

КУЛЬТУРА УСНОГО ДІЛОВОГО МОВЛЕННЯ

Шкіль А.С., annashkill@gmail.com

Дніпропетровський державний університет внутрішніх справ

Усне мовлення – це слухове сприйняття певної інформації.

Характеристика синтаксичної структури розмовної мови полягає в тому, що переважно вживаються прості речення, які, як правило, є неповними. Зв'язність домінує у складнопідрядних реченнях. Зв'язки між реченнями здебільшого є частковими. Деформація прикметників та прислівників використовується рідко. Усні висловлювання зазвичай не відповідають звичним синтаксичним рамкам.

За характером спілкування усне мовлення є діалогічним, має ряд лексичних особливостей. В усному мовленні широко використовуються засоби, як і в розмовній мові: інтонація, жести, що роблять людей переконливими та емоційними.

Звичайна сфера застосування усного мовлення – бесіда, розмова.

Усні промови, доповіді та лекції є проміжною формою між усною та письмовою формами літературної мови. Порівняно з розмовним мовленням – це ускладнене усне, оскільки є використання невербального інструментарію (жести, інтонація, міміка, хода тощо).

Усна промова засвідчить рівень освіти лектора та його культурний рівень. Відомий український педагог В. Сухомлинський писав: «...мовна культура - це живодавній корінь культури розумової, високої, справжньої інтелектуальності. Щоб правильно розмовляти й писати, треба прагнути до удосконалення своїх знань, набутих раніше, треба любити українську мову й свою справу».

Без мови не може бути людського колективу, виробничих стосунків і творчої праці. Основною складністю обладнання для усного виступу є необхідність за допомогою слуху інтуїтивно визначати відповідні або невідповідні лексеми, адреси, інтонації та схеми мовлення в кожній ситуації.

Види усного ділового мовлення:

Ділова нарада

Наради стали незамінною частиною нашого життя. Вони проводяться для вирішення виробничих проблем підприємств, установ та організацій.

Наради є одним із найефективніших способів обговорення тем та прийняття рішень у всіх сферах суспільного та політичного життя.

Відповідно до мети та завдання, яке потрібно вирішити, ділові зустрічі поділяються на проблемні, інструктивні та оперативні.

Проблемна нарада складається з експертів або компетентних груп, і метою є пошук найкращого управлінського рішення обговорюваної проблеми.

Менеджери безпосередньо організують **навчальні наради**, щоб донести до працівників загальні завдання, передачу замовлень та необхідну інформацію про вертикаль чи горизонталь управління відповідно до професійного рівня виконавців.

Згідно з планом вертикального управління, проводиться **оперативна нарада** з метою отримання інформації про поточний стан справ. Особливістю ділових зустрічей є те, що вони проводяться в певні дати та час, що дозволяє учасникам планувати свою діяльність. Позапланові ділові зустрічі змушують її учасників нерегулярно виконувати свої прямі обов'язки, тому вони проводяться в надзвичайних ситуаціях.

Публічні виступи

Публічний виступ – це один з видів усного ділового спілкування.

Кожен вид має певну мету, яка полягає у переслідуванні певної мети - інформування, переконання або створення емоцій у аудиторії.

У процесі обговорення конкретних теоретичних або практичних питань переконання є метою виступу. Доповідач має переконати аудиторію сам і передати думки та почуття аудиторії. Його успіх залежить від вибору аргументів та можливості ранжувати аргументи у порядку зростання переконливості. Нарешті, доповідач, як правило, повторно підкреслює основні аспекти теми та закликає до певних дій чи рішень.

Телефонне ділове спілкування

Одним із видів ділового спілкування є телефонна розмова. Вона може розширювати, прискорювати ділові контакти та дозволяти швидко надсилати або отримувати повідомлення.

Двоє співрозмовників провели телефонну розмову: один телефонував, а інший отримував інформацію. Може бути третя сторона-посередник, яка контактує зі співрозмовником. Тут ввічливі слова особливо важливі.

Етикет ділового мовлення

Важливим аспектом ділового спілкування є мовленнєва етика.

Етичне у мові – це конкретно-історична система мовних засобів відповідно до форми моральної свідомості і поведінки людини, що передбачає творення добра.

Ділова етика – культура життя і співпраці людей, організація людських колективів, за якої кожний має творчо, самовіддано виконувати посильну справу.

Для досягнення мети спілкування ділові люди повинні мати не лише інтелект, фізичний потенціал та навички спілкування, а й розуміти правила етикету.

Діловий етикет – це серія ввічливих словесних висловів, що використовуються для ділового спілкування з людьми, народами, державами.

Ділове спілкування передбачає використання різних ввічливих формул, заснованих на взаємодії людей. У привітаннях вживаються такі ввічливі формули, як доброго дня (ранку, вечора), з добрим ранком, доброго здоров'я, добридень тощо. Під час прощання – до побачення, до зустрічі, до завтра, доброї ночі, на добраніч, всього найкращого, на все добре тощо і тд.

Використання ввічливих словесних висловів може забезпечити збалансованість організації, порядку та ділових відносин та встановити межі, які неможливо перевищити у спілкуванні.

Спілкування є одним із важливих питань. З цієї точки зору люди вивчали питання взаєморозуміння та взаєморозуміння між людьми, керівництвом та

керівництвом, згуртованості та конфліктів. Спілкування допомагає глибше замислитися над процесом міжособистісного спілкування та міжособистісних стосунків.

Отже, доходимо висновку, що у діловому спілкуванні, якщо люди говорять «однією мовою» і прагнуть плідної співпраці, буде простіше встановити зв'язок між людьми. Принципами культури спілкування є етичні правила ділових відносин, знання та вміння, пов'язані з обміном інформацією, використанням інтерактивних методів та засобів та взаєморозумінням. Етичний аспект ділового спілкування дуже важливий.

Список використаних джерел

1. Бабич Н.Д. Основи культури мовлення. – Львів, 1990.
2. Ботвина Н.В. Міжнародні культурні традиції: мова та етика ділов. комунікації. – К., 2002.
3. Коваль А.П. Ділове спілкування. – К., 1992. – С.
4. Палеха Ю.І. Ділова етика. – К., 2000. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування. – Львів, 2001.
5. Чмут Т.К., Чайка Г.Л. Етика спілкування. – К., 2002.
6. Шеломенцев В.М. Етикет і сучасна культура спілкування. – К., 2003.

Науковий керівник: *Леонова Н.В., кандидат філологічних наук, кафедра соціально-гуманітарних дисциплін, Дніпропетровський державний університет внутрішніх справ.*