

# КУЛЬТУРА УСНОГО ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

## ВИМОГИ ДО УСНОГО ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

Без спілкування люди не могли б жити в суспільстві, працювати та передавати свій досвід і знання іншим. Усе, що ми робимо, вимагає обміну інформацією. Отже, основою людських взаємин є спілкування.

**Спілкування**—це один із виявів соціальної взаємодії, в основі якого лежить обмін думками, почуттями, волевиявленнями з метою інформування<sup>1</sup>.

Спілкування відбувається за певними визначеними правилами і вимагає серйозної, ґрунтовної підготовки. Щоб досягти успіху в спілкуванні, потрібно оволодіти його «технікою» та застосовувати її у щоденній практиці.

**Під технікою спілкування** розуміємо сукупність стандартів культурної поведінки, етичних і естетичних норм у послуговуванні вербальними (словесними) і невербальними (погляд, жести, міміка) засобами комунікативної взаємодії. Поєднання цих елементів під час комунікації і становить **мистецтво спілкування**.

Через спілкування виявляється стан мовної культури суспільства, рівень володіння усним мовленням та характер взаємин між людьми. Щоб оволодіти мистецтвом спілкування, потрібно дотримуватися основних його правил:

1 Бути у спілкуванні ввічливим, привітним і доброзичливим, з повагою ставитись до співрозмовника.

2 Уміти відчувати співрозмовника, враховувати його настрій.

3 Стежити за реакцією співрозмовника на мовлення, апелювати до нього:

*Зверніть увагу, будь ласка, на ...*

*Як Ви переконалися, що ...*

*Вам уже відомо, що...*

4 Змінити тему розмови, якщо вона не подобається співрозмовникові.

5 Брати до уваги статусні ознаки співрозмовника (вік, стать, професію, посаду, рівень освіченості).

6 Уміти слухати й не перебивати співрозмовника. Увага до мовлення засвідчується фразами, що спонукають до спілкування:

*Говоріть, будь ласка, я Вас слухаю!*

*Я Вас уважно слухаю!*

*Продовжуйте, будь ласка!*

*Мені приємно це чути.*

*Це дуже цікаво, розповідайте далі.*

7 Бути максимально делікатним, не ставити запитань, які б виявилися недоречними.

8 Своєчасно реагувати на запитання співрозмовника. Якщо відразу не можете відповісти, *то скористайтеся такими фразами:*

*Я не готовий зараз дати відповідь. Дозвольте подумати.*

*Дозвольте поміркувати.*

*На жаль (на превеликий жаль), не володію достатньою інформацією, щоб відповісти одразу.*

9 Вдало обирати тему, логічно будувати текст, дотримуючись норм у використанні мовного матеріалу.

10 Уникати багатослівності, надуживання термінами, професіоналізмами, цитуванням.

11 Належно обґрунтовувати свої думки.

12 Добирати мовні засоби, не виходячи за межі стилю, який відповідає типові комунікативної ситуації.

13 Брати до уваги присутність третьої особи. Якщо під час спілкування присутня 3-я особа, то потрібно приділяти увагу і їй, тобто адресувати певні звернення:

*А Ви що з цього приводу скажете?*

*А Ви, добродію Кравченко (пане Петре), не хотіли б висловитися (щось додати до наших міркувань)?*

*Гадаю, що й пан Петро такої ж думки. Цікаво було б знати думку пана Петра.*

14 Послугуватись у спілкуванні формами ввічливості, — словами, що підкреслюють шанобливе ставлення до людей:

*Даруйте!*

*Вибачте!*

*Будь ласка, не ображайтеся!*

*Перепрошую, чи не могли б Ви ...*

*На жаль, так вийшло ...*

*Щиро дякую за ...*

*Дозвольте подякувати Вам за ...*

#### **Щоб стати цікавим співрозмовником, необхідно:**

\* мати всебічні знання та інтереси, які постійно слід розвивати і поглиблювати;

\* говорити про те, що цікавить слухачів;

\* запам'ятовувати й записувати все цікаве, що чуєте чи читаєте;

\* обдумувати початок розмови, щоб він привернув увагу слухачів;

\* розмову будувати за принципом логічної послідовності; коли наступне випливає з попереднього, коли тези підкріплюються аргументами, а висновки закономірні й умотивовані;

\* наводити цікаві факти;

\* залучити слухачів до дискусії.

Говорити багато й добре є дар гострого розуму, говорити мало й добре є властивість мудрого, говорити багато й погано означає дурня, говорити мало й погано є ознакою безумного (*Ф. Ларошфуко*).

Найбільша цінність оратора — не тільки сказати те, що потрібно, але й не казати того, чого не треба (*Цицерон*).

Усе, про що маєш намір сказати, розглянь перше в умі своєму, бо у багатьох язик випереджує саму думку (*І. Сократ*).

Невзяття до уваги характеру слухачів зробить безплідними зусилля навіть великого таланту (*А. Бен*).

Отже, до усного ділового мовлення ставляться такі вимоги:

- точність у формулюванні думки, недвозначність;
- логічність, послідовність;
- стислість;
- відповідність між змістом і мовними засобами;
- відповідність між мовними засобами та ситуацією спілкування;
- відповідність між мовними засобами й стилем викладу;
- різноманітність мовних засобів;
- нешаблонність у побудові висловлювання;
- доречність;
- виразність дикції;
- відповідність інтонації мовленнєвій ситуації.

Усі ці вимоги мають ґрунтуватися на знанні літературних норм і чутті мови.