

ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ

Кафедра гуманітарних дисциплін

Гузенко І. І.

Усне ділове спілкування

Лекція з навчальної дисципліни

«КУЛЬТУРА БІЗНЕСУ»

для студентів спеціальності:

241 – «Готельно-ресторанна справа»

«ЗАТВЕРДЖЕНО»

на засіданні кафедри

гуманітарних дисциплін

«31» серпня 2018 р. протокол № 1

Зав. кафедри _____ проф. О. А. Полянський

ЛЕКЦІЯ 5. Усне ділове спілкування

1. Мовленнєвий етикет українського народу. Словесні формули ввічливості в системі українського мовленнєвого етикету.

2. Загальні вимоги до усного спілкування.

3. Абстрактні типи поведінки у культурі бізнесу.

4. Телефонна розмова.

5. Публічний виступ.

1. Мовленнєвий етикет українського народу. Словесні формули ввічливості в системі українського мовленнєвого етикету.

Чи ставимо собі за мету досягти успіху у певній справі за допомогою доречно сказаного, вміло використаного ввічливого виразу?

Чи завжди усвідомлюємо силу свого слова?

Адже ще видатний український філософ Григорій Сковорода писав: «Легкий повітряний шум спричиняє випущене слово, але воно часто або смертельно ранить, або радість викликає і збуджує душу».

Чи остерігаємось ми завдати необережним словом душевної рани співрозмовникові? Спостереження засвідчують не всі і не завжди. На жаль, часто доводиться бути свідками невмілого, а то й брутального спілкування між продавцями і покупцями у магазинах, між пасажиром у транспорті, у сфері обслуговування. Ми непомітно для себе збіднили етикет спілкування. У сучасному вживанні слово етикет розширило значення: від «зведення норм поведінки, порядок дій і правила чемності при дворах монархів, титулованих осіб (придворний етикет), а також у дипломатичних колах» до «установлені норми поведінки і правила ввічливості у певному товаристві». Отже, **етикет** — це установлені норми поведінки і правила ввічливості у певному товаристві.

Мовний етикет — це система стандартних словесних формул, уживаних у ситуаціях, що безліч разів повторюються у повсякденні: вітання, прощання, вибачення.

Мовленнєвий етикет українського народу вироблявся, виточувався впродовж тисячоліть. Окремі вислови етно етикету сягають ще дохристиянського періоду і

пов'язані з язичницькою обрядовістю, звичаями слов'ян. Наприклад, жінка, перепошуючи за недобре вимовлене в хаті слово говорила: *«Шануючи сонечко святе і піч, і стіл»*, а чоловік, утримуючись від лайки, промовляв: *«Сказав би, та піч у хаті»*.

Це пов'язано з давніми слов'янськими культурами сонця, печі, стола. Піч була уособленням сімейного добробуту, охоронцем родинних таємниць. Вірили, якщо шанувати піч, вона дасть силу, достаток, здоров'я. Стіл, за свідченням етнографів, був символом єдності, згуртування, застілля було знаком довіри, доброзичливості. Стіл застеляли вишиваним обрусом, клали на нього хліб святий. Як про піч, так і про стіл належало говорити з повагою, остерігалися осквернити їх непристойним словом.

В основі спілкування українського народу лежать такі загальнолюдські морально-етичні вартості як доброзичливість, любов, лагідність, привітність, шаноба, гречність. Цими чеснотами віддавна славився український народ.

Вислови мовленнєвого етикету — звертання, вітання, прощання, подяки, прохання, відмови, вибачення, побажання, запрошення тощо покликані репрезентувати передусім ввічливість співбесідників. Чому саме ввічливість? Звернемося до походження цього слова, його первісного значення. Пов'язується воно з формою «у вічі», тобто увічливий — той, хто дивиться у вічі. Адже не даремно у народі кажуть, що очі — дзеркало душі. Отже, спілкуючись, вітаючись, прохаючи що-небудь співбесідники дивляться одне одному у вічі. Найбільшою ввічливістю є гречність. Гречний — це шанобливо ввічливий у поведінці з людьми. Цей прикметник запозичений з польської мови.

У своїй статті «Слова вітання, благословенства, чемності і обичайності русинів» Яків Головацький пише про визначальні етно-психологічні особливості етикетних висловів українського народу. Це, передусім, доброта, сердечність, простота, щирість і ніжність: *«Його вітання, прощання, просьби, перепроси, благословення дихають одним духом доброти, сердечності, обичайності. Всі вони прості, щирі, сердечні, ніжні, а за одно чесні та годні чоловіка»*. Автор наголошує на такій етнічній рисі мовленнєвої поведінки українця, як почуття власної гідності.

Виявляючи пошану до співбесідника, українець ніколи не принизиться сам і не вдається до приниження гідності іншої людини.

На мовному рівні ці етно-психологічні ознаки виявляються, зокрема, в тому, що семантичним центром багатьох висловів українського етикету є слова з коренем **добр-**, **здоров-**, **ласк**(*доброго ранку, на все добре, добродію, здорові будьте, доброго здоров'я, дай, Боже, здоров'я, будь ласка, ласкаво прошу, з вашої ласки та ін.*). Існує багато етикетних формул, які своєю первинною семантикою виражають доброзичливість (*будьте щасливі, Боже помози, дай, Боже, щастя*). Наявна велика кількість слів-звертань із пестливими суфіксами (*голубонько, матінко, матусю, бабуню, сестричко, місяченьку*).

Наш обов'язок — звернутися до народного досвіду спілкування, відродити втрачене, узвичаїти призабуте, відкинути невластиве українській культурі спілкування, силоміць нав'язане нашому народові. За багатовікову історію наш народ виробив і відшліфував самобутню систему мовленнєвого етикету, що є феноменом і виразником його загальної культури.

Словесні формули ввічливості в системі українського мовленнєвого етикету

Знання національного мовленнєвого етикету, вміння користуватись ним у комунікативних актах є ознакою як мовної, так і загальної культури. Вироблені в суспільстві норми поведінки об'єднуються в цілісну систему, яку називають етикетом.

Етикетні вислови — це лексично обмежене коло слів (мовні кліше, стандарти). За умовами і змістом мовної ситуації розрізняють 17 різновидів мовленнєвого етикету.

Різновиди мовленнєвого етикету:

1. Звертання:

У сфері етикетного мовлення послуговуються такими конструкціями: *вибачте, що затримую Вас; скажіть, будь ласка, шановний добродію; юначе, дитино, пані та панове, вельмишановне товариство.*

2. Вітання:

Зустрічаючись, люди вітаються. Вітальні формули поширюються словами: *добрий день, вітаю, привіт, радий Вас бачити, рада вітати Вас.*

У дні найважливіших християнських свят українці вітаються словами: *Христос воскрес, Христос Рождается.*

3. Знайомство:

Можна окреслити як встановлення контакту між людьми із повідомленням ними чи про них комунікативного мінімуму знань. Повідомити про себе цю інформацію називається відрекомендуватися: *дозвольте відрекомендуватися, будьмо знайомі, хотіла б з Вами познайомитись, мене звати ..., ми, здається, не знайомі.*

4. Запрошення:

Зміст запрошення полягає у зверненні до адресата з проханням. Запрошення роблять усно, безпосередньо або телефоном, також у письмовій формі: *запрошую Вас, ходімо, прошу заходити, дозвольте запросити Вас.*

5. Прохання:

Спонукальна мовленнєва дія у ввічливій формі з метою чогось домогтися від адресата називається проханням: *я дуже прошу тебе (Вас), чи не могли б Ви виконати це завдання, організуйте, будь ласка.*

6. Порада:

Порада — це пропозиція, вказівка, як діяти в певних обставинах, допомога добрим словом у скруті: *я раджу Вам, дозвольте порадити Вам, чи не спробувати Вам.*

7. Згода:

Семантичною основою формул згоди є позитивна відповідь на прохання, наказ тощо. Згода з думкою, твердженням співрозмовника виражається конструкціями: *погоджуюсь, добре, авжеж, звичайно, безперечно, поза всяким сумнівом, очевидно, це саме так.*

8. Відмова:

Дуже важливо вибрати відповідну формулу відмови, щоб не образити партнера, не спричинити комунікативного конфлікту. Доцільно послуговуватись такими репліками: *я не погоджуюсь, даруйте, змушений Вам відмовити через не залежні від мене причини, мені шкода.*

9. Вибачення:

Це прохання виявити поблажливість, вибачити провину. Необхідно послуговуватись конструкціями, які б давали можливість досягнути бажаного результату: *вибачте, пробачте, даруйте, я завинила перед тобою.*

10. Сумнів:

У сфері етикетного мовлення сумнів спрямовується на слухність, правдивість, вірогідність того, що висловив співрозмовник. Залежно від глибини сумніву застосовують різні словесні формули: *Ви справді так вважаєте?, цю інформацію Ви одержали з надійного джерела?, невже?, мені хотілося б вірити, однак.*

11. Втішання:

Розрадити людину означає заспокоїти її, втішити. Основна формула розради — дієслово у формі наказового способу: *не хвилюйтесь, не журіться, не переживайте, сподівайтесь на краще, не думайте про це, Ви повинні сподіватися на краще, все буде гаразд.*

12. Співчуття:

Висловити співчуття — це засвідчити чуйне ставлення до людини в її переживаннях, стражданнях, нещасті, горі: *я приношу Вам своє глибоке (щире) співчуття, я розумію Ваше горе, я поділяю Ваш смуток, Ви понесли велику втрату.*

13. Комплімент:

Слово «комплімент» у французькій мові означає «вітання». Етикетним призначенням компліменту є — зробити словами приємність співрозмовникові, викликати взаємну симпатію: *ти чудово виглядаєш, Ви неперевершена господиня, Ваші діти прекрасно виховані.*

Особливістю жанру компліменту є використання слів, які виражають високий ступінь якості міри.

14. Зауваження:

Вказівка на помилки у поведінці, докір (звинувачення у чомусь). Зауваження повинно бути максимально об'єктивним, делікатним. Жанр зауваження в українській мові має набір словесних формул: *я змушений зробити Вам зауваження, Вам так чинити не личить, Ваш вчинок виходить за межі етичних норм, Ви, мабуть, недостатньо це обміркували.*

15. Вдячність:

Виявом етикетної культури, ввічливості є висловлення подяки за добре слово, послугу, допомогу. Основним засобом вираження цього почуття в українській мові є слово «дякую»: *дякую тобі (Вам) за добре слово, щиро вдячний тобі за підтримку, прийміть мою (глибоку, сердечну, щиру) подяку за..., мені бракує слів, щоб висловити Вам усю глибину своєї вдячності.*

16. Побаження:

Суть побажання полягає у висловленні адресантом бажання про здійснення чогось для адресата. Основною формулою побажання в українській мові є *я бажаю (зичу) Тобі (Вам).* Жанр побажання має багатий арсенал словесних формул: *дозвольте побажати Вам, прийміть мої найщиріші вітання, бережіть себе, нехай Вам щастить.*

17. Прощання:

Жанр прощання має багатий арсенал словесних форм і невербальних знаків. Репліки прощання першим вимовляє той, хто йде: *до побачення, на все добре, прощайте до завтра, нехай Вам щастить, будьте здорові, вдячний за все.*

Невербальними знаками прощання є: потиск рук, обійми, поцілунки. Не забуваймо, що мовленнєвому контактові сприяє легка, позначена щирістю, усмішка.

Порушення мовного етикету можуть пояснюватися двома причинами:

1. Незнанням або недостатнім знанням етикетних норм.
2. Небажанням дотримуватися їх.

У європейському культурному ареалі виділяють 5 тональностей спілкування: висока, нейтральна, звичайна, фамільярна, вульгарна.

Високою тональністю спілкування характеризується сфера суто формальних структур (урочисті заходи, дипломатичні прийняття та ін.): пані і панове, вельмишановний, дозвольте Вас привітати, всього Вам найкращого, з великою приємністю, вельмишановне товариство, розпочинаємо урочисту академію з нагоди..., дозвольте відрекомендувати Вам почесних гостей, які присутні на урочистій академії.

Нейтральна тональність функціонує у сфері офіційних установ: добрий день, щиро дякую, будьте ласкаві.

Звичайна тональність забезпечує спілкування під час офіційних зустрічей, але у випадках, наближених до побутового спілкування: я не заперечую, Ви помиляєтесь, доброго здоров'я.

Фамільярна тональність забезпечує спілкування на побутовому рівні: моє шануваннячко, вік не забуду, ходи здоровий, вітаннячко.

Вульгарна тональність спостерігається у соціально-неконтрольованих ситуаціях: мені не до тебе, відчепися, ти мені набрид, не хочу з тобою спілкуватися.

Знайдіть серед висловів мовленнєвого етикету вислови нейтральної тональності:

- Доброго здоров'я;
- Привіт;
- Салют;
- Дозвольте вітати Вас від імені...;
- Хай Вам щастить;
- Красно дякую;
- Дуже вдячний за Вашу турботу;
- Вельми вдячний;
- Це дуже люб'язно з Вашого боку;
- Ви зробили мені велику послугу;
- З приємністю;
- Ще б пак;
- Невже?;
- Хто б міг подумати!;
- Дозвольте висловити вдячність;
- Я не поділяю Вашої думки;
- Даруйте за клопіт;
- Як Ви мене здивували!;
- Бажаю добре провести час;
- Скільки літ!;
- Здорові будьте.

Кожен народ закріплює свій багатовіковий життєвий досвід у прислів'ях, приказках, легендах, казках та інших жанрах фольклору.

Оскільки стосунки між людьми, здебільшого, проходять черезмовний канал, то у фольклорі чимала увага приділяється мові і мовленню.

Мова — це система засобів спілкування (звуки, слова, словосполучення, моделі речень), яка існує в свідомості носіїв.

Мовлення — це реалізація засобів мови конкретними людьми в конкретних актах спілкування. Мовлення має індивідуальний характер і залежить від віку, статі мовця, його виховання, освіти та інших особливостей, властивих людині. Мова живе в мовленні. Через мовлення людина засвоює мову.

В українській народній мудрості можна (і потрібно!) почерпнути багато такого, що необхідно знати й уміти людині, щоб мати успіх у спілкуванні.

- Не завжди говори, що знаєш, а завжди знай, що говориш.
- Легше переконувати словами, аніж кулаками.
- Або розумне казати, або мовчати.
- Не ласкаве слово хороше, а правдиве.
- Гостре словечко коле сердечко.
- Коли з мудрим говорю, то ся розуму наберу, а коли з дурним, то й світ загублю.
- Будь добрим слухачем, будеш добрим оповідачем.
- Який розум, така й бесіда.

Наведені українські прислів'я і приказки — це мізерна частка того, що говориться в нашому фольклорі про мову й мовлення в аспекті культури людських стосунків. Слушні, дотепно сформульовані народні оцінки, правила і поради мають і пізнавальний, і ужитковий сенс. Їх потрібно знати, ними потрібно послуговуватись.

2. Загальні вимоги до усного спілкування

Без спілкування люди не могли б жити у суспільстві, працювати й передавати свій досвід і знання іншим. Усе, що ми робимо, вимагає обміну інформацією. Отже, основою людських взаємин є спілкування.

Спілкування — це один із виявів соціальної взаємодії, в основі якого лежить обмін думками, почуттями з метою інформування.

Розрізняють спілкування вербальне і невербальне, усне й письмове, міжособистісне і масове, монологічне, діалогічне й полілогічне, приватне й офіційне, інформативне й неінформативне нормативне і ненормативне, етикетне й неетикетне та ін.

Спілкування відбувається за певними визначеними правилами і вимагає ґрунтовної підготовки. Щоб досягнути успіху в спілкуванні потрібно оволодіти його технікою та застосовувати її у щоденній практиці.

Під **технікою спілкування** розуміємо сукупність стандартів культурної поведінки, етичних норм у послуговуванні вербальними (словесними) і невербальними (погляд, жести, міміка) засобами комунікативної взаємодії. Поєднання цих елементів під час комунікації і становить мистецтво спілкування.

Щоб оволодіти мистецтвом спілкування, необхідно дотримуватися основних його правил.

Культура мови – це володіння нормами усної і писемної літературної мови (правилами вимови, наголосу, слововживання, граматики, стилістики).

Критерії культури мови

1. **Правильність** – дотримання мовних норм.
2. **Комунікативна доцільність.** Недостатньо говорити або писати правильно, потрібно уміти вживати слова у відповідних комунікативних ситуаціях. Доцільність передбачає підбір засобів мови, які роблять мову такою, що відповідає умовам спілкування.
3. **Точність вислову** – це точність виразу думки у слові.
4. **Стислість.**
5. **Логічність викладу.** Вислів повинен відображати логіку дійсності, логіку думки.
6. **Ясність і доступність викладу.** Ясність викладу припускає зрозумілість мови її адресатові. Вона досягається шляхом точного і однозначного вживання слів, термінів, словосполучень.

7. Чистота мови. Чистою називається мова, в якій немає чужих літературній мові елементів (слів і словосполучень) або елементів, не властивих нормам моральності.

8. Виразність мови. Під виразністю розуміють структури мови, які підтримують постійну увагу й інтерес у слухачів і читачів. Виразність буває інформаційна (коли слухачів зацікавила інформація, що повідомлялася) та емоційна (коли слухачів зацікавив спосіб викладу, манера виконання).

9. Різноманітність засобів вираження (використання великого обсягу лексичного запасу).

10. Вживання сталих словосполучень.

11. Відповідність інтонації мовленнєвій ситуації, відповідність між змістом і мовними засобами; між мовними засобами та стилем викладу.

12. Естетичність. Естетичність мови виявляється у неприйнятті мовою образливих для гідності людини засобів вираження.

Необхідно також

- бути у спілкуванні ввічливим, привітним і доброзичливим, з повагою ставитися до співрозмовника;
- уміти відчувати співрозмовника;
- уміти слухати й не перебивати співрозмовника. Увага до мовлення засвідчується фразами, що спонукають до спілкування: *я Вас уважно слухаю, мені приємно це чути, це дуже цікаво, розповідайте далі;*
- бути максимально делікатним, не ставити запитань, які виявилися б недоречними;
- вдало обирати тему, логічно будувати текст, дотримуючись норм у використанні мовного матеріалу;
- належно обґрунтовувати свої думки;
- послуговуватись у спілкуванні формами ввічливості, словами, що підкреслюють шанобливе ставлення до людей: *щиро дякую за..., дозвольте подякувати Вам за...*

Етапи мовленнєвої підготовки:

- мовленнєва техніка: дикція, гучність, темп, ритм;
- зміст інформації: отримання – усвідомлення – запам'ятовування;
- лексика: підбір словоформ;
- логіка: структурованість змісту;
- стилістика: підбір стилю відповідно до умов;
- кінесика: поєднання вербальних і невербальних засобів.

Закони ділового спілкування

1. **Закон спільності мови мислення.** Якщо хочеш, щоб тебе чули, говори мовою інформаційних систем опонента.

2. **Закон мінімалізації аргументів.** Пам'ятай про обмеженість людського сприйняття (п'ять-сім аргументів), тому обмежуй число аргументів.

3. **Закон об'єктивності й доказовості.** Використовуй аргументи виключно ті, що приймає твій опонент. Не плутай факти й думки.

4. **Закон єдності протилежностей.** Говори не тільки про плюси своїх доказів чи припущень, а й про мінуси. Цим ти надаєш своїм аргументам більшої ваги.

5. **Закон демонстрації рівності й поваги.** Подавай аргументи, виявляючи повагу до опонента. Пам'ятай, що «приятеля» переконати легше, ніж «ворога».

6. **Закон авторитету.** Посилання на авторитет, відомий твоєму опонентові, підсилюють вплив твоїх аргументів. Шукай їм авторитетне підкріплення.

7. **Закон поступовості.** Не прагни швидко переконати опонента, краще йти поступовими, але послідовними кроками.

8. **Закон етичності.** У процесі аргументації не припускайся неетичної поведінки (агресія, зарозумілість, маніпуляції), не торкайся «слабинок» опонента.

Щоб стати цікавим співрозмовником, необхідно:

- мати всебічні знання та інтереси, які необхідно систематично розвивати й поглиблювати;
- розмову будувати за принципом логічної послідовності, коли наступне випливає з попереднього, коли тези підкріплюються аргументами, а висновки закономірні й умотивовані;
- наводити цікаві факти;

- залучати слухачів до дискусії.

Необхідно, щоб ці вимоги базувалися на знанні літературної норми і чутті мови (здатності відчувати належність слів до певного стилю, доречність вживання слів у певній ситуації). Загальна мовна культура визначається і знанням норм літературної мови, і ерудицією, і світоглядом людини, і культурою мовлення, і технікою мовлення.

Словниковий запас кожної людини ніколи не встановлюється остаточно: він змінюється протягом усього її життя. Залежно від обставин життя одні слова переходять у пасивний словник, а інші — з'являються в активному словнику. В особистому словнику людини освіченої, людини, яка багато читає і мислить над прочитаним, працює над собою — десятки тисяч слів.

Як працювати над збагаченням свого словника? Звичайно, радять багато читати, не пропускати жодного незнайомого слова (значення таких слів необхідно встановлювати за словниками), виписувати те, що здалося особливо влучним, що може знадобитися в певній мовній ситуації.

Вимоги до складу лексики в мові службової особи: відсутність елементів просторіччя (слів із забарвленням зневажливої іронії, негативних експресивних оцінок), уникання елементів професійного жаргону, багатство лексики нейтральної, загальнолітературної, володіння формулами ввічливості, правильне й доречне використання вставних слів. Тон розмови повинен бути діловим, стриманим. Доповідач повинен говорити чітко, переконливо, не поспішаючи.

Отже, уважне, дбайливе ставлення до мови є зовнішньою ознакою мовного етикету.

Уміння бути співрозмовником завжди цінувалося в минулому, цінується воно і сьогодні. Для прикладу наведемо слова з передмови до книги «Український персоналізм» про її автора — визначного українського філософа і етнопсихолога О. Кульчицького: «Як і ці його прототипи (Сократ і Сковорода), професор Кульчицький був передусім надзвичайним співрозмовником».

Однією з основних вимог до сучасної ділової людини, до культурної людини є вміння досконало володіти мовою.

Коли людина вводить у своє мовлення слова і словосполучення інших мов, не руйнуючи при цьому граматичної основи, фонетичних особливостей, оберігає її красу, користується її невичерпним лексичним і фразеологічним багатством, то такий процес є природним і жодних заперечень не викликає.

Однак, довільно змішуючи слова української і російської мови, утворюючи словосполучення всупереч моделям рідної мови, її носій мимоволі стає напівмовним, приймає мовний покруч.

Скалічена мова отуплює людину, зводить її мислення до примітиву.

Суржик є небезпечним і шкідливим, бо паразитує на мові, що формувалася упродовж віків, загрожує змінити мову, яку прийняв Т. Г. Шевченко, показавши світові її красу і силу, плекали І. Франко, Леся Українка.

З листа Т. Г. Шевченка до рідного брата Микити Шевченка:

„Микито, рідний брате! Будь ласкав, напиши до мене так, як я до тебе пишу... Нехай же я хоч через папір почую рідне слово... Ще раз прошу, напиши мені письмо, по-своєму, будь ласкав, а не по-московському. Твій рідний брат Тарас Шевченко. ...Не забудь же, зараз напиши письмо, та по-своєму.

15 листопада 1839 р. Санкт-Петербург”

Виправте мовностилістичні огріхи:

- Вибачаюсь, я хотів поговорити на рахунок квартири;
- Поговорили по душам;
- Я позвоню в три години;
- Він поводився високомірно;
- Напишіть слідуючу об’яву;
- Слід перевести об’яву на українську мову;
- Різка біль;
- Саме основне питання;
- Першим ділом треба вирішити це питання;
- Загранична мебель;
- При обговоренні була активність;
- Наші діти тожевчаться в музикальній школі;
- Документи можете здавати в любий технікум;

- Напиши заяву директору Івану Петровичу Коваленко;
- Брат поступив у залізнично-дорожній технікум;
- Ці помилки зустрічаються часто;
- По всім питанням ти дав вірну відповідь;
- Його відповідь вартує самої вищої оцінки;
- Ти попутав усі правила;
- Давайте працювати;
- Відкрийте в аудиторії вікно;
- Говори даліше;
- Коротше кажучи.
- Висловлюю мою власну думку;
- Я займаюся в університеті фізичної культури;
- Моя автобіографія потрібна?;
- Пояснююча записка;
- Подача документа;
- Маємо виконати великий об'єм роботи;
- Рахуйтеся з думкою людей;
- Це моє особисте враження;
- Чимало доброго сказано на нашу адресу.

Неправильність спілкування, його недостатність іноді можуть стати причиною непорозумінь і конфліктів між людьми. Хиби у спілкування полягають передусім у порушенні стандартів мовної поведінки.

Щоб досягнути успіху у мистецтві спілкування, потрібно його опанувати і застосовувати у щоденній практиці. І на заняттях, тренуваннях, зборах, змаганнях, і у спілкуванні з колегами.

3. Абстрактні типи поведінки у культурі бізнесу

Кожна людина володіє своєю, неповторною манерою спілкуватися. Основними критеріями для класифікації типів ділового співрозмовника є такі: компетентність, відвертість; володіння способами спілкування з іншими учасниками розмови, зацікавленість у темі і досягненні успіху бесіди.

1. «Безглузда людина», «нігіліст». Виходить за межі ділової розмови. Нетерплячий, нестримний. Своєю позицією бентежить співрозмовника, провокує на незгоду з його аргументами і висновками. Така людина шукає і знаходить тих, хто винен. Диктатор поводить зверхньо, говорить різко, перебиває інших, прагне у такий спосіб завоювати авторитет. У глибині свідомості знає, що без інших нічого не вартий, тому радіє, якщо люди йому підкоряються, при цьому отримує задоволення.

Рекомендації:

- обговоріть можливі суперечливі моменти завчасно і наодинці;
- будьте переконаними у власній компетентності;
- встановіть контакт із співрозмовником, зробіть своїм прихильником;
- віч-на-віч з'ясуйте причини негативної позиції;
- у критичний момент припиніть колективну розмову.

2. «Позитивно налаштована людина». Найприємніший тип ділового партнера. Доброзичливий і працелюбний, прагне до співпраці. Поведінка такої людини — послідовна, гармонійна. До інших вона ставиться відверто, щиро. Знаходить вихід із будь-якої складної ситуації. Це – цілісні особистості, здатні до особистісного зростання, викликають повагу й довіру до себе. У їхньому товаристві усі почуваються добре. Ці особи мають високий рівень культури спілкування і потенційні можливості для її підвищення.

Рекомендації:

- спонукати до активної участі у дискусії;
- у складних ситуаціях звертайтеся до «позитивно налаштованої людини».

3. «Всезнайко». Упевнений, що все знає краще за всіх. Має щодо будь-якого питання власну думку і постійно вимагає надати йому слово для виступу.

Рекомендації:

- надати йому роль ведучого бесіди;
- періодично делікатно нагадувати, що інші теж бажають висловитися;
- дати змогу «усезнайці» резюмувати;
- іноді ставити складні запитання, на які у разі потреби може відповісти хтось із учасників бесіди.

4. «Базіка». Не вміє вислуховувати інших, часто перебиває співрозмовника. Це нетерпляча, невитримана, збуджена особа. Нетактовно і без причини втручається у хід бесіди. Не контролює час, що витрачають учасники бесіди на вислуховування його промов.

Рекомендації:

- дати йому місце біля авторитетної особи;
- коли «базіка» почне відхилятися від теми розмови, його слід зупинити і запитати, у чому він бачить зв'язок з предметом обговорення;
- не виходити за межі професійного спілкування;
- встановити регламент.

5. «Страхопуд». Невпевнений у собі. Відмовчується, щоб не виставляти себе на посміховисько або не здаватися безглуздим. Охоче промовчить, ніж щось скаже. Боїться здаватися смішним.

Рекомендації:

- запитувати конкретно і зрозуміло;
- засвідчити доброзичливість, зацікавленість у його думці;
- допомагати йому чітко формулювати думки;
- не глузувати;
- застосовувати схвальні вислови на зразок «усім було б цікаво і корисно почути вашу думку»;
- акцентувати увагу на позитивних моментах його висловлювань;
- виявляти інтерес до його справ.

6. «Витриманий співрозмовник або запобігливий тип». Така людина в розмові прагне догодити іншим, часто просить вибачення, не вступає у суперечки. Вона говорить так, ніби нічого не може зробити сама, не отримавши схвалення від інших, погоджується з будь-якою критикою у свій адрес, вдячна за те, що з нею розмовляють. Буває замкненою, не завжди підтримує ділову бесіду.

Рекомендації:

- зацікавити співрозмовника проблемою;
- спробувати з'ясувати причини такої поведінки.

7. **«Незацікавлений»**. Тема бесіди його взагалі не цікавить. Охоче «проспав» би усю бесіду. Не завжди реагує на запитання, часто говорить недоречно, невчасно, невлучно. Складається враження, що все, що відбувається навколо його не цікавить. Щоб вступити з такою людиною в контакт, потрібно з'ясувати, що для неї може мати суттєве значення.

Рекомендації:

- ставити йому запитання інформативного характеру, залучаючи у такий спосіб до бесіди;

- з'ясувавши його позицію, уникати запитань, на які можна відповісти лише «так» і «ні»;

- намагатися з'ясувати коло його інтересів.

8. **«Поважна персона»**. Не терпить жодної критики. Амбітна. Ці особи вважають себе кращими за інших, а власні пропозиції єдино правильними.

Рекомендації:

- не гарячкувати;

- просити його висловлюватися;

- наголосити, що ця особа, така сама як й інші. Добре при цьому використовувати прийом протиставлення на зразок: Так..., про те;

- підготувати його до контраргументації: «Ви маєте рацію. Чи врахували ви те, що?».

9. **«Допитливий»**. Не може втриматися, щоб не поставити питання про все і про всіх.

Рекомендації:

- на інформативні запитання відповідайте відразу;

- переадресуйте йому запитання (це змусить «допитливий тип» розмірковувати над проблемою, яку винесено на обговорення);

- якщо не можете дати потрібну відповідь, визнайте його правоту.

Наведені класифікації – умовні. Однак вони допомагають навчитися самостійно розпізнавати особливості своїх співрозмовників і використовувати це для того, щоб краще й швидше порозумітися з людьми, встановити контакт, досягнути успіху під час спілкування.

4. Телефонна розмова

Телефонний зв'язок забезпечує безпосередній і двосторонній обмін інформацією на будь-якій відстані. Телефонном проводяться переговори, даються консультації. Працівники попередньо домовляються про важливі ділові зустрічі. Телефонна розмова — це один із видів усного мовлення, до того ж досить специфічний.

Оскільки співрозмовники не бачать один одного, то виключається передача інформації через міміку, жести, вираз очей, вираз обличчя та ін. Тому при веденні телефонних ділових розмов особливо важливо використовувати лексичні можливості літературної мови, а також інтонаційні можливості мовлення.

Службова розмова складається з таких компонентів:

1. момент встановлення зв'язку;
2. виклад справи;
3. заключні слова.

Розглянемо кожен з цих компонентів.

1. Момент встановлення зв'язку іноді забирає багато часу і зусиль. Початкові фрази у службовій розмові повинні вказувати не лише на те, що зв'язок між сторонами встановлений (алло! — я слухаю). Розпочинаючи розмову необхідно себе відрекомендувати, а також сказати від чийого імені Ви говорите (установа, службова особа). Звичайно, у відповідь також називають себе і установу (при цьому сторони не забувають привітатися). Сподіватися на те, що Ваш голос обов'язково впізнають, ніколи не слід. Це може призвести до непорозумінь, або зайвої витрати часу (*пробачте, я не помилюся, це...*). Якщо хочуть порозмовляти не з тим, хто взяв слухавку, а з кимось іншим, то звичайно кажуть: *Добрый день, телефонує... чи можу я попросити до телефону...*

2. Виклад справи має бути чітким, коротким, без зайвих подробиць. Лаконізм досягається через детально продуманий перелік головних і другорядних питань, які вимагають короткої і конкретної відповіді. Встановлено, що короткі фрази легше сприймаються на слух, ніж довгі (добре пам'ятати при цьому, що ведення надто довгих службових розмов — це прояв безцеремонності та неповаги до тих, хто чекає телефонної розмови). Необхідно періодично робити паузи, щоб дати можливість

співрозмовникові висловити своє ставлення до обговорюваного питання. Це створює певний ритм у розмові.

3. Ініціатива закінчення розмови належить тому, хто подзвонив, але, якщо співбесідник значно старший за віком (чи службовим становищем) слід дати закінчити розмову йому. Не слід зловживати формулою: *Вас турбує...* Службова особа зобов'язана звертатися до інших службових осіб у різних питаннях і відповідати на їхні запити. Тому цю формулу доречно застосовувати лише тоді, коли йдеться справді про турботу (особиста послуга, приватна справа, довідка та ін.).

На анонімний дзвінок можна не відповідати і покласти слухавку.

5. Публічний виступ

Загальні правила публічного виступу

Основні моменти мовної підготовки:

1. Визначення цілей промови.
2. Аналіз аудиторії і ситуації.
3. Підбір матеріалу.
4. Написання плану промови.
5. Виголошення промови.

Публічна промова повинна бути:

1. Цікавою і корисною.
2. З правильною композицією: вступ, головна частина і висновок.
3. З орієнтацією на слухачів.
4. Досягати мети.
5. Діалогічною.
6. Ситуативною і реактивною (керованою зворотним зв'язком).
7. Спланованою і організованою заздалегідь, відкоректованою і остаточно сформованою в процесі виступу.
8. З простою конструкцією фраз.
9. Образною та емоційною.

Композиційна побудова промови

1. Вступ

Завдання:

викликати інтерес слухачів до теми,
встановити контакт з аудиторією,
підготувати слухачів до сприйняття промови.

2. Основна частина

Завдання:

повідомити інформацію,
обґрунтувати власну позицію,
переконати аудиторію,
спонукати слухачів до конкретних дій.

3. Висновок

Завдання:

підсумувати сказане,
посилити інтерес до промови,
виокремити значення сказаного,
закликати до безпосередніх дій.

Жанри публічних виступів:

- доповідь;
- політична доповідь;
- звітна доповідь;
- ділова доповідь;
- промова;
- мітингова промова;
- агітаційна промова;
- ювілейна промова.

Доповідь – одна з найпоширеніших форм публічних виступів. Вона порушує нові проблеми, які ще потребують розв'язання.

Доповідач повинен знати заздалегідь

- тему засідання, конференції, круглого столу, зустрічі;

- склад аудиторії;
- хто виступатиме на зібранні.

Проголошення доповіді вимагає ґрунтовної підготовки. Необхідно визначити мету і завдання виступу, коло питань, які необхідно охопити.

Виступ повинен ґрунтуватись на найновіших дослідженнях і наукових публікаціях. Доповідь слід будувати, дотримуючись таких вимог: теоретична обґрунтованість, наведення переконливих прикладів, власне бачення проблеми. Наступний крок — написання плану доповіді на папері, що містить:

- вступ;
- основний текст;
- висновки.

Початок доповіді повинен чітко й переконливо відображати причину та мету виступу, розкривати суть конкретної справи, містити докази. Завдання доповідача — повернути й утримати увагу аудиторії. Необхідно висловлюватись чітко, логічно та змістовно, уникаючи зайвого. Речення повинні бути короткими. Доцільно інтонаційно виділяти найважливіші місця висловлювання і виражати своє ставлення до предмета мовлення.

В основній частині викладається суть проблеми. Необхідно пояснити кожен аспект проблеми. Усі питання повинні бути висвітлені збалансовано. Важливо продумати, в яких місцях тексту потрібні «ліричні відступи». Доцільно послуговуватись вставними словосполученнями, властивими для усної ділової мови: *можна сказати, доцільно наголосити.*

Високі вимоги ставляться до мови справжнього оратора: точність формулювань, стислість, доречність, доступність, виразність, інтонація...

Висновки повинні узгоджуватися із вступом. Підсумок усього сказаного.

Страх перед аудиторією — явище досить поширене серед промовців. Може тремтіти голос, вкриватися червоними плямами обличчя, що іноді приводить до завчасного завершення виступу. Хоча боротьба зі страхом є складною, все ж можна дати кілька порад:

- Передусім необхідно добре підготуватися, найкраще записати усю доповідь на папері, а потім прочитати вголос;

- Необхідно уявити себе на місці слухача, оцінити свій виступ критично;
- Доцільно шукати підтримки в аудиторії (завжди є люди, котрі усміхнуться, схвально відреагують на Ваш виступ).

Дійовими є також **жести**. Вони посилюють емоційне звучання сказаного. Жести повинні бути мимовільними, застосовувати їх потрібно, відчуваючи необхідність. Жести повинні відповідати своєму призначенню.

Щоб не виникло непорозумінь під час спілкування, необхідно узгоджувати несловесні засоби із словесними.

Література

Основна

1. Ботавіна Р. Н. Етика ділових відносин: навч. посібн. / Ботавіна Р. Н. – М.: Фінанси і статистика, 2004. – 208 с.
2. Гах Й. М. Етика ділового спілкування: навч. посібн. / Гах Й. М. – К.: Центр навч. літератури, 2005. – 160 с.
3. Герасимчук А. А. Етика та етикет / Герасимчук А. А., Тимошенко О. І. – К.: ЄУ, 2006. – 350 с.
4. Дубовик С. Мовний етикет у професійній культурі педагога / Педагогічна освіта: теорія і практика: зб. наук. пр. – К., 2008. – № 9. – С. 15-19. – Сер.: Педагогіка. Психологія.
5. Зусін В. Я. Етика та етикет ділового спілкування: навч. посібн. – 2-ге вид., перероб. і доп. / Зусін В. Я. – К.: Центр навч. літератури, 2005. – 224 с.
6. Калашник Г. М. Вступ до дипломатичного протоколу та ділового етикету: навч. посібн. / Калашник Г. М. – К.: Знання, 2007. – 143 с.
7. Концептуальні принципи формування стандартів сервісу в ресторанному бізнесі: монографія / Л. П. Малюк, Т. П. Кононенко, Н. В. Полстяна – Х.: ХДУХТ, 2011. – 73 с.
8. Кубрак О. В. Етика ділового та повсякденного спілкування: навч. посібн. / Кубрак О. В. – Суми: Університетська книга, 2002. – 288 с.
9. Палеха Ю. І. Ділова етика: навч.-методичний посібн. / Палеха Ю. І. – К.: ЄУФІМБ, 2000. – 250 с.

10. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин: навч. посібн. / Палеха Ю. І. – К.: Кондор, 2008. – 356 с.
11. Радченко С. Г. Етика бізнесу. Практикум: навч. посіб. – К., 2006. – 232 с.
12. Романовський О. Г. Ділова етика: навч. посібн. / Романовський О. Г., Пономарьов О. С., Лапузіна О. М. – Харків: НТУ «ХПШ», 2006. – 364 с.
13. Сердюк О. Д. Теорія та практика менеджменту: навч. посібн. / Сердюк О. Д. – К.: Професіонал, 2004. – 432 с.
14. Статінова Н. П. Етика бізнесу: навч. посібн. / Статінова Н. П., Радченко С. Г. – К.: КНТЕУ, 2001. – 280 с.
15. Стоян Т. А. Діловий етикет: моральні цінності і культура поведінки бізнесмена: навч. посібн. / Стоян Т. А. – К.: Центр навч. літератури, 2004. – 232 с.
16. Цапова В. О. Ділова етика як складова частина духовно-етичного самовизначення людини / Цапова В. О. // Духовність українства. – 2002. – № 4. – С. 110-114.
17. Чайка Г. Л. Культура ділового спілкування менеджера: навч. посібн. / Чайка Г. Л. – К.: Знання, 2005. – 442 с.

Додаткова

1. Валюк О. Я. Наукові концепції моралі й моральності / О. Я. Валюк // Збірник наукових праць КПНУ імені Івана Огієнка, Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України Проблеми сучасної психології. – 2010. – Випуск 7. – С. 75–86.
2. Гасюк Л. М. До проблеми визначення сутності поняття «професійна етика» / Л. М. Гасюк // Теоретичні питання освіти та виховання: Збірник наукових праць. – 2001. – Випуск 14. – С.100–102.
3. Гасюк Л. М. Етика в українському вимірі / Гасюк Л. М. // Вісник Черкаського державного університету: Психолого-педагогічні науки. – 2000. – Випуск 18. – С.23–28.
4. Демків Т. В. Моральні пріоритети людського буття / Т. В. Демків // Наукові записки КУТЕП. Серія «Філософські науки». – 2011. – Вип. 9. – С. 297–306.

5. Клічук А. В. Етичний аналіз справедливості як універсальної категорії міжіндивідних взаємин / А. В. Клічук // Вісник Київського національного університету ім. Тараса Шевченка. Серія «Філософія. Політологія». – 2010. – № 100. – С. 10–15.
6. Мазурик М. Онтологічний вимір етичних категорій добра і зла / Марія Мазурик // Вісник НУ «ЛП». Філософські науки. – 2010. – № 661. – С. 25–31.
7. Мовчан В. С. Етика: Навч. посібник / В. С. Мовчан. – 3-тє вид., випр. і доп. – К.: Знання, 2007. – 483 с.
8. Сердюк О. С. Деонтологічний підхід в етиці бізнесу / О. С. Сердюк // Totallogy - XXI. Постнекласичні дослідження. – 2004. – Вип. 11. – С. 290–301.
9. Тофтул М. Г. Проблема справедливості: етичний аспект / М. Г. Тофтул, Р. П. Шмат // Вісн. Житомир. держ. ун-ту ім. І. Франка. – 2007. – № 31. – С. 3–5.
10. Фальковська Л. М. Справедливість як предмет соціально-психологічного дослідження / Людмила Фальковська // Проблеми політичної психології та її роль у становленні громадянина Української держави: зб. наук. праць / Асоціація політичних психологів України; за заг. ред. М. М. Слюсаревського; упоряд. Л. А. Найдьонова, Г. В. Мироненко. – К.: Міленіум, 2011. – Вип. 11. – С. 299–299.