

Дубовик Світлана
кандидат педагогічних наук, доцент
Педагогічний інститут Київського
університету імені Бориса Грінченка

МОВЛЕННЄВИЙ ЕТИКЕТ У ПРОФЕСІЙНІЙ КУЛЬТУРІ ПЕДАГОГА

Статтю присвячено актуальним питанням комунікативної підготовки майбутніх педагогів. У статті висвітлено проблему формування у студентів культури мовлення і культури спілкування. Запропонована у статті система роботи спрямована на формування комунікативної компетентності майбутнього педагога, на оволодіння ним мовленнєвим етикетом – мистецтвом спілкування, «кодексом ввічливості». У статті детально розглянуто взаємозв'язки між поняттями «культура мовлення», «культура спілкування» і «культура поведінки», шляхи формування у студентів комунікативної поведінки.

Мета статті – висвітлити проблему формування у майбутніх педагогів культури мовлення і культури спілкування, визначити основні напрями роботи щодо розвитку і вдосконалення комунікативних умінь і навичок у студентів.

Система вищої освіти є однією з основних форм соціалізації особистості. Вона забезпечує «фундаментальну наукову, загальнокультурну, практичну підготовку фахівців, що визначають темпи і рівень науково-технічного та соціального прогресу, сприяють утвердженню гуманістичних ідеалів, норм співжиття, формування інтелектуального потенціалу нації як найвищої цінності суспільства».

Саме у вищому навчальному закладі соціалізація особистості набуває якісної визначеності, оскільки, крім включення студентів у різноманітні види соціальних стосунків як активного суб'єкта пізнавального, ціннісно-орієнтованого,

громадсько-політичного і комунікативного процесів, передбачається їх спеціалізація, зокрема педагогічна, гуманітарна.

В Україні система вищої освіти переживає етап реорганізації, реформування. При цьому вона закріплює в поколіннях досвід людства, створює умови для подальшого розвитку суспільства, науки, техніки, культури; передбачає формування у студентів у процесі освіти й виховання рис громадянина майбутнього: перспективні ідеали, види діяльності, взаємовідносини, високу мораль, яка відповідає б завданням перспективного розвитку суспільства.

Перебудова вищої школи передбачає виведення вищої освіти на світовий рівень, а тому розглядає багато проблем, серед яких важливе місце належить проблемі формування висококваліфікованих педагогічних кадрів, які майстерно володіли б мистецтвом спілкування.

Система професійної підготовки педагога має бути спрямована на формування у студентів вищих навчальних закладів культури мислення (самостійності, самокритичності, глибини, гнучкості, оперативності, відкритості); культури мовлення (правильності, виразності, ясності, точності, образності, стислості, доцільності, доречності), культури поведінки (ввічливості, тактовності, коректності, точності, розкутості); культури спілкування (поваги до співрозмовника через вивчення його інтересів, управління поведінкою слухачів, згуртування однодумців, відповідальності за мовленнєвий вчинок).

На нашу думку, принципово важливу роль в оновленні змісту освіти має відіграти орієнтація на інтегративний спецкурс «Мовленнєвий етикет», спрямований на формування мовної особистості педагога, на оволодіння ним мистецтвом гречності, «кодексом ввічливості».

Етикет (у перекладі з французької мови це слово означає **ярлик, етикетку**) – це правила поведінки і спілкування людей у суспільстві; зовнішній прояв відносин між людьми, культури особистості. Це поняття містить у собі обов'язки людей один щодо одного, норми і правила їх поведінки у різних ситуаціях.

Додержання норм етикету пов'язане із загальною культурою людини, її самоусвідомленням, самоповагою та мірою гречного ставлення до інших.

Культура поведінки – це вміння тримати себе в товаристві, знання, пов'язані з професійною етикою, навички правильного поводження за столом, форми звертання до старших, жінок, співробітників, друзів – гречність і порядність у взаєминах із людьми.

Нагадаємо педагогам найважливіші формули мовленнєвого етикету, застосування яких допоможе їм у спілкуванні з учнями, їхніми батьками, колегами.

Відомо, що перше враження про людину складається з того, наскільки щиро і привітно вона вітається. Наше враження може бути хибним, але, незважаючи на всю логіку, люди підсвідомо орієнтуються на свої почуття під час привітання. Тому, незалежно від настрою, людині треба вітатися завжди привітно. Відомо, що поганий настрій не слід поширювати на інших людей, оскільки їх можна спровокувати на зустрічну неприязнь.

Загальна і мовна культура людини виявляються у вмінні вибрати доречну форму привітання чи прощання. Вибір залежить від того, в якому оточенні перебуває людина, від віку співрозмовника, від характеру стосунків між людьми, що вітаються, від того, де й коли це відбувається.

Формул привітання в українській мові порівняно небагато: Доброго ранку! Добрий день! Добридень! Добрий вечір! Добривечір! Здрастуйте!

Формул прощання є трохи більше: До побачення! Бувайте здорові! Ходіть здорові! Прощайте! На все добре! Усього найкращого! Щасливої дороги! До зустрічі! До наступної зустрічі! Добраніч! На добраніч!

Хоч вибір і тут невеликий, але завжди можна знайти потрібний вислів, виходячи з конкретної ситуації, щоб висловити пошану до особи, з якою прощаємося. Не варто під час вітання чи прощання з людьми, старшими за віком, малознайомими чи незнайомими, вживати скорочені або усічені форми загальноприйнятих формул.

Кожна ситуація потребує певних мовних засобів. Згоду, наприклад, можна висловити так: Добре! Згода! Будь ласка! Із задоволенням! З радістю! Є в мові

ціла низка ввічливих форм відмови: Ні, дякую; Дякую, не треба; На жаль, ні; Перепрошую, але не можу; Мені дуже шкода, але...; Шкодную, що не зміг... .

Подяку краще висловити продуманим, спеціально дібраним відповідно до ситуації словом. За дрібну послугу можна сказати: Дякую! Спасибі! Якщо зроблено щось значне: Сердечно Вам дякую! Щиро Вам дякую! Прийміть мою найщирішу вдячність! Дозвольте висловити Вам подяку! Дуже вдячний за Вашу турботу! Це дуже люб'язно з Вашого боку, не знаю, як Вам дякувати!

Щоб вибрати форму подяки, треба знати форми ввічливості, враховувати значущість послуги, вік співрозмовника, характер стосунків, середовище. Відповідаючи на подяку, можна сказати: Немає за що; Прошу; Будь ласка.

Є вибір і серед форм висловлення прохання: Будь ласка! Будьте ласкаві! Коли Ваша ласка! Прошу Вас! Чи не могли б Ви ...; Якщо можете ...; Якщо Вам не важко Слід розрізняти слова **прошу** з наголосом на першому складі (відповідь на подяку) і **прошу** з наголосом на другому складі (звертатися з проханням, клопотати).

Знайомство супроводжується особливими формулами мовленнєвого етикету: Мене звать ...; Моє ім'я, моє прізвище ...; Дозвольте представити (відрекомендувати) Вам ...; Дозвольте познайомити Вас із ...; Познайомтеся, це ...; Познайомте мене, будь ласка, з ...; Дуже радий із Вами познайомитися ...; Дуже приємно

Звертання до співрозмовника на ім'я та по батькові звучить ввічливіше, ніж звертання за допомогою займенників **ти**, **Ви**. А тому слід пам'ятати, що звертання, правильно дібане за формою (ім'я та по батькові в кличному відмінку) та змістом (ім'я; ім'я + по батькові; ім'я + по батькові + прізвище) є важливим елементом мовної культури. В офіційних звертаннях використовуються також вирази: Добродію! Добродійко! Пане! Пані! Панове! Товаришу! Товаришко! Товариші! Дорогий друже! Дорогі друзі! Шановне товариство! Вельмишановне панство!

До незнайомого, малознайомого, старшого за віком або посадою співрозмовника прийнято звертатися на Ви, щоб висловити шанобливе ставлення.

Використовуючи пошанну множини, потрібно узгоджувати присудок із підметом у числі: Ви обіцяли розглянути це питання; Ви не залишили своєї адреси.

Якщо присудок виражено прикметником, то він може стояти як у множині, так і в однині, залежно від обставин, проте висловлювання буде стриманішим, якщо присудок стоятиме у множині: Ви були відсутні на нараді; Ви вільні на сьогодні. Пошанна множина в українській мові виражається дієсловом та займенником у формі другої особи множини.

Таким чином, правила мовленнєвого етикету залежать від конкретних ситуацій. За умови їх дотримання можливе змістовне спілкування.

У чому полягає сутність поняття «майстерність мовлення педагога», що сприяє її формуванню, як організувати роботу над самовдосконаленням професійної мовленнєвої підготовки вчителя? На ці та інші запитання знайдуть відповіді педагога під час засвоєння спецкурсу «Мовленнєвий етикет».

Складовою педагогічної майстерності вчителя є його мовлення. Це такий інструмент професійної діяльності педагога, за допомогою якого можна розв'язати різні педагогічні завдання: зробити складну тему уроку цікавою, а процес її вивчення – привабливим; створити щире спілкування у класі, встановити контакт з учнями, досягти взаєморозуміння з ними; сформувати в учнів відчуття емоційної захищеності, вселити в них віру в себе.

Володінню мовленням як засобом професійної діяльності потрібно вчитися. Видатний педагог А.С.Макаренко вважав, що вчитель повинен так говорити, щоб учні відчували в його словах волю, культуру, особистість.

Мовлення вчителя є показником його педагогічної культури, засобом самовираження і самоствердження його особистості. Слово педагога має бути пристойним, щирим, відвертим. В.О.Сухомлинський наголошував на своєрідній психотерапевтичній функції слова вчителя. Відомий педагог вважав це обов'язковою умовою спілкування – діалогу між учителем і учнями. Вислови «душа дитини» і «слово вчителя» він ставив поряд.

Детально розглянемо взаємозв'язки між поняттями **мовлення** і **комунікативна поведінка педагога**.

Вислів «мовлення педагога», як правило, використовують, коли говорять про усне мовлення (на відміну від письмового в педагогічній діяльності). Під усним мовленням розуміють як сам процес говоріння, так і результат цього процесу – усні висловлювання.

Мовлення педагога – це мовлення, пристосоване для розв'язання специфічних завдань, які виникають у педагогічній діяльності, спілкуванні. Можна говорити про професійні особливості мовленнєвої діяльності вчителя, а саме:

1) ця діяльність спеціально організується педагогом, він керує нею залежно від умов педагогічного спілкування;

2) кінцевим результатом її є досягнення гуманістично спрямованої мети, пов'язаної з вихованням учнів;

3) добір мовних і мовленнєвих засобів здійснюється залежно від потреб, завдань взаємодії вчителя з учнями; їх ефективність прогнозується;

4) мовленнєва діяльність педагога в реальній ситуації спілкування будується на відтворенні (рефлексії), стану, поведінки, реакції учнів, вона регулюється змістом зворотної інформації, яку отримує вчитель;

5) мовлення вчителя є предметом його педагогічного аналізу й самоаналізу, постійного самовдосконалення.

Мовлення педагога має два різновиди – монолог (монологічне мовлення) і діалог (діалогічне мовлення). Форми цього мовлення різноманітні. Найпоширенішими формами монологічного мовлення вчителя є розповідь, шкільна лекція, коментар, пояснення, розгорнуті оціночні судження (мотивація оцінки знань, поведінки, позаурочної діяльності школярів). Діалогічне мовлення вчителя широко представлене в різного роду бесідах з учнями, які будуються у формі запитань і відповідей.

Аналізуючи мовлення педагога, часто використовують поняття **комунікативна поведінка**. В сучасній науковій літературі під комунікативною поведінкою розуміють не просто процес говоріння, повідомлення чогось, а таку організацію мовлення й відповідно до нього невербальної поведінки педагога, яка

впливає на створення емоційно-психологічної атмосфери педагогічного спілкування, на характер взаємин між учителем та учнями, на стиль їхньої діяльності.

Комунікативна поведінка педагога оцінюється відповідно до того, що і як він говорить, які в нього жести, рухи, вираз обличчя, який підтекст мають його слова, на яку реакцію учнів розраховані. В реальних ситуаціях шкільного життя – на уроках, перервах, в післяурочній діяльності – мовленнєва сторона спілкування становить складну поліфонію реплік, розповідей, запитань, оціночних суджень, зауважень, емоційних реакцій.

Ця специфічна атмосфера – результат комунікативної поведінки вчителя і учнів. Щоразу вона неповторна. І в цьому розумінні – миттєва. І слід знати, що в пам'яті учнів після зустрічі з учителем залишається не тільки пізнавальна інформація, яку він дав, а й та атмосфера, якою супроводжувалося їхнє спілкування. Учні несуть у собі настрій, враження від зустрічі з педагогом, пам'ять про його погляд, інтонацію, тональність мовлення, спосіб реагувати на поведінку його учнів.

Тому так важливо, плануючи зустріч зі школярами, обмірковувати не тільки зміст спілкування (про що я буду з ними говорити), а й особливості свого мовлення і комунікативної поведінки (як я буду говорити, які вербальні і невербальні засоби допоможуть мені бути виразним, переконливим, коректним, ввічливим, яку емоційну атмосферу спілкування я хотів би створити).

Педагогічна ефективність мовлення педагога багато в чому залежить від рівня володіння мовою, вміння здійснювати правильний вибір мовних засобів, формул мовного етикету. Вона передусім залежить від того, який стиль спілкування з учнями взагалі притаманний учителеві, які в нього установки на взаємодію з учнями, якою мірою він відчуває психологічні особливості ситуації мовлення.

У педагогів, стиль спілкування яких із учнями будується на основі дружнього ставлення до них, комунікативна поведінка завжди спрямована на встановлення особистісного і пізнавального контакту, запобігання негативних реакцій або

зняття їх, створення ситуації «ми» – ситуації спільних роздумів і переживань. Мовлення педагога має особистісне забарвлення, воно інтонаційно виразне, щире і безпосереднє.

Отже, рівень майстерності мовленнєвої діяльності педагога визначається рівнем культури його мовлення і спілкування, спрямуванням його комунікативної поведінки.

Розглянемо основні умови ефективності професійного мовлення педагога.

По-перше, професійне мовлення педагога повинно відповідати вимогам культури мовлення і культури спілкування. Це важливий показник рівня його інтелігентності, освіченості, загальної культури.

Продуктивність мовленнєвої діяльності педагога залежить передусім від того, наскільки його мовлення відповідає нормам сучасної літературної мови – акцентологічним, орфоепічним, лексичним, граматичним, орфографічним, стилістичним, нормам мовленнєвого етикету. Мовлення, яке відповідає цим нормам, є правильним. Правильність – одна з характеристик культури мовлення і культури спілкування.

По-друге, професійне мовлення педагога має бути своєрідною «словесною дією» (термін К.С.Станіславського), метою якої є здійснення інтелектуального, емоційно-вольового, морального впливу на учнів. Слово справжнього вчителя переконує, навіює, викликає в учнів відповідні почуття, формує їхнє ставлення до того, про що він говорить.

Тому важливо орієнтувати себе у спілкуванні з учнями на цілеспрямований добір мовних і мовленнєвих засобів, на чітке визначення того, яке педагогічне завдання буде розв'язуватися цими засобами.

Третя умова ефективності професійного мовлення педагога – його спрямованість, зверненість до учнів. Головна мета спрямованості мовлення – викликати учнів на діалог із учителем, залучити їх до співпраці, створювати атмосферу співроздумів і співпереживання. Не менш важливим є також завдання орієнтувати учнів на внутрішній діалог із самим собою.

Слова педагога повинні завжди мати точну адресу – їхній добір здійснюється з розрахунку, що вони будуть сприйматися конкретними учнями. Педагог-майстер завжди будує своє мовлення, передбачаючи можливу реакцію учнів на свої слова, навіть на тон, голос, яким вони будуть сказані. Таке передбачення допоможе педагогові раціональніше організувати своє мовлення, скоригувати його під час спілкування.

Спрямованість мовлення педагога залежить також і від його вміння будувати свій монолог як діалог з учнями, як пряме звертання до їхнього розуму, почуттів, переживань. В його розповіді будуть і прямі спонукання до спільної роботи («давайте поміркуємо, пофантазуємо, станемо на точку зору цього дослідника», «гадаю, вас теж схвилювала ця історія, у вас виникли запитання»); і висловлювання власних оцінок, вражень, роздумів («я не можу не поділитися з вами своїми враженнями, міркуваннями», «мені важко погодитися з такими висновками», «ця книга переконала мене в тому, що»).

Детальніше розглянемо шляхи вдосконалення мовлення педагога.

Самоконтроль і розвиток культури мовлення і культури спілкування, створення установки на оволодіння літературною мовою в різних ситуаціях спілкування.

Йдеться про виховання звички і потреби в постійному навчанні і підвищенні рівня своєї культури мовлення і культури спілкування. Особливу увагу при цьому слід приділяти питанням правильності і чистоти мовлення. Важливе значення у цьому напрямі має робота з тлумачними словниками, словником із словотворення тощо.

Важливо свідомо орієнтувати себе на оволодіння літературною мовою в найрізноманітніших ситуаціях – не тільки під час розв'язання ділових питань, проблем, а й у спілкуванні з учнями, друзями, батьками, незнайомими людьми.

Самоконтроль і розвиток умінь виразного мовлення. Виразність мовлення досягається вмілим інтонуванням залежно від змісту, умов спілкування, а також шляхом доречного вживання зображальних засобів (епітетів, метафор,

порівнянь), засобів образної словесної наочності (уривків із художніх творів, афоризмів).

Рекомендуємо зосередити увагу на інтонації власного мовлення під час спілкування з людьми. При цьому важливо акцентувати увагу на таких питаннях: інтонація жива, емоційно забарвлена чи одноманітна, невиразна; як можна урізноманітнити мелодійний малюнок свого мовлення залежно від умов спілкування.

Самоконтроль і розвиток комунікативних умінь, здібностей, соціальних установок у спілкуванні. Якщо умовою продуктивної комунікативної поведінки педагога є його індивідуальний стиль спілкування, то в процесі професійного самовиховання важливо не тільки розібратися в питаннях техніки комунікації, а й з'ясувати свою соціальну позицію у спілкуванні.

Для цього необхідно спробувати відповісти щиро на запитання, чи думаєте ви про партнера у процесі спілкування, чи намагаєтесь побачити ситуацію його очима, чи допомагаєте йому спілкуватися, чи вам цікавий сам процес спілкування з людиною чи його результат, чи завжди розуміють вас люди, з якими ви спілкуєтесь, чи намагаєтесь ви зрозуміти їх.

Продуктивна мовленнєва комунікація педагога передбачає також розвиток у нього низки спеціальних здібностей: соціально-перцептивних (розуміти внутрішній стан партнера через сприйняття його зовнішньої поведінки, вигляду), здібності до ідентифікації (здатність поставити себе на місце людини й передбачити її можливу реакцію), саморегуляції, вольового впливу, навіювання, керування своїм психічним станом у спілкуванні.

Розвиток загальних психофізичних особливостей своєї особистості, які є передумовою оволодіння вміннями професійно-педагогічного мовлення. Насамперед маємо на увазі розвиток уяви (відтворюючої і творчої), асоціативної й образної пам'яті. Необхідно розвивати в собі вміння бачити, відчувати навколишній світ у звуках, барвах, картинах і відтворювати своє бачення в слові.

Таким чином, ми окреслили програму самоосвіти педагогів із удосконалення умінь і навичок професійно-педагогічного мовлення, мовленнєвого етикету.

Вважаємо, що наведені висновки і спостереження можуть стати основою для подальших серйозних роздумів педагогів над особливостями свого мовлення і комунікативної поведінки, а вивчення досвіду талановитих педагогів буде надихати на роботу над вдосконаленням власних комунікативних умінь і навичок.

Література

Карнегі Дейл Як завойовувати друзів та впливати на людей / Дейл Карнегі. – Харків : «Промінь», 2007. – 560 с.

Корніяка О.М. Мистецтво гречності: Чи вміємо ми себе поводити? / О.М. Корніяка. – К. : Либідь. – 1995. – 96 с.

Рудницька О.П. Педагогіка: загальна та мистецька: навчальний посібник / О.П. Рудницька. – Тернопіль : Навчальна книга – Богдан, 2005. – 360 с.

Сагач Г.М. Риторика: навч. посібник для студентів серед. і вищ. навч. закладів / Г.М. Сагач. – Вид. 2-ге, перероб. і доп. – К. : Видавничий Дім «Ін Юре», 2000. – 568 с.

Томан Іржі Мистецтво говорити: Пер. з чес. / Іржі Томан. – 2-е вид. – К. : Політвидав України, 1989. – 293 с.

Україна ХХІ століття. Державна національна програма «Освіта». – К., 1992. – С. 16.