Основи культури мови усного професійного спілкування. Роль орфоепічних й акцентуаційних норм в усному професійному спілкування.

Усне професійне спілкування передбачає використання діалогічної і монологічної форми. Як форма монологу є публічний виступ. Вони бувають різних видів і проводяться в ораторському стилі. Це – доповідь, промова, декція. Типи доповіді:

1. ділова доповідь – містить виклад питань із визновками і пропозиціями (розрахована на підготовлену аудиторію; відбувається активне обговорення, аргументована критика; слова вживаються тільки у прямому значенні, речення чіткі, аргументовані);

2. звітна доповідь – містить об’єктивні факти за певний період роботи підприємства; чітко окреслюється мета, характер, завдання, наводяться цифри, іноді – цитати. Варто укласти план доповіді, щоб була струнка система викладу. В кінці приймається рішення і програма на наступний період роботи.

Промова – усний виступ із висвітленням інформації, дуже часто емоційно насичений. Типи промови:

1. ділова промова – характеризується лаконізмом, критичністю, полемічністю та аргументованістю викладених фактів; орієнтована на логічне сприйняття слухача; сприймається у контексті якоїсь проблеми;

2. мітингова промова – виголошується на злободенну тему і стосується суспільних проблем, які хвилюють широкий загал; це короткий емоційний вислів, що висвітлює нестандартний аспект, щоб по-новому сприйняти відомі факти; використовуються вигуки, заклики, звертання; її успішність залежить від індивідуального стилю оратора;

3. агітаційна промова – дуже близька до мітингової, в ній пропагуються думки, переконання, ідеї і відбувається активна агітація за їх втілення в життя.

4. лекція – це одна із форм розв’язання наукових, науково-навчальних, науковопопулярних та інших знань шляхом усного викладу матеріалу; бувають: навчальнопрограмові, настановчі, оглядові, лекції зі спеціального курсу;

5. бесіда – бувають приватні і ділові; один із видів бесіди є колоквіум ( один із видів спілкування, вид екзамена, а також збори, на яких заслуховують і обговорюють наукові доповіді);

Однією із специфічних форм усного професійного мовлення є телефонна розмова. Має три типи: 1) момент встановлення зв’язку (привітання відповідно до мовного етикету, звертання); 2) виклад справи; 3) заключні слова.

Орфоепія – розділ мовознавчої науки, який вивчає норми правильної літературної вимови. Унормована вимова необхідна для того, щоб мова могла нормально і ефективно функціонувати як найважливіший засіб комунікації, оскільки розбіжність у вимові ускладнює спілкування, уповільнює розуміння висловленої думки.

Орфоепія –невід’ємна складова частина культури укр мови, однією з основних вимог якої є те, що мовлення має відбуватися відповідно до загальноприйнятих і узвичаєних у цій мові норм вимови і наголошування слів. Отже, норми правильної літ мови обов’язкові для всіх, хто користується укр літ мовою в її усній формі.
Орфрепія має практичне значення для всіх, оскільки вивчення правил літературної вимови забезпечує високу культуру мовлення.

**10.4. Етапи проведення ділових дискусій і суперечок**

Людина починає брати участь у діловому спілкуванні задовго до того, як вимовляється перше слово в ньому. Спілкування починається з установлення психологічного контакту, а закінчується його розривом.
Ділова дискусія (суперечка) здійснюється в суворій послідовності конкретних процедур (рис. 10.3).
Початок ділової дискусії (суперечки) включає зустріч і вступ у контакт.
Тип контакту — «згори», «знизу», «нарівні», подружній, нейтральний, агресивний — установлюється ще до перших слів, залежно від того, як увійшла людина, як вона тримається, від її погляду, інтонації перших фраз, взаємного розташування в просторі. Відповідно, співрозмовник може зустріти по-різному: підійти до людини, злегка підняти підборіддя, або ж кивнути з виглядом повного ігнорування. Вітанням може бути посмішка, кивок, рукостискання, поза під час сидіння або підкреслено незадоволений вигляд. Усі ці невербальні нюанси вступу в контакт багато в чому прогнозують подальшу взаємодію співрозмовників [65, с. 396].
Можливі різні способи вступу в контакт: «зверху»—«знизу»—«нарівні» (виявляються через позу, погляд, темп мови, ініціативу). Наприклад, пряме положення з підборіддям паралельно землі, твердий невідривний погляд чи відсутність контакту очей, повільна мова з паузами уособлюють «домінування», і навпаки, згорблене положення, постійне опускання очей, швидкий темп мови властиві позиції «підпорядкування знизу». Розкутість, м’язова вільність, синхронізація темпу мови, однакова її гучність демонструють спілкування «нарівні».
Для початку бесіди найчастіше користуються чотирма основними прийомами [65]:
метод зняття напруження, його мета — установити тісний контакт; передбачає декілька приємних фраз особистого характеру, може бути легкий жарт;
метод зачіпки: це може бути незвичайне питання, порівняння, особисті враження, анекдотичний випадок, короткий виклад проблеми;
метод стимулювання уяви: постановка ряду питань, які необхідно розглянути в бесіді, мета — викликати інтерес до неї;
метод прямого підходу (безпосередній перехід до справи, без вступу), але він підходить для короткочасних, не дуже важливих ділових контактів.
Постановка проблеми — важливий етап дискусії або суперечки професійного характеру. У процесі дискусії сформульована проблема обговорюється, учасники ділового спілкування запрошуються для вироблення варіантів, а відповідальність за розв’язання проблеми поширюється на обидві сторони співрозмовників.
Для ділової дискусії дуже важливим є предмет спілкування і ставлення до нього учасників. Здатність розуміти предметні позиції партнерів (тобто мати уявлення про ситуацію, проблему) і свою власну предметну позицію — необхідна умова успіху ділового спілкування.
Неефективна дискусія часто завершується на етапі висунення альтернативних позицій і конфронтації учасників, не виходячи на рівень спільного розв’язання проблеми.
Фаза аргументації природно переплітається з фазою передавання інформації, коли формується попередня думка, займається визначена позиція щодо обговорюваної проблеми з боку співрозмовників.
Ухвалення остаточного рішення може здійснюватися з позиції співробітництва, рівноправності та взаємної відповідальності, або у формі авторитарного ухвалення рішення одним із партнерів і добровільною або вимушеною згодою, підпорядкуванням іншого співрозмовника.
У дискусії (суперечці) великою є роль ведучого [68, с. 396]. Він повинен:
1 — сформулювати мету й тему дискусії (що саме обговорюється, навіщо потрібна дискусія, яким способом варто вирішити проблему).
2 — установити час дискусії (20—40 хвилин чи більше);
3 — зацікавити учасників дискусії (викласти проблему як деяку суперечність);
4 — досягти однозначного розуміння проблеми всіма учасниками, перевіривши це контрольними питаннями чи попросивши учасників поставити питання;
5 — організувати обмін думками (за бажанням чи по колу);
6 — активізувати пасивних (звернутися до того, хто мовчить, із питанням, із проханням допомогти);
7 — зібрати максимум пропозицій за рішенням обговорюваної проблеми (свої пропозиції висловити після того, як вислухано думки всіх учасників);
8 — не допускати відхилення від теми (тактовно зупиняти, нагадувати про мету дискусії);
9 — уточнювати неясні положення, уникати оцінних суджень про особистість учасників;
10 — допомагати групі прийти до спільної думки;
11 — наприкінці чітко підвести підсумки, сформулювати висновки, спектр рішень, зіставити цілі дискусії з отриманими результатами, підкреслити внесок кожного в загальний підсумок, похвалити, подякувати учасникам.