

**ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ**

Кафедра української та іноземних мов

ПЛАН-КОНСПЕКТ
лекції № 3 з курсу

“УКРАЇНСЬКА МОВА ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ”

Тема: **«КУЛЬТУРА УСНОГО ПРОФЕСІЙНОГО МОВЛЕННЯ»**

(для студентів напряму підготовки «хореографія»)

План лекції

1. Основні норми усного професійного мовлення
2. Види і жанри усного професійного мовлення

1. Основні норми усного професійного мовлення

Усне мовлення - це така форма реалізації мови, яка виражається за допомогою звуків, являє собою процес говоріння і є первинною формою існування мови.

Українське усне мовлення стало сьогодні засобом широких ділових контактів - у трудовому колективі, на зборах, нарадах, конференціях, з'їздах, а також під час бесід, переговорів з діловими партнерами тощо. Ця широта суспільних функцій стає основою для розвитку та вдосконалення усної літературної мови. Недостатній рівень культури усного ділового мовлення може стати причиною значних економічних втрат.

Живе усне переконливе мовлення - важливий засіб багатоманітного та різноспрямованого впливу на слухача. Правильне, унормоване усне мовлення може забезпечити швидкість взаєморозуміння між учасниками комунікативного акту.

У сучасному світі є багато шкіл, центрів, факультетів і кафедр, які займаються проблемами риторики, ораторського мистецтва, ділової комунікації, мистецтва вести полеміку, дискусію тощо. Всесвітньо відомі імена Поля Сопера, Дейла Карнегі та їх послідовників, які формують риторичну культуру політиків, бізнесменів, юристів, рекламних агентів, учителів, акторів. Українську школу мистецтва публічного мовлення представляють сьогодні вчені Г. Сагач, Л. Мацько, Н. Бабич, Н. Чибісова та інші. Видатними українськими риторами минулого були Ф. Прокопович, Г. Кониський, Г. Сковорода. Професор риторики Києво-Могилянської академії Ф. Прокопович вважав риторичну "царицею душ", "княгинєю мистецтв" і вказував на такі її функції, як соціально-організаційну (засіб агітації), культурно-освітню, а також одержання знань, збудження почуттів, формування громадської думки та ін.

Відомий вислів, який приписують Сократові, "Заговори, щоб я тебе побачив" свідчить про те, що високий рівень культури усного, зокрема професійного, мовлення є яскравим свідченням високої загальної культури людини.

Боротьба за чистоту усного мовлення, вправність і культуру вислову, за збагачення усного мовлення, за вільне оперування різноманітними словесно-виражальними засобами, боротьба за чіткість, виразність та економність ділової мови - основне завдання, яке ставить сьогодні вища школа перед студентом - майбутнім фахівцем у галузі фізичної культури та спорту.

Неодмінною умовою успіху є дотримання загальних вимог, які визначають рівень культури усного ділового мовлення:

1. Ясність, недвозначність у формулюванні думки.
2. Логічність, смислова точність, небагатослівність мовлення.
3. Відповідність між мовними засобами та обставинами мовлення.
4. Співмірність мовних засобів та стилю викладу.
5. Різноманітність мовних засобів (багатство лексики в активному словниковому запасі мовця).
6. Самобутність, нешаблонність в оцінках, порівняннях, зіставленнях, у побудові висловлювань.
7. Виразність дикції, відповідність інтонації мовленнєвій ситуації.

Цілком очевидно, що ці вимоги мають базуватися на:

а) бездоганному знанні норм літературної мови, передусім тих, що реалізуються в усній формі;

б) чутті мови як здатності людини відчувати належність слова до певного стилю, доречність чи недоречність його вживання в певній ситуації.

Вони пов'язані з: а) ерудицією і світоглядом людини;

б) культурою мислення;

в) ступенем оволодіння технікою мовлення;

г) психологічною та комунікативною культурою мовця.

Отже, можна стверджувати, що вміє говорити та людина, яка висловлює свої думки ясно, вибирає аргументи та мовні засоби, які найбільш доцільні, надає їм найбільш переконливого оцінного характеру.

Усне літературне професійне мовлення - це різновид розмовно-літературного мовлення, яке близьке до писемного. Однак існують специфічні елементи та правила, що виявляються лише в ньому і дотримання яких зробить усне мовлення правильним, виразним, доступним і зрозумілим.

Важливим елементом усного мовлення є **інтонація**. За допомогою інтонації у текст вносять різні смислові та емоційні відтінки. Фраза, проказана "перехідною інтонацією", здається непереконливою та малозначущою. Правдивість, природність інтонації забезпечить можливість мовцеві не тільки сказати, але й бути почутим.

Інтонаційна виразність усного мовлення передбачає вміння використовувати різні види наголосу, враховувати темп мовлення, робити паузи, змінювати висоту тону.

Наголос - це основний елемент інтонації, який пов'язаний з виділенням складу у слові або слова у реченні, фразі.

Є такі основні види наголосу - словесний, логічний, синтагматичний, фразовий.

Словесний наголос служить для фонетичного об'єднання слова. Виділення одного із складів відбувається трьома способами: підвищенням тону, посиленням голосу, збільшенням

тривалості звучання. Відповідно до цього розрізняють наголос - тонічний, динамічний, кількісний. В українській мові основним фонетичним засобом є посилення м'язової напруженості, а кількісний елемент і довгота відіграють допоміжну роль. Наприклад, у слові *корисний* наголошеним є другий склад, порівняно з першим і останнім складами він промовляється з відчутними змінами в голосі - *корисний?*, а також *одинадцять*, *тридцять*, *черговий*, *новий*, *завжди*, *український* та ін.

На /гумку мовознавців, "правильне наголошування важливе для збереження не тільки внормованості, а й характерного для українця мелодійного, пісенно-плинного ладу мовлення"⁴. Наголос у слові засвоюється природно, в поєднанні зі значенням та звучанням. Попри те, що наголос в українській мові не є фіксованим, тобто не закріплений за якимось складом у слові, як, наприклад, у чеській - на першому, у польській - на передостанньому чи у французькій - на останньому, особливих труднощів для носіїв мови він не викликає. Кожен українець підсвідомо розрізняє за допомогою наголосу значення слів *замок і замок*, *мука і мука* чи форми слів *слова і слова*, *сестри і сестри*" *дорога і дорога*. Однак, на жаль, помилки все ж таки трапляються і причиною цих порушень вважають значний вплив діалектного наголосу, напр.: *кажу*, *беру*, *перу*, або інтерференцію російського наголосу. Наприклад, в українських словах *загадка*, *літопис*, *рукопис*, *подруга*, *приятель*, *уродженець*, *старий*, *стійкий*, *низький*, *заводити*, *полежати*, *посидіти* наголошено інший склад, ніж у відповідних російських.

Наголос, пов'язаний з виділенням у реченні слова, яке несе особливе смислове навантаження, називають **логічним**. Від логічних наголосів (основних і побіжних) залежить логічна виразність висловлювання. Змінюючи логічний наголос, можна надавати висловлюванню різних смислових відтінків, напр.: *Сьогодні у нас лекція*, або *Сьогодні у нас лекція*; або *Сьогодні у нас лекція*.

Варіантом логічного наголосу вважають **емфатичний** наголос (емоційно-експресивний, виражальний), який робить виділене слово емоційно насиченим. Найчастіше він виражається подовженням наголошеного голосного (деколи приголосного) звука і передається на письмі повторенням тих самих букв, напр.: *Вона ду-у-уже симпатична!* *Розу-у-умний!*

Ступінь вираження смислових і стилістичних відтінків залежить від **синтагматичного та фразового** наголосу, який виділяють у межах синтагми, фрази. *Ритмічно-інтонаційну та смислово єдність усного мовлення, що складається з одного чи кількох слів, називають синтагмою. Синтагма створюється мелодикою, темпом, паузами, наголосом. За допомогою пауз фраза членується на синтагми. Поділ речення на синтагми збігається з частиною мовленнєвого потоку, який вимовляється одним напором видихуваного повітря, без пауз.*

Синтагматичний наголос здебільшого падає на останнє слово синтагми, напр.: Я добре знаю,/ що твої спортивні успіхи великі/ і ти скоро завоюєш титул чемпіона/.

Близьким до синтагматичного є **фразовий** наголос. В емоційно нейтральному мовленні він стоїть на останньому слові фрази як основній одиниці мовлення, що часто відповідає реченню, напр.: Я прийду пізніше.

Існують певні правила логічного виділення слів у фразі:

1. Підмет і присудок (у непоширеному реченні - один з головних членів), напр.: Сонце заходить, гори чорніють, пташечка тихне, поле німіє, радіють люди, що одпочинуть, і я радію... (Т. Шевченко).

2. Протиставлення (явне або приховане), зіставлення, напр.: Не шукай правди в інших, коли в тебе її немає (Нар. творчість); Важливим є не процес виконання роботи чи обсяг затрачених зусиль, а вклад в успіх банку в цілому.

3. Нове поняття (стрижень інформації), напр.: Запрошено відомих науковців. Побудували новий банк.

4. Останнє слово у багатослівному понятті, напр.: Львівський національний університет імені Івана Франка.

5. Слова у функції порівняння, напр.: Роботу в сучасному банку можна швидше за все порівняти з греблею, ніж зі спринтом.

6. Повтори (частіше наголошується друге слово, рідше - перше), напр.: Але ж він це знав, він знав це!

7. Іменник в родовому відмінку, якщо разом з іншим іменником він виражає одне поняття, напр.: єдність протилежностей, культу-ра поведінки.

8. Звертання, що стоїть на початку фрази, напр.: Шановний колего, смію Вас запевнити...

9. Постпозитивні означення, тобто ті, які стоять після іменника, напр.: Рішення ефективні, зміни швидкі - це умови успіху. Бажання досягти мети, здатність повірити у свої сили - важливі риси для банківського працівника.

10. Прислівник, якщо він пояснює дієслово, напр.: Фірма самостійно планує свою діяльність.

11. Пояснювальне слово (чи слова) при дієслові. Саме дієслово, як правило, не наголошується, напр.: Ми стелсимо за змінами.

12. Слова, що передають перелік. З двох однорідних членів речення - іменників, дієслів, прислівників - сильніше наголошується другий, з двох прикметників у ролі означення - перший, напр.: Ми вітаємо і всіляко підтримуємо атмосферу довіри.

Фразовий наголос не тотожний логічному. Відмінність насамперед полягає в тому, що перший керується законами граматичної логіки, а другий залежить від ситуації мовлення, тобто мовець вільно переміщає його в межах фрази (речення) з одного слова на інше, надаючи йому смислової ваги.

Темп мовлення разом із наголошуваністю та мелодією організують усне мовлення. Він виявляється в інтонуванні як окремого слова, так і групи слів. Наприклад, наголошені склади в слові вимовляються повільніше, а ненаголошені - дещо швидше.

Темп значною мірою залежить від раціональності пауз - зупинок у мовленні. Пауза виконує логіко-граматичні та інтонаційно-конструюючі функції. Вважають, що вона є виразником розуму і сигналом почуттів (психологічна пауза). На письмі паузи позначають різними розділовими знаками, кожен з яких передає різну тривалість "мовчання" (кома, тире, крапка, три крапки тощо).

Промовляння фрази супроводжує висота **тону**, яка допомагає правильно інтонувати її і відповідно позначати на письмі за допомогою розділових знаків. *Наприклад, закінчення думки графічно позначається крапкою, а в усному мовленні - пониженням тону; внутрішній (інтелектуально-психологічний) процес піднесення передають на письмі знаком оклику, в усному мовленні - значним підвищенням тону тощо. Різною є тональність початку, середини та кінця речення (фрази), вставних слів (словосполучень, речень), однорідних членів речення. З увагою на зміст та структуру українського речення розрізняють сім інтонаційних конструкцій, зокрема інтонація завершеності/незавершеності, питання, заперечення, зіставлення, перелічення та ін.*

Запорукою успішного усного мовлення є добре поставлений голос. **Голос** - це сукупність різних щодо висоти, сили і тембру звуків, які видає людина за допомогою голосового апарату. Слід пам'ятати, що голос від природи є слабкий, тому його треба підсилювати за допомогою резонаторів - грудної клітки, піднебіння, зубів, ротової і носової порожнини, лобних пазух. Від здоров'я цих резонаторів, їх форми і розмірів, будови гортані залежить тембр голосу, якість його звучання.

Природними властивостями голосу є:

- повнозвучність - невимушена, вільна звучність голосу;
- милозвучність - чистота і свіжість тембру, вроджена краса звуків, яка є приємною для сприймання на слух;
- мелодійність - здатність голосу підвищуватися і знижуватися;
- злетність - властивість зберігати звучність у великому приміщенні;
- гнучкість ~ здатність змінюватися за висотою, силою, тривалістю і тембром;
- висота - використання мелодійного діапазону голосу;
- об'єм, або діапазон - кількість доступних для відтворення нот;
- сила - повноцінність звуків, що визначається простором, який треба заповнити;
- тривалість - збереження властивостей голосу впродовж тривалого часу.

Досягти цих властивостей голосу допоможе правильне дихання. Професійне дихання - один з важливих чинників мовленнєвої діяльності та культури.

Умови правильного дихання:

1. Починати говорити можна тоді, коли в легені взято незначний надлишок повітря, потрібного для виголошення структурно-логічної частини тексту: це позбавить від "позачергового" вдиху, який порушує плавність і ритм мовлення, спричиняє уривчастість, поверхневність дихання.

2. Витрачати повітря слід економно і рівномірно. Не допускати, щоб повітря було витрачене повністю. Поповнювати запас повітря треба непомітно і своєчасно.

3. Пам'ятати, що від глибини вдиху залежить сила видиху, отже - сила звучання голосу.

4. Вдихати і видихати повітря слід непомітно для слухача, безшумно. Умови, за яких дихання під час мовлення буде правильним, можуть

бути реалізовані систематичним тренуванням, а також дотриманням деяких гігієнічних правил:

- надміру не напружувати голосових зв'язок;

- координувати роботу носової і ротової порожнини, дбати про їх здоров'я;

- враховувати можливості зміни голосу, особливо в підлітковому віці;

- зміну голосових властивостей здійснювати невимушено, без напруження;

- пам'ятати, що голос тісно пов'язаний з внутрішнім станом людини, її настроєм, фізичним здоров'ям.

Щоб добре говорити, треба не лише володіти своїм голосом, але й мати добре відпрацьовану дикцію. **Дикція** - це правильна, виразна артикуляція, тобто робота мовних органів, спрямована на вимову звуків. Забезпечити якість і чистоту вимови, допомогти подолати скованість органів мовлення, поспішність чи сповільненість вимовляння можуть систематичні вправи з артикуляції, а знання орфоепічних норм, які діють у конкретний час, є еталоном дикції.

Робота над технікою усного мовлення значно полегшується, якщо текст, призначений для виголошення, попередньо підготувати, тобто скласти партитуру тексту, зазначивши логічні та інші наголоси, зміни висоти тону, паузи тощо. Для цього застосовують систему спеціальних знаків, наприклад:

- * - знак словесного наголосу (використовують у випадках його впливу на зміну форми чи значення слова);

- _ - знак логічного наголосу (якщо він буде відчутно посилений, то підкреслювати слово слід подвійною лінією);

- / - коротка пауза;

- // - середня пауза;

- /// - довга пауза;

- *f* або - знак висоти тону: піднята стрілка засвідчує підвищення тону, спрямована вниз - зниження тону. Вони можуть писатися через усе слово (навіть групу слів) або над голосним звуком інтонаційно виділеного слова.

2. Види і жанри усного професійного мовлення

Сфера використання усного літературного мовлення сьогодні надзвичайно розширюється - в суспільно-політичному житті, виробничій, науково-освітній, військовій, культурно-мистецькій галузях, дипломатії тощо. Виникають нові функціональні різновиди, жанри і форми усного мовлення, вдосконалюються засоби і технічні можливості усномовного спілкування.

Основними формами вираження усного ділового мовлення є монолог та діалог.

Усний монолог - це безтекстові та зафіксовані форми, розраховані на усне відтворення. Зважаючи на функціональні особливості, характер контакту мовця зі слухачами, форми монологічного мовлення систематизують:

- за **функціональними критеріями**, наприклад, монолог публіцистичний, судовий, виробничо-службовий, науковий, навчальний;

- за **ситуаційними ознаками** виділяють два загальні різновиди - прямо контактний та посередньо контактний (різні форми монологічної мови по радіо і телебаченню).

Усне ділове монологічне мовлення з усіма його функціональними різновидами характеризується специфікою словесної організації, яка підпорядковується позамовним факторам та узгоджується із загальними етичними вимогами ділового спілкування.

Особливим жанровим різновидом мовленнєвої діяльності, своєрідним за своєю природою, місцем серед інших видів мовлення, а також якісними ознаками, є **публічне монологічне мовлення**. В ньому найповніше реалізується система мисленнєво-мовленнєвих дій - уміле використання форм людського мислення (логічного, образного) та мовних засобів їх вираження. Діяльність людини, професія якої пов'язана з постійним виголошенням промов, доповідей, читанням лекцій, вимагає набуття певної вправності у виборі відповідного жанру, формулюванні теми, відбору фактичного матеріалу та послідовності його викладу, а також високої культури мовлення та спілкування в цілому.

Залежно від змісту, призначення, способу проголошення й обставин спілкування виділяють такі **жанри** усного публічного монологічного мовлення: **доповідь, промова, виступ, повідомлення**.

Доповідь - це одна із найпоширеніших форм публічного мовлення. Доповідь може бути політичною, діловою, звітною, науковою.

Політична доповідь - виголошується здебільшого керівниками держави. Вона є поширеною формою донесення та роз'яснення суспільству питань внутрішньої і зовнішньої політики країни. З нею офіційні особи виступають на масових зібраннях людей - з'їздах, сесіях, міжнародних форумах.

Ділова доповідь - виклад інформації і шляхів розв'язання різних окремих практичних питань життя і діяльності певного колективу, організації- Своєрідним різновидом ділової доповіді можна вважати звітну доповідь, у якій робиться повідомлення про результат усієї роботи за певний період, тобто повідомляється не про одну чи декілька ділянок роботи, а про всю діяльність.

Наукова доповідь - узагальнює наукову інформацію, досягнення, відкриття чи результати наукових досліджень. Заслуховується на різноманітних наукових зібраннях - конференціях, симпозіумах, семінарах тощо. Наукова доповідь, зроблена на основі критичного огляду і вивчення низки публікацій інших дослідників, називається рефератом.

Промова - публічний виступ, присвячений злободенній, суспільно значущій темі. Виголошують на мітингах, масових зборах. Загальна мета може полягати в тому, щоб розважити, інформувати, надихнути, переконати, закликати до дії. Розрізняють промови розважальні, інформаційні, агітаційні, вітальні.

Виступ - це короткотривале усне мовлення з приводу одного чи кількох питань (на зборах, нарадах, ділових засіданнях, конференціях, сесіях, відкритих слуханнях, семінарах тощо). Поширеним є виступ за доповіддю (дебати). У такому виступі орієнтовно має бути вступна частина (вказівка на предмет обговорення), основна частина (виклад власних поглядів на певне питання), висновки (пропозиції, оцінка роботи).

Повідомлення - невелика доповідь на якусь тему. Якщо тема широка, пишуть доповідь, вузька - повідомлення.

Публічне мовлення, особливо такі його жанри, як доповідь, промова, потребують ретельної попередньої роботи. Їх підготовка передбачає кілька етапів:

1. Обдумування та формулювання теми, встановлення кола питань, які вона охоплює, виділення принципових питань.

2. Добір теоретичного та фактичного матеріалу (наукове опрацювання літератури, інформації, відібраної усним способом).

На цьому етапі важливо не просто знайти і опрацювати матеріал, а глибоко його осмислити, визначити головне і другорядне; інтегрувати основні положення з кількох джерел. У разі потреби виклад матеріалу треба зробити доступним, переробити його, пристосувати до умов та рівня слухачів. Вибирати слід найяскравіші приклади, які добре сприймаються на слух, подумати про використання наочності чи технічних засобів (схеми, малюнки, таблиці, магнітофонні записи тощо).

Пошук та опрацювання літератури неодмінно вимагає навичок **конспектування**. Варто дотримуватися таких основних правил складання конспекту:

o Уважно прочитайте текст, супроводжуйте читання відмічанням незрозумілих або незнайомих слів, нових імен, дат.

o Запишіть на першій сторінці паспортні відомості книжки (статті), над якою працюєте.

o Поділіть текст на логічно-сміслові частини під час повторного читання.

o Читайте відзначені частини, дайте їм заголовок (складіть простий детальний план - послідовний перелік основних думок автора) і коротко запишіть.

® Намагайтеся виразити думки автора своїми словами. Цитуйте лише те, на що можна буде полатися як на авторитетний виклад думки.

o Під час конспектування тексту великого розміру на полі вказуйте сторінки книжки, з яких законспектовано основні положення.

o На полях помічайте значення нових та незнайомих слів, понять, а також записуйте власні думки, коментарі, оцінки прочитаного.

3. Складання плану, тобто визначення порядку розташування окремих частин тексту, їх послідовності та обсягу.

При складанні плану треба пам'ятати, що у пунктах плану перелічуються основні мікротеми тексту. Перший та останній пункти співвідносяться як вступ та висновки до тексту. Кожен пункт має бути коротким, чітким, відповідати змісту виділеної частини. Пункти складного плану можна розбивати на підпункти. Пункти (підпункти) оформляють як розповідне, здебільшого односкладне називне речення, або питальне речення.

Основні правила складання плану такі:

o Попередньо перегляньте текст.

o Уважно прочитайте текст, визначте головну думку.

o Поділіть текст на сміслові частини, визначте мікротеми.

o Сформулюйте пункти плану.

o Спробуйте переказати текст, керуючись складеним планом.

4. Складання тез виступу.

Тези - це короткий виклад принципових положень, які не містять полеміки, фактів і мають бути роз'яснені та обґрунтовані під час виступу.

Порядок роботи над складанням тез може бути таким:

1. Прочитайте весь текст, якщо він невеликий, або розділ, якщо твір великий за обсягом.

2. Знайдіть і виділіть основні положення, сформульовані автором.

3. Викладіть основні авторські думки у вигляді послідовних пунктів.

Вимоги до складання тез:

о формулювання думки повинно бути чітке і коротке (4-5 речень);

о кожне положення містить у собі лише одну думку;

о можна складати тези за абзацами. Іноді одна теза може об'єднувати декілька абзаців;

о записуючи тези, краще їх нумерувати, хоча це не обов'язково.

5. Складання тексту виступу.

Текст - це повний розгорнутий виклад матеріалу з обраної теми. В основі його лежить логічна послідовність, якій підпорядкований і поділ тексту на частини. Виклад краще проводити дедуктивним методом, йдучи від загального положення до часткового докладного його розкриття. Зрештою, можна обрати й індуктивний шлях, коли на основі конкретних положень підводимо слухачів до засвоєння головної думки (положення).

Текст публічного мовлення відповідає тим вимогам, які ставляться до нього як до основного реквізиту будь-якого документа. Він має чіткий поділ на вступ, основну частину та висновки. Відмінність полягає в тому, що виголошуючи попередньо підготовлений текст, промовець враховує ситуацію, обставини, умови спілкування, пристосовуючись до яких, може дещо модифікувати текст, вносити в нього багато усно-мовних елементів, вдаватись до повторів тощо.

Після виступу доповідач може відповісти на запитання (глибокі відповіді посилюють враження від виступу), дати додаткові пояснення, звичайно, подякувати за увагу.

Варто звернути увагу на зовнішні компоненти виступу:

- зачин;
- виклад;
- кінцівка.

Зачин {початок виступу) - важливий компонент публічного мовлення, оскільки покликаний реалізувати насамперед психологічну мету - встановити контакт з аудиторією, заволодіти увагою слухачів, викликати інтерес до викладу, накреслити змістову перспективу, показати бажання повідомити щось нове.

На початку виступу треба чітко назвати тему доповіді та окреслити проблему, яку пропонуєте обговорити.

Своєрідний код взаємостосунків між промовцем і слухачем, на думку психологів, закладений вже у звертанні до аудиторії: "Вибір звертання - це вибір семантичного ключа спілкування, свідчення позиції автора стосовно слухача і навіть предмета промови"¹².

Розрізняють кілька прийомів, які сприяють ефективному початку спілкування: о яскравий епізод; © цікавий факт;

о афоризм;

о цитата;

о питання до аудиторії.

Щоб знайти цікавий початок, треба багато працювати, думати, шукати. Важливо врахувати склад аудиторії, ступінь її підготовленості та зацікавленості. Добре, якщо контакт зі слухачами виникає на основі спільної розумової діяльності, тобто лектор (доповідач, оратор) і слухачі вирішують однакові проблеми, обговорюють спільні питання. Таку розумову діяльність науковці називають інтелектуальним співпереживанням. Не менш важливим є емоційне співпереживання, тобто оратор і слухачі повинні мати подібні відчуття, що їх викликає тема виступу.

Виклад - висвітлення основних положень доповіді (промови, повідомлення), суті справи. Відбувається переважно у традиційній формі розбивання загального тексту на кілька пов'язаних між собою тем (змістових частин). Варто подбати про зв'язки між частинами. Усі питання мають висвітлюватися збалансовано, однак не обов'язково кожному питанню приділяти однакову кількість часу.

Виклад може оживити "ліричний відступ" - коротка кумедна історія чи навіть анекдот, які треба вміло вплести у загальний зміст виступу. Існує і чимало інших засобів, які допоможуть поживавити виступ - порівняння, метафори, прислів'я та приказки, цитати, приклади з життя, використання гумору, дотепів та ін.'З

Кінцівка - це повідомлення про закінчення виступу. Вона має "заокруглити" його, тобто зв'язати з початком. Кажуть, що закінчення хорошого оратора "сховане" вже у вступі. Не можна, як твердить Д. Кар-негі, закінчувати виступ словами: "Оце, напевне, і все, що я повинен сказати стосовно цієї проблеми. Тому я, мабуть, на цьому закінчу". Закінчуючи, ніколи не кажіть, що ви закінчуєте!

Оберіть інший тип закінчення виступу залежно від теми та аудиторії, напр.:

- резюме головних питань;
- заклик до дії;
- поетичне закінчення;
- цитування тощо.

Про наближення закінчення виступу слухачів можна попередити -це дещо загострить їхню увагу. Після цього справді треба закінчити протягом 2-3 хвилин.

Оскільки закінчення, як і початок, мають дуже важливе значення, то прикінцеві речення варто підготувати заздалегідь. Зробити це безпосередньо в аудиторії набагато важче або й взагалі неможливо.

У сучасних умовах володіння живим усним переконуючим словом як засобом багатоманітного і різноспрямованого впливу на слухача ґрунтується на:

- культури мислення - самостійність, самокритичність, глибина, гнучкість, оперативність, відкритість;

- культури мовлення - правильність, виразність, ясність, точність, доцільність, логічність, оригінальність, краса;

- культури поведінки - ввічливість, тактовність, коректність, розкутість, серйозність;

- культури спілкування - повага до співрозмовника через вивчення його інтересів, управління поведінкою слухачів, згуртування однодумців, відповідальність за мовленнєвий вчинок.

Лектора (доповідача) оцінюють за такими ознаками:

1. Компетентність - рівень знань про предмет мовлення.

2. Лінгвістичні знання мовної норми та її варіантів, багатство мовних засобів (бідність словника у мові публічних виступів є неприйнятною).

3. Володіння хорошою дикцією - правильна артикуляція, володіння різними типами інтонації, уміння змінювати темп мовлення, користуватися паузами.

4. Інтелігентність - тактовність, доброзичливість.

5. Вміння організовувати свої стосунки з аудиторією - дотримуватися принципів співробітництва, виявляти коректність у мовленні (не вживати виразів типу Вам ясно? Ви цього не знаєте тощо).

Велике значення для підсилення смислової виразності та впливу на слухачів мають невербальні засоби спілкування - міміка та жести, погляд, поза промовця.

Міміка - це вираз обличчя, пов'язаний зі змінами положення м'язів навколо рота, очей.

А. Коні стверджував, що в гарного оратора обличчя говорить разом з язиком.

Жести - це рухи тулуба, голови, рук або ніг. Природна жестикуляція зближує промовця зі слухачами і робить зміст виступу більш зрозумілим. Однак для цього жести мають бути природними, стриманими, м'якими та узгоджуватися з рухами всього тіла, не бути різкими.

Погляд - це контакт за допомогою очей. Встановлено, що, розмовляючи, люди дивляться одне на одного в середньому 35-50 % усього часу, протягом якого відбувається розмова. Зоровий контакт промовця з аудиторією має бути не меншим. Він потрібен для того, щоб визначити реакцію на свої слова. Звичайно, погляд-це сигнал, зміст якого можна визначити, беручи до уваги вираз обличчя та ситуацію. Наприклад, тривалий погляд, спрямований на співрозмовника, свідчить про те, що людина говорить правду. Що складнішою є думка, то рідше людина, яка говорить, дивиться на слухача (бажання не розпорошити свою увагу).

Виділяють такі **невербальні засоби спілкування**:

1. Оптичні - жести, міміка, поза, хода, контакт очей, одяг, косметика.

2. Акустичні - темп мовлення, тембр голосу, висота голосу, сила голосу, паузи, інтонація.

3. Кінетичні - дотик, потиск руки, поцілунок.

4. Ольфакторні - запах тіла, запах косметики.

5. Просторово-часові - відстань між співбесідниками, розміщення в просторі, тривалість контакту, ступінь пунктуальності в часі.

їх роль і значення особливо відчутні та важливі під час приватного діалогічного ділового мовлення, зокрема ділової бесіди, спілкування керівника з підлеглим чи розмови під час прийому відвідувачів тощо.

Ділова бесіда - це розмова, в якій бере участь небагато учасників. Мета ділової бесіди - отримання інформації, розв'язання важливих виробничих проблем, вирішення певних завдань. Як і будь-яка розмова, це - "будівля, яку зводять спільними зусиллями" (Андре Моруа). Відбувається обмін репліками, питаннями і відповідями, думками й оцінками.

Ділова бесіда - це процес спілкування, який охоплює певні психологічні елементи соціальної взаємодії, а саме: тривалість мовлення, тривалість зустрічі, темп спілкування, владність, інтимність стосунків, співробітництво і змагання, емоційний тон, мету і предмет зустрічі.

У діловій бесіді є конкретні правила дотримання комунікативної етики. Треба бути уважним і тактовним до співрозмовника, вміти слухати його думку, враховувати погляд і докази, висловлювати свої думки точно, логічно, переконливо, стежити за реакцією партнера і відповідно коригувати свої дії, стимулювати зацікавленість розмовою. Успіх ділової бесіди залежить від ступеня готовності до теми розмови, психологічно сприятливої атмосфери, коректної мовної поведінки співрозмовників.

Основні елементи будь-якої ділової бесіди: встановлення місця й часу зустрічі, спосіб вступу в контакт (початок розмови), визначення мети бесіди (проблема, яку треба розв'язати, конкретне завдання), обмін думками, пропозиціями (оцінка, ухвала), фіксування домовленості і вихід із контакту (підсумки бесіди, взаємні зобов'язання).

Поширеним видом усного ділового мовлення є **телефонна розмова**. Це найпростіший і найефективніший спосіб встановлення ділового контакту. Тут не працюють міміка, жести. Візуальний контакт між співрозмовниками відсутній, тому дуже важливими є інтонація та лексичне вираження. Обмеженість у часі, можливість технічних перешкод знижують ефективність цього виду мовлення. Однак суттєвими перевагами телефонної розмови над іншими способами є оперативність передавання інформації, швидкість реагування на інформацію, можливість дистанційного керування діями, зручність.

Службова телефонна бесіда має таку структуру:

- момент встановлення зв'язку (вітання, взаємне представлення);
- виклад суті справи (повідомлення мети дзвінка, ознайомлення з проблемою);
- обговорення ситуації, проблеми;
- закінчення розмови (резюме, прощання).

Пам'ятайте, що службовий телефон-для службового користування.

Отже, основні вимоги до мовця, що говорить по телефону, такі: 1) чіткість, чистота артикуляції, правильність дикції; 2) середній за силою голос мовлення; 3) лаконізм висловлювання (лексичний і синтаксичний), чіткість, виразність побудови фрази; 4) темп мовлення - середній; 5) тон мовлення - спокійний, ввічливий¹⁹.

Культура ведення ділової телефонної розмови - ознака загальної культури людини. Вироблення певних принципів поведінки у телефонному спілкуванні, дотримання соціально-психологічних вимог телефонного етикету не тільки характеризує людину як ділову, енергійну, цілеспрямовану, а й реально допомагає у веденні справи.