

МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ
Харківський національний університет внутрішніх справ
Кафедра соціально-гуманітарних дисциплін, факультет № 6

ТЕКСТ ЛЕКЦІЇ

з навчальної дисципліни «Українська мова професійного спрямування»
обов'язкових компонент
освітньої програми першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

051 «Психологія» (практична психологія)

**Лекція № 7 «Культура усного фахового спілкування. Ділова бесіда. Ділова
телефонна розмова»**

Харків 2023

ЗАТВЕРДЖЕНО

Науково-методичною радою
Харківського національного
університету внутрішніх справ
30.08.2023 Протокол № 7
(дата, місяць, рік)

СХВАЛЕНО

Вченою радою факультету № 6
25.08.2023 Протокол № 7
(дата, місяць, рік)

ПОГОДЖЕНО

Секцією Науково-методичної ради
ХНУВС з гуманітарних та соціально-
економічних дисциплін
29.08.2023 Протокол № 7
(дата, місяць, рік)

Розглянуто на засіданні кафедри соціально-гуманітарних дисциплін (протокол від 25.08.2023 р. № 9)

Розробник:

Старший викладач, кандидат філологічних наук Овчинников Михайло Олексійович

Рецензенти:

1. Доцент кафедри українознавства ХНУВС, кандидат філологічних наук, доцент Перцева Вікторія Анатоліївна.
2. Доцент кафедри української мови та мовної підготовки іноземних громадян Харківського національного університету будівництва та архітектури, кандидат філологічних наук, доцент Кучеренко Олена Федорівна.

План лекції

1. Особливості усної комунікації.
2. Індивідуальні форми фахового спілкування. Бесіда.
3. Етикет телефонної розмови.

Текст лекції

1. Особливості усної комунікації

Ділове спілкування – це усний контакт між співрозмовниками, які мають для цього необхідні повноваження і ставлять перед собою завдання розв’язати конкретні проблеми. Спілкування слід вважати діловим, якщо його визначальним змістом виступає професійна діяльність.

Засадами ділового спілкування є етичні норми та правила ділових взаємовідносин, знання й уміння, пов’язані з обміном інформацією, використанням способів та засобів взаємовпливу і взаєморозуміння.

Професійне спілкування формується в умовах конкретної діяльності, тому певною мірою вбирає в себе її особливості, є важливою частиною, засобом цієї діяльності.

Ділове спілкування передбачає:

- отримати, надати необхідну інформацію або обмінятися нею;
- домовитися про питання, яке цікавить співрозмовників;
- переконати партнера у правильності рішення, яке приймається, вигоді вибраного способу дії тощо;
- встановити контакт, ділові стосунки, дотримуючись при цьому відповідного статусу і ролі.

Метою ділового спілкування є взаєморозуміння, справа, діяльність, результат і продуктивна співпраця.

Для характеристики системи дій, що їх виконують суб’єкти спілкування, використовують поняття “модель”. Існує п’ять типів моделей спілкування.

Запобігливий тип. Один із співрозмовників намагається догодити іншим, вибачається, не вступає в суперечки. Не отримавши схвалення інших, погоджується з будь-якою критикою на свою адресу.

Звинувачувальний тип. Особа цього типу шукає винних, нерідко поводить зухвало, говорить різко й жорстко і в такий спосіб прагне завоювати авторитет, владу над іншими.

Розважливий тип. Коректна, надто спокійна людина, яка все розраховує наперед, має монотонний голос.

Віддалений тип не реагує на жодні запитання, часто говорить недоречно, невчасно і невлучно.

Врівноважений тип. Поведінка такої особи послідовна, гармонійна, до співрозмовників ставиться відкрито, чесно, не принижує інших.

Моделі і стиль спілкування застосовуються в різноманітних ситуаціях професійного спілкування і значною мірою характеризуються культурою спілкування – цілісною системою елементів, яка охоплює зовнішню культуру, культуру мовлення, культуру почуттів, культуру поведінки та етикет.

Поняття спілкування тісно пов'язане з поняттям комунікація. *Комунікація* (лат. *comunicare* – спілкуюсь з кимось) – *смісловий та індивідуально-змістовий аспект соціальної взаємодії; обмін інформацією в різноманітних процесах соціальної взаємодії.*

Доволі часто в діловому спілкуванні виникають певні бар'єри:

Естетичні (перше враження про людину складається з її зовнішнього виду, манери поведінки, одягу).

Інтелектуальні (спілкування осіб різних типів інтелекту можуть призвести до виникнення бар'єрів між ними).

Мотиваційні (виникають, коли співрозмовнику не цікаві висловлені думки, коли один із співрозмовників для іншого стає способом досягнення утилітарних цілей).

Моральні (бар'єри, які не вдається подолати людині, яка володіє різнобічними засобами спілкування, наприклад, підлістю, непорядністю, грубістю).

Емоційні (неприємні емоції послаблюють здатність сприймати і правильно оцінювати вагомі аргументи на користь тієї чи іншої точки зору).

Усна комунікація має свої особливості: співрозмовники мають можливість спостерігати за поведінкою кожного учасника спілкування, коригувати висловлювання залежно від конкретної ситуації, ураховувати індивідуальні особливості адресатів, змінювати емоційність висловлювання думки, удаватися до повторів, ситуативно необхідних пояснень тощо. Водночас живе розмовне спілкування вимагає здатності до імпровізацій та використання особливостей усної форми спілкування, до яких належать:

- технології паралінгвістичного, або психоделічного впливу: акцентування інформації, зміна логічного наголосу та под.;
- невербальні засоби комунікацій: відстань між співрозмовниками, жести, міміка, положення тіла тощо.

Слід пам'ятати, що чим вищий рівень освіти й культури співрозмовника, тим менше ваги має використання несловесних засобів спілкування.

2. Індивідуальні форми фахового спілкування. Бесіда.

Різновидом професійної діалогічної мови є ділова бесіда – форма офіційного, спеціально підготовленого мовного спілкування з використанням невербальних засобів (інтонації, ритму, сили голосу, міміки, жестів, манери поведінки тощо), у процесі якого відбувається обмін думками і діловою інформацією. Залежно від кількості учасників бесіди поділяються на індивідуальні та групові.

Індивідуальна бесіда – це діалог двох співрозмовників, як правило, різного соціального статусу, який має на меті визначення

рівня об'єктивності будь-якої інформації. У присутності аудиторії комунікант використовує різні соціальні маски, намагається видаватись цікавішим, привабливішим. Визначати позиції з різних питань і пояснення діям будь-якої людини (комуніканта) слід спілкуючись з нею віч-на-віч.

Однією з форм такої бесіди є допит (обвинувачуваного, підозрюваного, свідка, потерпілого тощо).

Ділова бесіда належить до міжособистісного типу спілкування і передбачає різноманітні способи мовного і немовного взаємовпливу учасників. До ділової бесіди готуються заздалегідь: продумують план, аналізують особливості співрозмовника, підшуковують необхідні фактичні дані, визначають стратегію і тактику спілкування. Підготовка до ділової бесіди дає змогу передбачити несподівані моменти, які можуть знизити ефективність прийомів співрозмовника.

Існують такі види планування ділової бесіди:

- стратегічний план (програма дій, спрямованих на досягнення поставлених завдань);
- тактичний план (містить перелік способів поетапного досягнення мети, що сприяють вирішенню основних стратегічних завдань бесіди);
- оперативний план (визначає програму дій за кожним окремим пунктом бесіди);
- план інформації і збору матеріалів (передбачає пошук джерел інформації і вивчення самої інформації);
- план систематизації і відбору робочих матеріалів (визначає структуру організації зібраного матеріалу і критерії його відбору);
- план викладу в часі (встановлює часові межі робочого плану бесіди);

- робочий план (подає структуру викладу бесіди з урахуванням регламенту);
- план використання допоміжних засобів (передбачає застосування окремих технічних засобів в процесі бесіди);
- план пристосування до співрозмовників і умов спілкування (враховує потенційні вимоги і наміри партнерів, особливості умов, за яких відбуватиметься бесіда).

Правила підготовки до бесіди:

- обрати найбільш вдалий момент і місце проведення бесіди, і лише після цього домовлятися про зустріч;
- з'ясувати все про співрозмовника (вивчення особи обвинуваченого, що передбачено нормами КПК України);
- зібрати й систематизувати інформацію, необхідну для розмови;
- створити відповідну атмосферу довіри, щоб схилити до себе співрозмовника;
- визначити мету, стратегію і тактику проведення бесіди, скласти детальний план розмови, виділити базові слова, ключові слова, речення, фрази;
- уявити собі позицію співрозмовника з цього питання та хід бесіди, передбачити нюанси, які можуть вплинути на її перебіг і результат.

Оскільки успіх індивідуальної бесіди значною мірою залежить від контакту, що встановлюється між співрозмовниками, можна виділити такі її етапи: початок бесіди (встановлення контакту); передавання інформації; аргументування; спростування доказів співрозмовника; підведення підсумків (вихід із контакту).

На початковому етапі бесіди встановлюється контакт із співрозмовником, передбачаються етикетні мовні формули під час

вітання, подяки, запрошення тощо. Психологічний контакт – це духовний зв'язок між людьми, який забезпечує можливість взаєморозуміння. Після контакту очей треба привітатися і зробити паузу. Вона потрібна для того, щоб інша людина мала змогу включитися в розмову.

На початку бесіди доречно:

- уникати вступів на зразок “Якщо у Вас є час вислухати мене”;
- не примушувати співрозмовника одразу захищатися;
- тон бесіди має бути привітним, доброзичливим (це допоможе співрозмовникові повірити у Вашу щирі зацікавленість його проблемами);

- співрозмовник може бути добре проінформований щодо теми розмови, тому краще висловити свої сподівання на це або запитати його;

- у кожній ситуації треба виявляти гнучкість, оперативність, творчість. Варто пам'ятати, що фрази на зразок: “Не хвилюйтесь”, “Заспокойтеся”, “Чому Ви так напружені?” справі не зарадять, а, навпаки, людина нервуватиме ще більше.

На етапі передавання інформації співрозмовники з'ясовують тривалість бесіди, детальніше ознайомлюються з можливостями і намірами партнера стосовно обговорюваної проблеми.

На цьому етапі особливого значення набувають вміння слухати співрозмовника, передавати інформацію та обґрунтовувати свою позицію.

Основним елементом є формулювання питань, вислуховування, вивчення реакцій співрозмовника, передавання інформації співрозмовнику.

Слід урахувати правила, що полегшують розуміння і дають змогу ефективно обмінюватись інформацією:

- уважно слухати і чути;

- намагатися перейти від монологу до діалогу;
- давати змогу співрозмовникові спокійно висловити свою думку;
- викладати свою інформацію чітко, коротко й послідовно;
- добирати способи й засоби аргументування залежно від індивідуальних особливостей співрозмовника (рівня його мислення, віку, статі, типу темпераменту тощо);
- викладати докази в коректній формі.

На етапі аргументування обидві сторони займають певну позицію з проблеми, яка обговорюється. Аргументуючи свою позицію, доцільно навести цифрові дані, факти, виявити суперечності, розглянути їх, вилучити висновки за частинами. Аргументи треба викладати впорядковано, використовуючи правила та закони логіки.

На етапі спростування доводять переконливість викладу, розвіюють сумніви співрозмовника. Структура спростування передбачає локалізацію зауважень, їх аналіз, виявлення причини, вибір техніки і методу спростування та підведення підсумків спростування.

На етапі підведення підсумків головним є стимулювання співрозмовника до обміркування висловлених пропозицій, до продовження ділових контактів. Приймаючи рішення, доцільно керуватися такими рекомендаціями:

- спостерігаючи за співрозмовником, визначити момент для закінчення бесіди;
- заздалегідь сформулювати мінімальну мету й обміркувати альтернативні варіанти розв'язання проблеми;
- намагатися добитися добровільної згоди партнера;

- не виявляти невпевненості, розгубленості наприкінці бесіди, навіть якщо її мети не було досягнуто;
- закінчуючи бесіду, доцільно використати свій найсильніший аргумент, який варто передбачити заздалегідь.

Наприкінці бесіди доцільно стимулювати подальше співробітництво. Як правило, з цією метою використовують етикетні мовні формули, пов'язані з висловленням позитивного чи негативного ставлення до предмету і результатів обговорення (Ваші пропозиції нас повністю влаштовують; Думаю, що ми домовимося; Це потребує додаткового розгляду; Ми розуміємо Вашу позицію, але...).

3. Етикет телефонної розмови.

Телефонна розмова є одним із різновидів усного мовлення, для якого характерні специфічні ознаки, пов'язані з такими причинами:

- співрозмовники не бачать один одного й не можуть скористатися невербальними засобами спілкування, тобто передати інформацію за допомогою міміки, жестів, відповідного виразу обличчя, сигналів очима тощо (відсутність візуального контакту між співрозмовниками);
- обмеженість у часі (телефонна бесіда не може бути надто тривалою);
- наявність технічних перешкод (втручання сторонніх абонентів, погана чутність).

Основою проведення успішної телефонної розмови є компетентність, тактовність, доброзичливість, володіння прийомами ведення бесіди, бажання швидко й ефективно вирішити проблему або надати допомогу для її вирішення.

Ефективність телефонної розмови залежить від емоційного стану людини, від настрою. Під час розмови потрібно вміти

зацікавити співрозмовника своєю інформацією. Доцільним є використання методів переконання. Слід говорити нейтрально, стримано, намагатися не перебивати співрозмовника. Якщо Ваш співрозмовник схильний до суперечок, несправедливих звинувачень, частково визнайте його правоту, намагайтеся зрозуміти мотиви його поведінки. Коротко і ясно викладіть свої аргументи. У телефонній розмові не потрібно використовувати професіоналізми, неологізми тощо, якщо Ви не впевнені що вони зрозумілі співрозмовнику.

Не варто телефонувати в особистих справах зі службового телефону, а в службових справах недоречно телефонувати додому тій особі, котра має їх виконати (розв'язати), але сучасне процесуальне законодавство передбачає такий варіант спілкування з учасниками кримінального процесу, як виклик телефоном для участі у проведенні слідчих дій. Проте у разі, якщо вам телефонують на роботу в особистих справах, відповідайте, що ви неодмінно зателефонуєте після роботи.

Перед початком телефонної розмови слід пам'ятати, що її надмірна тривалість негативно впливає на нервову систему; зайві телефонні розмови порушують робочий ритм, заважають вирішенню важливих питань, вимагають часу для глибокого аналізу.

Дзвінок на домашній телефон діловому партнерові, співробітнику для службової розмови може бути виправданий тільки серйозною причиною, кому ви б не телефонували – начальнику чи підлеглому. Вихована людина не буде дзвонити після десятої години вечора, якщо для цього не має вагомої причини чи попередньої домовленості щодо такої ситуації.

До телефонної розмови слід ретельно готуватися: заздалегідь підбирати всі матеріали, документи, мати під рукою потрібні номери телефонів, адреси організацій, ручку, папір і т. д.; скласти план бесіди, записати питання, які потрібно вирішити або дані, які хочете

отримати, продумати, в якому порядку ви запитуватимете співрозмовника. При обговоренні кількох питань повністю завершуйте обговорення одного питання і тільки після цього переходьте до наступного.

Діловий етикет передбачає такі вимоги до телефонного спілкування. Якщо телефонуєте ви:

- насамперед привітайтеся, назвіть організацію, яку ви представляєте, а також своє прізвище, ім'я та по батькові. Зазвичай перші слова телефонної розмови сприймаються погано, а тому називайте своє прізвище та ім'я останнім – принаймні це буде почуто;

- якщо телефонуєте в установу чи незнайомій людині, слід запитати прізвище, ім'я та по батькові свого співрозмовника. Можете також повідомити, з ким саме ви хотіли б поговорити;

- якщо телефонуєте у важливій справі, запитайте спочатку, чи є у вашого співрозмовника достатньо часу для бесіди;

- попередньо напишіть перелік питань, котрі необхідно з'ясувати, і тримайте цей перелік перед очима упродовж усієї бесіди:

- пам'ятайте – завжди закінчує розмову той, хто телефонує. Завершуючи розмову, неодмінно попрощайтеся, нетактовно класти слухавку, не дочекавшись останніх слів співрозмовника;

- у разі досягнення важливих домовленостей згодом надішліть підтвердження листом або факсовим повідомленням.

Якщо телефонують вам:

- спробуйте якомога швидше зняти слухавку й назвіть організацію, яку Ви представляєте;

- у разі потреби занотуйте ім'я, прізвище та контактний телефон співрозмовника;

- розмовляйте тактовно, ввічливо: демонструйте розуміння сутності проблем того, хто телефонує;
- не кладіть несподівано слухавку, навіть якщо розмова є нецікавою, нудною та надто тривалою для Вас;
- не закінчуйте розмову першим: завжди закінчує розмову той, хто телефонує.