

Тема 7. Культура усного фахового мовлення

1. Особливості усного спілкування. Способи впливу на людей під час безпосереднього спілкування.
2. Індивідуальні та колективні форми фахового спілкування.
3. Функції та види бесід. Стратегії поведінки під час ділової бесіди. Співбесіда з роботодавцем.
4. Етикет телефонної розмови.

Література

1. Бацевич Ф.С. Основи комунікативної лінгвістики : Підручник. К. : Видавничий центр «Академія», 2004. 344 с.
2. Томан І. Мистецтво говорити : Пер з чес. К., 1986.
3. Шевчук С.В. Практикум з української мови: Модульний курс: Підручник / Шевчук С.В., Лобода Т.М. 3-є вид., виправ. і доповнен. К.: Алерта, 2012. 696 с.

1. Особливості усного спілкування. Способи впливу на людей під час безпосереднього спілкування

Усне мовлення – це така форма реалізації мови, яка виражається за допомогою звуків, являє собою процес говоріння і є первинною формою існування мови. Воно є засобом широких ділових контактів – у трудовому колективі, на зборах, нарадах, конференціях, а також під час бесід, переговорів з діловими партнерами, телефонних розмов. 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. Відомий економіст Г. Карпухін стверджує, що держава на міжнародних переговорах мала значні, мільйонні втрати через неточно або неправильно складені заявки, неточності, в патентній формулі, мовне безкультур'я ділових людей. Сьогодні вносять пропозиції про те, щоб до характеристики ділових якостей людини додавати ще й мовну характеристику: вміє чи не вміє чітко та лаконічно висловлювати свої думки. Одного неточного, невдало сказаного слова або хоча б погано вимовленого слова іноді досить, щоб зіпсувати усе враження.

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 емоційність ділової мови – основне завдання, яке ставить сьогодні вища школа перед студентом – майбутнім фахівцем у галузі економіки, банківської справи чи будь-якого іншого фаху.

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.

Найкращий оратор є той, хто своїм словом і повчає слухачів, і дає насолоду, і справляє на них сильне враження.

Вчити – обов’язок оратора, давати насолоду – честь, яка надається слухачеві, справляти ж сильне враження – необхідно (Цицерон).

Усним діловим мовленням позначається спілкування спеціаліста АПК із людьми при виконанні ними службових обов’язків (під час бесід, нарад, у години приймання відвідувачів тощо). Це може бути мовлення однієї службової особи перед іншою або перед колективом чи зібранням. Вторинним щодо усного мовлення є писемне. Воно характеризується монологічністю.

Існує ряд загальноприйнятих правил для успішного проведення ділового спілкування:

1. Мати конкретну мету спілкування, скласти план його проведення.
2. Створити атмосферу довіри і взаєморозуміння, говорити про спільні проблеми.
3. Уміти переконати партнера у власних думках, уважно слухати і задавати запитання.
4. Не відходити від поставленої мети. Уміти правильно сприймати партнера і володіти своїми емоціями.
5. Нотувати найважливіше.
6. Закінчувати обговорення після досягнення мети.

Отже, найголовнішу роль, як засвідчує досвід, у практиці ділового спілкування агроінженера відіграє вміння говорити, слухати, ставити запитання, сприймати партнера, стримувати емоції.

Проте на ефективність спілкування можуть впливати ряд факторів суб’єктивного характеру (Ю.І. Палеха називає їх «перепонами в спілкуванні»). До них належать: зовнішність людини; міміка, жести, інтелект; професійна компетенція (яка засвідчується в розумінні зазначеної проблеми, прийняття відповідного рішення й відповідних дій); мотивації, інтереси, цілі; морально-етичні критерії співбесідників; емоційне наповнення ділового спілкування, формування першого враження; місце та час ділової зустрічі.

Виділяють такі **види** усного ділового мовлення (що використовуються й агроінженером): ділова бесіда, діловий прийом, ділова доповідь, ділова розмова по телефону, ділова нарада, ділові переговори тощо. Бесіда належить до спілкування у формі діалогів.

2. Індивідуальне діалогічне спілкування

Одним із різновидів бесід є індивідуальне діалогічне спілкування. **Індивідуальним діалогічним спілкуванням** визначено розмову двох людей, унаслідок чого виникають спільні думки щодо розв’язання аналізованих проблем.

Метою спілкування може бути: *соціальна, інформаційна, спонукальна, експресивна.*

Увага! Психологічні поради до *попередньої підготовки*:

1. Потрібно детально обміркувати план дій, основні питання (їх не повинно бути багато).
2. Заздалегідь одержати інформацію про співбесідника. Підготувати і спрямувати розмову так, щоб повністю виявити і використати в інтересах справи якості співрозмовники.
3. Визначити місце зустрічі, адже вона має відбуватися в максимально сприятливих умовах для розмови, тобто доброзичливій, невимушеній атмосфері.
4. Спланувати час зустрічі.

Рекомендації до проведення індивідуального діалогічного спілкування:

1. Для правильного тлумачення образу співрозмовника слід враховувати візуальне оцінювання партнера по спілкуванню (його риси обличчя, статуру, одяг, жести, манеру поведінки, відгуки про співробітників і т.д.). Особливо на першому етапі спілкування зовнішні складові співрозмовників відіграють значну роль (перше враження може залежати навіть від таких дрібниць, як фасон чи колір одягу). Проте не перебільшуйте почуте та побачене, інколи перше враження може бути хибним!

2. Висловлюватися потрібно чітко, конкретно, зрозуміло. Намагайтеся користуватися навідними запитаннями, уникайте прямих. Також продуктивність розмови залежить від володіння такими якостями, як: товариськість, гнучкість поведінки, стриманість і тактовність. Уміння вислухати (але не мовчати й думати про своє!), зрозуміти, заспокоїти співбесідника – це під силу лише майстру слова.

3. За будь-яких умов зберігати стабільність власної думки та поведінки, будьте делікатними! Не можна вдаватися до конфлікту, обстоюючи власну думку.

4. Під час розмови треба бути уважним і зосередженим. Уважність, перш за все, виявляється у візуальному контакті (хоча не слід дивитися на співрозмовника занадто пильно), позі, жести т.д.

5. Потрібно розуміти підтекст розмови та почуття співрозмовника, тобто бути спостережливим, уміти правильно інтерпретувати його невербальні сигнали.

6. Беручи участь у діалозі, намагайтеся навчитися розпитувати, слухати співрозмовника і, як кінцевий результат, зрозуміти його позицію та наведені аргументи.

При спілкуванні можна вдатися до ряду стилів керівництва. Зокрема:

1. Авторитарний стиль (характеризується владністю, директивністю дій, одноосібне прийняття рішень, систематичний контроль за діями підлеглих).

2. Демократичний стиль (постійне спілкування з підлеглими на предмет їх думок щодо прийняття того чи іншого рішення).

3. Ліберальний стиль (керівник не відділяє себе від групи й поводить як рядовий член групи).

4. Непослідовний стиль (непередбачений перехід від одного стилю до іншого, характеризується низькими результатами роботи, максимальною кількістю конфліктів і проблем).

5. Ситуативний стиль (позначається рівнем психологічного розвитку підлеглих і колективу).

Залежно від цілей, інтересів діяльності, взаємовідносин між людьми виділяють такі типи керівників: «песиміст», «ліберал», «маніпулятор», «організатор», «диктатор», «кар'єрист», «бюрократ».

Психологічні поради щодо спілкування керівника з підлеглими:

1. Слід пам'ятати, що успіх підлеглого є його заслугою, а невдача – виною керівника. Колектив має бути згуртований, з високими моральними нормами спілкування.

2. Ефективне керівництво – це вміло підібраний виконавець.

3. Найвдаліший засіб вирішення конфліктної ситуації з підлеглим є залучення колективу.

4. Не виключайте можливість власної помилковості, тому доречніше сказати: «Можливо, я не маю рацію, але...». Дайте працівнику реабілітуватися. Критикуйте дії і вчинки, а не особистість людини.

5. Визнання власних помилок сприяє зростанню авторитету керівника.

6. Будь-який конфлікт ускладнює роботу, створює атмосферу недовіри між керівником і підлеглими;

Для стимулювання роботи колективу необхідно використовувати всі засоби: премії, нагороди, переконання, поради, рекомендації; владу й наказ (насамкінець).

Не виділяйте улюбленців у колективі, до всіх однаково.

9. Ніколи не давайте підлеглим можливість помітити, що ви не володієте ситуацією, якщо хочете зберегти їх повагу.

10. Дотримуйтеся принципу: чим більше заслуги, тим більша винагорода.

11. Зміцнюйте в підлеглого почуття власної гідності.

Психологічні поради щодо спілкування підлеглих із керівником:

1. Намагайтеся допомогти керівнику в створенні доброзичливої моральної атмосфери в колективі.

2. Не нав'язуйте керівнику свою точку зору. Подавайте ваші пропозиції, зауваження тактовно, ввічливо. Бажано б почати зі слів: «Як би ви поставилися до...? і т.д.».

3. Повідомляйте керівника про події, що відбулися в колективі.

4. Не розмовляйте з керівником категоричним тоном, не кажіть завжди тільки «так» або тільки «ні».

5. Бути відданим і надійним – це добре, але не зраджуйте свої принципи.

6. Не звертайтеся за допомогою, порадою до керівника вашого керівника (за винятком невідкладних випадків).

7. Якщо вас наділили відповідальністю, делікатно підніміть питання і про ваші права.

3. Функції та види бесід. Стратегії поведінки під час ділової бесіди. Співбесіда з роботодавцем

На думку психологів, ділова людина 75% робочого часу витрачає на усне спілкування, одним із видів якого є бесіда. Отже, **бесідою** називають розмову двох або більше осіб із метою інформування, вирішення важливих проблем. Вони бувають *інформативні* (коротші у часі, не вимагають зосередження уваги та узгодження думок) та *дискусійні* (розтягнуті в часі, метою обговорення є прийняття спільного рішення).

Ефективність ділової бесіди:

1. Приготування до бесіди розпочинають із постановки мети, визначення місця й часу зустрічі.

2. Зібрати фактаж із досліджуваної теми.

3. Під час бесіди запропонувати власне рішення поставленої проблеми. Запам'ятайте не можна розпочинати виклад інформації з вибачення, подяки, негативізму тощо. Виклад можна подати в спосіб, як-от: *дедуктивний* (від загального до часткового) та *індуктивний* (від часткового до загального).

4. Постійно стимулювати зацікавленість розмовою, враховувати точку зору співбесідника. Висловлювати свої думки точно, логічно, переконливо, впевнено, використовуючи невербальні засоби взаємодії.

5. Закінчення бесіди має бути більш продуманим, ніж початок, оскільки воно більш запам'ятовується.

5. Етикет телефонної розмови

Телефонна розмова є однією з різновидів усного мовлення, яка постійно використовується фахівцями АПК. Характеризується специфічними ознаками: нема візуального контакту між співрозмовниками, відсутність невербальних засобів спілкування, обмеженість у часі, наявність технічних перешкод тощо. Мета: налагодження офіційних ділових контактів між установами або підтримання приватних стосунків між людьми. *Складові телефонної розмови*: встановлення зв'язку; відрекомендування співрозмовників; повідомлення теми, мети комунікації; обговорення проблемного питання; висновки. Має протяжність у часі 5-10 хвилин.

Етикетні норми ведення телефонної розмови. Ви є ініціатором розмови:

1. Заздалегідь приготуйтеся до розмови:

- запишіть прізвище, ім'я та по батькові свого співрозмовника;

- визначте блок питань, котрі необхідно з'ясувати, розміщуючи їх ліворуч, а праворуч – нотатки відповідей.

2. У ввічливій формі привітайтеся та відрекомендуйтеся (назвіть організацію, яку ви представляєте, власне прізвище, ім'я та по батькові).

3. Якщо телефонуєте у важливій справі, спочатку поцікавтесь, чи є у вашого співрозмовника достатньо часу для бесіди.

4. Завжди закінчує розмову той, хто телефонує. Завершуючи розмову, неодмінно подякуйте за приділений вам час, дочекавшись останніх слів вашого співрозмовника, кладіть слухавку. Однак якщо розмова відбувається між чоловіком і жінкою, то завершити її має жінка.

Якщо телефонують вам:

1. Запам'ятайте! За будь-яких умов тон розмови має бути спокійним, витриманим.

2. Знявши трубку, із тактом, у ввічливій і доброзичливій формі назвіть організацію, яку ви представляєте, власне ім'я, прізвище: «Сергій Петрович Карий. Відділ реалізації».

3. Якщо потрібно, то занотуйте ім'я, прізвище та контактний телефон співрозмовника.

4. Не можна переривати співрозмовника на півслові, навіть якщо розмова є нецікавою, нудною та надто тривалою для вас. У разі непорозумінь запропонуйте співрозмовникові зустріч для детального обговорення проблеми.

5. Зробіть висновки, перелічіть ще раз домовленості, що їх ви досягли.

6. Ставлячи запитання, уважно вислуховуйте їх відповіді. Можна розмову підтримати фразами: «Так, добре...», «Без сумніву...», але не варто мугикати: «Ага, умгу».

7. Насамкінець потрібно подякувати співрозмовникові за приділений вам час.