***Особливості усного ділового мовлення та спілкуваня***

Ділове мовлення має вираження в усній і писемній формі. Усна форма літературної мови – це мова, яка звучить і розрахована на слухове сприйняття, а писемна – це мова, зафіксована на письмі й розрахована на зорове сприйняття. Усне мовлення – це діалогічна або полілогічна мова, писемне мовлення – це в основному монолог. Писемне мовлення відрізняється від усного мовлення на всіх мовних рівнях (лексичному, морфологічному, синтаксичному тощо). У писемному мовленні лексика добирається з більшою увагою. В усному мовленні широко використовуються додаткові засоби висловлювання (невербальні засоби спілкування – міміка, жести, рухи частинами тіла, інтонація та ін.), які надають мові стрункості, переконливості. Однак цими засобами не варто зловживати у процесі ділового спілкування.

Усне ділове мовлення (звіт, переговори тощо) належить до більш складної форми усного мовлення порівняно з розмовним стилем. Це мовлення має багато лексичних і граматичних особливостей писемно-літературної мови.

Іржі Томан вважає, термін "нарада" доцільно вживати лише тоді, коли учасники справді радяться, коли обмінюються погля­дами і спільно доходять певних висновків.

Оптимальна кількість учасників наради – 10-12 осіб.

Якщо кількість учасників перевищує 16-18 осіб, то не всі матимуть змогу взяти активну участь в обговоренні. Якщо учасників більше двадцяти, то треба подумати, чи не краще поділити їх на дві групи для обговорення обраної теми, а потім об'єднати висновки обох груп.

Результати наради залежать передусім від голови, який керує нею, від того, наскільки він зуміє підготувати нараду і спрямувати її учасників на дискусію.

При вмілому керівництві нарада досягне вагомих результатів навіть тоді, коли рівень знань її учасників не дуже високий.

Голова повинен уміти впевнено керувати обговоренням поставлених питань, давати учасникам можливість висловитися, заохочуючи їх до розмови.

Або будете добре дискутувати, або вміло керувати нарадою.

Не втручайтеся в дискусію заради того, щоб висловити свої погляди; керуйте нею і спрямовуйте її в потрібне русло запитаннями, уточненнями, заохочуйте присутніх до участі в ній. Вправний головуючий уміє аналізувати зауваження й репліки, помічати в них нові думки, бачити розбіжності в поглядах. Він допоможе учасникам обговорити деталі, якщо потрібно, усунути непорозуміння, дійти згоди.

Голова наради має бути тактовним і витриманим.

Голова має делікатно втрутитися і спрямувати дискусію в потрібне русло.

Він повинен виявити тактовність, щоб його втручання (висунення для обговорення наступного питання, оголошення перерви чи навіть перенесення наради на інший час або день) сприймалися правильно, з розумінням ситуації.

Голова повинен дуже сумлінно готуватися до наради.

Він повинен відкрити нараду і в короткому вступному слові охарактеризувати проблематику, яку треба обговорити.

Велику роль відіграє також зовнішній вигляд та манера поведінки головуючого на нараді.

А.М.Купер наводить близько 30 поганих звичок, які він помітив у людей, що головують на нарадах: стукають пальцями або олівцем по столу; підпирають голову рукою; торкаються руками обличчя; покусують олівець, зубочистку або сірник; стукають олівцем по зубах; облизують губи; чухають голову; водять пальцями по столу; пригладжують волосся; пригладжують бороду або вуса; застібають або розстібають ґудзики на піджаку; хмуряться; кусають губи, нігті; жують жувальну гумку; чистять нігті; поправляють окуляри, тримаючи їх у руці; притупують ногою; хрускають пальцями; малюють беззмістовні малюнки на папері під час виступів; нервово згортають і рвуть папір; оглядаються довкола; звертаючись до присутніх, дивляться повз них; дзенькають ключами або дрібними грішми в кишені; стромляють пальці за жилет або за комір; тримають руки в кишенях; крутять обручку на пальці; усміхаються так чудернацько, що учасники не можуть збагнути, чи їм усміхаються, чи з них насміхаються (За матеріалами: Томан І. Мистецтво говорити. -К.: Вид-во "Україна", 1996. - С. 161-166).

Бесіда належить до усної форми ділової мови. Основною метою бесіди є обмін інформацією. Тема майбутньої бесіди попередньо узгоджується. Бесіду, як правило, планують заздалегідь і до неї готуються.

Підготовка до бесіди має на меті:

* визначити коло питань, які будуть обговоритися;
* підготувати документи, якщо вони потрібні для бесіди;
* сформулювати запитання, які варто задати співрозмовнику. Ділову бесіду можна вести в різних положеннях: сидячи, стоячи.

Начальник викликає до свого кабінету підлеглого і говорить з ним сидячи, тоді як підлеглий стоїть. Начальник може запропонувати підлеглому сісти і тим самим дати йому зрозуміти, що в даній розмові він не має наміру повністю використовувати своє керівне становище. Якщо ж він не пропонує сісти, то це може означати, що розмова триватиме недовго. Якщо відвідувача запрошують сісти, то тим самим йому пропонують продовжувати розмову (За матеріалами: Томан І. Мистецтво говорити. - К.: Вид-во "Україна", 1996).

Під час прийому відвідувачів мовлення посадової особи має характеризуватися такими рисами:

• голос не повинен форсуватися та напружуватися, причому до кінця фрази голос знижується;

• темп мовлення слід вибирати залежно від тематики, ситуації, індивідуальних рис мовця.