

Міністерство охорони здоров'я України
КВНЗ КОР "Чорнобильський медичний коледж"



Папка № 3

**Методичні рекомендації
для самостійної позааудиторної роботи
з української мови
(за професійним спрямуванням)**

**Тема *"Основні правила ділового
спілкування"***

Спеціальність: 223 Медсестринство

Спеціалізація: Лікувальна справа

**Підготувала
викладач укр. мови
*Т.М.Малюченко***

м. Яготин

I. Тема. Основні правила ділового спілкування

II. Актуалізація теми. Сфери професійних стосунків, спілкування, комунікації належать до фундаментальних вимірів людського світу. Особливої гостроти ці проблеми набувають в умовах глобалізаційних процесів, коли дуже поцінуються уміння спілкуватися, результативно вирішувати професійні проблеми. Інтереси справи, а не конкретних співрозмовників, переважають в діловому спілкуванні.

III. Учні цілі.

В результаті самостійної роботи студент повинен

знати:

- основні правила ділового спілкування;

уміти:

- уміти говорити, слухати, формулювати запитання;
- володіти різними видами усного професійного спілкування.

IV. Рекомендована література.

А.М. Медведюк. Практикум з ділової української мови.
К., 2002, стор. 46

V. Матеріали для опрацювання.

V.1. Базові знання, уміння, необхідні для опрацювання теми.

<i>Дисципліна</i>	<i>Знати</i>	<i>Уміти</i>
Українська мова	Орфоепічні та стилістичні норми сучасної української мови	Дотримуватись орфоепічних та синтаксичних норм української мови
Догляд за хворими, Основи медсестринства	Міжособове спілкування	Уміти спілкуватися з колегами, пацієнтами та родичами пацієнтів

У. Матеріал для опрацювання.

*Наш розум зміцнюється у спілкуванні з
мудрими й сильними особистостями...*

Мішель де Монтен

Ділове спілкування – це цілеспрямований процес обміну інформацією, що переслідує конкретну мету.

Метою ділового спілкування є організація регулювання, оптимізація професійної, наукової, комерційної чи іншої діяльності. В основі ділового спілкування лежить рух до успіху суб'єктів його.

Ділове спілкування – це двосторонній процес, що репрезентує спільну мовленнєву діяльність, особливу форму контактів його суб'єктів, які представляють певну організацію.

Ділове спілкування передбачає вільне володіння українською мовою, дотримання правил мовної етики. Саме в такому спілкуванні виявляється рівень нашого володіння не лише найнеобхіднішими нормами, а й усіма багатствами літературної мови. Адже говорити правильно – це ще не все: існують норми, пов'язані з поняттями "краще – гірше", "точніше", "доречніше", "доцільніше", а не просто "правильно – неправильно". Це так звані комунікативні норми нашого мовлення.

На цій основі й визначаються **найзагальніші вимоги до усного ділового спілкування:**

- якість (недвозначність) у вираженні думки;
- логічність, смислова точність, а звідси – небагатослівність (лаконізм) мовлення;

- відповідність між змістом висловлювання й засобами його вираження;
- відповідність між мовними засобами й обставинами мовлення;
- одностильність уживання одиниць мовлення (відповідність мовних засобів стилю висловлення);
- побудова природних узвичаєних словосполучень і речень;
- вдалий порядок слів у реченнях;
- багатство й різноманітність мовних засобів;
- ефективність мовлення;
- доречність і доцільність мовлення;
- милозвучність мовлення;
- красномовство (виразність дикції, відповідний темп мовлення, сила голосу) залежно від ситуації мовлення.

Основні вимоги до мовлення

Офіційно-діловий стиль (ОДС), окрім писемної форми, реалізується також і в усній (ділові паради, публічні виступи, телефонне спілкування та ін.). Усне ділове спілкування передбачає всілякі способи взаємодії між співрозмовниками за допомогою вербальних (словесних) і невербальних (поза, жести, міміка, одяг, знаки, символи) засобів.

Залежно від способу сприймання інформації, кількості учасників, форми спілкування можна поділити на такі види:

- контактне (безпосереднє);
- дистанційне (телефонне, селекторне);
- діалогічне (з одним співрозмовником);
- монологічне (доповідь, промова);
- полілогічне (диспут);
- усне (розмова, бесіда);
- письмове (листи, телеграми, електронні засоби);
- міжперсональне (нарада, колоквіум);
- масове(збори, мітинг);
- офіційне, функціональне (пов'язане зі службовою діяльністю);
- приватне, інтимно-сімейне (у невимушеній, неформальній обстановці);
- анонімне (між незнайомими — вулиця, транспорт). Кінцевий позитивний результат спілкування залежить не стільки від мотивів, якими керується людина, скільки від уміння їх сформулювати й викласти.

Кожний із наведених вище видів передбачає дотримання відповідних етичних норм і правил спілкування. Людина може по-

різному ставитися до свого співрозмовника, але етикет у поєднанні з почуттям власної гідності та самоповаги не дозволяє їй відкрито висловлювати негативні оцінки чи іншим чином виявляти негативне ставлення.

Різні прояви мовленнєвого етикету супроводжують більшість ситуацій міжперсонального, як і будь-якого іншого спілкування. Незалежно від змісту розмови мовці послуговуються висловлюваннями, що включають певні етикетні знаки. Вони й складають тематичні об'єднання різних за структурою мовних одиниць (слів, словосполучень, речень) на ознаку привітання, подяки, вибачення, побажання, прощання тощо. Кожне тематичне об'єднання є частиною доволі розгалуженої системи засобів вираження мовного етикету.

Вибір тієї чи іншої одиниці формул увічливості залежить від:

- ситуації;
- професії;
- соціального статусу;
- статі;
- освіти;
- віку.

За умов умілого володіння та врахування цих складових мовець має більше можливостей досягти поставленої мети. Важко не погодитися із соціолого-психологами, які запевняють, що успіх бізнесу на 85% залежить від уміння спілкуватися.

Науковцями розроблені основні постулати безконфліктного спілкування:

- постулат семантичного зв'язку (наявність загальної теми);
 - новизна інформації у викладі точок зору;
 - уникання зайвої деталізації;
 - постулат детермінізму (знання причинно-наслідкових відношень, явищ, подій);
 - постулат тотожності (наявність спільної вихідної точки зору для обох співрозмовників);
 - обізнаність із минулим;
 - прогнозування майбутнього;
 - істинність у словах і діях, словах і реаліях.
- Дотримуючись цих постулатів ділового спілкування та норм літературної мови, співрозмовники завжди дійдуть згоди й порозуміються.

Вимоги до мовлення :

1. *Точність формулювань* - точність мовлення (це сувора відповідність між словом і тим поняттям, яке цим словом позначається; щоб досягти такої відповідності, треба добре знати предмет, так само добре знати значення слова, постійно й суворо стежити за відповідністю між словом і тим, що воно повинне позначати).

2. *Стислість*, небагатослівність (стислим вважається мовлення, в якому немає слів, не викликаних безпосередньо потребою висловлення; однак потреби бувають різні: часом виникає необхідність пояснити щось детально, тоді багатослівність виправдана й передбачена).

3. *Доречність* (мова не може бути "хорошою" чи "поганою"

сама по собі; вона оцінюється залежно від свого конкретного призначення; при цьому враховується як мета мовлення, так і умови спілкування: час, місце, -склад слухачів, тема та ін.).

4. *Доступність, зрозумілість* (мовлення, яке не породжує труднощів у розумінні змісту, вважається приступним; ця риса відносна:

змінюється слухач - змінюється й поняття "приступності").

5. *Виразність* (це риса мови емоційної, де слова, крім понятійної інформації, несуть на собі як доважок ще й чуттєву інформацію, виражають не лише логічні поняття, а й почуття та переживання мовця;

вона досягається точністю словесного позначення предметів чи явищ, яка, в свою чергу, може викликати образність; правильністю вимови, вдалим поділом на фрази, інтонаційним багатством мовлення, хорошою дикцією, наявністю психологічних пауз, мотивованістю смислових наголосів) .

6. *Своєрідність, оригінальність* (особистість людини проявляється й у тому, як вона говорить: чим своєрідніша, оригінальніша особистість, тим яскравіший і складніший її внутрішній світ; своєрідність у мові проявляється в умінні користуватися образами, порівняннями, по-своєму добирати епітети, евфемізуючі засоби, іносказання та ін.).

7. *Краса мови* (поняття краси, почуття естетичного задоволення викликає лише мова досконала, бездоганна; красивим може й повинне бути мовлення будь-якого типу; краса тут створюється і лексикою, і синтаксисом, і ритмом, і характером зв'язків між словами в реченні, а головне - повною відповідністю між змістом, словесним втіленням думки і ситуацією мовлення).

Нормативність і правильність мовлення

Упродовж віків випрацьовувалися певні нормативні правила та засади, які стали визначальними й обов'язковими для сучасних носіїв літературної мови. Як зазначав ще 1936 р. видатний діяч українського відродження проф. І. Огієнко (їларіон), «...в нашій літературі мусить бути тільки всеукраїнський соборний правопис».

Головною ознакою літературної мови є унормованість, для якої обов'язкова правильність, точність, логічність, чистота і ясність, доступність і доцільність висловлювання. Будь-яке мовне явище може виступати мовною нормою. Зразком унормованості може бути звук і сполучення звуків, морфема, значення слова і його форма, словосполучення й будь-яке речення. Але слід пам'ятати, що мовна норма — категорія історична, оскільки піддається змінам разом із розвитком суспільства.

Сукупність загальноприйнятих, усталених правил, якими керуються мовці в усному та писемному мовленні, складає норми літературної мови, які є обов'язковими для всіх її носіїв.

Ці правила оберігають літературну мову від проникнення в неї суржику, сленгу, діалектизмів і всього того, що може розхитати, спотворити її структуру. Існують своєрідні мовні табу, які не можна порушувати:

— фонетичні — їх порушення утруднює передумови вимови: збіг декількох приголосних, зіяння, зсув наголосу;

— лексико-фразеологічні — їх порушення переформатовує значеннєве наповнення слів і нерозкладених словосполучень:

спотворення значень слів, заміна компонентів стійких словосполучень;

— морфологічні — їх порушення чинить збурення у словозмінних парадигмах: збочення у відмінкових формах, аномальне ступенювання;

— синтаксичні — їх порушення ламають нормативну забудову мовних словосполучень і речень: заміна звичайного порядку слів у реченні, пропуск семантичного ядра, змішування прямої та непрямої мови;

— орфографічні — їх порушення суперечить вимогам сучасного правопису: відкидання великої літери, довільне її використання, відмова від дефісів;

— пунктуаційні — їх порушення не відповідає чинним правилам уживання розділових знаків: заміна позиції знака, повне або часткове нехтування засобами пунктуації.

Літературна мова має дві форми вживання:

1. Писемну, пов'язану з усіма зазначеними в наведеній вище таблиці нормами, окрім орфоепічної та акцентної, які регулюють вимову та наголос.

2. Усну — розмовно-літературний стиль, що охоплює всі норми, окрім орфографічної та графічної.

Культура усного й писемного спілкування передбачає досконале знання та послідовне дотримання всіх мовних норм.)

Завдання для самоконтролю

I. Дайте відповіді на запитання.

1. Напишіть, яких помилок припускаються мовці під час спілкування?
2. Назвіть чинники, що впливають на правильність мовної етики?
3. Укажіть найголовніші вимоги мовної етики?
4. Охарактеризуйте специфіку звертань до ділового співрозмовника?

II. Складіть діалог розмови з колегою.

III. Поставте наголос у словах.

Агент, амнезія, вірші, гамірно, документ, іскра, кілометр, обачливий, пересидіти, показ, помаленьку.