

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ ТА НАУКИ УКРАЇНИ

НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
«ХАРКІВСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ ІНСТИТУТ»

КУЛЬТУРА УСНОГО ПРОФЕСІЙНО-ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

**Методичні вказівки
до практичних занять та самостійних робіт з дисципліни
«УКРАЇНСЬКА МОВА»
для студентів і курсантів 1-го курсу
технічних спеціальностей**

Затверджено редакційно-видавничою
радою університету,
протокол № 3 від 06.11.2019 р.

Харків
НТУ «ХП»
2020

ВСТУП

Спілкування – це дуже важливий аспект людського існування, який формує людину, здатну до співіснування з подібними до себе. У процесі спілкування люди обмінюються інформацією, досвідом, вміннями та навичками, результатами праці. Здійснюється професійна взаємодія, досягається взаєморозуміння й узгодженість дій. Через спілкування людина навчається й виховується. У спілкуванні розкривається внутрішній світ людини.

У спілкуванні ділових людей є мета, якої вони однаково прагнуть: дійти згоди й взаєморозуміння, узгодити дії заради своєї справи на виробництві або фірмі. Цієї мети можна досягти за умови бездоганного оволодіння державною мовою в її усній та писемній формах. Діловий партнер, мовлення якого примітивне й безграмотне, захащене словесними покручами, не викличе довіри. Зі співробітником, який не знає особливостей етикету й правил поведження в товаристві, не захочеться мати справу.

Ці методичні вказівки допоможуть студентам формувати, розвивати й вдосконалювати навички у володінні усним фаховим мовленням, підвищити культуру професійного спілкування, додадуть знань до загальної ерудованості.

Методичні вказівки призначені для студентів і курсантів, а також можуть бути корисними для тих, кого цікавлять проблеми підвищення культури спілкування.

Тема 1. УСНЕ СПІЛКУВАННЯ ЯК ВАЖЛИВА СКЛАДОВА ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ТА ЗАГАЛЬНОЇ КУЛЬТУРИ ФАХІВЦІВ

1.1. Поняття «спілкування», його форми й види

Розвиток людини та існування її як особистості неможливі без зв'язку з суспільством, без спілкування з іншими людьми. Спілкування охоплює духовні й матеріальні форми життєдіяльності людини та є її потребою, формою людської взаємодії, через яку індивіди впливають один на одного приходять до взаєморозуміння. Спілкування передбачає не просто обмін інформацією з іншими людьми, а й обмін знаннями, враженнями, почуттями й емоціями, а також звернення людини до самої себе.

Спілкування – це складний процес встановлення й розвитку контактів між людьми, взаємодії особистостей, в основі якого лежить обмін думками, почуттями, волевиявленнями з метою інформування.

Отже, спілкування – це цілеспрямований, соціально зумовлений процес обміну інформацією між людьми в різних сферах їхньої діяльності, який реалізується переважно за допомогою вербальних (словесних) засобів.

Фахівці з проблем спілкування виокремлюють професійне (ділове) спілкування, що відбувається в умовах конкретної діяльності і є її засобом. Професійне спілкування часто має індивідуальний характер і виявляється у способах спілкування, що їх вибирає суб'єкт у певних комунікативних ситуаціях.

Спілкування є інструментом успішної діяльності майбутнього фахівця, воно сприяє підвищенню продуктивності праці людини.

Для того, щоб оволодіти основами будь-якої професії, необхідно засвоїти певну кількість загальних і професійних знань, опанувати способи розв'язання службових завдань, навчитися оперувати мовою професійного спілкування (або фаховою мовою). Володіти мовою професії означає вільно послуговуватись усім багатством лексичних засобів із фаху, зокрема спеціальною термінологією певної галузі.

1.2. Особливості усного спілкування

Функціонує ця мова, головним завданням якої є забезпечення професійної діяльності фахівців, переважно в усній формі, хоч можлива й писемна форма. Послугуються нею як в офіційних, так і в неофіційних умовах спілкування.

Усне та писемне мовлення як форму реалізації мови й засобу спілкування можна подати так:

Таблиця 1

№ з/п	Усне	Писемне
1.	Первинне	Вторинне
2.	Монологічне, діалогічне, полілогічне	Переважно монологічне
3.	Ситуативне, короткотривале, безпосереднє, незворотнє	Існує можливість перечитування
4.	Спонтанне, непередбачене (часто)	Попередньо обдумане
5.	Розраховане на безпосереднє слухове сприйняття, конкретного адресата	Розраховане на зорове сприйняття, часто без урахування адресата
6.	Імпровізоване, емоційне, експресивне, без наперед продуманих фактів (наявні повтори, повернення до вже сказаного)	Повний і ґрунтовний виклад думок, можливість багаторазового переписування та редагування
7.	Поступальний лінійний характер, розгортання в часі, короткотривале	Здатність до тривалого збереження інформації
8.	Неструктуроване	Чітко структуроване
9.	Форми і жанри: діалог, монолог, полілог, бесіда, доповідь, дискусія, диспут, суперечка	Форми і жанри: опис, роздум, план, тези, конспект, реферат тощо

Усне професійне спілкування передбачає всілякі способи взаємодії між співрозмовниками за допомогою *вербальних* (словесних) і *невербальних* (по-за, жести, міміка, хода, рухи тіла, знаки, символи) засобів.

Усне фахове спілкування відбувається в межах конкретних форм, яким властива особлива організація мовних засобів.

Форми мовленнєвого спілкування:

I. *Залежно від способу сприймання інформації:*

- 1) контактне (безпосереднє: «обличчя до обличчя»);
- 2) дистанційне (телефонне, селекторне, за допомогою комп'ютера).

II. *Залежно від кількості учасників:*

- 1) діалогічне (бесіда двох співрозмовників);
- 2) монологічне (доповідь, лекція, промова);
- 3) полілогічне (дискусія).

III. *Залежно форми й ситуації спілкування:*

- 1) публічне (виступ на зборах, конференції тощо)
- 2) міжперсональне (нарада, колоквіум тощо).

1.3. Індивідуальні та колективні форми професійного спілкування

Особливе значення для фахової підготовки мають **такі форми мовленнєвого спілкування як монолог, діалог і полілог**. В основу виокремлення цих форм, яким властива особлива організація мовних засобів, покладено різні критерії:

1. **Монолог** – це форма мовлення адресата, розрахована на пасивне й опосередковане сприйняття адресатом. Реакція слухача не матеріалізується в знаковій формі мови.

Усі форми усного монологічного мовлення можна переділити на дві групи:

- а) безпосередньо-контактне, або аудиторне монологічне мовлення (мовець і слухач перебувають у прямому контакті, бачать і чують один одного);
- б) посередньо-контактне, або мікрофонне мовлення (радіо, телебачення).

Окреме місце займає внутрішній монолог – мовлення «про себе», роздуми й міркування.

Найважливіші *ознаки монологу*:

- одnobічний характер висловлювання, не розрахований на негайну реакцію слухача;
- підготовленість і плановість (лекція, доповідь тощо);
- певна тривалість у часі;
- індивідуальна композиційна побудова значних за розміром уривків;
- розгорнутіші й складніші синтаксичні побудови;
- композиційна завершеність і загальна структурна цілісність висловлювання.

2. **Діалог** – це форма ситуаційно зумовленого спілкування двох осіб, комунікативні ролі яких упорядковано змінюються (мовець стає адресатом, а адресат перетворюється на мовця).

Висловлювання в діалозі називаються репліками (комунікативними кроками).

Діалогічне професійне спілкування завжди прогнозує мету й завдання, формується під впливом мотивів фахової діяльності.

Найхарактерніші **ознаки діалогу**:

- безпосередність словесного контакту двох учасників спілкування;
- швидкий обмін репліками без попереднього обмірковування;
- ситуативна залежність реплік;
- можливість імпліцитного способу передачі інформації (репліки скорочені, нерозгорнуті);
- використання паравербальних засобів (жести, міміка, рухи тіла, погляд, відстань тощо), що реалізуються візуально;
- зорове й слухове сприйняття учасників діалогу;
- важливість інтонації, тембру, тональності. Інтонація сприяє формуванню діалогічного контексту.

3. **Полілог** – форма спілкування між кількома особами.

Ознаки полілогу:

- залежність від ситуації, в умовах якої відбувається спілкування;
- високий рівень непередготовленості;
- істотне значення правил ведення полілогу;
- більш-менш однакова участь у спілкуванні всіх учасників.

У межах названих форм і відбувається усне фахове спілкування.

Найбільш поширеною серед індивідуальних форм усного професійного спілкування є **ділова бесіда**.

Бесіда – це розмова двох або більше осіб з метою отримання певної інформації та вирішення важливих проблем.

Значною мірою бесіда – це експромт, а для експромту потрібно мати значний життєвий досвід, величезний запас теоретичних знань, досконало володіти мовним етикетом.

Щоб досягти успіху під час бесіди, необхідно:

- ретельно готуватися до бесіди;
- бути уважним і тактовним до співрозмовника;
- постійно стимулювати у співрозмовника зацікавленість розмовою;
- уміти слухати співбесідника, враховувати його погляд, думки та докази;
- стежити за реакцією партнера й відповідно корегувати свої дії;
- висловлювати свої думки точно, логічно, переконливо;
- створювати атмосферу довіри, щоб привернути до себе співрозмовника.

Для того, **щоб бесіда була ефективною**, не можна:

- перебивати співрозмовника;
- різко прискорювати темп бесіди;
- негативно оцінювати особистість співрозмовника;
- підкреслювати відмінність між особою та співрозмовником;
- зменшувати дистанцію.

Існують різні види бесід. Залежно від мети спілкування та змісту бесіди поділяють на:

- 1) ділові;
- 2) глибинно-особистісні;
- 3) ритуальні.

Залежно від кількості учасників виокремлюють такі бесіди:

- 1) індивідуальні;
- 2) групові.

Індивідуальна бесіда - це розмова двох осіб, які прагнуть (обоє або один) до досягнення певної мети. Вона сприяє встановленню між співроз-

мовниками дружніх стосунків, взаєморозуміння, а також стимулює партнерів до взаємовигідної співпраці.

Ділова бесіда – це спілкування між особами з метою встановлення ділових стосунків, вирішення ділових проблем або вироблення правильного підходу до них. Предметом обговорення під час ділових бесід є конкретна справа.

Саме під час ділової бесіди сторони не тільки з'ясовують свої позиції, а й знаходять шляхи їх зближення. Бесіда дуже часто допомагає людям усунути різноманітні бар'єри непорозуміння, дійти згоди й забезпечити ефективну плідну співпрацю.

Ділова бесіда є цілеспрямованим спілкуванням з передбачуваним або попередньо запланованим результатом. У процесі такого офіційного, спеціально підготовленого мовного спілкування з використанням невербальних засобів (міміки, жестів, манери поведінки) відбувається обмін думками й діловою інформацією. Прикладами ділових бесід є: обговорення нових проєктів, бесіда з партнером щодо виробничих питань, бізнесу, співбесіда з роботодавцем і т. д.

Залежно від змісту ділові бесіди можуть виконувати різні функції:

- обмін інформацією;
- пошук, висунення нових ідей;
- формування перспективних заходів;
- контроль і координацію певних дій;
- стимулювання дій у новому напрямку;
- взаємне спілкування під час вирішення актуальних проблем;
- підтримку контактів на різних рівнях;
- розв'язання етичних проблем, що виникли під час спілкування.

Щоб провести ділову бесіду успішно, треба:

1. Ретельно підготуватися (перед початком бесіди складіть її план, проаналізуйте ситуації).

2. Пам'ятати, до чого Ви прагнете (чітко сформулюйте мету бесіди, виберіть стратегію і тактику проведення бесіди).

3. Намагатися створити атмосферу довіри (співрозмовник намагатиметься створити для Вас щось хороше, якщо Ви справите приємне враження на нього).

4. Не підозрювати співбесідника в ненадійності (взаємна довіра завжди необхідна, аби досягти поставленої мети).

5. З'ясувати перед бесідою, чи має ваш співрозмовник відповідні повноваження.

6. Не змушувати співбесідника постійно приймати рішення.

7. Зосереджуватися на реальних потребах, а не на амбіціях. Поважайте думки співрозмовника, як свої власні. Дотримуючись цього правила, Ви матимете більше шансів обминати гострі кути й узгодити рішення.

8. Слухати уважно співбесідника й ставити коректні запитання. Уміння слухати співрозмовника спонукає його до висловлювання власних думок, почуттів, переконань. Тоді виникає мить щирості, істинності, взаєморозуміння, поваги.

9. Працювати на перспективу, а не на проміжні результати.

10. Підсімовуйте результати бесіди.

Існують такі **види планування ділової бесіди**:

1) стратегічний план (програма дій, спрямованих на досягнення поставлених завдань);

2) тактичний план (містить перелік способів поетапного досягнення мети, що сприяють вирішенню основних стратегічних завдань бесіди);

3) оперативний план (визначає програму дій за кожним окремим пунктом бесіди);

4) план інформації та збору матеріалів (передбачає пошук джерел інформації і вивчення самої інформації);

5) план систематизації та відбору робочих матеріалів (визначає структуру організації зібраного матеріалу й критерії його відбору);

6) план викладу в часі (встановлює часові межі робочого плану бесіди);

7) робочий план (подає структуру викладу бесіди з урахуванням регламенту);

8) план використання допоміжних засобів (передбачає застосування окремих технічних засобів в процесі бесіди);

9) план пристосування до співрозмовників і умов спілкування (враховує потенційні вимоги й наміри партнерів, особливості умов, за яких відбуватиметься бесіда).

Ділова розмова спрямована на вирішення виробничих та організаційних завдань і сприяє оперативному ухваленню певних рішень на підставі отриманої та обміркованої інформації. Ділові розмови поділяються на **інформативні** та **дискусійні**. Завдання перших – подати працівникам додаткову інформацію, тому вони коротші й не вимагають узгодження думок. На дискусійних ділових бесідах сходяться різні позиції, протилежні думки.

Етапи дискусійної бесіди:

1. Визначення місця й часу зустрічі (на нейтральній, своїй, чужій території).
2. Початок бесіди (встановлення контакту, створення сприятливого для бесіди клімату).
3. Формування мети зустрічі (у формі проблеми чи завдання).
4. Обмін думками та пропозиціями (виклад своїх позицій й обґрунтування їх, з'ясування позицій співбесідника).
7. Сумісний аналіз проблеми (усунення сумнівів щодо співрозмовника, спростування його зауважень або сприйняття доказів партнера, пошук варіантів рішення тощо).
8. Ухвалення рішення й закінчення розмови (підведення кінцевих підсумків ділової бесіди, фіксування в писемній чи іншій формі взаємних зобов'язань і розподіл функцій щодо реалізації рішень).

Найважчий етап – аргументація. Не треба багато разів повторювати один і той же аргумент – добре пояснений, витлумачений факт. Аргументи мають бути точні, переконливі, зрозумілі. У діловій бесіді допустима конструктивна критика й навіть суперечка з доказами, прикладами, промовистими фактами. А починати треба з позитивного, потім подавати критичне зауваження.

У діловій бесіді краще дотримуватися не монологу, а діалогу, який дає більший обсяг інформації. Акт спілкування перетворюється на спільний процес творення інформації. Для переходу від монологу до діалогу можна використовувати різні типи запитань, які помякшують загальний тон розмови, утримують її в суворо визначеному руслі, приводять до конструктивного рішення, розряджають іноді напружену атмосферу. Наприклад, такі питання допоможуть уникнути конфлікту:

- Які Ваші думки про нове обладнання ливарного цеху?
- Якої Ви думки про поліпшення умов праці в інструментальному цеху?
- До речі, яка сировина використовується?
- А що, як поглянути на проблему боротьби з пилом у гірничих виробках з іншого боку?
- Якщо я зможу довести переваги цього методу, Ви готові укласти госпдоговір?

Обидві сторони ділової бесіди повинні бути ввічливими, привітними, доброзичливими, виявляти щирий інтерес і повагу до співрозмовника, чемність й емоційну стриманість у полеміці, тактовність і здатність до співчуття та розуміння проблем одне одного. Розмовляючи, треба дивитися на співрозмовника, щоб відповідно скоригувати подальший хід ділової бесіди у разі втрати інтересу до теми. Для досягнення повнішого взаєморозуміння потрібно оволодіти не лише вмінням переконливо говорити, а й уважно слухати співрозмовника.

Правила, що полегшують розуміння й дають змогу ефективно обмінюватись інформацією:

- 1) уважно слухати й чути;
- 2) намагатися перейти від монологу до діалогу;
- 3) давати змогу співрозмовникові спокійно висловити свою думку;
- 4) викладати свою інформацію чітко, коротко й послідовно;
- 5) добирати способи й засоби аргументування залежно від індивідуальних особливостей співрозмовника (рівня його мислення, віку, статі, типу темпераменту тощо);
- 6) викладати докази в коректній формі.

Приймаючи рішення, доцільно користуватися такими рекомендаціями:

- спостерігаючи за співрозмовником, визначити момент для закінчення бесіди;
- заздалегідь сформулювати мінімальну мету й обміркувати альтернативні варіанти розв'язання проблеми;
- намагатися досягти добровільної згоди партнера;

- не виявляти невпевненості, розгубленості наприкінці бесіди, навіть якщо її мети не було досягнуто;
- закінчуючи бесіду, доцільно використати свій найсильніший аргумент.

Під час бесіди треба триматися скромно, але впевнено. Не варто розмовляти уривчасто, ви маєте бути спокійним, чемним, щоб створити психологічно сприятливу атмосферу довіри, доброзичливості.

Особлива роль у тактиці ведення ділової бесіди належить техніці постановки питань. Уміле застосування такої техніки дозволяє отримати необхідну інформацію, володіти ініціативою в бесіді, допомагає уникнути зайвої категоричності у твердженнях (на питання співрозмовник частіше відповідає, ніж заперечує). Крім того, питання переконують співрозмовника в тому, що ви виявляєте до нього цікавість і прагнете встановити з ним креативні стосунки. Ставлячи запитання, ви тим самим прагнете продуктивного розвитку й поглиблення діалогу.

Одна з кращих тактик у такій ситуації – користуватися методом Сократа: формулювати свої питання так, щоб ваш співрозмовник не міг не погодитися з вами. Серія таких питань і ствердних відповідей вашого співрозмовника дозволяє досягти необхідного результату. Якщо ви згодні з його точкою зору, підкресліть його правоту. Якщо ж ви дотримуєтеся іншої точки зору, не починайте з різкого випадку: «Ні, Ви не маєте рації» або «Ви не розумієте, що ...», «Ви цього не знаєте». Краще почати з таких реплік, як «Чи не здається Вам ...», «Можливо, Вас зацікавить» тощо. В бесіді доречно використовувати *питання, що забезпечують продуктивність діалогу*.

1. Закриті питання – це питання, на які очікується відповідь «так» або «ні». Такі відповіді створюють напружену атмосферу в бесіді, оскільки різко звужують простір для маневру співрозмовника – закриті питання можна використовувати з чітко визначеною метою: вони спрямовані на ухвалення рішення.

Закриті питання надають співрозмовникові право вибору в межах визначеного напрямку, а не тільки констатації та твердження. В цьому плані дуже ефективними є так звані подвійні питання, наприклад: «*Проведемо нашу зустріч цього тижня чи перенесемо на наступний?*» Така форма питання пропонує співбесіднику й третю можливість – подовжений термін ви-

рішення питання. Однак при використанні таких питань у співрозмовника може скласти враження, ніби його допитують. Ініціатива в розмові повністю знаходиться у вас, а співбесідник позбавляється можливості аргументовано висловити свою думку.

2. Відкриті питання – це питання, на які не можна відповісти «так» або «ні», вони вимагають пояснення. У таких питаннях використовуються слова **що, хто, як, скільки, чому**. Наприклад:

«Що Ви думаєте з цього приводу?»

«Яким чином Ви дійшли такого висновку?»

«Чому Ви вважаєте, що ... ?»

Такі відкриті питання переводять розмову в різновид діалогу з акцентом на монологі співрозмовника. У закритих питаннях мета комунікації хоч і варіативна, але конкретна, чітко виражена. При використанні відкритих питань співрозмовник отримує можливість маневрувати, готувати зустрічні питання, атакувати.

У цій ситуації ми, звичайно, втрачаємо ініціативу та послідовність розвитку теми, оскільки бесіда може повернутися в русло інтересів і проблем співрозмовника. Небезпека полягає також у тому, що можна взагалі втратити контроль над ходом бесіди.

3. Дзеркальне питання допомагає забезпечити безперервність відкритого діалогу й розширити його рамки. Дзеркальне питання – це питання, у якому з питальною інтонацією повторюється частина твердження співрозмовника, щоб примусити його побачити своє твердження з іншої точки зору.

Дзеркальне питання дозволяє, не спростовуючи твердження співрозмовника, вносити в бесіду додаткові елементи, які надають діалогу нового значення. Такими питаннями можна досягти значно кращих результатів, ніж серією питань «чому?», які зазвичай викликають захисну реакцію в співрозмовника, пошуки уявних причин, очікування звинувачень, самовиправдання й в результаті призводять до конфлікту.

4. Риторичні питання не передбачають прямої відповіді, оскільки їх мета – викликати нові питання й вказати на невирішені проблеми або забезпечити підтримку нашої позиції з боку учасників бесіди шляхом мовчазного

схвалення. Вони допомагають глибше розглянути проблеми, а часто й «розрядити» їх.

Важливо формулювати риторичні питання так, щоб вони звучали стисло та були зрозумілі присутнім, а властиве великій аудиторії мовчання й означатиме схвалення нашої точки зору.

5. Переломні питання утримують бесіду в чітко встановленому напрямку або піднімають цілий комплекс нових проблем. Якщо співрозмовник коректно й змістовно відповідає на такі питання, то відповіді, як правило, дозволяють виявити вразливі місця його позиції. Наприклад:

«Як Ви уявляєте собі?»,

«Як Ви вважаєте, чи потрібно радикально змінити?».

Подібні питання ставляться в тих випадках, коли ми вже отримали достатньо інформації з однієї проблеми й хочемо переключитися на іншу або ж коли ми відчували опір співрозмовника та намагаємося «пробитися» крізь нього. Небезпека в цих ситуаціях полягає в порушенні рівноваги між нами й співрозмовниками. Проте під час наполегливого вживання таких питань співрозмовник може звести їх до закритих відповідей «так» чи «ні».

6. Питання для обдумування змушують співрозмовника розмірковувати, ретельно обдумувати й коментувати сказане. Прикладами можуть бути такі питання: *«Чи зумів я Вам змалювати картину?»*,

«Чи правильно я зрозумів Ваше повідомлення?»,

«Чи вважаєте Ви, що ...?».

Мета цих питань – створити атмосферу взаєморозуміння.

Послідовність використання питань:

1. Для першого етапу бесіди, на якому порушуються нові проблеми, характерні відповіді «так», «ні».

2. На наступному етапі, коли розширюються межі передачі інформації і починається збір фактів та обмін думками, треба задавати переважно відкриті й дзеркальні питання.

3. Після цього настає етап закріплення та перевірки отриманої інформації. Тут переважають риторичні питання й питання для обмірковування.

4. На заключному етапі роботи з блоком інформації, коли вже намічені нові напрямки для розмови, ми користуємося переломними питаннями.

З точки зору тактики цими питаннями у будь-якому випадку ми уникаємо або істотно знижуємо небезпеку бесіди-сварки. Адже будь-яке твердження або констатація, особливо не підкріплена очевидними фактами, викликають у співрозмовника протест, незгоду й контраргументи у відкритій або прихованій формі. Якщо ж ми видозмінимо ці твердження та надамо їм форму питання, ми таким чином значно пом'якшимо їх. Як наслідок, співрозмовник сприйме їх легше, а іноді навіть як свою власну думку (завдяки риторичним питанням і питанням для обдумування).

Знання основних правил і стратегій ведення ділової бесіди – річ необхідна, але користуватися ними треба творчо. Спостерігаючи й аналізуючи свою поведінку й поведінку людей у різних ситуаціях ділового спілкування, необхідно шукати індивідуальні мовні формули, власні прийоми мовної дії.

Питання для самоконтролю

1. Назвіть форми мовленнєвого спілкування.
2. Поясніть поняттєвий зміст термінів «діалог», «монолог», «полілог».
3. Які найхарактерніші ознаки діалогу, монологу, полілогу ?
4. Що таке бесіда ? Які види бесід Ви знаєте ?
5. Які функції виконують бесіди ?
6. Що таке ділова бесіда та яка її специфіка ?
7. Яких правил треба дотримуватися, щоб досягти успіху під час ділової бесіди?
8. Назвіть етапи ділової бесіди.
9. Чому техніці постановки питань відводиться особлива роль під час ведення ділової бесіди ?
10. Назвіть питання, використання яких забезпечує продуктивність діалогу під час ділової бесіди.

ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ ТА ІНДИВІДУАЛЬНОЇ РОБОТИ

І. Тренувальні вправи:

Вправа 1. Прочитайте уважно текст, доберіть заголовок. Запишіть у вигляді тез або стислого конспекту головну інформацію цього тексту.

Оснoву бесіди складає вміння вести діалог. Репліки учасників взаємодіють, утворюють загальну тему й розгалужуються в процесі розмови, що дозволяє співрозмовникам досягти згоди, знайти найкоротший шлях до вирішення проблем і, нарешті, отримати задоволення від спілкування.

Діалог – це співпраця, спрямована на пошук істини й ухвалення оптимального рішення. Щоб діалог відбувся, необхідно вміти слухати й чути іншу людину. Слухати уважно, не перебиваючи, прагнути зрозуміти, що вона має на увазі. Проявляти увагу до її думки, бажань і смаків, даючи таким чином зрозуміти, що інтереси співрозмовника для вас не менш важливі, ніж власні. Розбіжності в думках про одну й ту ж ситуацію також властиві діалогу: абсолютно однаковий погляд на речі зустрічається вкрай рідко. Критичне ставлення до висловів і позиції партнера корисне в пошуку істини й ухваленні правильного рішення. Проте не треба забувати, що точка зору партнерів по спілкуванню також гідна поваги. Кожен із співрозмовників має право аналізувати різні позиції та приймати або не приймати їх. Тому прояви агресії, загроз і образ на адресу партнера категорично неприпустимі, хоча б із тієї причини, що вони непродуктивні.

(В. Ф. Максименко)

Вправа 2. Прочитайте текст, випишіть із тексту прийоми встановлення контакту із співрозмовником. Якими прийомами Ви найчастіше послуговуєтесь?

Є кілька загальноновизначених прийомів, які допомагають встановити контакт із співрозмовником і привернути увагу до себе:

- прийом «ім'я людини – найкраща мелодія для неї»;
- прийом «дзеркало ставлення» – щирість, посмішка, виявлена повага тощо;
- використання компліментів співрозмовника на тлі антикомпліменту собі;
- прийом «уважного й терплячого слухача»;
- прийом «інтерес до особистого життя співрозмовника, його проблем, почуттів та переживань».

(Г. Чайка)

Вправа 3. Використовуючи названі у вправі 2 прийоми, змодельуйте бесіду із викладачем на професійну тему.

Вправа 4. Прослухайте діалог між ведучою й політиком у програмі «Право на владу» і схарактеризуйте: а) місце й час спілкування; б) форму спілкування; в) мету учасників спілкування; г) ініціативу спілкування; ґ) засоби мовленнєвого етикету; д) типи помилок.

Вправа 5. Змодельуйте ділову бесіду (на вибір): а) між студентом і директором інституту; б) між керівником установи й підлеглим; в) між курсантом і командиром; г) між роботодавцем і особою, що прийшла на співбесіду.

Вправа 6. Змодельуйте та запишіть ділову бесіду між особою, що влаштовується на роботу та роботодавцем.

Вправа 7. Розіграйте діалог між двома співробітниками, які обговорюють поточне виробниче питання (відповідно до фаху).

II. Тестові завдання:

1. До діалогічних видів мовлення належать ...

- а) ділова бесіда й доповідь;
- б) переговори й інтерв'ю;
- в) дискусія та ділова бесіда;
- г) інформаційний виступ і реклама.

2. За метою та змістом спілкування бесіди бувають ...

- а) індивідуальні та групові;
- б) емоційні й неемоційні;
- в) службові, приватні, міжособистісні;
- г) ритуальні, глибинно-особистісні, ділові.

3. Ділова бесіда передбачає ...

- а) укладання договорів;
- б) обмін думками та інформацією;
- в) вироблення й ухвалення обов'язкових для виконання рішень;
- г) розроблення правил діяльності певної організації.

4. Функціями ділової бесіди є ...

- а) установлення контактів, обмін почуттями й емоціями;

- б) установлення й підтримання контактів, розв'язання ділових проблем;
- в) установлення ділових контактів без наміру їх продовжувати;
- г) розв'язання особистих проблем, обмін почуттями.

5. *Ділова бесіда відрізняється від побутової тим, що ...*

- а) має на меті досягти результатів, спрямованих на розв'язання кадрових, виробничих, організаційних та інших проблем;
- б) має на меті досягти результатів, спрямованих на створення нових проблем;
- в) має на меті розважити високих посадових осіб, а побутова – заінтригувати;
- г) відсутній зворотній зв'язок зі співрозмовником.

6. *Найбільш корисною є така структура ділової бесіди ...*

- а) початок, викладення своєї позиції, завершення;
- б) початок, обговорення теми, закінчення, питання до партнера;
- в) викладення своїх поглядів, прийняття рішення, подяка;
- г) початок, викладення своєї позиції, обґрунтування, з'ясування позиції партнера, спільний аналіз проблеми, прийняття рішення, подяка.

7. *Ефективному проведенню ділової бесіди НЕ сприяють ...*

- а) постійна спрямованість бесіди на розв'язання проблеми, зрідка доречно використання гумору та іронії для підбадьорювання співрозмовників;
- б) логічність викладення фактів, повторення основних положень;
- в) обґрунтованість положень, використання наочності (схем, слайдів);
- г) постійні відступи (відволікання) від основної теми розмови.

8. *Ділова бесіда належить до такого типу спілкування, як ...*

- а) неформальне, невербальне;
- б) міжособистісне, офіційне;
- в) неофіційне, розважальне;
- г) масове, неофіційне.

9. *Успіх ділової бесіди залежить від ...*

- а) відчуття особистої значущості в розв'язанні проблеми;
- б) кількості контраргументів, висунутих співрозмовником;
- в) кількості критичних й ущипливих зауважень співрозмовників;
- г) уміння партнерів зрозуміло й переконливо висловлюватися.

10. *Під час службової бесіди треба ...*

- а) намагатися відповідати на питання раніше, ніж їх поставлять;
- б) щохвилини поглядати на годинник, крутити в руках якісь предмети, постукувати пальцями по столу;
- в) слухати зосереджено, відповідати чітко, не поспішаючи;
- г) намагатися затягувати бесіду, відволікати всіх від теми.

Тема 2. ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ

2.1. Мовний, мовленнєвий і спілкувальний етикет

Ділове спілкування посідає значне місце в житті багатьох людей. Адже постійно доводиться обговорювати питання, пов'язані з організацією виробництва, життям трудового колективу, виконанням посадових і службових обов'язків, з підприємницькою діяльністю, висновками щодо різного роду операцій, договорів, ухваленням рішень, оформленням документів тощо.

Уміле ділове спілкування багато в чому визначає успіх діяльності. Воно повинно будуватися на партнерських засадах, ураховуючи взаємні запити й потреби його учасників, виходити з інтересів справи. Ділове спілкування, засноване на принципах співпраці та взаєморозуміння, підвищує ділову й творчу активність людей, є важливим чинником технологічного процесу виробництва.

Специфічною особливістю ділового спілкування є його регламентованість, тобто підпорядкування встановленим правилам і обмеженням.

Кожен народ має певні закріплені традицією правила поведінки, що включають дві системи: дозволу й заборони. Ці правила закріпилися в цілісну систему моральних норм: так можна робити, а так – не можна. Правила ввічливої поведінки й заборон зустрічаємо вже в давніх прислів'ях, приказках, а із творів давньої літератури характерним у цьому є «Повчання дітям Володимира Мономаха» (приблизно 1117 рік).

Термін «етикет» походить із французької мови й означає «ярлик», «етикетка». Етикет – це кодекс правил поведінки, що регламентують взаємини між людьми в різних ситуаціях. Основну частину етикету загалом становить мовний, мовленнєвий і спілкувальний етикет.

Мовний етикет – це сукупність правил мовної поведінки, що передбачають використання специфічних усталених зворотів для ввічливого спілкування за певних умов. Під час комунікації важливим є не тільки зміст розмови (те, що кажуть), а і її форма (те, як кажуть), тому дотримання мовного етикету – одна з ознак загальної культури кожного з нас.

Особливості мовного етикету:

- 1) обов'язковість його норм для всіх;
- 2) бажаність і приємність (усі його хочуть отримати);
- 3) закріпленість одиниць мовного етикету за певними ситуаціями, беззастережне використання таких формул;
- 4) національний характер мовного етикету;
- 5) незмінність, консервативність;
- 6) залежність від соціального статусу суб'єкта й адресата спілкування, їх фаху, віку, статі, характеру, віросповідання.

Неухильне й ретельне дотримання правил мовного етикету членами колективу підприємства, виробництва, навчального закладу, офісу тощо підтримує позитивний імідж, престиж усієї установи.

Ввічливе ставлення до людини виражається різними лексико-граматичним засобами, серед яких:

- звертання (*Добродію! Панночко!*); неввічливо: *Ей, ти! Ей, чуєш?* та ін.);
- власні імена (вживання імені, імені й по батькові, імені та прізвища),
- займенники (ввічлива форма вживання займенників *ти (ви) – твій (ваш)*, неввічливе вживання займенника *він (вона)* в присутності особи, про яку йде мова),
- вставні слова й словосполучення (слова, які помякшують відмову у виконанні прохання, наприклад, *на жаль, шкода* та ін.);
- наказовий спосіб дієслів (різноманітні за ступенем вираження ввічливості способи спонукання до дії: *писати!* – *пишіть* – *пишімо* – *потрібно писати* – *потрібно було б писати* – *чи не писали б ви* – *чи не могли б ви писати*);
- синоніми (текстові синоніми – *пане, товаришу, громадяне, друже, дядьку*) тощо.

Мовленнєвий етикет – реалізація мовного етикету в конкретних актах спілкування, вибір мовних засобів вираження.

Мовленнєвий етикет – поняття ширше, ніж мовний етикет і має індивідуальний характер. Мовець вибирає із системи словесних формул найбільш потрібну, зважаючи на її цінність. Якщо ми під час розповіді надужеживаємо професіоналізмами, термінами й нас не розуміють слухачі, то це порушення мовленнєвого етикету, а не мовного. Фахівці з проблем етикету визначають цю різницю так: «Між ідеальним мовним етикетом і реальним мовленнєвим етикетом конкретної людини не може бути повного паралелізму. Реалізація етикету в мовленні, комунікативна поведінка назагал завше несе інформацію про мовця – з його знаннями, вміннями, уподобаннями, орієнтаціями тощо. Тому тут бувають усілякі – несвідомі та свідомі – відхилення, помилки, порушення, інокультурні впливи, іншомовні вкраплення і т. д. Мовець – це не «говорильний апарат», який просто озвучує чи графічно фіксує закладені в його пам'ять формули мовного етикету. Він має «простір для маневру», дає можливість вираження своєї індивідуальності навіть у межах цієї порівняно вільної мовної підсистеми. Суть афоризму «людина – це стиль», знаходить своє підтвердження і тут» [9, С. 31].

У постійних системних відношеннях із словесними формулами ввічливості перебувають немовні (невербальні) засобами вираження. Сукупність мовних і немовних засобів спілкування, якими послуговуються в різних комунікативних ситуаціях, становить **спілкувальний етикет**.

Спілкувальному етикету властива національна своєрідність, ідіоетнічність. Наприклад, українці здавна застосовують шанобливу форму звертання на *Ви* до старших за віком, посадою, до незнайомих, до батьків («*Ви, тату...*», «*Ви, мамо...*»). Така граматична форма висловлення ввічливості – давня риса української мови. Національний мовний колорит в українській мові має усталений зворот: *Здоровенькі були!*

2.2. Стандартні етикетні ситуації. Мовні формули

Під час виконання професійних обов'язків багато разів повторюються стандартні й стереотипні спілкувальні ситуації, які мають етикетний характер.

Ярослав Радевич-Винницький (фахівець з проблем спілкувального етикету) чітко визначає ці етикетні ситуації, що репрезентуються мовними

формулами, які варто використовувати в мовленні й добре їх знати [9, С. 155-206].

1. З **вітання** розпочинається спілкування. Вітання – це «слова або жести, звернені до когось-небудь під час зустрічі на знак прихильного ставлення до когось» [3, С. 148] . Формули вітання тісно пов'язані з формулами **побажання**, оскільки найчастіше ми не лише вітаємо, але й проявляємо інтерес, підтримуємо встановлені відносини та контакти.

Добрий ранок! Доброго ранку!

Добрий день (добридень, здрастуйте)!

Добрий вечір (добри вечір)! Доброго вечора! Доброї ночі!

Добраніч! На добраніч! Доброї ночі!

Доброго здоров'я!

Здорові будьте!

На здоров'я!

Привіт! (розмовно-просторічне)

Вітаю (тебе, Вас)!

Радий (тебе, Вас) вітати!

Моє шанування!

Дозвольте Вас привітати!

Слава Україні! – відповідь: Героям слава!

Христос народився! – відповідь: Славимо його!

Христос Воскрес! – відповідь: Воістину воскрес!

Слава Ісусу Христу! – відповідь: Слава навіки!

Дай, Боже, щастя! – відповідь: Дай, Боже, здоров'я!

З Різдом Христовим!

Зі святом Вас!

З приїздом Вас!

Поздоровляю Вас!

Щасливих Вам свят!

Бажаю Вам приємно провести свята (відсвяткувати)!

Вітаю з днем народження!

З прийдешнім Новим роком!

Бажаю (зичу) щасливого Нового року!

Бажаю (зичу) Вам здоров'я, щастя, успіхів, усіляких гараздів!

З Новим роком!

Будьте здорові з Новим роком!

Хай щастить у Новому році!

Хай здійсняться всі ваші мрії!

Дозвольте вітати Вас від імені ... (офіційне).

Дозвольте поздоровити ...

Наше щире вітання ...

Прийміть найкращі вітання .

Я хотіла б привітати Вас.

Після вітання найчастіше додають: *Як живе? Як життя? Як справи?*

У жодному випадку не варто казати : *Здоров! Драсте! Привіт!* – це просторічні кальки.

2. **Прощання** – «слова, які вимовляються перед розлукою, розставанням» [3, С. 999] :

До побачення! (у будь-якій ситуації)

Усього (тобі, Вам) найкращого! Усього добого! На все добре! (у будь-якій ситуації з відтінком побажання)

До зустрічі! (замість *До побачення*, коли передбачена зустріч).

Дозвольте попрощатися!

До завтра!

До неділі! До зустрічі в неділю!

Бувай(те)! Бувай(те) здорові! Бувай здоровий! Ходи здоровий! Ходить здорові! (розмовне)

Хай щастить Вам! Щастить тобі! (невимушене, дружнє, з побажанням)

Всього! Привіт! (вживають добре знайомі, близькі люди, найчастіше молоді. *Привіт* кажуть як при зустрічі, так і при прощанні).

Прощайте! Прощавайте! (коли розлучаються на довгий час)

Вибачте, мені час (пора) іти!

На жаль, я поспішаю.

Сподіваюсь, ми скоро побачимось.

Щасливо!

Щасливої дороги!

Щасливі будьте! Будьте щасливі!

При прощанні прийнято передавати вітання близьким, рідним чи друзям співрозмовника, навіть якщо з ними особисто не знайомі.

Передавайте вітання (привіт) ...

Вітання вашим батькам!

Вітайте ваших батьків!

Прощальним фразам можуть передавати такі фрази:

Уже пізно.

Мені пора.

Будемо прощатися.

Шкода (жаль), але я мушу йти.

Дякую (тобі, Вам) за зустріч! Вдячний за все!

Даруй(те), що так довго (тебе, Вас) затримав!

Не буду більше зловживати твоїм (Вашим) часом, твоєю (Вашою) гостинністю.

Не можу тебе (Вас) довше затримувати.

3. Просити **вибачення** можна, використовуючи такі мовні формули:

Прошу вибачити!

*Прошу вибачення (але **НЕ** Вибачаюсь!).*

Пробачте (вибачте) мені, будь ласка.

Вибачте, що турбую Вас!

Простіть мені.

Даруйте мені (розмовне).

Перепрошую (діалектне, характерне для подільських, волинських та інших південно-західних говірок, виникло під впливом польської мови).

Сподіваюсь, ви на мене не гніваєтеся?

Я дуже жалкую...

Мені дуже шкода ...

Прийміть мої вибачення ...

Дозвольте просити вибачення ...

Не гнівайтесь на мене ...

Якщо можеш, вибач мені ...

Не сердься на мене ...

Вибачати можна:

Будь ласка (тобто Вибачаю).

Нічого.

Нема за що (розмовне).

Ну що Ви! (розмовне).

Якщо хочемо про щось запитати про незнайому людину, потрібно використати спочатку звертання (*Пані! Добродійко! Жіночко!* (розмовне) *Бабусю!* тощо), потім привітатися, а далі:

Вибачте, будь ласка, Ви не знаєте ...?

Вибачте, будь ласка, Ви не скажете ...?

Вибачте, будь ласка, чи не могли б Ви сказати ...?

Вибачте, будь ласка, чи не могли б Ви мені допомогти ...?

4) Етикетними є такі формули **подяки**:

Дякую! (нейтральне)

Щиро дякую! (велика міра вдячності)

Спасибі! (нейтральне)

Сердечне спасибі! (велика міра вдячності)

Дуже дякую! Велике спасибі! Гарно дякую! (просторічні)

Дякую за добре слово!

Дякують не лише за великі, але й за дрібні послуги. Не забуваємо дякувати батькам за щоденні турботи, співпереживання радості та тривоги.

5.Знайомлення – «встановлення контакту між людьми із повідомленням ними чи про них комунікативного мінімуму інформації, потрібної для спілкування» [9, С. 167].

Цей мінімум становить:

- Ім'я чи ім'я та прізвище;
- Ім'я та по батькові;
- усі три компоненти.

Залежно від ситуації спілкування та статусних ознак партнера можна назвати:

- фах комуніканта;
- посаду;
- заклад навчання, місце роботи;
- місце проживання;

- позапрофесійні інтереси.

А) знайомлення без посередника:

Будьмо знайомі! (але НЕ Будемо знайомі!)

Я хочу (хотів би) з Вами познайомитися!

Ви не проти, щоб ми познайомилися?

Чому б нам не познайомитися?

Дозвольте відрекомендуватися! (але НЕ Давайте знайомитися! Дозвольте представитися!)

Після цих формул ідуть фрази самоназивання:

Моє ім'я ...;

Моє прізвище ...;

Мене звати ...;

Я – ...

Знайомлення – здебільшого відбувається у формі такого діалогу:

– *Будьмо знайомі! Моє ім'я Олесь (Петренко).*

– *Тарас (Михайлович Сидоренко). Дуже приємно! (Мені дуже приємно з Вами познайомитися! Радий знайомству з Вами!)*

Б) знайомлення через посередника:

Дозвольте представити (відрекомендувати) Вам ...;

Дозвольте познайомити Вас із ...;

Познайомтеся, це ...;

Познайомтеся, будь ласка, це ...;

Знайомтеся, будь ласка. Це мій ...

Особа, якій відрекомендують, може висловити свої почуття такими фразами:

Дуже приємно!

Я вже чув про Вас;

Мені (надзвичайно) приємно з Вами познайомитися!

Я радий знайомству з Вами!

6. Порада – «пропозиція, вказівка, як діяти за яких-небудь обставин, допомога добрим словом у скруті; рада» [3, С. 679.]

Я дуже раджу Вам ...;

Я пропоную Вам ...;

Я би радив Вам ...;
Дозвольте порадити Вам ...;
Дозвольте Вам запропонувати ...
Дозвольте висловити мою думку щодо ...
Чи (не) могла (міг) би я ...
Чи не спробувати б Вам ...
Чи (не) були б Ви такі ласкаві прийняти мою допомогу (вислухати мою пропозицію, пораду).

Чи не погодилися б Ви на мою пропозицію ...

Не гнівайтесь, будь ласка, але ...

Як буде на те Ваша ласка, то ..

Якби була Ваша ласка...

Вам варто ...;

Може б, Вам ...

Адресат має на пропозицію відповідно відреагувати, обов'язковими мають бути слова подяки:

Я Вам щиро вдячний (щиро дякую) за пораду! Я нею неодмінно скористаюся.

Я не зможу скористатися з Вашої позиції (поради), але я щиро дякую за неї!

Дякую за пораду (пропозицію)! Я мушу добре її обміркувати (подумати про неї)!

7. Формули згоди, підтвердження:

Згода – «позитивна відповідь, дозвіл на що-небудь, вияв бажання щось робити» [3, С. 358].

Добре!

Згоден!

Погоджуюся!

Домовилися!

Авжеж; авжеж, що так!

Так!

Саме так!

Напевно.

*Обов'язково.
Гаразд!
Звичайно.
Чудово.
Безперечно.
Безсумнівно.
Безумовно.
Ви маєте рацію!
Я не заперечую!
Це справді так!
Ми в цьому впевнені.
Ще б пак.
З приємністю.
Із задоволенням.*

8. Формули заперечення, відмови :

Відмова – «відповідь про небажання або неможливість виконати прохання, наказ і тощо» [3, С. 358]. Відмова має бути коректною, доброзичливою та переконливою.

*Ні.
Аж ніяк.
Нас це не влаштовує.
Я не згодний (згоден).
Це не точно.
Не можу.
Не хочу.
Не можна.
У жодному разі!
Це неможливо.
Цього не може бути!
Ви не маєте рації (порівняйте з російською мовою: *Вы не правы*).
Ви помиляєтесь.
Не треба.
Я заперечую це. Нізащо.*

*Про це не може бути мови!
Нічого подібного!
Це даремна трата часу.
Дякую, я не можу.
Не варто про це нагадувати.
З мене цього досить! (роздратовано).
Вам кажуть, що ні! (згрубіле).
Цього ще не вистачало! (роздратовано).*

Щоб пом'якшити тон відмови, на початку речення треба вживати слова: *на жаль, шкода, дуже шкода, на превеликий жаль, щиро жалкую, вибачте, мені дуже прикро, перепрошую.*

А жаль, ніяк не зможу погодитися.

Шкодную (шкода), але я мушу (повинен) відмовитися (пом'якшена відмова).

Даруйте, але я змушений Вам (тобі) відмовити.

Я б дуже хотів (Мені дуже хотілося б), але ...

Дуже шкода, але я не погоджуюсь.

Перепрошую, мені треба подувати (мушу порадитися, я маю спочатку це обміркувати).

9. **Розрада** – «те, що приносить занепокоєння в горі, печалі» [3, С. 1071].

Не переживай(те)!

Не хвилюйся(теся)!

Заспокойся(тесть)!

Не журись(іться)!

Опануйте себе!

Не бери(іть) собі це так близько до серця!

Викинь(те) це з голови!

Не думай(те) про це!

Не звертай(те) на це уваги!

Сподівайся(теся) на краще!

Для висловлення **розради** можна використовувати й інші граматичні конструкції:

*Всяке буває.
Це все дрібниці!
Не варто про це думати!
Це не твоя (Ваша) провина.
Все буде добре (гарзд).
Ти (Ви) маєш(єте) сподіватися на краще.*

10. Формули вираження **співчуття**:

Співчуття – «чуйне ставлення до людини в її переживаннях, стражданнях, нещасті, горі» [3, С. 195].

*Я розумію твоє (Ваше) горе.
Я поділяю твій (Ваш) смуток.
Я горюю разом із тобою (Вами).
Це болить і мені.
Це не може нікого залишити байдужим.
Я відчуваю Вашу схвильованість (Ваш біль, Вашу стривоженість, Ваше хвилювання).
Треба триматися.
Прийми(ть) моє глибоке (щире) співчуття.*

11. **Запрошення, прохання, наказ** – це спонукання співрозмовника до дії, виражена на шкалі від добровільності до примусовості, від прохання до категоричності. В українській мові це забезпечується формулами :

*Будь ласка...
Будьте ласкаві...
Будьте люб'язні ...
Прошу Вас ...
Чи не могли б Ви ...
Маю до Вас прохання...
Не відмовте у проханні.
Чи можу звернутися до Вас із проханням...
Якщо Ваша ласка...
Якщо Вам не важко...
Можливо, Ви мені допоможете...*

Зробити! (найбільший вияв категоричності наказу – використовується в армії).

Зроби! Зробіть! – наказ (зробіть, будь ласка – ввічливо).

Потрібно зробити.

Потрібно було б зробити...

Чи не могли б Ви зробити..?

Я б просила (відтінок категоричності).

Якщо Вам не важко...

Я прошу Вас...

Я хотіла попросити Вас...

Чи (не) можу я попросити Вас...?

Чи не хотіли б Ви ...?

Чи не бажаєте Ви...?

Я хочу запросити Вас до себе.

Приходьте, будь ласка, (прошу, проходьте).

Підійдіть, будь ласка, ближче!

Прошу, сідайте (сідайте, будь ласка!)

Ласкаво просимо!

Прошу допомогти мені зробити ...

Скажіть, будь ласка, котра година?

Дозвольте мені увійти (вийти, запитати Вас, відповісти, потурбувати Вас).

Чи не хотів би ти зачинити двері?

12. Висловлення власного погляду:

На мій погляд;

На мою думку;

На моє переконання;

Я (глибоко) переконаний, що ...;

Я думаю, що ...;

Мені здається, що...;

Наскільки я розумію...;

Я хочу (хотів би) підкреслити, що...;

Що стосується мене, то...;
Як на мене, то...;
Я глибоко переконаний, що...;
Можливо, моя думка (тобі, Вам) видасться неслухною, але ...;
Я думаю (вважаю) так ...;
На завершення (розмови, дискусії) вважаю за доцільне (потрібне) ще раз сказати (повторити)...;
Така моя думка.

13. Стимулювання та корекція розмови:

Продовжуйте.
Ми Вас слухаємо.
Хто ще бажає висловитись (виступити)?
А що Ви можете сказати про це (з цього приводу)?
Подивимося на це питання з іншого боку.
Вибачте, я переб'ю Вас...
Вибачте, але я хочу відзначити (зауважити, звернути увагу), що ...
Прошу вибачення, що перебиваю, але не відхиляйтеся від теми.
Ви відійшли від теми.
Повернемося до нашої теми.
Я все ж таки хотів би повернутися до розмови (до проблеми) про...

14. Схвалення – визнання адресатом чийось дій, вчинків, рішень, слів правильними.

Ти (Ви) правильно вчинив(ли) (сказав, виступив);
Дуже правильний (розумний, доречний) вчинок;
Ти (Ви) прийняв(ли) надзвичайно вдале (розумне, продумане) рішення;
Я в захопленні від твого (Вашого)вчинку (виступу).

За нормами доброго тону, особа, вчинок якої схвалено, має належно відредагувати. З цією метою можна скористатися такими формулами:

Дякую!
Це тобі (Вам) тільки здається;
Мені приємно, що ти (Ви) оцінив(ли) мій вчинок;
Я не вартий таких слів;
Те ж саме я можу сказати й про тебе (Вас).

15. Висловлення зауваження, докору

Зауваження – це докір, вказівка на помилки в поведінці, висловлення невдоволення.

Я змушений зробити тобі (Вам) зауваження;
Ти (Ви) не зовсім добре вчинив(ли) (зробив(ли), сказав(ли));
Ти (Ви), напевно, недостатньо це обмірковував(ли), продумав(ли);
Тобі (Вам) так робити (говорити) не личить;
На мою думку, цей вчинок не робить тобі (Вам) честі;
Твій вчинок виходить за межі етичних норм;
Це було недобре.

Залежно від предмета розмови й змісту зауваження адресат може висловити:

а) вибачення:

Вибач(те), я помилився;
Я це зробив не навмисно;
Мені дуже неприємно! Вибач(те)!

б) заперечення:

Даруй(те), ти (Ви) мене неправильно зрозумів(ли);
На мою думку, твоє (Ваше) зауваження не цілком обґрунтоване (цілком безпідставне, необґрунтоване);
Вибачте, але ти (Ви) тут не маєш(те) рації.

в) з'ясування:

Не бачу причини для зауваження (докору);
Не розумію, у чому ти (Ви) бачиш(те) мою помилку;
Не розумію, за що ти (Ви) а мене образився (лися);
Перепрошую, а в чому, власне, річ?

Отже, важко перелічити всі формули мовного етикету в усіх життєвих ситуаціях. Проте, скориставшись ними, майбутні фахівці зможуть правильно поводитися на виробництві, в товаристві, самореалізовуватися у спілкуванні з іншими людьми. Кожен із нас повинен знати й використовувати правила мовного етикету у всіх випадках спілкування, оскільки ці правила вироблено суспільством, вони роблять комунікацію з іншими людьми приємною й бажаною.

2.3. Етикет телефонної розмови

Одним із різновидів ділового спілкування є телефонна розмова. Вона дає можливість оперативно передати або прийняти певне повідомлення, прискорює ділові контакти.

У телефонній розмові беруть участь двоє співрозмовників: той, хто телефонує (адресант), і той, хто приймає інформацію (адресат). Може бути й третя особа – посередник, який з'єднує співрозмовників. Тут особливо важливим є слова ввічливості: *вибачте, будь ласка, дякую*.

Телефонну розмову можна поділити на офіційну (ділове спілкування) і приватну (повсякденне, побутове спілкування). Кожне з них вимагає відповідного етикету.

Офіційно-ділова розмова, адресована до певної установи чи підприємства, має діловий характер. Співрозмовники не бачать один одного й не можуть передати інформацію за допомогою міміки, жестів, виразу обличчя. Телефонна бесіда обмежена в часі, а також наявні технічні перешкоди.

Існують **правила ведення телефонної розмови**, яких треба дотримуватися.

Якщо телефонуєте Ви, потрібно привітатися, назвати установу, яку ви представляєте, назвати своє прізвище, ім'я та по батькові. Потім запитайте прізвище, ім'я й по батькові того, з ким Ви хотіли поговорити, та дізнайтеся чи є у Вашого співрозмовника достатньо часу. Заздалегідь напишіть перелік питань, які необхідно з'ясувати, і тримайте цей список перед очима упродовж усієї бесіди. Завершуючи розмову, обов'язково попрощайтеся й пам'ятайте: нетактовно класти слухавку, не дочекавшись останніх слів вашого співрозмовника. Говорити треба спокійно, коректно та ввічливо, використовувати під час спілкування зі співрозмовником по телефону формули мовного етикету.

Якщо телефонують Вам, у разі потреби занотуйте ім'я, прізвище й телефон співрозмовника. Під час розмови демонструйте розуміння сутності проблем того, хто телефонує. Не кладіть несподівано слухавку, навіть якщо розмова є нецікавою та надто тривалою для Вас.

Незалежно від того, хто телефонує, будьте доброзичливим і не виказуйте свого незадоволення чимось. Ставте питання та уважно вислуховуйте відповіді на них. Якщо розмова стає неприємною для Вас, намагайте-

ся бути тактовним і стриманим. Наголошуйте на найсуттєвішому, висловлюйтеся стисло й точно, стежте за послідовністю й логікою викладу своїх думок. Частіше називайте співрозмовника на ім'я та по батькові. Намагайтеся якомога ширше використовувати лексичні можливості української літературної мови.

Службова телефонна розмова складається з таких етапів:

1) момент налагодження контакту (вітання);

«Добрий день! Вас турбує адміністрація заводу ім. Шевченка. Заступник директора Пономаренко Г.»

2) викладення сутності справи (повідомлення мети дзвінка, підхід до питання, обговорення повідомленої інформації);

«Чи можу я терміново отримати деякі дані, якщо Ви маєте час? Ви запитуєте, які цифри мене цікавлять? Будь ласка, показники продуктивності праці. Ми готуємо стенд на виставку. – «Гаразд. Ми маємо ці дані. Записуйте, прошу!»

3) закінчення розмови (прощання).

«Дякую за інформацію, вона допоможе нам добре підготуватися до виставки. Сподіваюсь, ми там зустрінемось. До побачення!» – «До побачення, колего!»

Отже, загальним правилом офіційної телефонної розмови є максимальне насичення її інформацією. Її ознаки: стислість, конкретність, логічність викладу. Розмову з діловим партнером необхідно вести на позитивному емоційному тлі.

Загальне правило користування мобільним телефоном – не створювати незручностей, не виказувати неповаги до людей, які знаходяться поруч.

Нині мобільний телефон є неодмінним атрибутом кожної ділової людини. Але треба дотримуватися певних етичних норм, щоб не створювати незручностей для інших. Традиційні правила спілкування по телефону, названі вище, залишаються, але необхідно враховувати специфіку мобільного зв'язку, тому що телефон завжди у його власника. Не можна:

1) користуватися мобільним телефоном під час перегляду спектаклю, кінофільму, на концертах, конференціях, під час нарад, а також під час навчальних занять;

2)класти телефон на стіл під час ділової зустрічі, у кав'ярні та в аудиторії, щоб не засвідчити неповаги до співрозмовника чи викладача. Якщо дзвінок телефона все ж перервав бесіду, треба розмову по телефону закінчити якнайшвидше й на час розмови відійти або вийти взагалі;

3)голосно розмовляти по телефону в транспорті, на вулиці;

4)гратися телефоном під час занять;

5)розмовляти по телефону, перебуваючи за кермом автомобіля, бо це відволікає вашу увагу.

Питання для самоконтролю

1. Яка роль ділового спілкування для життя людей?

2. Назвіть особливості ділового спілкування.

3. Розкрийте зміст терміна «етикет».

4. Що таке мовний етикет? Які особливості мовного етикету?

5.Дайте визначення мовленнєвому етикету. У чому реалізується мовленнєвий етикет?

6.Що притаманно спілкувальному етикету?

7. Назвіть мовні формули вітання, побажання, прощання, прохання, згоди, відмови, вибачення, подяки, співчуття, розради, схвалення, зауваження тощо.

8. Назвіть правила ведення телефонних розмов.

9. Які Ви знаєте етапи телефонної розмови ?

10. Яка специфіка мобільного зв'язку?

ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ ТА ІНДИВІДУАЛЬНОЇ РОБОТИ

I. Тренувальні вправи:

Вправа 1. Прочитайте текст. З'ясуйте, чи відповідає зміст тексту його назві. Випишіть ключові слова з тексту й з'ясуйте їхню роль у розкритті змісту.

Особливості ділового спілкування

Потреба людей у спілкуванні викликана об'єктивною необхідністю їхнього співіснування. Наше життя наповнене контактами з іншими людьми.

Психологи визначили, що успіх бізнесу на 85 % залежить від уміння людини спілкуватися.

Ділове спілкування належить до формального, здійснюється відповідно до деяких правил і спрямоване на встановлення контактів і підтримку зв'язків між представниками різних взаємозацікавлених у спеціальній діяльності організацій.

Можна стверджувати, що свідоме опанування принципів ділового спілкування та їх правильне використання підвищує ефективність ділових контактів, а, отже, й ефективність роботи підприємства чи фірми. Якщо ділове спілкування проводиться з урахуванням партнерами визначених і перевірених практикою принципів, партнерам легко з'ясувати справжню мету, інтерес кожного з них, вплинути на психологічний клімат переговорів. За високої культури спілкування виникає деяка гармонійна сукупність суб'єктів, єдиний фонд думок і почуттів, який суттєво збагачує кожного з них. Тільки такий єдиний фонд і дозволяє діловим людям вирішити проблеми кожного, узгодити інтереси й отримати обопільну вигоду від ділової взаємодії.

Особливості ділового спілкування обумовлені тим, що в ньому беруть участь люди, наділені певними повноваженнями від своїх підприємств чи організацій, захистити їхні інтереси. Мета ділового спілкування – викликати в партнерів взаємне бажання діяти певним чином.

Завдання до тексту:

А) У чому полягають особливості ділового спілкування? Чим воно відрізняється від звичайного, щоденного спілкування з близькими, друзям?

Б) Поміркуйте, чим обумовлено виділення етичних норм професійного спілкування.

В) Чи впливає вид професійної діяльності на етику професійного спілкування?

Г) Сформулюйте правила професійного спілкування залежно від обраного вами профілю.

Вправа 2. Прочитайте текст. Письмово конкретизуйте, у чому полягає сутність помилок ділового етикету. Наведіть приклади ситуацій ді-

лового спілкування, в яких комуніканти припустилися б таких помилок. Як їх можна уникнути?

Найпоширеніші помилки ділового етикету:

- Невміння представитися, привітатися та адекватно спілкуватися.
- Неадекватне, невідповідне мовлення.
- Невідповідний одяг та зовнішність.
- Неповага до часу інших.
- Непрофесійне ведення телефонних розмов.
- Невміння слухати співрозмовника.
- Неповага до робочого місця/простору інших.
- Погані манери під час ділового сніданку чи вечері.

Вправа 3. Розгляньте таблицю. Доберіть приклади, які б ілюстрували особливості вживання **ти** і **Ви**. Складіть і розіграйте діалоги, використовуючи займенники **ти** й **Ви**. Поміркуйте, яке звертання (**ти** чи **Ви**) найдавніше.

Таблиця 2

Ви	Ти
1. Звертання до незнайомої або малознайомої людини.	Звертання до добре знайомої людини.
2. Звертання до рівної або старшої за віком, посадою людини.	2. При дружньому, фамільярному, інтимному ставленні до людини.
3. В офіційних обставинах спілкування.	3. У неофіційних обставинах спілкування.
4. Звертання стримане, з підкресленою ввічливістю.	4. Звертання до рівної або молодшої за віком, посадою людини.

Вправа 4. Продовжіть речення.

Етикетні одиниці, якими висловлюють **вітання**: *Добрий ранок! Здоров був!...*

Етикетні одиниці, якими висловлюють **побажання**: *Зі святом Вас, Хай щастить у Новому році! ...*

Етикетні одиниці, якими висловлюють **співчуття**: *Прийміть щире співчуття ..., Я розумію твоє горе ...*

Вправа 5. *Випишіть із 11-томного словника (Словник української мови: в 11 тт. / АН УРСР. Інститут мовознавства; за ред. І. К. Білодіда. – К.: Наукова думка, 1970-1980) значення слів:*

Чемний – ...

Коректний – ...

Шляхетний – ...

Шанобливий – ...

Гречний – ...

Ввічливий – ...

Люб'язний – ...

Галантний – ...

Вправа 6. *Назвіть стандартні етикетні ситуації фахового спілкування, якими мають послуговуватися фахівці під час виконання професійних обов'язків. Обґрунтуйте свій вибір.*

Вправа 7. *Відредагуйте текст телефонної розмови, розширте її зміст.*

- Алло. Хто це?
- Сидоренко. А хто Вам треба?
- Іван Петрович. Я не знаю, як його прізвище.
- А хто це дзвонить?
- Яка різниця? Я хотів би поговорити з Іваном Петровичем.
- Зараз йому ніколи з Вами говорити.

II. Тестові завдання:

1. Мовленнєвий етикет – це ...

- а) слова, які використовують люди в повсякденному спілкуванні;
- б) сукупність реквізитів, розташованих у певній послідовності;
- в) сукупність усталених мовних зворотів, які використовуються в певних ситуаціях спілкування й відповідають національно-культурним традиціям якого-небудь суспільства або соціуму;
- г) виявлення грубості, нещирості, неввічливості під час спілкування.

2. *Мовленнєвий етикет має такі ознаки, як...*

- а) необов'язковість для всіх;
- б) національна специфіка, усталеність, обов'язковість для всіх;
- в) урочистість, піднесеність, емоційна наснаженість;
- г) образність, емоційність, нешанобливість.

3. *У діловому мовленні не прийнято говорити таким чином:*

- а) «Будь ласка, допоможіть!»;
- б) «Будьте такі ласкаві, зробіть нам таку послугу!»;
- в) «Чи можу я попросити Вас про послугу?»;
- г) «Допоможи мені негайно!»

4. *Українським етикетом передбачено такі формули погодження (згоди):*

- а) Шановна громадо! Дорогий друже! Шановне товариство! Юначе!;
- б) Я в цьому не впевнений. Мені однаково. Як хочете. Імовірно. Мені байдуже. Яке це має значення? Нема ніякої різниці!;
- в) Добре. Згода. Так. Я не заперечую. Домовилися. Безперечно!;
- г) Нас це не влаштовує. Я не згоден. Я не заперечую. Ми проти цього.

5. *У діловому мовленні прийнято висловлювати незадоволення в такій спосіб:*

- а) «Оце так сюрприз! Із нас досить!»
- б) «Нам дуже прикро!»
- в) «Це обурливо! Ганьба!»
- г) «Це нас здивувало! Це вже занадто! Ви довго думали!»

6. *До незнайомої людини правильно звертатися таким чином:*

- а) «Гей, чоловіче, а як дістатися вулиці...»;
- б) «Пане (пані, панно)! Вибачте! Скажіть, будь ласка...»;
- в) «Ну, спробуйте пояснити мені...»;
- г) «Швидше говори, як мені доїхати до ...»

7. *У діловій комунікації не прийнято прощатися таким чином:*

- а) «До побачення! Раді були співпрацювати з Вами!»;
- б) «Сподіваюся, ми ще попрацюємо разом!»;
- в) «Прощавайте!»;
- г) «На все добре! До наступної зустрічі!»;

8. *Українським мовленнєвим етикетом передбачено такі формули відмови:*

- а) «Ні, дякую, не треба. На жаль, ні. Шкода, що не зміг...»;
- б) «Ганьба! Це занадто. Я не згоден! Ми не будемо це робити!»;
- в) «До побачення! На жаль, я поспішаю. Уклін усім вашим»;
- г) «Звиняйте, ми не можемо виконати Ваше замовлення».

9. *Українським мовленнєвим етикетом передбачено такі формули вибачення:*

- а) «Пробач(те)! Прошу вибачення! Вибачте! Перепрошую!»;
- б) «Вибачаюся! Звиняйте! Пробачаюся! Вибачте мене!»;
- в) «Ганьба! Це вже занадто! Із мене досить! Я поспішаю!»;
- г) «Я не згоден. Ні, нас це не влаштовує. Про це не може бути й мови!»;

10. *Під час знайомства не треба уживати таку формулу:*

- а) «Дозвольте відрекомендуватися»;
- б) «Мене звуть...»;
- в) Будьмо знайомі»;
- г) «Кажуть, що знайомство з тобою корисне. Мене звуть...».

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ:

1. Антоненко-Давидович Б. Як ми говоримо / Б. Антоненко-Давидович. – Київ : Українська книга, 1997. – 336 с.
2. Богдан С. Мовний етикет українців : традиції і сучасність / С. Богдан. – Київ : Рідна мова, 1998. – 476 с.
3. Великий тлумачний словник сучасної української мови / уклад. і голов. ред. В. Т. Бусел. – Київ : Ірпінь : ТВФ «Перун», 2001. – 1440 с.
4. Зубков М. Сучасна українська мова / М. Зубков. – Харків : Торсінг, 2002. – 448 с.
5. Коваль А. П. Культура ділового мовлення / А. П. Коваль. – Київ : Вища школа, 1977. – 295 с.
6. Культура мови на щодень / Н. Я Дзюбишин-Мельник, Н. С. Дужик, С. Я. Ермоленко та ін. – Київ : Довіра, 2000. – 169 с. – (Словники України).
7. Мова ділової та професійної комунікації фахівця : зб. тестів / Т. В. Михайлова, І. І. Снігурова, В. Ф. Шевченко. – Харків : Вид-во «Підручник НТУ «ХПІ», 2014. – 154 с.
8. Пономарів О. Культура слова: мовностилістичні поради : навч. посіб. / О. Пономарів. – Київ : Либідь, 1999. – 240 с.
9. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування: Навчальний посібник / Я. Радевич-Винницький. – Київ : Знання, 2006. – 291 с.
10. ТОВАЖНЯНСЬКИЙ Л. Л., РОМАНОВСЬКИЙ О. Г., ПОНОМАРЬОВ О. С. Ділова бесіда в системі управлінських технологій: Навч. посібн. / Л. Л. ТОВАЖНЯНСЬКИЙ, О. Г. РОМАНОВСЬКИЙ, О. С. ПОНОМАРЬОВ. – Харків : НТУ «ХПІ» – УПА, 2002. – 159 с.
11. Томан І. Мистецтво говорити. – Київ, 1989. – 293 с.
12. Чмут Т. К., Чайка Г. Л. Етика ділового спілкування : навч. посіб. – Київ : Вікар, 2002. – 223 с.
13. Шевчук С. В., Клименко І. В. Українська мова за професійним спрямуванням : Підручник / С. В. Шевчук, І. В. Клименко. – Київ : Алерта, 2011. – 696 с.

ЗМІСТ

ВСТУП	3
Тема 1. УСНЕ СПІЛКУВАННЯ ЯК ВАЖЛИВА СКЛАДОВА ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ТА ЗАГАЛЬНОЇ КУЛЬТУРИ ФАХІВЦІВ...4	
1.1. Поняття «спілкування», його форми й види	4
1.2. Особливості усного спілкування.....	5
1.3. Індивідуальні та колективні форми професійного спілкування	6
Питання для самоконтролю	16
Завдання для самостійної та індивідуальної роботи.....	16
Тема 2. ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ	20
2.1. Мовний, мовленнєвий і спілкувальний етикет	20
2.2. Стандартні етикетні ситуації. Мовні формули	23
2.3. Етикет телефонної розмови	35
Питання для самоконтролю	37
Завдання для самостійної та індивідуальної роботи.....	37
СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ	43
ЗМІСТ.....	44

Навчальне видання

Культура усного професійно-ділового спілкування

Методичні вказівки до практичних занять і самостійних робіт з дисципліни
«УКРАЇНСЬКА МОВА»
для студентів і курсантів 1-го курсу
технічних спеціальностей

Укладачі:

Снігурова Ірина Іванівна
Писарська Наталія Віталіївна
Бєлова Катерина Вікторівна
Дяченко Олена Валеріївна

Відповідальний за випуск
Роботу до видання рекомендувала

доц. Чернявська С. М.
проф. Снігурова Т. О.

В авторській редакції

План 2019 р., поз. 302.

Видавець Видавничий центр НТУ «ХП».
Свідоцтво про державну реєстрацію ДК № 5478 від 21.08.2017 р.
61002, Харків, вул. Кирпичова, 2

Підписано до друку 11.03.20 р.
Формат 60×84 1/16. Папір офсетний. Гарнітура Times New Roman.
Друк ксерографічний. Ум. друк. арк. 2,6.
Наклад 30 прим. Зам. №03-20

Виготовлювач

Надруковано ТОВ «Видавництво «Форт»
Свідоцтво про внесення до Державного реєстру видавців
ДК №333 від 09.02.2001 р.
61023, м. Харків, а/с 10325. Тел. (057)714-09-08