

Марчук Т.В.
*старший викладач,
Черкаська філія
ПВНЗ «Європейський університет»*

ЕТИКО-ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

В наш час оволодіти технікою ділового спілкування з партнерами, колегами, друзями стає дедалі все складніше. Культура спілкування, або мистецтво говорити вимагає від мовця неабияких знань з лінгвістики, етики, естетики, психології та педагогіки. Відомий чеський письменник і соціолог Іржі Томан у своїй книзі «Мистецтво говорити» дає практичні поради щодо того, як краще оволодіти технікою розмови в різних життєвих ситуаціях. Для узагальнення всього спектру положень про усне публіцистичне мовлення скористуйтесь найважливішими висновками Іржі Томана а також порадами з власного досвіду і життєвих спостережень.

Особистість мовця

✓ Ви починаєте справляти певне враження ще до того, як заговорите.

✓ Мовець повинен мати такі риси характеру, як тактовність, товариськість, освіченість тощо.

Дихання під час мовлення

✓ Повітря, що вдихнули, витрачайте рівномірно й економно.

✓ Вдихайте повітря ротом і носом водночас.

✓ Груді тримайте рівно, ледь-ледь випнувши їх вперед

✓ Не вдавайтесь у крайності: не будьте ні надто мовчазним, ні надто балакучим

✓ Говоріть лише тоді, коли у вас є що сказати.

✓ Цікаво не може говорити той, хто нічого не читає, не бере участі в громадському житті, не відвідує культурних закладів, не дискутує з колегами, не подорожує.

Голос

✓ Пристосовуйте свій голос до середовища, в якому ви говорите (не говоріть голосно на вулиці, в транспорті, в залі очікування).

✓ Хто говорить надто тихо, той справляє враження людини, яка не вірить у свої сили.

✓ Людина, яка говорить надто голосно, зазвичай, – це агресивна людина.

✓ Читання вголос – найкращий спосіб тренування голосу. Звертайте увагу на правильність вимови.

✓ Голос підвищують тоді,коли ставлять запитання. Якщо ж необхідно переконати співрозмовника чи відповісти на запитання, то висоту голосу понижують.

Вибір слова

✓ Для збагачення свого власного словникового запасу(тезаурусу) читайте твори авторитетних авторів,слухайте майстрів слова і принагідно записуйте(або підкреслюйте олівцем у книзі) слова й вирази,які б ви хотіли вживати у своїй мові.

✓ Виявіть, які слова ви вживаєте надто часто,і намагайтесь замінити їх іншими словами й виразами.

✓ Навчіться точності висловлювання. Уникайте багатозначності слів.

✓ Абстрактними поняттями не обтяжуйте свої промови,бо вони вимагають від слухача великого напруження.

Правильна конструкція речень

✓ Чергуйте довге речення з коротким. Довгі речення важко сприймати й розуміти. Надмірне використання коротких речень зробить мовлення монотонним.

✓ Основна думка завжди висловлюється головним реченням, а не підрядним.

✓ Досвідчений оповідач в розповіді намагається опустити всі неістотні подробиці,послідовно й швидко йдучи до розв'язки.

✓ Намагайтесь проблемним запитанням привернути увагу з самого початку виступу.

Знайомство з новими людьми

✓ Під час знайомства з іншою людиною намагайтесь якомога швидше знайти спільні інтереси.

✓ Для успішного встановлення контактів з новими людьми необхідно:

- по-дружньому ставитися до співрозмовника;
- не виявляти зверхності до співрозмовника;
- щиро цікавитися співрозмовником і тим, що він говорить;
- звернути увагу на поведінку та термінологію людини,з якою говорите.

Що треба знати

✓ Правильний вибір місця й часу має значний вплив на хід розмови та її наслідки.

✓ Природа дала людині один язик і два вуха для того,щоб вона слухала інших удвічі більше,ніж сама говорить.

✓ Ввічливість завжди допомагає в розмові.

✓ Якщо ви потрапили в скрутну ситуацію-слухайте. А вислухавши, говоріть стисло.

- ✓ Криками й лайкою людей не переконаєте.
 - ✓ Слово «ви» вимовляйте голосно, а слово «я» – пошепки.
 - ✓ Сумніви й підозри висловлюйте обережно.
 - ✓ Будьте тактовні. Спочатку зважте, чи нікого не образить те, що ви хочете сказати, а тоді вже говоріть.
 - ✓ Не поспішайте говорити про свої особисті справи, проблеми тощо, зважте, чи цікавить це інших.
 - ✓ Коли ваш співрозмовник роздратований, то краще помовчіть, щоб не дратувати його ще більше.
 - ✓ Якщо ви хочете скінчити розмову з балакучим співрозмовником, тоді не робіть йому зауважень і не обтяжуйте запитаннями.
 - ✓ Спілкуючись з людьми дуже зайнятими, намагайтеся говорити якомога коротше.
 - ✓ Щоб позбутися нерішучості, використовуйте кожную нагоду потренуватись в мовленні (спочатку з однією особою, у вузькому колі, а коли набудете впевненості – і в широкому).
 - ✓ Перед тим як говорити, кілька разів вдихніть і видихніть, і лише тоді говоріть не поспішаючи.
 - ✓ Не намагайтеся переговорити всіх. Дайте висловитися й іншим.
 - ✓ Не повчайте інших.
 - ✓ Не говоріть надто багато про себе.
 - ✓ Намагайтеся діяти незалежно від свого настрою.
 - ✓ Не говоріть з кимось про те, що інших присутніх не цікавить.
- Отже, шляхи підвищення особистої культури мовлення – різноманітні, а до мовної досконалості їх безліч. Але всі вони починаються з любові до рідної мови, з прагнення майстерно володіти нею, з відчуттям власної відповідальності за рідну мову.

Список використаних джерел:

1. Антоненко-Давидович Б. Як ми говоримо. – Київ, 1970.
2. Русанівський В.М. Культура української мови. Довідник. – Київ, Либідь, 1990.
3. Білодід І.К. Теоретичні проблеми українського літературного мовлення. – Київ: Наукова думка. – 1967.
4. Томан Іржі. Мистецтво говорити. – Київ, 1989.
5. Мова і культура. – К., 1986.