

Практичне заняття: Набір відповідних тактичних та мовних засобів у межах конкретного виду усного вербального спілкування

Дидактичні цілі:

1. Розвивати професійні соціальні поведінкові уміння, навички, формувати комунікативний досвід студентів у процесі діалогового спілкування під час моделювання фрагментів професійної діяльності.
2. Формувати уміння діагностувати порушення літературних норм в застосовуваних у професійно орієнтованих діалогах лексико-граматичних засобах мови.
3. Сприяти розвитку логічного мислення студентів у процесі відтворення професійної ситуації в навчальних умовах, формувати здатність до самопізнання, соціалізації й самореалізації особистості майбутнього фахівця.
4. Розвивати здатність до колегіальної співпраці, колективної роботи, до відповідальності за результати спільної діяльності

Студенти повинні знати:

- зміст понять «фахова мова»; «мова і професія»;
- композицію публічного виступу
- основні умови ефективного фахового спілкування.

Студенти повинні вміти:

- розрізняти види промов;
- готуватися до публічного виступу згідно з правилами його підготовки;
- правильно сприймати фахову інформацію;
- володіти різними видами усного професійного спілкування;
- удосконалювати культуру професійного мовлення.

Тип заняття

Практичне заняття

Усне ділове спілкування передбачає всілякі способи взаємодії з людьми, використання різних комунікативних засобів — вербальних (словесних) і невербальних (несловесних). Вербальне ділове спілкування може здійснюватися за дуже неоднакових обставин: одні вимоги ставить перед нами розмова з однією людиною, інші — спілкування з кількома людьми, ще інші — з цілим залом слухачів. Неоднаково ми будемо розмову, якщо діловий партнер сидить перед нами і якщо він звертається до нас по телефону.

Телефонна розмова — це надзвичайно поширений вид усного вербального невізуального спілкування. Співрозмовники не бачать один одного і тому з усіх невербальних засобів спілкування тут у розпорядженні мовця є лише неканонічні фонетичні знаки, паузи і мовчання. З огляду на відсутність підтримки мовлення

жестами, поглядами, мімікою тощо воно істотно відрізняється від контактного усного спілкування.

Тактичні та мовні засоби у телефонному спілкуванні

З метою домовленості про ділову зустріч досить часто застосовується телефонна розмова. На відміну від особистої зустрічі, тут не має значення зовнішній вигляд і жестикуляція, інтер'єр офісу. Імідж підприємства-партнера буде залежати від уміння вести телефонну розмову, вихованості і мовленнєвої культури співбесідника, який представляє це підприємство.

В українській мові слово *дзвонити* багатозначне, і тому на означення розмови телефоном краще вжити однозначне, семантично прозоре дієслово **телефонувати**.

Перед тим, як взяти в руки телефонну слухавку й зателефонувати, необхідно вибрати час і намітити всі важливі питання, бо якщо щось забути і повторно виходити на зв'язок — це буде не зовсім зручно.

До помилок, пов'язаних з непідготовленістю до розмови, можна віднести:

- неконкретні запитання та розпливчасті відповіді;
- дезінформація та приховування правди, «гра на публіку»;
- надлишок уваги до другорядного, що не на користь головному;
- перебивання партнера. Перебивають співрозмовника не лише, аби щось з'ясувати, уточнити, повернути до теми, а й навмисно, щоб він збився з основного питання і застряг у поясненні другорядних деталей, роздратувався, не встиг укластися у визначений регламентом час тощо;
- переливання із пустого в порожнє;
- не слід телефонувати додому після 22 години, а тим більше у службових справах.

Цілком можливо, що у співрозмовника можуть бути якісь невідкладні сімейні справи і на момент вашого дзвінка вони ще не вирішені.

1. Привітайте партнера та відрекомендуйтеся.

Привітавшись, зробіть невелику паузу, щоб ваш співрозмовник міг відповісти на вітання. Залежно від обставин назвіть своє ім'я, або ім'я і прізвище, або ім'я, прізвище і посаду, або тільки посаду чи тільки назву свого підприємства, установи тощо. У разі неотримання потрібної відповіді чи недостатньої чутності треба уточнити номер телефону, ім'я (прізвище) співрозмовника, назву підприємства.

Наприклад: *Перепрошую, це Інститут безпеки підприємництва?*

— *Це Ви, Наталіє Олександрівно?*

— *Це ти, Андрію?*

На запитання ініціатора розмови адресат має дати конкретну позитивну або негативну відповідь. Неетично допитуватись в ініціатора розмови, який номер йому потрібен, осуджувати чи навпаки повчати його.

2. Впізнайте співбесідника.

Якщо трубку взяла інша людина, то привітавшись та відрекомендувавшись попросіть знайти свого партнера.

Наприклад: *Добрий день. (Відповідь привітання).*

Будьте ласкаві, запросіть Ларису Володимирівну.

Не обговорюйте питання, що вас цікавлять, з неуповноваженими на це людьми.

Краще сказати:

Це дуже важко мені пояснити. Мені потрібна саме Лариса Володимирівна!

У разі невгамовності вашого співрозмовника можна додати:

Це дуже важливо!

Прохання до секретаря з'єднати з керівником можна закінчити словом *Дякую*.

3. Дізнайтесь про ситуацію.

Уясніть, чи має час на розмову ваш співбесідник. Якщо ви розмовляєте з домашнього телефону і в цей момент чуєте дзвінок у двері, які більш нікому відчинити, поясніть партнеру пообіцявши зателефонувати за декілька хвилин.

Якщо дзвінок лунає тоді, коли ви говорите по іншому телефону, зніміть трубку й повідомте, що розмовляєте іншим партнером. Запитайте в нового співрозмовника, чи може він зачекати закінчення першої розмови, чи буде краще зателефонувати пізніше. Якщо ж вам потрібно продовжити важливу розмову, краще сказати:

- *Вибачте дзвонить інший телефон, але я не хотів би закінчити нашу бесіду.*

- *Будь-ласка, не хвилюйтесь, я попрохаю, щоб мені зателефонували іншим разом.*

На прохання покликати до телефону потрібно давати конкретну відповідь.

Наприклад:

Добре, зараз покличу, чекайте, будь ласка, хвилинку!

— *Він на засіданні оргкомітету — зателефонуйте через півгодини, будь-ласка.*

— *Його немає. Може, щось йому передати?*

4. Вживайте компліменти.

Це має бути щось ненав'язливе, на зразок:

- *Радий вас чути.*

— *Мені дуже приємно спілкуватись з Вами знову.*

— *Чим я можу Вам прислужитися?*

— *Мені дуже подобається спілкування з Вами.*

5. Знайдіть правильні слова.

Варто уникати виразів:

Я не знаю.

Ми не зможемо цього зробити.

Ви зобов'язані...

Зачекайте, я зараз повернусь.

Краще сказати:

— *Дозвольте, я уточню це питання для Вас.*

— *Для Вас має сенс, ...*

— *На превеликий жаль, ми не спроможні повернути гроші, але ми завжди в змозі надати інший товар. - Чи можу я зателефонувати Вам пізніше ?...*

6. Володійте вимовою, гучністю, інтонацією.

Не потрібно будувати синтаксично надто великі і складні речення. Час від часу (в паузах між фразами) доречно підтверджувати своє сприйняття і розуміння того, що говорить партнер, короткими репліками:

Так!

Добре!

Розмовляти бажано стисло, щоб не забирати телефонного часу. Якщо співрозмовник занадто балакучий, можна використати такі фрази:

Чи маєте Ви час для продовження розмови?

Вибачте, що перебиваю Вас, але мене викликає директор.

Перепрошую, коли мені краще потурбувати Вас ще...

Сподіваюсь, ми будемо мати нагоду спілкуватись довше.

Дуже важливо вміти закінчити логіку, промовивши безапеляційно:

- *Чудово, що ми домовились*

- *Я відправлю Вам відповідні документи ...*

І уважно слухайте: пам'ятайте, що бесіда — це діалог!

6. Бар'єр спілкуванні, його рівні

Бар'єр спілкування - це внутрішня перешкода психологічного характеру, що заважає людині успішно спілкуватися.

Бар'єри призводять до:

о незадоволення

о міжособистісних конфліктів

о стресів

о непорозумінь тощо Бар'єри спілкування

1. Бар'єр негативних емоцій

о поганий настрій

о страх

о провина

о міжособистісні конфлікти

2. Мовний бар'єр

о нерозуміння суті, змісту

о знервованість

3. Бар'єр установки

о заважає готовності до певної дії

о негативні реакції

4. Бар'єр першого враження

о заважає контакту між співрозмовниками

о формується неефективне ставлення до співрозмовника



Рис. 9.26. Основні характеристики спілкування

У процесі бесід, переговорів, при особистому контакті на шляху до взаєморозуміння ми стикаємося з перешкодами, що призводять до непорозуміння і конфліктів. Розглянемо розподіл часу під час спілкування.

Бар'єри на шляху до ефективного спілкування та напрями їх подолання

1. Виправте помилки, які були допущені під час телефонної розмови.

-Куди я потрапив?

-А куди ви хотіли потрапити?

-Це відділ постачання?

-Ні, це склад готової продукції.

-А який це номер?

-А вам який потрібен?

-769-443.

2. Змодельуйте бесіду між керівником і працівником, який запізнюється на роботу протягом двох днів