

Етика ділового спілкування

гр.2 (автослюсарі)

- Правила спілкування в електронному просторі (реферат)
- Форми колективного обговорення проблеми «Ввічливість – основа етикетного спілкування» (у формі презентації)
- Підготовка публічного виступу (скласти план та тези до публічного виступу «Освіта – майбутнє нації»;
- Контрольна робота № 2 (В-2, В-3 (С.Шевчук.Ділове мовлення. К., «Арій», ст. 133,134)
- Створити таблицю – порівняння «Зміни в українському правописі»

ОСНОВНІ ЗМІНИ У ПРАВОПИСІ

1. БЕЗ ВАРІАНТІВ ВЖИВАЮТЬСЯ СЛОВА



ПРОЄКТ, ПРОЄКЦІЯ (ТАК САМО ЯК ІН'ЄКЦІЯ, ТРАЄКТОРІЯ, ОБ'ЄКТ ТА ІНШІ СЛОВА З ЛАТИНСЬКИМ КОРЕНЕМ -ЄСТ-)

ПЛЕСР (PLAY+ER), КОНВЕЄР (CONVEY+ER), ФЕЄРБЕРК

МІНІСУКНЯ, ВІЦЕПРЕЗИДЕНТ, ЕКСМІНІСТР, ВЕБСАЙТ, А ТАКОЖ СЛОВА З ПЕРШИМ ІНШОМОВНИМ КОМПОНЕНТОМ, ЩО ВИЗНАЧАЄ КІЛЬКІСНИЙ ВИЯВ ЧОГО-НЕБУДЬ:

РАЗОМ ПИШЕМО

АРХІ-, АРХИ-, БЛІЦ-, ГІПЕР-, ЕКСТРА-, МАКРО-, МАКСІ-, МІДІ-, МІКРО-, МІНІ-: АРХІСКЛАДНИЙ, ГІПЕРМАРКЕТ, МАКРОЕКОНОМІКА, МІКРОХВІЛІ, МУЛЬТИМІЛЬЙОНЕР, ПРЕМІУМКЛАС, СУПЕРМАРКЕТ, ТОПМЕНЕДЖЕР, ТОПМОДЕЛЬ



ПИШЕМО ОКРЕМО БЕЗ ДЕФІСА

ПІВ ХВИЛИНИ, ПІВ ЯБЛУКА, ПІВ КИЄВА, АЛЕ ОДНИМ СЛОВОМ ЯК ЦІЛІСНЕ ПОНЯТТЯ ПІВОСТРІВ, ПІВЗАХИСНИК, ПІВМІСЯЦЬ

СЛОВА З ПЕРШИМ ІНШОМОВНИМ КОМПОНЕНТОМ АНТИ-, КОНТР-, ВІЦЕ-, ЕКС-, ЛЕЙБ-, ОБЕР-, ШТАБС-, УНТЕР-: АНТИВІРУС, КОНТРУДАР, ВІЦЕПРЕМ'ЄР, ВІЦЕКОНСУЛ, ЕКСЧЕМПІОН, ЕКСМІНІСТР, ЕКСПРЕЗИДЕНТ

РАЗОМ ПИШЕМО



ВПРОВАДЖЕНО ЗМІНИ В ОКРЕМИХ СЛОВАХ, ЗОКРЕМА, СВЯЩЕННИК (ЯК ПИСЬМЕННИК)

ЗАКІНЧЕННЯ -ОЙ ПЕРЕДАЄМО ЧЕРЕЗ -ИЙ: ДОНСЬКІЙ, КРУТІЙ, ЛУГОВСЬКІЙ, ТРУБЕЦЬКІЙ, АЛЕ ТОЛСТОЙ

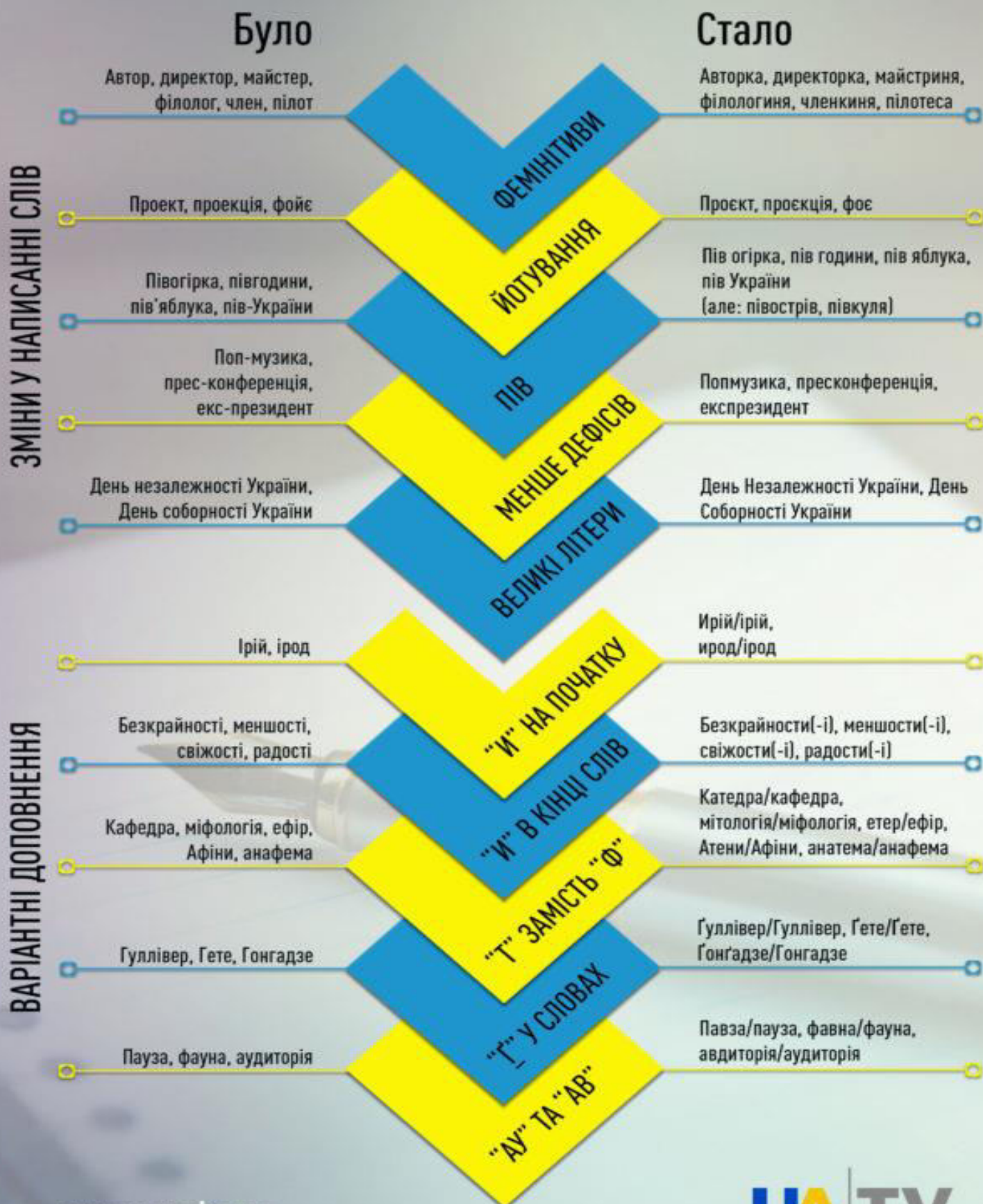
ПРИКМЕТНИКОВІ ЗАКІНЧЕННЯ РОСІЙСЬКИХ ПРИЗВИЩ



СЛІД ПИСАТИ РАЗОМ

СКЛАДНОСКОРОЧЕНІ СЛОВА (МІШАНІ ТА СКЛАДОВІ АБРЕВІАТУРИ) Й ПОХІДНІ ВІД НИХ: АДМІНРЕСЇРС, МІНОСВІТИ, ПРОФСПІЛКА, СВЯТВЕЧІР

НОВИЙ ПРАВОПИС УКРАЇНСЬКОЇ МОВИ



Що змінилося в УКРАЇНСЬКОМУ ПРАВОПИСІ

ZN,UA

Кабмін схвалив новий український правопис і замінив редакцію 1992 року. Нова редакція використовуватиметься в усіх сферах життя українців, що стосуються застосування мови на письмі.

Що змінилося?

Було

	РЕДАКТОР ТАЇСІЯ
	АУДИТОРІЯ
	"ТВИТТЕР"
	ПРОЕКТ
	ЕКС-ПРЕЗИДЕНТ
	ІНДИК
	ХОСТЕЛ
	АФІНИ
	ПІВОГІРКА
	Гуллівер

Стало

	РЕДАКТОРКА ТАЇСІЯ
	АВДИТОРІЯ
	ТВИТТЕР
	ПРОЄКТ
	ЕКСПРЕЗИДЕНТ
	ИНДИК
	ГОСТЕЛ
	АТЕНИ
	ПІВ ОГІРКА
	Ґуллівер

(У деяких випадках обидва варіанти вважаються правильними)

Ознайомитися з повною версією проекту можна на сайті
МІНІСТЕРСТВА ОСВІТИ І НАУКИ.

Консультація

Будь-який акт спілкування складається з кількох етапів:

1. Ретельна підготовка до спілкування. Цей етап передбачає:
 - складання плану майбутнього акту спілкування;
 - збирання матеріалів з предмета спілкування та їх систематизація;
 - умотивування аргументів на користь своєї позиції та контраргументів іншої сторони;
 - обґрунтування свого варіанта рішення та розгляд реакції співрозмовника.
2. Орієнтація в ситуації і встановлення контакту, тобто початок спілкування. На цьому етапі важливо:
 - дбати про створення доброзичливої атмосфери спілкування (доцільно поговорити про спільні інтереси, сказати щось приємне співрозмовникові);

- не протиставляти себе співрозмовникові; ^ демонструвати повагу й увагу до співрозмовника (доброзичливий погляд і усмішка допоможуть установити контакт);
- уникати критики, зверхності та негативних оцінювань.

3. Обговорення питання (проблеми) На цьому етапі доцільно дотримуватися таких правил.

- лаконічно й дохідливо викладати свою інформацію;
- уважно вислуховувати співрозмовника і намагатися адекватно сприймати те, про що він говорить;
- пам'ятати, що спілкуванню характерний діалоговий характер;
- аргументувати свою позицію: наводити переконливі докази. Аргументування - це важливий спосіб переконання за допомогою вмотивованих, обґрунтованих логічних доказів.

4. Прийняття рішення. Щоби прийняти правильне рішення, варто:

- запропонувати кілька варіантів вирішення проблеми;
- уважно вислухати аргументи співрозмовника щодо можливого рішення;
- визначити за настроєм співрозмовника момент для закінчення зустрічі й запропонувати кращий варіант прийняття рішення;

Вправа. Прочитайте текст, выпишіть синоніми до слова ВВІЧЛИВІСТЬ, за поданим взірцем поясніть їх значення

Ввічливість - основа фахового спілкування В Україні завжди високо цінувалася ввічливість у ставленні до людей Про це, зокрема, свідчить чимало слів на позначення цієї якості ввічливий, вихований, Гречний, запобігливий, люб'язний обхідливий поштивий, привітний, уважний, чемний, шанобливий Цю низку синонімів суттєво доповнюють слова, запозичені з інших мов галантний, делікатний, коректний, куртуазний, тактовний тощо Головним у цій низці є слово ввічливий Інші синоніми називають різні відтінки ввічливості Ввічливість - це чемність, дотримання правил пристойності у вчинках і в мовленні, вияв вихованості Це основа етикетної поведінки, невід'ємна ознака нормальних взаємин між людьми Ще великий князь Володимир Мономах (1053-1125) у славетному «Поученні», звертаючись до своїх дітей та всіх, хто слухатиме цю його «грамотицю», радив «при старших годиться мовчати, премудрих слухати», «бесіду вести без лукавства, а щонайбільше розумом вбирати», «не лютувати словом, не ганьбити нікого в розмові», «брехні остерігатись», «не проминути ніколи людину, не привітавши й, і добре слово їй мовити» Подібно міркували люди в шип часи та в інших краях Іспанський філософ XVII ст Бальтасар Грасіан писав «Грубість шкодить усьому, навіть справедливому і розумному, люб'язність усе скрашує позолотить „ні", підсолодить істину, підрум'янить навіть старість У всіх правилах важливо «як» » Оце «як» - як сказано, написано, поглянуто, відреаговано, як сидимо, вітаємось, їмо, жестикулюємо гощо - для культури спілкування має першорядне значення Дуже часто саме від нього залежить успіх чи неуспіх контактів між людьми (Я РадевичВинницький) Взірець Ввічливий - який дотримується правил пристойності, виявляє уважність, чемний.

ПРЕЗЕНТАЦІЯ ЯК РІЗНОВИД ПУБЛІЧНОГО МОВЛЕННЯ

Уміння представляти проекти (презентації), звітувати, переконувати, якісно інформувати аудиторію є досить важливою складовою професюграми майбутнього фахівця

Презентація - спеціально організоване спілкування з аудиторією, мета якого переконати або спонукати п до певних дій Презентацію здійснюють через три канали вербальний - те, що я говорю, вокальний - те, як я говорю, невербальний - вираз очей, жести, рухи Вплив на аудиторію суттєво посилюється завдяки володінню вокальним і невербальним засобами. Презентація може бути успішною і неуспішною.

Успішна - це презентація, під час якої досягнуто поставлену мету.

Неуспішна - аудиторію не вдалося переконати, підсумком стало розчарування як аудитори, так і презентатора.

Основними причинами неуспішної презентації є

- нездатність подолати хвилювання перед великою аудиторією,
- недоліки у плануванні й підготовці презентації,
- погано організований, неструктурований зміст,
- недостатній контакт з аудиторією,
- неухажність до деталей, відсутність відчуття часу,
- неефективне використання наочних засобів,
- перевантаження інформацією

Важливим для успіху презентації є її планування

План презентації

1 Мета і завдання презентації

2 Тема і предмет презентації

3 Аудиторія, на яку спрямована презентація.

4 Початок і тривалість виступу

5 Місце проведення презентації .

Сучасному фахівцеві часто доводиться готувати і виголошувати публічні виступи як у межах своєї установи, так і поза нею Ефективній підготовці сприяють засоби РошегРоіпі, що є складовою пакета Місгозой ОШсе Вони дають змогу за допомоги комп'ютера досить швидко підготувати набір слайдів, що супроводжує виступ Цей набір називається презентацією Слайди можна подати як у чорно-білш гамі, так із використанням різних кольорових схем і видів оформлень, створених як професійними дизайнерами, так і автором презентації Слайди можуть містити текст, таблиці, діаграми, рисунки, відеоклши, звуковий супровід тощо Розрізняють такі види презентацій Презентація за сценарієм - це традиційна презентація зі слайдами, доповнена засобами показу кольорової графіки й анімації з виведенням відеоматеріалу на великий екран або монітор Використання аншацшного тексту в поєднанні з діаграмами, графіками та ілюстраціями дає змогу зосередити увагу слухачів на основних твердженнях і сприяє кращому запам'ятовуванню інформації Озвучує матеріал зазвичай сам ведучий Інтерактивна презентація - це діалог користувача з

комп'ютером Користувач приймає рішення, який матеріал для нього важливий, і вибирає на екрані потрібний об'єкт за допомоги миші або натисненням на клавіші У цьому випадку видається інформація, на яку є запит Інтерактивна презентація дає змогу здійснювати пошук інформації, заглиблюючись в неї настільки, наскільки це було передбачено розробником презентації Така презентація захоплює користувача і утримує його увагу Автоматична презентація - це закінчений інформаційний продукт, перенесений на відеоплівку, дискету, компакт-диск і розісланий потенційним споживачам з метою виявлення їхньої зацікавленості Навчальна презентація призначена допомогти викладачеві забезпечити зручне і наочне викладання теоретичного і практичного матеріалу Навчальні презентації переділяються на такі види ^ презентації-семшари, ^ презентації для самоосвіти, ^ презентації-порадники У навчальних можуть використовуватися всі інші види презентацій Успіх будь-якої презентації, незалежно від її мети, типу, теми, складу аудиторії, визначається умінням доповідача презентувати свій задум.

КУЛЬТУРА СПРИЙМАННЯ ПУБЛІЧНОГО ВИСТУПУ. ВИДИ ЗАПИТАНЬ

Важливим компонентом техніки професійного спілкування є вміння слухати Слухання не просто мовчання, а активна діяльність, своєрідна робота, якій передують бажання почути, інтерес до співрозмовника Розпізнання істинного змісту повідомлення або поведінки означає перший крок до правильного вибору засобів впливу на співрозмовника Часто заважає слухати зосередженість на власних думках, проблемах або бажаннях, іноді буває так, що формально ми чуємо партнера, а насправді - ні, тобто виникає «псевдослухання», імітація уваги до співрозмовника. Поширеним є «агресивне» слухання - прагнення якомога швидше висловити власні погляди і судження, не беручи до уваги позицію партнера. «Вибіркове» слухання дає можливість зосередитися лише на деяких деталях повідомлення, найбільш важливих або цікавих для

Розглядаючи слухання як елемент техніки професійного спілкування, виділяють два його типи: пасивне й активне.

Пасивне - це таке слухання, за якого відсутні дії реципієнта, що інформували б про те, чи сприйняли й зрозуміли його повідомлення.

З метою кращого порозуміння співрозмовників рекомендують використовувати техніку активного слухання: з'ясування, дослівного повторювання, перефразовування і резюмування. З'ясування полягає у зверненні до співрозмовника за уточненнями та у постановці перед ним відкритих запитань. Дослівне повторювання - відтворення частини висловлення партнера або усієї його фрази. Воно допомагає зосередитися на його словах й постійно стежити за міркуваннями співрозмовника. Повторювання дає змогу партнерові зрозуміти, що його чують і сприймають. Перефразовування - коротке відтворення основного змісту повідомлення співрозмовника, сутності його висловлення. Резюмування використовується, якщо під час виступу увага переключається на інше, нерідко другорядне питання.

Під час сприймання публічного виступу слухачів зазвичай дратують:

- розповіді про особисті справи;
- банальність (розмова про відомі всім речі, повторення жартів та афоризмів);
- пасивність (підтакування співрозмовникові та небажання висловлювати умотивовану думку);
- самозаглиблення (зосередженість лише на своїх успіхах і проблемах);
- надмірна серйозність; відсутність такту, схильність до спішних висновків;
- гордовитість і зневага до співрозмовника;
- брутальність, надмірна балакучість.

Логічності виступу сприяють питальні конструкції, оскільки розвиток суджень відбувається шляхом переходу від раніше відомого до нового, більш точного твердження. Ставлячи питання, формують відповідь на нього. Функції питальних висловлювань визначаються їх місцем в структурі тексту

виступу і комунікативним завданням. За їх допомоги окреслюють проблему, викладають нову інформацію. Розрізняють такі види запитань, якими послуговуються під час виголошення і сприймання публічного виступу.

Види запитань

Закрите запитання - це запитання, на яке можна відповісти однозначно, наприклад: «так/ні», назвати точну дату, ім'я або число тощо, їх використовують, щоб отримати конкретну інформацію, уточнити твердження, сфокусувати розмову.

Відкриті запитання - це запитання, на які важко відповісти одним словом. Воно зазвичай починається словами чому, навіщо, у який спосіб, яка ваша думка з цього приводу, що ви могли б нам запропонувати тощо - це вимагає розгорнутої відповіді. Ними послуговуються на початку дискусії.

Альтернативні запитання - це щось середнє: ставлять їх у формі відкритого запитання, але при цьому пропонують варіанти відповіді.

Риторичні запитання не потребують відповіді на відміну від звичайних. До них вдаються у двох випадках:

- 1) відповідь і так усім слухачам відома, треба тільки актуалізувати її для сприймання слухачем;
- 2) таке запитання, на яке ніхто не знає відповіді або її й зовсім не існує, на взірць: Хто винен? Що робити? Куди йдемо?

. Підтверджу вальні запитання (техніка Сократа): одержати від співрозмовника низку відповідей «так», щоб або створити атмосферу згоди, або додати розмові інерції та змусити вимовити «так» на головне запитання. Це можна зробити за допомоги зв'язок, тобто фраз, складених за схемою: спочатку твердження, потім запитання, що потребує твердження. Стандартні зв'язки: Правда? Ви згодні? Справді? Правильно? Дійсно? Чи не так? Чи не правда?

Спрямовувальні запитання використовують тоді, коли потрібно скерувати розмову у потрібному напрямку. Запитання-кристалізатори допомагають шліфувати думку.

Інформаційні запитання забезпечать отримання інформації.

Однополюсні запитання віддзеркалюють запитання співрозмовника.

Проблемні запитання формулюють мету виступу, мікротемі, визначають завдання.

Провокаційні запитання підбурюють на певні дії, спонукають до бажаних.

Навідні запитання стимулюють мислення, спрямовують хід думок у потрібному напрямку (Що б трапилося, якщо ? Чи віддаєте ви перевагу ?), на отримання відповіді, яка зміцнить позицію промовця (Так, Ви думаєте, що було б доцільно ?)

Прикінцеві запитання використовують на етапі завершення розмови, виступу, їм мають передувати одне-два підтверджувальні запитання Наприклад Чи переконалися ви, наскільки ця думка є слушною ? Чи зміг я вас переконати, у чому перевага саме цієї пропозиції ? Потім без додаткового переходу можна ставити прикінцеве запитання Уміле використання промовцем у своєму виступі різних запитань сприятиме ефективному сприйманню слухачами виступу.

