***Особливості усного ділового мовлення.***

**КЛЮЧОВІ ПОНЯТТЯ**

***Ділова бесіда*** – це спеціально організована предметна розмова, під час якої відбувається обмін думками й діловою інформацією.

***Ділова нарада*** – одна з найбільш важливих і найбільш відповідальних форм управлінської діяльності, яка реалізується в усному спілкуванні й під час якої відбувається обмін інформацією між підлеглими та керівником і приймаються управлінські рішення.

***Ділові переговори*** – це процес взаємодії сторін із метою досягнення узгодженого і прийнятного для них рішення.

***Мовленнєвий етикет*** – це система стійких мовних формул, рекомендованих суспільством для встановлення мовленнєвого контакту співрозмовників, підтримання спілкування у виразній тональності відповідно до їхніх соціальних ролей і рольових позицій стосовно один до одного в офіційних і неофіційних обставинах.

Усне *спілкування* – здійснення комунікативних актів засобами усної форми мовлення.

**Особливості усного ділового спілкування. Мовленнєвий етикет**

Усне мовлення – це будь-яке мовлення, відтворене звуками. Усне мовлення розраховане на слухове й зорове сприйняття: звукове й інтонаційне оформлення, мелодика і темп мовлення, тембр і чистота голосу мовця, його просторове розміщення, жестикуляція та міміка – все це впливає на результат сприйняття сказаного. Усне мовлення може характеризуватися уривчастістю, фрагментарністю, ситуативно доцільним поділом синтаксичної конструкції на певні комунікативні відрізки, оскільки воно має поступальний, лінійний і незворотний характер розгортання в часі: мовець не може повернутися до раніше сказаного й відтворити його з певною точністю, то вже буде інший мовленнєвий акт, здійснений з урахуванням реакції слухача на почуте.

Уснне мовлення, так само, як і писемне, нормоване й регламентоване. Тому мовець слідкує за тим, щоб його мовлення було логічно зв'язним, добирає відповідні слова для висловлення своєї думки. Проте в усному мовленні допускають певні відхилення від загальноприйнятої норми – незавершені висловлення, елементи вагання, авторський коментар – це необхідно для успішності й ефективності усного спілкування. Однак в офіційному спілкуванні такими прийомами не слід зловживати, оскільки адресат може це сприйняти як недотримання мовних норм або порушення правил ділового спілкування.

**Мовленнєвий етикет**

Важливу роль в усному спілкуванні відіграє *мовленнєвий етикет* як система стійких мовних формул, рекомендованих суспільством для встановлення мовленнєвого контакту співрозмовників, підтримання спілкування у виразній тональності відповідно до їхніх соціальних ролей і рольових позицій в офіційних і неофіційних обставинах.

***Мовленнєвий етикет*** – це сукупність усіх етикетних мовленнєвих засобів і правила їхнього використання у відповідних ситуаціях. Загальним принципом використання етикетних засобів у будь-якій сфері людського життя залишається принцип ввічливості. Мовленнєвий етикет – явище національне. Те, що один народ уважає ввічливим, інший може потрактувати як жест неввічливого ставлення до співрозмовника. Різні народи послуговуються різними формами вітання.

Вітання – один із найважливіших знаків мовленнєвого етикету. Із його допомогою встановлюється контакт між учасниками спілкування, передається ставлення людей один до одного.

Окрім універсального принципу ввічливості, у діловому спілкуванні важливо дотримуватися принципу відповідності мовленнєвій ситуації. Атмосфера спілкування (офіційна, неофіційна) і чинник адресата (соціальний статус, особистісні характеристики, вік, стать, рівень знайомства) є визначальними у виборі етикетних формул.

Засобами етикету підкреслюється дистанція офіційного спілкування. Це пов'язано з вибором Ви-спілкування. Незалежно від соціального статусу, статі й віку співрозмовника обирається Ви-звертання, яке визначає вибір теми обговорення, дистанцію спілкування, тональність, лексичний відбір. Офіційна атмосфера вимагає двобічного Ви-звертання в будь-якій соціальній і віковій групі.

Для офіційного ділового спілкування прийнято обирати універсальні етикетні формули.

|  |  |
| --- | --- |
| **Вітання** | *Добрий день (ранок, вечір)! Доброго дня (ранку, вечора)!* |
| **Прощання** | *До побачення! На все добре! До зустрічі! Дозвольте попрощатися!* |
| **Подяка** | *Спасибі! Я вам щиро вдячний! Дякую! Дозвольте подякувати вам! Висловлюємо свою вдячність за... Дуже вдячні за Вашу турботу!* |
| **Прохання** | *Будь ласка... Будьте ласкаві... Будьте люб'язні... Прошу (просимо) Вас... Дозвольте... Маю до Вас прохання...* |
| **Вибачення** | *Пробачте (вибачте), будь ласка... Прошу (просимо) вибачення за... Перепрошуємо Вас...* |
| **Пропозиція** | *Дозвольте запропонувати... Мені хочеться запропонувати Вам... Я хотів би запропонувати Вам...* |
| **Запрошення** | *Дозвольте запросити Вас на... Я запрошую Вас на... Щиро сподіваємося, що Ви погодитеся...* |

Одна з найбільш важливих функцій етикету – зняття агресії. Вона реалізується у правильному доборі тону спілкування, насамперед у незастосування категоричних суджень. Слід пам'ятати: чим ввічливішим буде мовець, тим менш категоричними будуть його висловлювання.