

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ЛІНГВІСТИКИ ТА СОЦІАЛЬНИХ КОМУНІКАЦІЙ
КАФЕДРА УКРАЇНСЬКОЇ МОВИ ТА КУЛЬТУРИ

КОНСПЕКТ ЛЕКЦІЙ

з дисципліни «Ділова українська мова»

для всіх галузей знань, спеціальностей та освітньо-професійних програм

Укладач(і): _____ (к.філол.н., доц. Литвинська С.В.)
_____ (к.філол.н., доц. Дячук Т.М.)
_____ (Добровольська Л.А.)
_____ (к.філол.н. Онуфрійчук Г.І.)
_____ (к.філол.н., доц. Приходько О.Ю.)
_____ (к.філол.н., доц. Сібрук А.В.)
_____ (к.філол.н. Стецик Х.М.)

Лекція 5. Культура усного ділового спілкування

План

1. Індивідуальні та колективні форми ділового спілкування.
2. Стратегія поведінки під час ділової бесіди. Співбесіда з роботодавцем.
3. Етикет телефонної розмови.
4. Правила ведення дискусії.

1. Індивідуальні та колективні форми ділового спілкування

Необхідною складовою професійної компетентності майбутніх фахівців є вміння правильно здійснювати ділову комунікацію. Ділове спілкування є наймасовішим видом спілкування. Воно проникає в усі сфери суспільного життя – економічні, правові, дипломатичні, комерційні, адміністративні та ін. Уміння успішно вести ділові переговори, ділову бесіду, дискусію – сьогодні стало невід’ємною частиною професійної культури людини – менеджера, керівника, службовця – фахівця будь-якої галузі знань. Для досягнення високої результативності в будь-якому виді діяльності необхідно мати знання про принципи ділового спілкування. Сучасна людина повинна володіти наукою ділових відносин, тому що компетентність у сфері ділового спілкування безпосередньо пов’язана з успіхом чи неуспіхом в будь-якій справі.

Отже, ділове спілкування – це професійне спілкування, особлива форма контакту співрозмовників, які представляють певну організацію, установу, компанію тощо.

Шляхом зіставлення ділового спілкування як специфічної форми взаємодії і спілкування в цілому як загального виявлено такі його **особливості**:

- наявність певного офіційного статусу об’єктів;
- спрямованість на встановлення взаємовигідних контактів та підтримку стосунків між представниками взаємозацікавлених установ;
- регламентованість, тобто підпорядкованість загальноприйнятим правилам і обмеженням;
- передбачуваність ділових контактів, які попередньо плануються, визначається їх мета, зміст, можливі наслідки;
- взаємоузгодженість рішень та подальша організація співпраці партнерів;

- значущість кожного партнера як особистості; безпосередня діяльність, якою зайняті люди, а не проблеми, що хвилюють їх внутрішній світ.

До усного ділового мовлення ставляться такі **вимоги**:

- 1) точність у формулюванні думки, недвозначність;
- 2) логічність;
- 3) стислість;
- 4) відповідність між мовним засобами та обставинами мовлення;
- 5) вживання сталих словосполучень;
- 6) урізноманітнення мовних засобів;
- 7) нешаблонність у побудові висловлювання;
- 8) доречність;
- 9) виразність дикції;
- 10) відповідність інтонації мовленнєвій ситуації.

Необхідно, щоб ці вимоги базувалися на знанні літературної норми і чутті мови (здатності відчувати належність слів до певного стилю, доречність вживання слів у певній ситуації). Загальна мовна культура визначається і знанням норм літературної мови, і ерудицією, і світоглядом людини, і культурою мислення, і технікою мовлення. **Усне ділове мовлення** – це розмовно-літературне мовлення, воно наближається до мовлення писемного.

Усне фахове спілкування відбувається у межах конкретних форм, яким властива особлива організація мовних засобів. В основу виокремлення цих форм покладено різні критерії:

За кількістю учасників виокремлюють:

- індивідуальне спілкування (спілкуються двоє): ділова бесіда, співбесіда з роботодавцем, ділова телефонна розмова;
- колективне спілкування (спілкуються троє і більше): нарада, дискусія, перемовини.

2. Стратегія поведінки під час ділової бесіди. Співбесіда з роботодавцем

Серед індивідуальних форм усного професійного спілкування найбільш поширеною є ділова бесіда.

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

Ділова бесіда є цілеспрямованим спілкуванням з передбачуваним або попередньо запланованим результатом. Прикладами таких бесід є: обговорення нових проектів, бесіда з партнером по бізнесу, співбесіда з роботодавцем.

Ділова бесіда - чи не найскладніший з усіх жанрів усного фахового спілкування, оскільки значною мірою це експромт, а для експромту треба мати значний життєвий досвід, величезний запас теоретичних знань, а також досконало володіти мовним етикетом.

Щоб досягти успіху під час бесіди, треба:

- ретельно готуватися до бесіди;
- бути уважним і тактовним до співрозмовника;
- постійно стимулювати у співрозмовника зацікавленість розмовою;
- вміти слухати співбесідника, враховувати його погляди, думки і докази;

Десять кроків, що дозволять провести бесіду успішно:

1. Ретельна підготовка. Перед початком бесіди складіть її план, проаналізуйте ситуацію
2. Пам'ятайте, до чого Ви прагнете. Чітко сформулюйте мету бесіди.
3. Намагайтесь створити атмосферу довіри. Співбесідник намагатиметься для Вас зробити щось хороше, якщо Ви справите на нього приємне враження.
4. Не підозрюйте співбесідника в ненадійності. Взаємна довіра завжди необхідна, аби досягти поставленої мети.
5. З'ясуйте перед бесідою, чи має ваш співбесідник відповідні повноваження.
6. Не змушуйте співбесідника постійно приймати рішення.
7. Зосереджуйтесь 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. Слухайте уважно співбесідника й ставте коректні запитання. Вміння слухати співрозмовника спонукає його до висловлювання власних думок, почуттів, переконань. Тоді виникає мить щирості, істинності, взаєморозуміння, поваги.
9. Працюйте на перспективу, а не на проміжні результати.

На ***етані обговорення проблеми*** доцільно дотримуватися деяких правил, які полегшують розуміння співрозмовника і дають змогу обмінюватись інформацією:

- намагатися перейти від монологу до діалогу;
- давати змогу співрозмовникові спокійно висловити свою думку;
- викладати свою інформацію чітко, коротко й послідовно;
- добирати способи й засоби аргументування залежно від індивідуальних особливостей співрозмовника, рівня його мислення, віку, статі, типу, темпераменту тощо;
- викладати докази в коректній формі.

Аргументуючи свою позицію, доцільно навести цифрові дані, факти, виявити суперечності, розглянути їх, вилучити висновки за частинами. Аргументи треба викладати впорядковано, використовуючи правила та закони логіки, підкріплювати логічні апеляції емоційними. Доцільно вживати

порівняння та протиставлення типу *так...*, *проте*. Це приверне увагу співрозмовника до висловленої думки. Певний ефект може дати висловлювання видимої підтримки партнера, наприклад, *Ви переконливо розповіли про ці факти*.

Приймаючи рішення, доцільно керуватися такими рекомендаціями:

- спостерігаючи за співрозмовником, визначити момент для закінчення бесіди;
- заздалегідь сформулювати мінімальну мету й обміркувати альтернативні варіанти розв'язання проблеми;
- намагатися добитися добровільної згоди партнера;
- не виявляти невпевненості, розгубленості наприкінці бесіди, навіть якщо її мети не було досягнуто;
- закінчуючи бесіду, доцільно використати свій найсильніший аргумент.

Співбесіда з роботодавцем

Співбесіда з роботодавцем— це спеціальна бесіда, під час якої роботодавець оцінює претендента на вакантну посаду. Успіх або неуспіх під час співбесіди залежить не тільки від професійних якостей (освіти, досвіду, уміння спілкуватися), а й від того, яке перше враження Ви справите на роботодавця. Неабияке значення для досягнення успіху матиме **підготовка до співбесіди**:

1. Зберіть якомога більше інформації про установу, в яку Вас запрошують на співбесіду. Таку інформацію можна одержати різними способами:

- прочитати в Інтернеті про організацію;
- ознайомитися з продукцією чи послугами, які надає установа;
- поговорити з людиною, яка працює або працювала в цій організації;
- поспілкуватися з консультантом агентства, куди ви звернулися.

Що треба знати про організацію, в яку ви йдете на співбесіду:

- які послуги або продукцію пропонує організація;
- скільки років уже існує;
- юридичний статус організації;
- склад керівництва та як часто змінюється;
- який має прибуток;
- чи проводилося скорочення штатів за останні три роки;
- відгуки преси про установу;
- нові проекти, що розробляються в організації;
- партнерів за кордоном;

2. Приготуйте копії дипломів, свідоцтв, резюме та інших необхідних документів.

3. Приготуйтеся назвати прізвища і контактні телефони осіб, які можуть дати вам рекомендаційного листа.

4. Заздалегідь дізнайтеся точну адресу організації. Розрахуйте так свій час, щоби Ви прийшли за 15 хвилин до початку співбесіди.

5. Подбайте про діловий стиль одягу.

6. Складіть список очікуваних запитань та підготуйте на них відповіді.

Деякі підступні запитання, які Вам можуть поставити під час співбесіди:

1. Розкажіть про себе.

За допомогою цього запитання можна багато дізнатися про кандидата на вакансію, зокрема про його пріоритети в житті.

2. Назвіть свої недоліки (слабкі сторони).

У жодному разі не відповідайте чесно, найліпше відповісти нейтрально: «У мене, безперечно, є недоліки, але воно жодним чином не впливають на роботу».

3. Чому Ви звільнилися з попереднього місця роботи?

Не варто розповідати про конфлікт, якщо навіть він мав місце, і звинувачувати свого колишнього керівника. Краще відповісти: «Не було професійного зростання».

4. Назвіть 3 недоліки вашого попереднього керівника.

5. Ви найчастіше погоджуєтеся чи сперечаєтеся? Чому?

6. Чому саме Ви повинні зайняти вакантну посаду?

7. Що Ви будете робити сьогодні?

Поведінка під час співбесіди

1. Прийшовши в офіс, будьте з усіма ввічливими і доброзичливими. Не забудьте посміхнутися, заходячи до кабінету керівника. Стежте за своєю поставою, дивіться в очі співрозмовникові. Пам'ятайте:

о вітаючись з представником компанії, не подавайте руки першим;

о не сідайте, поки вам не запропонують це зробити;

2. Сумлінно та охайно заповнюйте всі анкети і документи, які вам запропонують.

3. На початку бесіди відрекомендуйтеся. Поцікавтеся ім'ям та по батькові співробітника.

4. Підтримуйте зоровий контакт.

5. Уважно слухайте запитання, не перебиваючи співбесідника. Ваші відповіді на запитання повинні бути прямими (відповідати треба безпосередньо на поставлене запитання), точними (не варто виходити за межі обговорюваної теми). Під час співбесіди кандидат на вакантну посаду теж має право поставити запитання, але не більше 2-3, треба лише вдало обрати момент для того чи іншого запитання. Найчастіше ці запитання стосуються обсягу роботи, умов успішного її виконання.

Якщо ви не зрозуміли запитання, не соромтеся уточнити: "Чи правильно я зрозумів, що ..."

6. Під час співбесіди тримайтеся гідно, впевнено, але не зухвало.

7. Наприкінці розмови слід чітко домовитися про те, коли і як ви дізнаєтеся про результати. Бажано, щоб ініціатива такої домовленості залишалася за вами: краще домовитися, що ви зателефонуєте у призначений час, ніж чекати дзвінка. Активна позиція завжди ліпша пасивної. Це справить враження ділової людини.

8. Завершуючи співбесіду, не забудьте про звичайні правила ввічливості. Важливо, щоб обидва учасники закінчили зустріч з відчуттям, що все, про що слід було сказати, сказано і що ви маєте достатньо інформації для прийняття рішення. Подякуйте співрозмовникові за бесіду та за виявлену увагу.

9. Після співбесіди ретельно проаналізуйте свою поведінку, відповіді й зробіть правильні висновки. Якщо Вам відмовили, з'ясуйте причину відмови і врахуйте її під час підготовки до іншої співбесіди. Пам'ятайте, що роботодавець зацікавлений у кваліфікованих фахівцях, професіоналах. Це і потрібно демонструвати впродовж усієї співбесіди.

3. Етикет телефонної розмови

У наш час телефон - не лише один із найефективніших засобів зв'язку, а й спосіб налагодження офіційних ділових контактів між установами, спосіб підтримання приватних стосунків між людьми. По телефону здійснюються перемовини, домовляються про важливі ділові зустрічі, вирішують численні оперативні питання, що виникають у процесі управлінської діяльності, надають консультації, звертаються із проханнями, запрошеннями, висловлюють подяку, вибачення.

Телефонна розмова - один із різновидів усного мовлення, що характеризується специфічними ознаками, зумовленими екстремовними причинами:

- співрозмовники не бачать одне одного й не можуть скористатися невербальними засобами спілкування, тобто передати інформацію за допомоги міміки, жестів, відповідного виразу обличчя, сигналів очима тощо (відсутність візуального контакту між співрозмовниками);
- обмеженість у часі (телефонна бесіда не може бути надто тривалою);
- наявність технічних перешкод (втручання сторонніх абонентів, погана чутність).

Для розмов з незнайомими та малознайомими людьми найбільш зручно телефонувати у робочі дні між 9.30–12.30 та з 15.00–20.30 годин. В інший час доречно телефонувати лише тоді, коли ця розмова є важливою для тієї людини, якій дзвонять.

Якщо ви людина ділова й цілеспрямована, передбачлива, якщо ви турбуєтеся про власний авторитет, а також престиж своєї фірми і звикли враховувати все до найменших дрібниць, то вироблення певних принципів поведінки у телефонному спілкуванні є просто необхідним і незамінним.

Фахівці з проблем усного ділового спілкування пропонують дотримуватися таких правил ведення телефонної розмови.

Якщо телефонуйте ви:

о насамперед привітайтеся, назвіть організацію, яку ви представляєте, а також свої прізвище, ім'я та по батькові. Зазвичай перші слова телефонної розмови сприймаються нечітко, а тому називайте свої прізвище та ім'я останнім - принаймні це буде почуто;

о якщо телефонуйте в установу чи незнайомій людині, слід запитати прізвище, ім'я та по батькові свого співрозмовника. Можете також повідомити, з ким саме ви хотіли б поговорити;

о якщо телефонуйте у важливій справі, запитайте спершу, чи є у вашого співрозмовника достатньо часу для бесіди;

о попередньо напишіть перелік питань, котрі необхідно з'ясувати, і тримайте цей перелік перед очима упродовж усієї бесіди;

о завжди закінчує розмову той, хто телефонує. Завершуючи розмову, неодмінно попрощайтеся, пам'ятаючи, що нетактовно класти слухавку, не дочекавшись останніх слів вашого співрозмовника.

Якщо телефонують вам:

о спробуйте якомога швидше зняти слухавку й назвіть організацію, яку ви представляєте;

о у разі потреби занотуйте ім'я, прізвище та контактний телефон співрозмовника;

о розмовляйте тактовно, ввічливо демонструйте розуміння сутності проблем того, хто телефонує;

о не кладіть несподівано трубку, навіть якщо розмова є нецікавою, нудною та надто тривалою для вас;

о якщо ви даєте обіцянку, намагайтесь дотримати слова й виконати її якомога швидше. У разі виникнення складних питань запропонуйте співрозмовникові зустріч для детального обговорення суті проблеми;

о завжди стисло підсумовуйте бесіду, перелічіть іще раз домовленості, що їх ви досягли.

Незалежно від того, хто телефонує:

о будьте доброзичливим, у жодному разі не висловлюйте свого невдоволення чимось;

о ставте запитання та уважно вислуховуйте відповіді на них;

о намагайтесь залишатися тактовним і стриманим, навіть якщо розмова стає неприємною для вас;

о симпатія до вас зростає, якщо ви кілька разів упродовж бесіди назвете співрозмовника на ім'я та по батькові;

о особливо наголошуйте на найсуттєвішому. Якщо під час бесіди ви називаєте якісь числа, їх варто повторити кілька разів, аби уникнути прикрих непорозумінь;

о пам'ятайте, що по телефону звучання голосу значною мірою спотворюється, тому ваша артикуляція неодмінно повинна бути чіткою, а темп мовлення - рівним, тон - спокійним, витриманим;

о намагайтесь якомога ширше використовувати лексичні можливості літературної мови (насамперед багату синоніміку), але при цьому завжди висловлюйтеся стисло й точно, правильно побудованими реченнями. Стежте за логікою викладу своїх думок, послідовністю;

о розмовляйте середнім за силою голосом;

не зловживайте займенником я, адже ваша розмова - діалог, а не монолог.

Службова розмова складається з таких етапів:

1) момент налагодження контакту;

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

3) закінчення розмови.

4. Правила ведення дискусії

Дискусія, суперечка, полеміка займають важливе місце в житті суспільства і кожної людини, постійно супроводжують її. У дискусії, суперечці, в ході обговорення важливих життєвих проблем, учасники прагнуть переконати один одного в правильності своїх поглядів, захищають, відстоюють і доводять істинність своїх суджень, відкидають ті погляди і судження, які вони вважають помилковими.

Під **дискусією** (лат. *discussio* – дослідження, розгляд, розбір) звичайно розуміють публічне обговорення яких-небудь проблем, спірних питань. Дискусія є найважливішою формою інтелектуального спілкування, мета якої – з'ясування істини. Дискусія є ефективним способом переконання, тому що її учасники самі приходять до того чи іншого висновку.

Існують певні **правила успішної дискусії**:

- ніколи не треба дискутувати чи сперечатися у питаннях, що є аксіомами і не потребують доведення;
- основною метою всіх дискусій є змусити супротивника думати так, як ви, прийняти вашу позицію;
- не викладайте відразу всі положення, тези чи аргументи. Тут монологи не потрібні. Виберіть одне, але добре сформульоване положення, послідовно додавайте до нього тези й аргументи, але завжди майте про запас що сказати;
- опануйте себе, хвилювання, страх, бо інакше вони пригальмують Вашу думку. Пам'ятайте: тут, як у монолозі, чим більше хвилюватиметесь, тим гірше думатимете і говоритимете;
- будьте уважними до опонента, суперника, конкурента, запам'ятовуйте не тільки те, що він каже, а й те, що казав раніше. Помітивши суперечність у його висловлюваннях, повертайтеся до раніше сказаного ним та вже забутого і методом сократівської іронії «заженіть у кут»: ставте запитання, поки він не стане сам собі заперечувати;
- не підмінюйте тему дискусії і не дозволяйте опонентові це робити, якщо сперечаєтеся чесно. Змінюючи часто тему, ви жодної не розглянете вичерпно і не буде з чого робити висновок. Упорядкуйте спочатку всі питання теми і послідовно обговорюйте кожне, виділяючи результат одним реченням, а потім із цих речень сформулюєте висновки;
- на початку розмови домовтеся про метамову (терміни, дефініції, поняття, категорії, класифікації, джерела тощо);
- не намагайтеся все заперечувати. Використайте прийом умовного схвалення, при якому можна погодитися з певними положеннями опонента. Ніби погодьтесь із ним, але потім заперечте йому у найсуттєвішому.

- уникайте дискусій про те, чого добре не знаєте. Вчіться вчасно переводити розмову на іншу тему. Майте для цього якісь заготовки, свіжі новини, події, факти, сенсації тощо. Не смійтеся зі своїх жартів, хай інші сміються;

- будьте завжди готовими не тільки до кроку вперед, але й до кроку назад, не соромтеся попросити пробачення;

- якщо дискусія чи полеміка публічна, не забувайте про аудиторію, залучайте її до паритету (колеги знають..., слухачі підтвердять..., студенти пам'ятають...), але з повагою і не висловлюйте негативних оцінок;

- намагайтеся основні положення, поняття, дефініції, ознаки повторити, підкреслити у різних контекстах декілька разів, щоб ваша позиція запам'яталася і закріпилася;

- пам'ятайте, що, як і в монологічній промові, головними в діалогічному спілкуванні (і суперечці) є тези й аргументи. Для діалогу вони мають бути дуже короткими, точними. Тези формулюються за принципом актуального членування речення: тема (дане) – рема (нове);

- ;

- завжди починайте розмову якомога приємнішим, спокійнішим і тихішим голосом, щоб був простір для наростання дискусії і щоб завжди відчували, що є можливість підвищення тону, але не зривайтеся на крик, бо смішно виглядатимете в очах присутніх. Зробіть паузу і, якщо не зможете приємно, то хоча б байдуже завершіть розмову (*на жаль, Ви мене не зрозуміли; шкода, що ми не домовилися; це втрата для мене, як, можливо, і для Вас; продовжимо розмову наступного разу; шкода, що ніхто з нас не переконав іншого*);

- у розпалі дискусії, коли можете наговорити супротивнику зайве, негайно зупиніться (глибоко дихайте). Пам'ятайте, що після будь-якого конфлікту доведеться миритися і щось прощати, тоді самому буде незручно за різкі слова. Не дискутуйте, коли настрої погані, бо програєте, й уникайте ситуацій «з'ясування стосунків»;

- продумайте тактику відступу, відкладання на потім – у разі неуспіху чи поразки (*сьогодні справді ще не час, але...; ми до цього ще повернемося пізніше, а зараз...; ви самі з часом переконаєтеся...*);

- якщо програли, поведіть себе чемно і гідно. Придумайте варіанти: *вчуся дискутувати; хотів переконатися в тому, що Ви знавець; Ви для мене зразок для наслідування; я поступаюся Вам і залишаюся зі своїми переконаннями; і все ж аргументи не вичерпані*. Пам'ятайте про мовний етикет. Пам'ятайте про ввічливість і пошанні мовні формули навіть тоді, коли програєте суперечку. Програвайте красиво – це також одна з ваших перемог.

Якщо під впливом дискусії у частини учасників кардинально змінилися погляди, то це означає, що подіяв **«ефект переконання»**. **«Нульовий ефект»** дискусії буває тоді, коли погляди, думки більшості людей не змінилися. Якщо під час дискусії в деякого змінилися погляди на протилежні тим, які хотіли сформулювати її організатори, то це означає **«ефект бумерангу»**, тобто негативний результат дискусії.

