

ВИДИ УСНОГО СПІЛКУВАННЯ ЗА ПРОФЕСІЙНИМ
СПРЯМУВАННЯМ: СЛУЖБОВА БЕСІДА,
ТЕЛЕФОННА РОЗМОВА, ЖАНРИ ПУБЛІЧНИХ
ВИСТУПІВ.

Лекція № 2

ПЛАН

1. Спілкування.
2. Види усного спілкування.
3. Службова бесіда.
4. Телефонна розмова.
5. Ділова нарада.
6. Види ділових нарад.
7. Публічний виступ.

СПІЛКУВАННЯ

- це складний, багатоплановий процес встановлення і розвитку контактів між людьми, породжуваний потребами спільної діяльності і включає в себе обмін інформацією, вироблення єдиної стратегії взаємодії, сприйняття і розуміння іншої людини.



Під технікою спілкування розуміємо сукупність стандартів культурної поведінки, етичних норм у використанні вербальних і невербальних засобів комунікативної взаємодії.



*Спілкування - запорука
успіху*

Мовний етикет – це правила мовленнєвої поведінки, прийняті національним колективом мовців.



ВИДИ УСНОГО СПІЛКУВАННЯ

- Службова бесіда.
- Телефонна розмова.
- Ділова нарада.
- Публічний виступ.



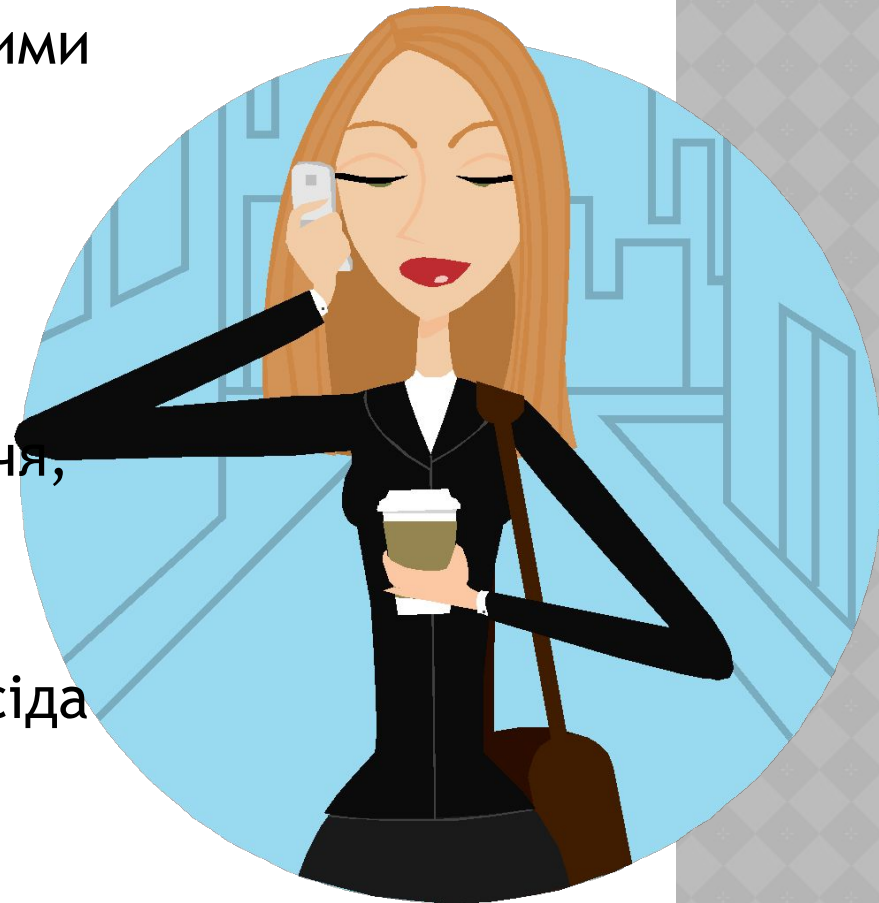
Службова бесіда – один із різновидів ділової бесіди. Найчастіше – це розмова керівника з підлеглим.

Фахівці виробили певні правила ведення службових бесід. До такої бесіди треба готуватись заздалегідь. Слід поцікавитися особистістю майбутнього співрозмовника, його нахилами, захопленнями. Напруженості на початку розмови можна уникнути завдяки приязній і ввічливій манері звертання, інтересу до особистих і службових справ співрозмовника. Розмова стане приємнішою й невимушеною, якщо підлеглий пересвідчиться у щирості намірів керівника.

ТЕЛЕФОННА РОЗМОВА

- це один із різновидів усного мовлення, що характеризується специфічними ознаками, зумовленими екстрамовними причинами:

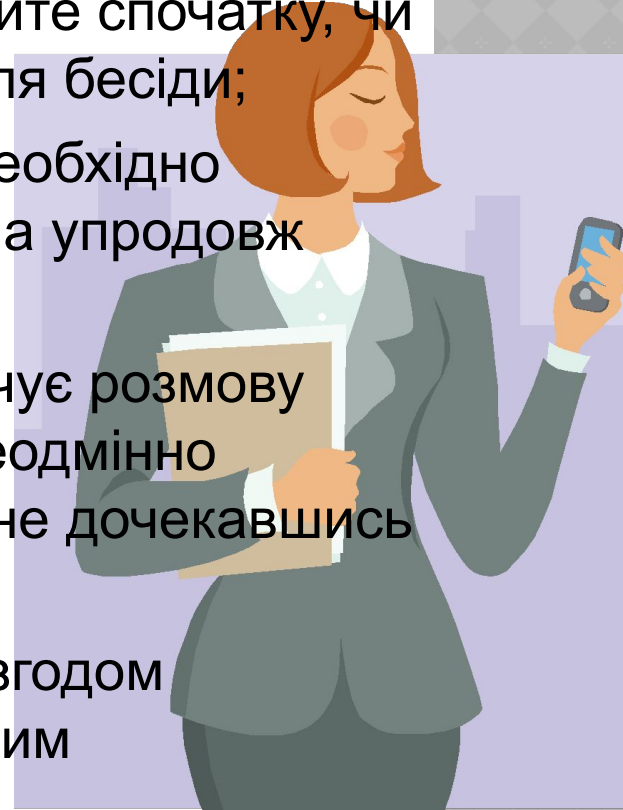
- ◎ співрозмовники не бачать один одного й не можуть скористатися невербальними засобами спілкування, тобто передати інформацію за допомогою міміки, жестів, відповідного виразу обличчя, сигналів очима тощо (відсутність візуального контакту між співрозмовниками);
- ◎ обмеженість у часі (телефонна бесіда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



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

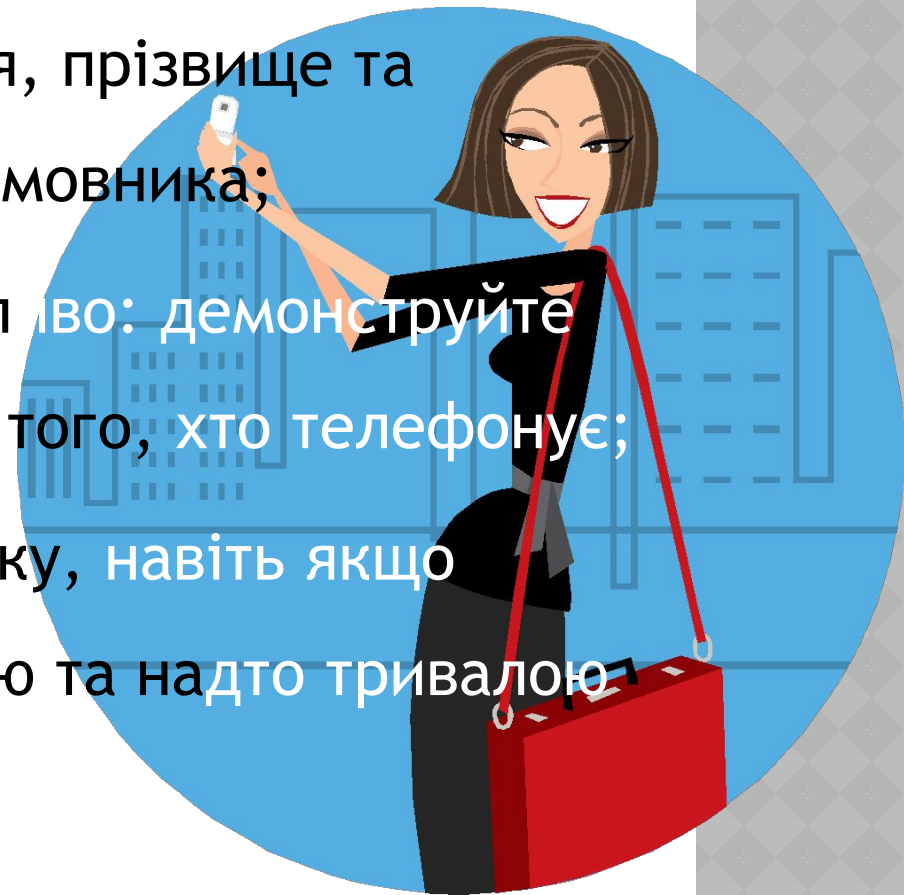
Якщо телефонуєте ви:

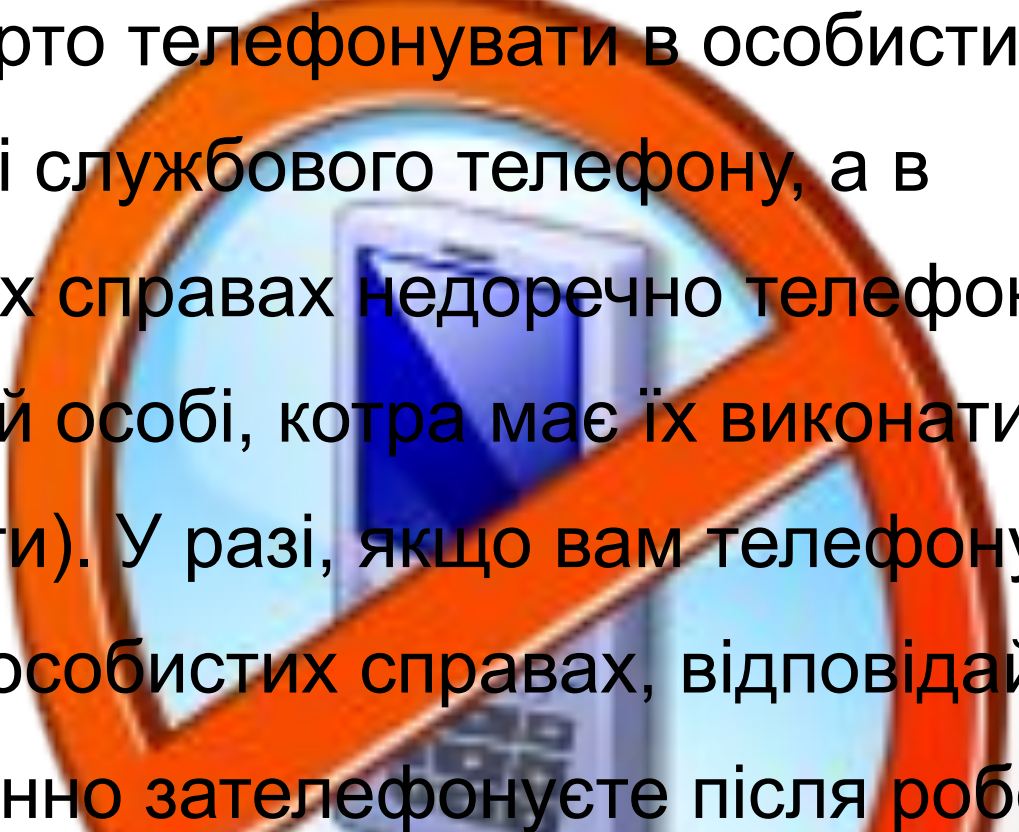
- насамперед привітайтеся, назвіть організацію, яку ви представляєте, а також своє прізвище, ім'я та по батькові.
- якщо телефонуєте в установу чи незнайомій людині, слід запитати прізвище, ім'я та по батькові свого співрозмовника.
- якщо телефонуєте у важливій справі, запитайте спочатку, чи є у вашого співрозмовника достатньо часу для бесіди;
- попередньо напишіть перелік питань, котрі необхідно з'ясувати, і тримайте цей перелік перед очима упродовж усієї бесіди:
- не закінчуйте розмову першим: завжди закінчує розмову той, хто телефонує. Завершуючи розмову, неодмінно попрощайтеся, нетактовно класти слухавку, не дочекавшись останніх слів вашого співрозмовника;
- у разі досягнення важливих домовленостей згодом надішліть підтвердження листом або факсовим повідомленням



Якщо телефонують вам:

- спробуйте якомога швидше зняти трубку й назвіть організацію, яку ви представляєте;
- у разі потреби занотуйте ім'я, прізвище та контактний телефон співрозмовника;
- розмовляйте тактовно, ввічливо: демонструйте розуміння сутності проблем того, хто телефонує;
- не кладіть несподівано трубку, навіть якщо розмова є нецікавою, нудною та надто тривалою
вас.





Не варто телефонувати в особистих справах зі службового телефону, а в службових справах недоречно телефонувати додому тій особі, котра має їх виконати (розв'язати). У разі, якщо вам телефонують на роботу в особистих справах, відповідайте, що ви неодмінно зателефонуєте після роботи.

І насамкінець, не зловживайте займенником Я, адже ваша розмова — діалог, а не монолог.

ДІЛОВА НАРАДА

Ділова нарада (збори) - усна комунікативна взаємодія групи людей (колективу). У цьому виді спілкування сполучаються різні жанри: ораторський монолог (вступне і заключне слово ведучого, виступи учасників, доповідь), бесіда (обмін інформацією, висування й обговорення ідей при "мозковій атаці"), дискусія.

ВИДИ ДІЛОВИХ НАРАД

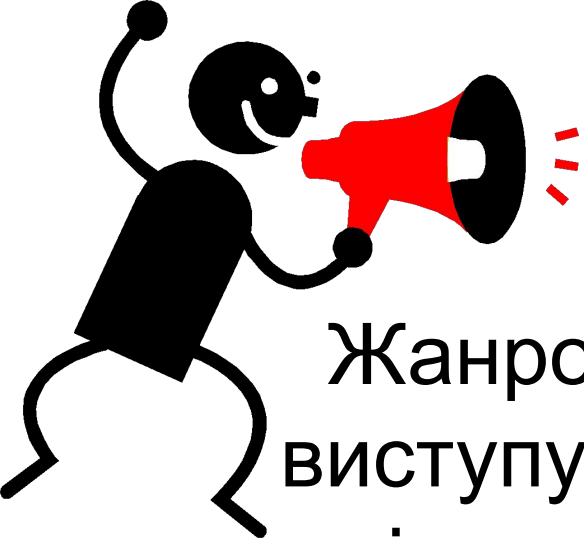
1. **Проблемні наради.**
2. **Інструктивні наради.**
3. **Оперативні наради.**

ПУБЛІЧНИЙ ВИСТУП

Публічний виступ — це різновид усного спілкування.

Публічний виступ - це усне монологічне висловлення з метою досягнення впливу на аудиторію.





Жанровий різновид публічного виступу — це доповідь (звітна, ділова, політична), промова (агітаційна, мітингова, ювілейна, бесіда, лекція, репортаж), проповідь.



ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОКОНТОЛЮ

- Дайте визначення поняттям „мова” і „мовлення”.
- Від яких чинників залежить успіх мовного професійного спілкування?
- Розкрийте поняття «мовний етикет».
- Що таке лекція?
- Основні етапи підготовки до виступу.
- Дати визначення слову “спілкування”.
- Види усного спілкування.
- Якщо телефонуєте Ви, то...
- Публічний виступ - це...
- Промова - ...
- Етапи підготовки зборів.

ВПРАВИ

Перевірте свої знання про стилі сучасної української літературної мови, продовживши речення або вставивши потрібні слова.

- Усе багатство національної мови увібрав у себе
- Формування громадської думки – це призначення
- Природна безпосередність мовців , просторічні елементи спілкування характеризують

Поясніть значення слова **діловий** у поданих словосполученнях , дібравши до нього синоніми.

Діловий стиль –

Ділова людина –

Ділова пропозиція –

Згрупувати подані слова й словосполучення за сферами вживання : побутові стосунки, наука , техніка , офіційно - ділові відносини, громадсько – політичне життя , мистецтво слова.

Ясночолоий, мітинг, національно – культурне відродження , офіційна особа , граматичні засоби, сонцепоклонник , порозумітися , на громадських засадах, ринкова система , економічний розвиток , теплі стосунки, договірний процес, капітал, ніжний погляд, духовне багатство , культура мовлення, кухоль води, високі договірні сторони, політична оцінка, дійти згоди, стилістичні засоби, офіційне повідомлення , липа шелестить , дати прочухана, контроль за виконанням, громадська думка, твір мистецтва, важливі чинники .

Перекладіть терміни українською мовою:

конвертируемый рубль –

внешняя память компьютера-

оригинал рисунка печатной платы-

Напишіть по 5 формул вітання і співчуття та введіть їх у речення.