

Практичне заняття: Форми та функції ділового спілкування

План

1. Поняття про спілкування.
2. Функції спілкування.
3. Види і форми спілкування.
4. Засоби спілкування (вербальні й невербальні).
5. Гендерний аспект спілкування.

Література

1. Бацевич Ф.С. Основи комунікативної лінгвістики : підручник / Ф.С.Бацевич – К. : ВЦ «Академія», 2009. – С. 32–35, 64–72.
2. Мацько Л.І. Культура української фахової мови / Л.І. Мацько, Л.В.Кравець. – К. : ВЦ «Академія», 2007. – С. 138–149, 199–201.
3. Правила спілкування в електронному просторі [Електрон. ресурс] / О. Й. Лесько, М. Д. Прищак, О.Б. Залюбівська, Г. Г. Рузакова // Етика ділових відносин / О.Й. Лесько, М.Д. Прищак, О.Б. Залюбівська, Г.Г. Рузакова. – Режим доступу: http://posibnyky.vntu.edu.ua/et_/37.htm.
4. Чмут Т.К. Етика ділового спілкування : навч. посіб./ Т.К. Чмут, Г.Л. Чайка. – 3-тє вид., стер. – К. : Вікар, 2003. – 223 с.
5. Шевчук С.В. Українська мова за професійним спрямуванням : підручник / С.В. Шевчук, І.В. Клименко. – К. : Алерта, 2012. – С. 149–166, 223–227, 391–483.

Теоретичний матеріал із теми

Успіхи людини в житті, її взаємини з іншими членами суспільства залежать від уміння спілкуватися.

Спілкування – це складний процес встановлення та 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 пізнавально-трудової та творчої діяльності, який реалізується переважно за допомоги вербальних засобів».

Спілкування зазвичай спрямоване на досягнення певного результату, вирішення конкретної проблеми або реалізацію професійної цілі. Воно є необхідною умовою будь-якої діяльності. Через спілкування відбувається навчання й виховання людини, засвоєння нею різних форм соціального досвіду, норм і правил поведінки, традицій і звичаїв.

Фахівці з проблем спілкування виокремлюють професійне (ділове) спілкування, що відбувається в умовах конкретної діяльності і є її засобом. Воно вбирає в себе особливості цієї діяльності і є її важливою частиною. Професійне спілкування, спираючись на загальні норми, часто має індивідуальний характер і виявляється у способах спілкування, що їх

вибирає суб'єкт у певних комунікативних ситуаціях. Спілкування відбувається за визначеними правилами і вимагає серйозної, ґрунтовної підготовки.

Правила спілкування – «рекомендації щодо ефективного спілкування, які склалися в суспільстві й віддзеркалюють комунікативні традиції певного етносу». Ці правила засвоюються у процесі навчання та шляхом наслідування й репрезентуються в спілкуванні автоматично.

Спілкування іноді ототожнюють із комунікацією, однак вони не є синонімами.

Комунікація – це цілеспрямований інформаційний обмін в різноманітних процесах спілкування. Комунікація опосередковує всі види соціальної діяльності; акумулює суспільний досвід і передає його від покоління до покоління, є чинником етнічної ідентифікації, зберігає культуру. Поняття «комунікація» ширше поняття «спілкування». Ми розглядатимемо ці терміни як синоніми «з метою наголошення на процесах соціальної взаємодії, що розглядаються в їхньому знаковому втіленні».

Функції спілкування (від лат. *functio* – виконання, здійснення) – це зовнішній прояв властивостей спілкування, ті завдання, які воно виконує у процесі діяльності індивіда в соціумі.

Відомі різні класифікації функцій спілкування: одні науковці, виокремлюючи їх, розглядають спілкування в контексті його органічної єдності з життям суспільства в цілому та безпосередніми контактами людей, інші – як обмін інформацією, взаємодію та сприйняття людьми один одного, ще інші – з погляду мети спілкування. Узагальнюючи різні підходи до проблеми функцій спілкування, можна говорити про багатоаспектний характер цього феномену.

Відомий фахівець з теорії та практики спілкування Ф.С. Бацевич виокремлює такі функції спілкування:

✓ **контактну** (створення атмосфери обопільної готовності передавати і сприймати інформацію та підтримувати зв'язок до завершення акту спілкування);

✓ **інформаційну** (обмін інформацією, запитаннями і відповідями);

✓ **спонукальну** (заохочення адресата до певних дій);

✓ **координаційну** (узгодження дій комунікантів);

✓ **пізнавальну** (адекватне сприйняття і розуміння змісту повідомлень);

✓ **емотивну** (обмін емоціями);

✓ **налагодження стосунків** (розуміння свого місця в системі рольових, статусних, ділових, міжособистісних стосунків);

✓ **регулятивну** (залежно від мети, яку ставить перед собою адресант, він і організовує своє спілкування, дотримується певної стратегії й тактики).

Усі ці функції між собою тісно взаємодіють у процесі спілкування.

Професійне спілкування у сфері ділових взаємовідносин репрезентує й інші функції:

- **інструментальну (отримання і передавання інформації, необхідної для здійснення певної професійної дії, прийняття рішення);**

- **інтегративну (засіб об'єднання ділових партнерів для спільного комунікативного процесу);**

- **функцію самовираження (демонстрування особистісного інтелекту і потенціалу);**

- **трансляційну (передавання конкретних способів діяльності);**

- **функцію соціального контролю (регламентування поведінки, а іноді (коли йдеться про комерційну таємницю) й мовної акції учасників ділової взаємодії);**

- **функцію соціалізації (розвиток навичок культури ділового спілкування);**

експресивну (намагання ділових партнерів передати і зрозуміти емоційні переживання один одного.)

ВИДИ І ФОРМИ СПІЛКУВАННЯ

Багатоманітність функцій спілкування, беззаперечно, породжує значну кількість його видів. Враховуючи багатоаспектний характер спілкування, класифікувати його види можна за такими ознаками:

1. За участю чи неучастю мовних засобів: **вербальне** (словесне) і **невербальне** (міміка, жести, постава тощо), **комбіноване**.

2. За формою представлення мовних засобів: **усне, письмове, друковане**.

3. За темою: **політичне, наукове, побутове, релігійне, філософське, навчально-педагогічне, виховне, побутове**.

4. За метою: **ділове і розважальне**.

5. За кількістю учасників: **внутрішнє** (комунікант спілкується сам із собою), **міжособистісне** (спілкуються двоє), **групове (3-5 учасників), публічне** (20 і більше), **масове** (спрямоване не на певного індивіда, а на великі маси людей і найчастіше здійснюється за допомоги засобів масової комунікації).

6. За характером: **опосередковане і безпосереднє, діалогічне, монологічне і полілогічне**.

7. За мірою офіційності: **офіційне** (рольове) передбачає стосунки, що опосередковуються соціальними професійними ролями {начальник - підлеглий, викладач - студент, колега - колега} і **неофіційне** (приватне) (спілкування друзів, приятелів тощо).

8. За тривалістю: **постійне** (у колективі, у сім'ї), **періодичне** (кількаразові зустрічі), **короткотривале** (у транспорті, у черзі), **довготривале** (із друзями).

9. За свободою вибору партнера: **ініціативне** спілкування (співрозмовники мають змогу вибрати своїх партнерів, уникати спілкування з неприємними людьми) і **вимушене** спілкування (особа спілкується незалежно від своїх бажань) - розмова з керівником.

10. За соціальними чинниками: **особистісно зорієнтоване** (встановлення особистісних стосунків, насамперед товариських) і **соціально зорієнтоване** (встановлення статусних, рольових стосунків - лікар - пацієнт).

11. За результативністю спільної взаємодії та досягнутим ефектом: **необхідне** (міжособистісні контакти, без яких спільна діяльність практично неможлива); **бажане** (міжособистісні контакти, що сприяють успішному вирішенню професійних, виробничих проблем); **нейтральне** (міжособистісні контакти не заважають, але й не сприяють розв'язанню проблеми); **небажане** (міжособистісні контакти, які заважають досягненню мети спільної взаємодії).

12. За додержанням норм – **нормативне** (відповідно до літературних норм); **ненормативне** (порушуючи нормативні норми); **етикетне** і **неетикетне**.

За різними ознаками класифікують науковці й форми спілкування. Ми скористаємося тією класифікацією, в основу якої покладено організаційний аспект професійної взаємодії. Згідно з цією класифікацією виокремлюють такі **форми спілкування**:

- ✓ **індивідуальні й групові бесіди;**
- ✓ **телефонні розмови;**
- ✓ **наради;**
- ✓ **конференції;**
- ✓ **збори;**
- ✓ **дискусії;**
- ✓ **полеміка.**

Ф.С. Бацевич у підручнику «Основи комунікативної лінгвістики» подає класифікацію мовного спілкування за такими критеріями:

- залежно від форми втілення мовних засобів – **монологічне, діалогічне, полілогічне;**

- з урахування специфіки каналів спілкування – **мовлення безпосереднього спілкування** (обличчям до обличчя); **мовлення опосередкованого спілкування** (записки, друкована продукція, телефон, радіо, телебачення, Інтернет тощо);

- залежно від функції та змісту повідомлення – побутове, **наукове, офіційно-ділове**, естетичне.

- за способом організації - **стихійне** (випадкова зустріч) і **організоване**

- (збори, мітинги, конференції тощо);

- за сферами спілкування або стосунками комунікантів – **дружнє** (розмова друзів, добрих знайомих, закоханих тощо); **антагоністичне**

(спілкування ворогів, людей, які сваряться); **офіційне** (рольове).

Усі названі форми спілкування різняться мовними засобами, мають стильову специфіку.

ОСНОВНІ ЕТАПИ СПІЛКУВАННЯ

Будь-який акт спілкування складається з кількох етапів:

1. Ретельна підготовка до спілкування.

Цей етап передбачає:

- складання плану майбутнього акту спілкування;
- збирання матеріалів з предмета спілкування та їх систематизація;
- умотивування аргументів на користь своєї позиції та контраргументів іншої сторони;
- обґрунтування свого варіанта рішення та розгляд реакції співрозмовника.

2. Орієнтація в ситуації і встановлення контакту, тобто початок спілкування.

На цьому етапі важливо:

- дбати про створення доброзичливої атмосфери спілкування (доцільно поговорити про спільні інтереси, сказати щось приємне співрозмовникові);
- не протиставляти себе співрозмовникові;
- демонструвати повагу й увагу до співрозмовника (доброзичливий погляд і усмішка допоможуть установити контакт);
- уникати критики, зверхності та негативних оцінювань.

3. Обговорення питання (проблеми).

На цьому етапі доцільно дотримуватися таких правил.

- лаконічно й дохідливо викладати свою інформацію;
- уважно вислуховувати співрозмовника і намагатися адекватно сприймати те, про що він говорить;
- пам'ятати, що спілкуванню характерний діалоговий характер;
- аргументувати свою позицію: наводити переконливі докази.

Аргументування – це важливий спосіб переконання за допомогою вмотивованих, обґрунтованих логічних доказів.

4. Прийняття рішення.

Щоби прийняти правильне рішення, варто:

- запропонувати кілька варіантів вирішення проблеми;
- уважно вислухати аргументи співрозмовника щодо можливого рішення;
- визначити за настроєм співрозмовника момент для закінчення зустрічі й запропонувати кращий варіант прийняття рішення;
- не виказувати ні найменшої роздратованості, навіть якщо мети не було досягнуто, триматися впевнено.

5. Вихід із контакту.

Ініціатива завершення розмови за статусної несиметричності спілкувальників має належати особі жіночої статі, людині, старшій за віком,

вищій за соціальним становищем. Наприкінці спілкування треба підсумувати результати зустрічі, попрощатися і висловити надію на подальші взаємини і спільну діяльність.

Вербальне (лат. *verbum* – слово) спілкування – це усне, словесне спілкування, учасники якого обмінюються висловлюваннями щодо предмета спілкування.

Форми прямого вербального спілкування:

- індивідуальне монологічне (передача відправником усної інформації реципієнту без зворотного зв'язку);
- індивідуальне діалогічне (передбачає зворотний зв'язок між відправником і реципієнтом);
- групове монологічне (учасниками комунікації є троє і більше осіб. Наприклад, публічний виступ керівника перед колективом (лекція, доповідь));
- групове діалогічне (колективне обговорення проблем, ситуацій, пропозицій на ділових нарадах, засіданнях тощо).

Невербальне спілкування – це обмін інформацією між людьми за допомогою комунікативних елементів (жестів, міміки, виразу очей, постави та ін.), які разом із засобами мови забезпечують створення, передавання і сприйняття повідомлень.

У міжособистісних відносинах у професійному спілкуванні характерними є такі форми невербальної передачі інформації, як жести з окулярами (можуть свідчити про різноманітні емоційні стани і наміри співрозмовника), почісування підборіддя (свідчить про роздумування, оцінювання), машинальне малювання на папері (свідчить про зниження інтересу до розмови), міцно зчеплені руки (символізують підозру й недовіру), “порожній погляд” (застиглість, нерухомість очей співрозмовника свідчать про нудьгу, байдужість), постукування по столу, клацання затискачем ковпачка авторучки тощо (жести виражають стурбованість співрозмовника), прикладання рук до грудей (жест відображає чесність і відкритість) та ін.

У професійній і діловій царині виразно виявляється **гендерний аспект** спілкування. Чоловічий стиль спілкування орієнтований на домінування: чоловікам притаманна завищена самооцінка, самовпевненість, зосередженість на завданні, схильність до стереотипів у спілкуванні. Такий стиль називають авторитарний. Жінки репрезентують демократичний стиль спілкування: колегіальне прийняття рішень, заохочення активності учасників комунікативного процесу, що сприяє зростанню ініціативності співрозмовників, кількості нестандартних творчих рішень.

Гендерні особливості притаманні також етикетному спілкуванню. Під час розмови жінки зазвичай відверто дивляться у вічі співрозмовника, чоловіки ж частіше уникають прямого погляду. Жінки здебільшого починають

розмову, а чоловіки її контролюють. Жінки частіше просять вибачення, ніж чоловіки.

Питання для самоконтролю

1. Що називають спілкуванням? Яке поняття ширше, а яке вужче – спілкування чи комунікація?
2. Які функції спілкування реалізуються під час професійного спілкування?
3. Як треба враховувати гендерні особливості спілкування під час, наприклад, перемовин, бесіди тощо?

Завдання для самостійної роботи

1. Заповніть таблицю «Класифікації невербальних засобів спілкування», користуючись підручником Ф.С. Бацевича «Основи комунікативної лінгвістики» (с. 66).

Акустична		Оптична	Тактильно-кінестична	Ольфакторна	Темпоральна

2. Прочитайте текст, випишіть у два стовпчики гендерні особливості спілкування, доповніть їх не названими в тексті.

Характер мовленнєвого спілкування, його стратегія, стиль, тональність значною мірою залежать від гендерних і комунікативних статусів учасників спілкування.

Як засвідчує спостереження за живою мовною практикою, комунікативна поведінка жінок часто експресивна, надто емоційна, не завжди послідовна. Українські жінки значно краще аналізують емоції, настрій людини за мімікою і виразом обличчя, ніж чоловіки. Вони здатні розрізняти не менше десяти емоційних станів співрозмовника: сором, страх відразу тощо. Чоловіки ж переважно зауважують один стан – антипатію. Жінки здебільшого починають і підтримують розмову, а чоловіки контролюють і спрямовують її, виявляючи зацікавленість (тоді підтакують) або ж бажаючи змінити тему (тоді промовисто мовчать). Жінки вдвічі частіше вживають умовну форму, а в п'ять разів – слова, що виражають оцінку повідомлюваного (**напевно, очевидно, можливо, сподіваюся, слід гадати, безперечно** тощо). Мовленню жінок властиві

часті застереження, докладні пояснення, вибачення, незавершеність початих думок.

У зорових контактах теж спостерігається певна відмінність між статями: жінки зазвичай відверто дивляться у вічі співрозмовника, чоловіки прямого погляду уникають.

Гендерні особливості спілкування виразно виявляються у компліментах, які традиційно адресують чоловіки жінкам (*За М. Стахів*).