

ДОТРИМАННЯ МОВНОГО ЕТИКЕТУ У РІЗНИХ ДІЛОВИХ СИТУАЦІЯХ

Ковальчук Л.І., студентка 1-го СТН курсу спеціальності
«Транспортні технології»

Керівник: доцент, к.п.н. **Прокопова О.П.**

Подільський державний аграрно-технічний університет



Усне ділове спілкування відбувається за різних обставин. У кожному випадку добір мовних засобів підпорядковується екстралінгвальним факторам, тому його слід розглядати у зв'язку з позамовними життєвими ситуаціями і враховувати етичні вимоги до ділового спілкування. Упродовж життя людині доводиться перебувати найчастіше у таких ділових ситуаціях: спілкуватися з колегами і керівниками на роботі, брати участь у нарадах, засіданнях, бути учасником приватного ділового спілкування, вести телефонні розмови.

А управління існують певні етикетні відносини між працівниками. Керівники першими вітаються зі старшими від себе та жінками (виховані люди вітаються одночасно), з працівниками, коли вони стоять або сидять. Якщо у час розмови керівника з підлеглим входить відповідальний працівник, то підлеглий має привітатися з ним і, попросивши дозволу зайти пізніше, вийти. Спокійну, доброзичливу атмосферу у спілкуванні створює не лише керівник, а й увесь колектив.

В управлінні існує єдиний ввічливий спосіб звертання на ім'я та по батькові, а в офіційних ситуаціях – на прізвище з використанням слів *пане, добродію* та інших, напр.: *Оксано Михайлівно, проходите*, а не *Ви проходите*.

На нарадах, засіданнях повинен панувати діловий, спокійний тон, доброзичливі, дружні відносини. Уся увага зосереджується на об'єкті обговорення, а не на суб'єктивні настрої та емоції.

У процесі наради, засідання часто виникають труднощі при називанні прізвищ виступаючих. Якщо повинна виходити жінка, то варто використовувати формулу „*Слово надається професорові Коваль*”, а якщо чоловік – то формула „*Слово надається професорові Ковалю*”. Однак найкраще вживати прізвища у називному відмінку, щоб не помилитися, напр.: *Зараз виступає (першим виступатиме, виступає) інженер Мироненко; за ним виступатиме (наступним виступатиме, готується до виступу) депутат Савчук*.

Під час офіційних прийомів особи, які їх ведуть повинні говорити спокійно, до кінця фрази голос поступово знижувати, протягом бесіди його часто змінювати. Темп мовлення вони повинні добирати з урахуванням теми, ситуації спілкування та індивідуальних рис мовця. Ввічливе, доброзичливе, уважне їх ставлення до відвідувачів створюватиме атмосферу довірливої, приязної, спокійної розмови.

Відвідувачі, незалежно від того, з якою справою вони прийшли, повинні ясно, чітко і коротко висловлювати своє прохання, належно поводитися, за послугу обов'язково подякувати.

Телефонна розмова складається зі встановлення зв'язку, викладу справи і закінчення.

Службова особа, яка знімає трубку, може назвати себе, свою посаду або місце роботи, а яка телефонує, повинна привітатися, назвати себе або того, кого вона представляє. Якщо треба когось покликати, то використовують формули ввічливості, напр.: *прошу покликати...*, *чи не могли б ви попросити...* На такі питання відповіді будуть залежати від конкретної ситуації, напр.: *прошу зачекати...*, *на жаль, його ще немає*.

Суть справи слід викладати чітко, без зайвих дрібниць. Лаконізм викладу досягається детальним продумуванням головних і другорядних питань, які вимагають короткої і конкретної відповіді.

Закінчує розмову переважно той, хто подзвонив, але якщо співрозмовник старший за віком або службовим становищем, то дають можливість йому закінчити розмову. Незважаючи на вік і становище, обидва співрозмовники повинні використовувати формули ввічливості, напр.: *пробачте за турботу, дякую за увагу, до побачення*.

Під час телефонної розмови потрібно виявляти свою делікатність, вибачатися за те, що відірвали від справ, дякувати за послугу, тоном слів, їх добором передавати своє шанобливе ставлення до співрозмовника.