки в явному чи неявному вигляді існує протиріччя, що дозволяє сформулювати проблему.



Існують різні види суперечки. Суперечка містить у собі як різновид диспут, дискусію, полеміку і виступає стосовно них як родове поняття. *Диспут* (лат. *disputatio*) — публічне усне обговорення якої-небудь спірної проблеми із залученням широкого кола фахівців і зацікавлених осіб, на якому заслуховуються доповіді по даній проблемі і, як правило, виступу опонентів. Диспут — публічна суперечка на наукову і суспільно важливу тему.

Під *дискусією* (лат. *discussio* — дослідження, розгляд, розбір) звичайно розуміють публічне обговорення яких-небудь проблем, спірних питань. Дискусія є найважливішою формою інтелектуального спілкування мета якої — з'ясування істини. Дискусія є ефективним способом переконання, тому що її учасники самі приходять до того чи іншого висновку.

Однієї з форм обміну думками є полеміка. *Полеміка* — (грец. *polemicos* — войовничий, ворожий) — суперечка на зборах, диспуті і т.д. по якому-небудь питанню, під час обговорення якої-небудь проблеми. Полеміка — це не просто суперечка, а така, при якому наявна конфронтація, протистояння, протиборство сторін, ідей. Якщо учасники дискусії, диспуту, зіставляючи різні точки зору, намагаються прийти до єдиної думки, знайти загальне рішення, установити істину, то ціль полеміки інша — не досягнення згоди, а перемога над іншою стороною, твердження власної точки зору. Полеміка — це насамперед боротьба, боротьба ідейна, світоглядна, моральна. У дискусії опоненти погоджуються в головному, основному, у полеміці розходяться в найважливішому. Однак варто враховувати те, що справжня полеміка ведеться не просто заради перемоги, як такої. Спираючись на принципові позиції, полемісти намагаються вирішити соціально значимі питання. Полеміка особливо необхідна, коли виробляються нові погляди, відстоюються загальнолюдські цінності, права людини, складається суспільна думка.

Поняття дискусія і полеміка різняться, але їх не слід протиставляти; за певних умов вони можуть переходити одне в одне. Полеміка теж може привести до взаєморозуміння, зближенню думок і навіть згоді опонентів.

Досить часто поняття диспут, дискусія, полеміка вживаються як синоніми до слова суперечка. Усі ці поняття виступають як форми інтелектуального спілкування і являють собою зіставлення, зіткнення різних точок зору. Істотною відмінністю між суперечкою, дискусією, диспутом і полемікою є те, що кожне з цих понять несе специфічне моральне і логіко-психологічне навантаження.

*Історія мистецтва суперечок* сягає давніх-давен. Ще у стародавніх мислителів дискусії, диспути розглядалися як засіб не тільки спілкування, а й розвитку наукового знання. В античних містах-полісах високо цінувалось уміння полемізувати, доводити свою правоту і здобувати собі прихильників у

процесі обговорення державних судових та інших справ. Мислителі Стародавньої Греції звернули увагу на те, що знання, отриманні та засвоєні в результаті відстоювання різних поглядів, набагато міцніші.

Спосіб ведення діалогу першим став застосовувати давньогрецький філософ Протагор, якому приписують твір «Мистецтво суперечки». Великий майстер діалогу Сократ виробив низку загальних прийомів розвитку думки в процесі полеміки, вимагав перевірки та доведення кожного висунутого положення, кожної думки.

Узагальнивши досвід Сократа, його учень Платон представив діалектику як метод аналізу і синтезу понять, як рух думки від багатоманітних конкретних їх значень до загальних понять-ідей.

Засновник формальної логіки Арістотель у своїх творах «Аналітика», «Категорії», «Риторика» виклав чимало думок про обмін думками у процесі суперечки. Його книга «Топіка» повністю присвячена діалектичним дискусіям.

Велика увага суперечкам приділялась у Стародавніх Індії та Китаї. Стародавні індійські логіки високо цінували такі риси учасника дискусії, як уміння знайти помилки в міркуваннях суперника, швидко схопити висловлене опонентами, швидко вникати в сутність їхньої думки, зберігати під час суперечок присутність духу, не нервувати, не допускати грубощів стосовно опонента.

В умовах середньовіччя релігійний догматизм і консерватизм патріархальних відносин включали суперечки як інструмент пізнання. Вершиною середньовічної діалектики стали праці П. Абеляра, особливо його праця «Так і ні».

Для науки епохи Відродження характерне надання дискусії наукового спрямування, розуміння ролі розуму і досвіду в пізнанні (діалоги Галілея, Бруно, Телезіо, Кампанелли). Великий внесок у теорію суперечок зробили Берклі, Юм, Дідро, Кант.

У XVII—XVIII ст. у полеміці і наукових дискусіях в основному відмовляються від посилань на авторитети і вимагають наводити факти, що підлягають перевірці. Яскраві сторінки мистецтва суперечки, полеміки пов'язані з іменами А. М. Радіщева, М. Г. Чернишевського, В. Г. Белінського, О. І. Герцена, В. О. Ключеського, Т. М. Грановського, Д. І. Менделєєва та ін. До полемічного діалогу вдавалися такі філософи, як В. С. Соловйов, С. Л. Франк, М. А. Бердяєв, М. І. Бухарін, А. В. Луначарський та ін.

Прикладом наукової полеміки є дискусії Н. Бора і А. Ейнштейна щодо принципу невизначеності, сформульованого Н. Бором. Дискусії В. Велера і І. Барцеліуса про особливості хімічної форми руху матерії, І. Павлова і І.

Сеченова про рефлекторний характер психічної діяльності є взірцем творчого подолання розбіжностей при дослідженні проблемних питань науки.

*Класифікація, основні принципи і правила ведення суперечки.*

Для того щоб суперечка дала позитивний результат, варто правильно поставити мету, визначити предмет суперечки, бути компетентним в обговорюваних питаннях, знати закони логіки, володіти культурою ведення дискусій, полеміки. Будь-яка суперечка, як про це було сказано вище, містить у собі наступні елементи:

- 1) теза, тобто те, істинність чого треба довести в суперечці;
- 2) доводи, чи аргументи, тобто думки, істинність яких перевірена і доведена практикою;
- 3) аргументацію, тобто уміння так зв'язати доводи (аргументи) з тезисом, щоб цей зв'язок логічно примусив визнати істинність тези;
- 4) уміння знайти вади в тезі, аргументах і зв'язку аргументів з тезою в опонента.

Наявність двох чи кількох тез і необхідність їхньої аргументації — перша відмітна риса дискусійного міркування. Друга стосується демонстрації доказів, що впливає із зіставленням систем аргументів по кожній тезі, виходячи з тих самих принципів добору доказів.

Неодмінною умовою всякої наукової суперечки, доказового міркування служить чітка визначеність тези, що не допускає двозначності. Інакше дискусія буде безпредметною і марною. У ході дискусії всі його учасники зобов'язані в кожне поняття вкладати строго відповідний йому зміст, не змінювати його довільно. Якщо опоненти в термін вкладають різний зміст, не уточнюючи понять, полеміка приречена на невдачу.

Щоб суперечка була конструктивною, важливо уточнити поняття, які використовуються. При уточненні змісту уживаних понять неприпустимо користатися "логічним колом". Він виникає в тому випадку, якщо невідоме поняття визначається саме через себе. "Авіація є авіація", "шасі є шасі", "аеродинамічне нагрівання є аеродинамічне нагрівання" і т.п. — приклади найпростішого кругового руху думки. Варто уникати алегоричних і образних виразів, афоризмів, метафор: "Авіація — це крила країни", і т.п., визначення повинне строго і чітко виражати сутність об'єкта. Не можна використовувати терміни, невідомі співрозмовнику. Наприклад, такі авіаційні терміни, як "флаттер", "бафтинг", "лонжерон", "стрингер", "шпангоут", і т.д. не слід вживати в суперечці з опонентом, що їх не знає. Прояснити предмет суперечки при їхній допомозі не можна.

Для створення дискусійного міркування необхідно вміти:

- 1) визначити обсяг і зміст предмета міркувань;
- 2) визначити його діалектично протилежні властивості, можливі варіанти відносини до нього для постановки дискусійного питання і конкретизації об'єкта міркувань;
- 3) формулювати тези — можливі відповіді на поставлене дискусійне питання;
- 4) будувати міркування дискусійного типу в залежності від черговості його використання в загальному ході дискусії (монолог-вступ, монолог-твердження, монолог-спростування, монолог-висновок);
- 5) підбирати системи аргументів для доказу висунутих тез;
- 6) зіставляти системи доказів з метою виявлення ступеню доведеності тез;
- 6) робити висновки по дискусії.

У процесі міркування:

— варто правильно виділити предмет суперечки й чітко його сформулювати. Стежте за тим, щоб у ваших доводах і аргументах не було протиріч, неприпустимо застосовувати взаємно заперечливі один одного судження;

— необхідно давати надійне обґрунтування істинності висунутих положень, уникати бездоказових тверджень, розпливчастості, двозначності, неконкретності, голослівності висловлюваних суджень.

Суперечка допомагає формувати в його учасників уміння зіставляти різні підходи, точки зору, аргументувати свої переконання в пошуках істини. Варіантів суперечки, полеміки безліч, вони багатопланові, різноманітні і неповторні, відрізняються різними обставинами й умовами, у яких відбувається зіткнення різних точок зору.

У літературі по логіці приводиться сім варіантів протікання суперечки залежно від мети логічних засобів побудови:

— евристичний підхід до ведення суперечки, коли одна зі сторін, не наполягаючи на своєму підході до вирішення проблеми, використовуючи інтуїцію і здоровий глузд, поступово схиляє до своєї точки зору інших учасників суперечки;

— логічний підхід до ведення суперечки, для якого характерний твердий логічний аналіз і аргументація, при яких, користуючись прийомам і правилами формальної логіки, учасники суперечки дійдуть висновку;

— софістичний підхід до ведення суперечки, при якому одна зі сторін прагне перемогти свого опонента будь-яким, навіть логічно неправильним шляхом, використовуючи так звані софізми. Софізм являє собою виверт, за

допомогою якого помилкове судження видається за щире. До такого прийому прибігають у тому випадку, коли ставиться задача будь що виграти суперечку. Типовий софістичний прийом — навмисна підміна тези в процесі суперечки, використання багатозначності;

— авторитарний підхід до ведення суперечки, коли одна зі сторін, спираючись на авторитети, або використовуючи свій авторитет, а нерідко і владу, нав'язує свою точку зору іншим;

— критичний підхід до ведення суперечки, коли одна зі сторін цілком акцентує увага лише на недоліках, слабких місцях і позиціях своїх опонентів, але не хоче і не прагне побачити позитивні елементи в протилежній точці зору;

— демагогічний підхід до ведення суперечки, що полягає в тім, що одна зі сторін веде суперечку не заради істини, а швидше за все для того, щоб повести дискусію убік від істини, переслідуючи при цьому свої особисті, часто невідомі учасникам суперечки, мети;

— прагматичний підхід до ведення суперечки, що полягає в тому, що одна чи інша сторона веде суперечку не заради істини, а переслідує свої практичні цілі, що сховані і невідомі співрозмовникам.

Суперечки можуть бути конструктивними і деструктивними. Ціль конструктивної суперечки спрямована на досягнення істини, на те, щоб спростувати ненауковий, дилетантський підхід до рішення проблеми на основі вироблення колективної думки і досвіду. Деструктивні цілі суперечки, як правило, приводять до розколу його учасників на непримиренні угруповання, заводять рішення проблем у тупик, ведуть до схоластики. Головна причина появи деструктивних елементів у діалозі — стереотипне догматичне мислення, нетерпимість до чужої думки, інакомисленню. Причиною деструктивності можуть бути й особистісні особливості його учасників, егоїзм, амбіційність, впевненість у власній непогрішності, категоричність суджень, нездатність йти на компроміс, поступитися власними інтересами, а також відсутність здорового глузду, нерозуміння реальних процесів, що відбуваються в суспільстві.

Потрібно враховувати і те, що суперечка, як правило, містить не тільки раціональні, але й емоційні елементи, що нерідко не тільки не проясняють, а затемнюють істину. Вступаючи в суперечку, потрібно бути коректним, витриманим, терпимим до думки опонента. Не можна допускати, щоб суперечка перетворилася в перепалку, в обмін грубощам. Філософ М. Монтень вважав, що вплив такого шаленого порадника, як роздратування, пагубне не тільки для розуму, але і для совісті. А лайка під час суперечки повинна заборонятися і каратися, як і інші словесні злочини.

Варто ставитися з повагою до поглядів і переконань свого опонента. Дуже важливо в суперечці налагодити контакт із ним, вникнути в суть наявних розбіжностей, виробити в себе готовність вислухати думку протилежної сторони і враховувати його протягом усієї дискусії. Довіра і взаємна ввічливість дуже позитивно впливають на людину і, в остаточному підсумку, на весь хід полеміки. "У диспуті, — писав І. Кант, — спокійний стан духу, поєднаний з доброзичливістю є ознакою наявності сили, унаслідок якої розум упевнений у своїй перемозі".

Поважне відношення опонентів один до одного, прагнення зрозуміти погляди і переконання супротивника, вникнути в сутність його позиції — необхідні умови продуктивності публічної суперечки, плідного обговорення проблеми. Коли суперечка ведеться для перевірки істини, така суперечка здобуває риси особливої краси, значно розширює кругозір опонентів. Поділяючи думки, люди стають духовно багатшими, як образно сказав Бернад Шю: "Якщо у вас є яблуко й у мене є яблуко і ми обмінялися яблуками, то у вас і в мене залишається по одному яблуку, а якщо у вас є ідея й у мене є ідея і ми обмінємося цими ідеями, то в кожного з нас буде по дві ідеї".

У суперечці, полеміці не можна бути зайво самовпевненим і категоричним, вважати тільки свою точку зору істиною в останній інстанції, нігілістично підходити до думок, доводів і міркувань інших людей. Інакше можна опинитися в положенні "двох учених", яких дотепно висміяв Шарль Луї Монтеск'є. Один з них цинічно заявив: "Те, що я сказав, — істина, тому що я сказав це". Інший стверджував: "Те, чого я не говорив, — не істина, тому що я не говорив цього".

Суперечка, полеміка вимагають компетентності, ерудиції, знань правил полемічного мистецтва, високої загальної культури, уміння мислити творчо, конструктивно. Успіх у суперечці значною мірою залежить від світоглядної переконаності, твердої позиції, відсутності байдужості, почуття занепокоєння, постійної роботи над собою. Суперечка, полеміка виступають як методи виховного впливу на особистість, ефективним способом формування переконання. Рівень, якість суперечки визначається, насамперед, рівнем інтелекту, цивілізованістю суспільства, зрілістю його мислення. Оволодіння культурою суперечки, уміння будувати обговорення з метою перебування правильних відповідей на поставлені життям питання є важливим чинником, що забезпечує будівництво правової, демократичної держави.

### ***Питання для самоперевірки:***

1. Дайте визначення понять «суперечка», «полемічне майстерність».
2. Які класифікації суперечок ви знаєте?
3. Розкажіть про історію мистецтва суперечки.

#### 4. Шляхи досягнення консенсусу.

### Лекція 9.

#### Культура писемного ділового мовлення. Мовні формули офіційних документів.

Культура писемного ділового мовлення. Мовні формули офіційних документів. Прийоми уніфікації мови службових документів. Культура складання документа: способи викладу матеріалу, відповідність частин, відбір мовних форм і т. п.

#### СРС

1. Правила оформлення тексту документа
2. Основні види документів
3. Підготувати доповідь на одну з запропонованих тем

#### Література:

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. Пентиліук 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//>

Писемна форма мовлення – це самостійна система комунікації, яка фіксує усне мовлення за допомогою графічних знаків, сприяє тривалому збереженню інформації, поширенню й засвоєнню знань, накопичених попередніми поколіннями, а також розширенню сфер людського спілкування.

Писемне мовлення, як і усне, підлягає нормуванню й регламентуванню. Проте, на відміну від усного, воно вирізняється точним дотриманням правил, складними логіко-смісловими зв'язками, чіткою структурно-семантичною та формальною організацією: обов'язкове дотримання порядку слів у реченні, використання складних синтаксичних конструкцій з визначеними семантичними відношеннями, суворий зв'язок речень в абзаці з урахуванням попереднього й подальшого контексту, поділ тексту на розділи й параграфи, використання посилань і виділень.

Основою писемного мовлення є літературне мовлення як провідна форма функціонування української мови.

Характер писемного мовлення багато в чому визначається специфічними умовами писемного спілкування і в першу чергу — відсутністю співрозмовника в момент висловлення думки. Усне мовлення в цьому плані виразно відрізняється від писемного: які б складні думки не висловлювали співрозмовники в процесі бесіди, вони завжди будуть упиратися на ситуацію, в якій відбувається ця розмова.

Одиницею писемного мовлення, тобто реальним проявом його, є текст (від лат. *textum* – тканина, зв'язок, побудова). Повідомлення, яке складається з кількох (чи багатьох) речень, характеризується змістовою й структурною завершеністю і певним відношенням автора до змісту висловлювання. Слово текст поширюється на різні обсягом одиниці: від записки, де лише одна фраза, до художнього чи наукового твору, обсягом тисячі сторінок.

Текст виразно членується на абзаци — чітко об'єднані змістом і будовою відрізки тексту. Речення всередині абзацу перебувають в досить тісних смислових і граматичних зв'язках між собою.

а) ознаки писемної мови

1. Писемне мовлення є вторинним стосовно до усного мовлення (воно й виникло пізніше і загалом спирається на усне мовлення як на своє джерело).

2. Писемне мовлення фіксується графічними, матеріальними знаками й сприймається зором. Самі по собі ці графічні знаки неоднорідні: серед них є літери українського алфавіту, цифри, різні наукові символи, умовні позначки, графіки, малюнки.

3. Писемна форма дає нам можливість фіксувати кимось висловлене, а це забезпечує збереження й відтворення чийогось мовлення у просторі й часі (тобто значно пізніше того, як воно було висловлене).

4. Писемна мова не лише в діловому стилі, а й у ряді інших нехудожніх стилів, як правило, монологічна (діалоги поширені в усному мовленні та в художніх творах).

5. Оскільки користуючись писемною формою мовлення, людина має можливість перечитати написане, виправити, поліпшити текст, настільки писемне мовлення відзначається загалом більшою регламентацією мовних засобів, ніж усне мовлення. Невдалий вибір слова, слово неточне, невідповідне в даному контексті, слово випадкове — не повинні мати місця в писемному тексті, де є можливість повернутися до написаного й виправити невдалі місця.

6. У зв'язку з тим, що в писемній формі мовлення відсутні такі важливі супровідні елементи усного мовлення, як інтонація, жест, міміка, безпосередня ситуація мовлення та ін., важливу роль у писемних текстах починають відігравати засоби суб'єктивно-емоційних оцінок.

7. Така риса писемної форми мовлення, як традиційність і певний писемний «консерватизм», проявляється в ділових паперах особливо чітко й послідовно. Загальнообов'язкові норми графіки, орфографії та пунктуації, що діють у писемних текстах усіх стилів української мови, тут підсилюються ще строгими правилами побудови ділового папера (формуляром документа, вимогами до способу викладу та ін.), правилами вживання стійких словосполучень, вибору лексичних одиниць та ін.

8. У писемній формі особливо чітко проявляється диференціація текстів за сферами спілкування. Так, деякі тексти взагалі існують лише в писемній формі



(якщо резолюції, накази, акти можуть бути хоч прочитані перед аудиторією, то накладні, квитанції, розписки відомі лише в писемній формі й призначені виключно для сприймання їх зором, а не на слух).

9. Значну роль в житті суспільства відіграє й така особливість писемної форми мовлення, як потенціально необмежена кількість відтворення й дублювання в тотожній писемній формі певного документа, що необмежено збільшує можливості його впливу.

10. У писемному тексті наявна ще така його особливість, як здатність бути відтвореним у живій звуковій мові. Звукове відтворення тексту не завжди буває точною копією писемного тексту (досить пригадати, як той самий текст читає декілька різних людей або порівняти текст доповіді з її виголошенням).

б) найважливіші особливості усної форми мовлення.

1. Усна форма мовлення відрізняється від писемної насамперед матеріальною формою реалізації: вона витворюється мовним апаратом людини й сприймається на слух (як цілісний відрізок мовного потоку, а не як «ланцюжок» графічних знаків).

2. Усне мовлення характеризується ще й такою особливістю, як непередбачуваність, спонтанність. Адже усне мовлення людини — це на пів усвідомлюваний процес: людина дуже рідко замислюється над тим, як вона розмовляє, а починаючи говорити, думає хіба що над тим, що вона скаже.

3. Усне мовлення, порівняно з писемним, характеризується надлишковою інформативністю.

4. Надлишковість усного мовлення проявляється в тому, що в наших репліках під час розмови або у виступі звучить багато слів, смислове навантаження яких мінімальне ( займенників, вказівних часток, прислівників, які повторюють уже назване іншими — повнозначними — частинами мови (ось, от, так; такий, якийсь, певний, таким чином, отже, так от та ін.).

Надлишковість усного мовлення проявляється і в наявності багатьох повторів. При цьому повторюються як окремі слова, так і цілі словосполучення; повторюється той самий зміст, висловлений лише дещо іншими словами, повторюються, дублюються емоції — вигуком і словосполученням або реченням, яке цей вигук «розшифровує».

Усі ділові папери за способом викладу матеріалу можуть бути поділені на такі категорії.

1. Ділові папери, в яких можна передбачити і сформулювати лише окремі найзагальніші відомості (компоненти формуляра), сам же спосіб викладу (добір слів і словосполучень, будова речень, зв'язки між ними) кожного разу залежить від конкретного змісту того, що викладається, від ситуації, певних обставин ділового спілкування. Це документи з порівняно низьким ступенем стандартизації. За способом викладу матеріалу розрізняють такі тексти: розповідь, опис, міркування.

Розповідь про події, явища, факти в їх хронологічній послідовності (так, як вони відбуваються в реальній дійсності) використовуються в автобіографіях, протоколах, звітах та ін.

Опис – це принцип характеристики явища через перерахування ознак, властивостей та ін. Опис включає загальну характеристику явища. Використовується цей спосіб викладу у звітах, актах, наказах, постановах.

Міркування – це спосіб викладу, при якому логічно послідовний ряд визначень, суджень і висновків розкриває внутрішній зв'язок явищ.

2. Ділові папери, в яких може бути передбачений не лише формуляр документа, а навіть слова, словосполучення й речення, що в них має бути відображена думка, за винятком цілком конкретних відомостей (для них у готовому бланку залишається кілька незаповнених місць). Це документи з високим ступенем стандартизації.

Стандартизація мови офіційних документів є ефективним засобом скорочення невинного інформаційного надлишку через економію мовних засобів.

## 5. Правила написання тексту документа

Підготовка текстової частини документа — одна з найважливіших операцій документування.

Текст документа складається з логічних елементів: вступу, доказу та закінчення. Вступ готує адресата до сприймання теми (подається історія питання, зазначається причина, що стала підставою для створення документа). У доказі викладається зміст питання (докази, міркування, пояснення, які можуть супроводжуватися цифрами, розрахунками, посиланнями на законодавчі акти, інші аргументи). У закінченні формулюється мета складання документа.

Готуючи текст документа, варто дотримуватися таких правил:

1. Замінювати складні речення простими, що сприяє прискореному сприйманню документа.

2. Вживати стійкі (трафаретні) словосполучення, що виражають стандартні аспекти змісту. Наприклад:

— на Ваше прохання...;

— відповідно до Постанови Кабінету Міністрів...;

— задля обміну досвідом...;

— відчуваючи гостру потребу...

Такі стандартні вирази полегшують сприймання документа, а також процес його складання, скорочуючи час на пошуки формулювань.

3. Використовувати прямий порядок слів у реченні (підмет передує присудку).

4. Вживати складнопідрядні речення для висловлення причинно-наслідкових зв'язків. При побудові цих речень, треба пам'ятати, що найуживанішими є складні речення із сполучниками що, який, якщо, за умови, внаслідок того що, щоб, де, як.

Якщо підрядне речення належить до групи присудка у головному чи до всього головного речення, воно ставиться або перед головним (коли акцент робиться на обставинах виконання дій), або після нього (коли пояснюється основна ідея складного речення). Наприклад: Нарада тривала менше, ніж годину з огляду на те, що...

Для скорочення тексту можна вживати дієприслівникові звороти, за допомогою яких можна формулювати причини прийняття того чи іншого управлінського рішення. Дієприслівниковий зворот починає, а не завершує фразу. Наприклад: Ураховуючи... Вважаючи... Беручи до уваги... Керуючись... Розглянувши поданий для затвердження проект...

5. Замінювати займенники іменниками.

6. Не вживати емоційних виразів та не показувати суб'єктивного ставлення до викладеного. Тон службового документа нейтральний.

7. У розпорядчих документах слід застосовувати мовні конструкції наказового характеру: наказую (у наказах), пропоную (у вказівках).

У будь-якому разі викладати текст необхідно за чітко продуманим планом; ні в загальній системі викладу, ні в переходах від однієї частини тексту до іншої, ні в окремих формулюваннях не можна порушувати закони логіки. Це — найзагальніша вимога, яка ставиться до тексту документа.

Процес підготовки стандартного документа зводиться до таких трьох операцій:

- добір серед обмеженої кількості стандартних конструкцій потрібної в тому чи іншому випадку;
- заповнення формуляра;
- побудова за готовими зразками словосполучень і речень, не передбачених формулярами бланків.

Робота з документами часто ускладнюється тільки тому, що їх побудові бракує потрібної послідовності або ж документи переобтяжені несуттєвою для користування інформацією. Щоб запобігти цьому, усе більше впроваджується уніфікація документів, яка полягає в розробці і застосуванні на практиці типізованих і трафаретних текстів.

Типізація текстів – процес створення тексту-зразка, тексту-стереотипу, на основі якого можуть бути укладені тексти аналогічного змісту. При цьому повинні бути якнайточніше збережені основні конструкції і формулювання тексту-зразка. Робота з документами часто ускладнюється тільки тому, що їх побудові бракує потрібної послідовності або ж документи переобтяжені несуттєвою для користування інформацією. Щоб запобігти цьому, усе більше впроваджується уніфікація документів, яка полягає в розробці і застосуванні на практиці типізованих і трафаретних текстів.

Типові тексти здебільшого оформляють як спеціальні збірники. Трафаретизація текстів – процес поділу всієї інформації групи однорідних документів на постійну і змінну з подальшим унесенням постійної інформації

до бланка документа. Такі документи називаються документами з високим ступенем стандартизації.

Усі ділові папери за способом викладу матеріалу можна умовно поділити на три категорії: документи з високим, середнім і низьким ступенем стандартизації.

Документи, в яких може бути передбачений не тільки формуляр документа, а й навіть слова, словосполучення й речення, крім цілком конкретних відомостей, для яких залишається в готовому бланку кілька незаповнених місць, називаються документами з високим ступенем стандартизації. Вони складаються за затвердженою формою (паспорт, трудова книжка, диплом). Найзагальніша вимога, яка висувається до подання матеріалу в будь-якому документі – це те, що виклад потрібно вести за чітко продуманим планом. Логічна структура повинна бути чіткою, фактичний матеріал достовірним.

Існує цілий ряд ситуацій, для яких можна наперед установити, що, кому і як належить повідомляти, тобто в які готові словесні формули можна цю інформацію вкласти.

Процес укладання такого стандартного документа зводиться до трьох операцій:

- вибір серед обмеженої кількості стандартних конструкцій потрібної в тому чи іншому випадку;
- заповнення формуляра;
- побудова за готовими зразками тих словосполучень чи речень, які не передбачені формуляром бланка.

Перевага стандартизованих мовних зворотів полягає в тому, що вони вимагають мінімального напруження при сприйнятті, прискорюють процес укладання документа, даючи змогу не витратити зусиль на пошуки відповідних форм вислову. Такі звороти відзначаються інформативною місткістю, адже вони сигналізують про зміст у найзагальнішій формі, зрозумілій всім і перевіреній практикою.

Стандартні вислови виникають у результаті однотипності неодноразового повторюваних виробничих ситуацій.

Зі стандартним текстом значно легше працювати: за даними інженерної психології, такий текст сприймається у вісім-десять разів швидше, ніж не стандартизований.

У документах із середнім ступенем стандартизації для зручності й прискорення обробки тільки частину даних готують друкарським способом заздалегідь. Укладачеві треба тільки підкреслити чи додати потрібне (акт про обстеження матеріального стану, довідка, протокол).

Серед документів із низьким ступенем стандартизації виділяють такі види текстів: *розповідь, опис, міркування*.

Розповідь про події, явища, факти в їх хронологічній послідовності, оскільки вони відбувалися в дійсності, використовується в автобіографіях, протоколах, звітах та ін.

Опис – це спосіб характеристики явищ через перелік ознак, властивостей та ін. Частини опису, які розкривають ті чи інші риси предмета чи аспекти питання, називаються елементами опису. Звичайно, опис виключає загальну характеристику явища, елементи опису лише обґрунтовують і конкретизують її (накази, акти, постанови, характеристики).

Міркування – це спосіб викладу, коли логічно послідовний ряд визначень, суджень і висновків розкриває внутрішній зв'язок явищ, як правило, доводить певне положення через причинно-наслідкові зв'язки, через зіставлення, порівняння, розкриття змісту цих зв'язків. У міркуванні найчастіше щось доводиться (доповідні, пояснювальні записки, службові листи).

У документа з низьким ступенем стандартизації можна заздалегідь передбачити і сформулювати тільки окремі найзагальніші відомості, сам же спосіб викладу – добір слів і словосполучень, будова речень, зв'язки між ними – залежить щоразу від конкретного змісту, від ситуації, від певних обставин ділового спілкування.

### ***Питання для самоперевірки:***

1. Які основні ознаки усної форми ділового мовлення?
2. Дайте характеристику писемної форми ділового мовлення.
3. Розкрийте зміст поняття “текст”.
4. Що таке документ?
5. Які основні правила оформлення документів?