ВИДИ УСНОГО ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

Мовлення - процес добору і використання засобів мови для спілкування з іншими членами певного мовного колективу.

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);
- 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).

Ділова нарада - це робота колективного розуму, спрямованого вмілим керівником у потрібне русло на плідний кінцевий результат.

Перевагою наради у порівнянні з іншими формами управління є те, що за мінімум часу невелика кількість працівників у результаті оперативного й аргументованого обміну думками може розв'язати складні питання та прийняти узгоджене найоптимальніше рішення.

Види нарад
Інформаційна
Оперативна або диспетчерська
Дискусійна
Виробничі

Усне публічне мовлення

Якості:

- безпосередність;
- невимушеність;
- емоційність спілкування.

Книжний характер публічного мовлення виявляється у:

- правильності;
- точності;
- стислості;
- виразності;
- доцільності.

Доповідь

- Ділова
- Звітна
- Наукова
- Політична

Після обговорення, доповнень і коректив доповідь схвалюють зібранням і приймають остаточне рішення, як програму майбутніх дій на подальший період.

Промова— це усний виступ із метою висвітлення певної інформації та впливу на розум, почуття й волю слухачів, логічною стрункістю тексту, емоційною насиченістю та вольовими імпульсами мовця:

- мітингова
- агітаційна
- ділова
- ювілейна

Лекція є однією з форм пропаганди, передачі, роз'яснення суто наукових, науково-навчальних, науково-популярних та ін. знань шляхом усного викладу навчального матеріалу, наукової теми, що має систематичний характер:

- навчально-програмова
- настановча
- оглядова
- із спеціальних курсів

Ділова бесіда

Основні фази:

- установлення часу й місця зустрічі;
- спосіб вступу в контакт, початок розмови;
- формулювання конкретної мети зустрічі;
- обмін предметними пропозиціями й випрацювання рішень;
- фіксування остаточної домовленості й вихід із контакту, закінчення.

Службова бесіда — це дієвий чинник установлення контакту, з'ясування непорозумінь, розв'язання проблем, залагодження конфліктів тощо.

Правила ведення бесіди керівника:

- завчасно повідомити підлеглого про службову бесіду та її тему;
- мати конкретну мету;
- мати найповнішу інформацію про співробітника;
- укласти план службової бесіди;
- продумати час і місце проведення службової бесіди;
- обрати вірний тон і манеру;
- тактовно завершити службову бесіду, досягнувши поставленої мети.

У свою чергу, працівник, запрошений на службову бесіду, повинен дотримуватися теж певних правил і норм:

- пунктуальність;
- мати охайний, діловий вигляд;
- дотримуючись субординації, уважно слухати співрозмовника;
- не уникати погляду шефа;
- чітко й лаконічно формулювати відповіді чи запитання;
- після завершення шефом службової бесіди не продовжувати її.

Види ділових бесід:

- Кадрова
- Дисциплінарна
- Проблемна

Під час бесіди треба говорити чітко, переконливо, не поспішаючи. Протягом бесіди варто змінювати інтонацію, акценти, щоб мова не була монотонною, невиразною. Важливо, щоб підлеглий і особливо керівник до кінця вислуховували одне одного, якомога уважніше сприймали сказане співрозмовником.

Дякую за увагу!

Щербань Марія, КА-95