

**ЛЬВІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ДАНИЛА ГАЛИЦЬКОГО
Кафедра українознавства**

Тетяна Єщенко

МОВЛЕННЄВА КОМУНІКАЦІЯ ЛІКАРЯ

**практикум з курсу вибіркової компоненти для
студентів другого (магістерського) рівня
вищої освіти галузі знань 22 «Охорона
здоров'я» спеціальності 228 «**Педіатрія**»**



Львів - 2023

Єщенко Т.А. Мовленнєва комунікація лікаря : [практикум з курсу вибіркової компоненти для студентів денної форми навчання другого (магістерського) рівня вищої освіти галузі знань 22 «Охорона здоров'я» спеціальності 228 «Педіатрія»] / Т.А. Єщенко . Львів : Львівський національний медичний університет імені Данила Галицького, 2023. 27 с.

У посібнику подано базові поняття програми курсу, окреслено мету, структуру дисципліни; уміщено плани семінарських занять з курсу, список рекомендованої літератури, вправи і завдання для закріплення теоретичного матеріалу.

Для студентів медичних ЗВО, всіх, хто цікавиться проблемами мовної комунікації.

РЕЦЕНЗЕНТ : проф. Вінтонів Михайло Олексійович, доктор філологічних наук, завідувач кафедри сучасної української мови Київського педагогічного університету імені Бориса Грінченка

Обговорено на засіданні кафедри українознавства Львівського національного медичного університету імені Данила Галицького
31 травня 2022 року (протокол №10)

Ухвалено на засіданні методичної комісії факультету іноземних студентів Львівського національного медичного університету імені Данила Галицького
31 травня 2022 року (протокол №4)

ПЕРЕДМОВА

Дисципліна «Мовленнєва комунікація лікаря» є курсом за вибором студента і вивчається на 1 курсі у першому семестрі відповідно до Стандарту вищої освіти *другого (магістерського) рівня* галузі знань 22 «Охорона здоров'я», спеціальності 222 «Медицина», освітньої програми *магістра* медицини. На вивчення відводиться 3 кредити (90 годин), з яких 12 лекційних занять, 18 год – практичні заняття, 60 годин – самостійна робота студента (далі – СРС). Підсумковим контролем є залік.

Опис навчальної дисципліни (анотація) «Мовленнєва комунікація лікаря» як навчальна дисципліна:

а) ґрунтується на отриманих під час навчання у середній загальноосвітній школі базових знаннях із сучасної української літературної мови;

б) закладає основи фахової мови медика, з перспективою використання здобутих знань у професійній діяльності;

в) продовжує формувати мовну компетенцію, комунікативні навички майбутніх спеціалістів та сприяє становленню національно свідомої особистості.

Предметом вивчення навчальної дисципліни є основи сучасного професійного мовлення, медична комунікація, правила побудови діалогічного, монологічного, полілогічного фахового мовлення, культура наукової та професійної української мови, формування навичок і вмінь з актуальних видів професійної мовленнєвої діяльності.

Міждисциплінарні зв'язки: інтегрується з дисциплінами українознавчого спрямування та з іншими дисциплінами на рівні використання фахової нормативної лексики (медичної термінології);

Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою викладання навчальної дисципліни «Мовленнєва комунікація лікаря» є продовження формування національно-мовної особистості, комунікативних навичок майбутніх спеціалістів, студіювання особливостей фахової мови.

Основними **завданнями** вивчення дисципліни «Мовленнєва комунікація лікаря» є:

- засвоєння основоположних понять з курсу «Мовленнєва комунікація лікаря»;
- усвідомлення значущості державної мови в професійному спілкуванні;
- оволодіння основами фахової мови медика;
- опанування норм укладання медичних текстів.

Компетентності та результати навчання, формуванню яких сприяє дисципліна (взаємозв'язок нормативним змістом підготовки здобувачів вищої освіти, сформульованим у термінах результат навчання у Стандарті).

Згідно з вимогами стандарту дисципліна забезпечує набуття студентами **компетентностей**:

- *інтегральна*: здатність розв'язувати складні практичні проблеми і завдання в процесі навчання;
- *загальні*: здатність навчатися; здатність продукувати нові ідеї (творчість); здатність шукати, обробляти та аналізувати інформацію з різних джерел; здатність до професійного (усного та письмового)

спілкування фаховою мовою; здатність до безперервного навчання та саморозвитку, самостійної праці.

- *спеціальні (фахові, предметні)*: професійні знання, вміння та навички фахового спілкування, володіння вербальними та невербальними засобами вираження думки.

Результати навчання:

1. Уміння застосовувати лексико-граматичні категорії сучасної української літературної мови для вироблення оптимальної мовної поведінки в професійній сфері.
2. Володіння термінологічною лексикою, навичками роботи з вузькоспеціалізованими словниками.
3. Аналіз доцільності використання лексичних, морфологічних, синтаксичних мовних засобів відповідно до комунікативних намірів.
4. Опанування усними та писемними нормами мовленнєвого етикету в професійній діяльності лікаря.
5. Знання жанрових особливостей публічного виступу.
6. Здатність диференціювати функціональні стилі сучасної української літературної мови загалом та ознайомитись з дистинктивними ознаками наукового медичного тексту.
7. Розвиток навичок укладання основних адміністративно-канцелярських та медичних документів, а також редагування перекладних текстів.

Теми практичних занять з курсу «Мовленнєва комунікація лікаря»

№	ТЕМА	Кіль- ть год.
1	Тема 1 Логіко-емоційні, етичні та психологічні первні мовленнєвої комунікації. Мовний вплив як наука та ефективність спілкування лікаря. Основні форми комунікативної поведінки лікаря. Характеристика мовного впливу. Основні поняття мовного впливу: комунікативні невдачі, чинники мовного впливу, комунікативна позиція, способи мовного впливу на особистість. Мовний вплив і маніпулювання. Поняття «ефективний мовний вплив». Умови ефективного мовного впливу. Комунікативні бар'єри у спілкуванні «лікар-пацієнт»	4
2	Тема 2 Культура спілкування. Невербальний і вербальний мовні впливи. Функції невербальних сигналів. Співвідношення вербальних і невербальних сигналів у спілкуванні. Види невербальних сигналів.. Чинник погляду, фізичної поведінки, організації простору спілкування. Вербальний мовний вплив. Чинник дотримання комунікативної норми, встановлення контакту із співрозмовником, змісту мовлення, мовного оформлення, стилю спілкування, обсягу повідомлення, розташування повідомлення, чинник адресата	2

3	<p>Тема 3 Види публічних виступів та їхня структура Функції публічних виступів. Основні вимоги до публічного виступу. Ефективність усної мови. Труднощі публічного виступу. Загальні вимоги до публічного виступу. Способи підготовки до усного виступу</p> <p>Тема 6 Робота над усною формою виступу. Розмовність стилю. Простота викладу тексту виступу. Конкретність змісту тексту виступу. Різноманітність номінативних засобів. Риторичні фігури. Передача графічних знаків в сні ому мовленні. Виразність мовлення. Структура публічного виступу. Вибір теми. Позначення структурних частин виступу. Місце важливої інформації. Види планів виступу</p>	2
4	<p>Тема 4 Поведінка оратора в аудиторії Зовнішній вигляд. Манера виступу. Рух під час виступу. Погляд. Пози та жести. Голос, темп, інтонація. Індивідуальність оратора. Прийоми боротьби з хвилюванням під час виступу. Види аудиторії частин виступу. Місце важливої інформації. Види планів</p>	2
5	<p>Тема 5 Підтримування уваги аудиторії під час виступу та його завершення. Аргументація мовлення лікаря Періоди уваги. Прийоми підтримування уваги. Функції завершення публічного виступу. Варіанти закінчень. Тези та аргументи. Переконливість аргументів. Правила аргументації. Способи аргументації. Універсальні прийоми ефективною аргументації. Логічні докази та емоційний вплив. Логічна аргументація. Різновиди логічних помилок</p>	2
6	<p>Тема 6 Інформаційний виступ і його основні особливості Основні різновиди інформаційних виступів. Загальні правила підготовки інформаційних виступів</p>	2
7	<p>Тема 7 Психологічні типи людей та їхня поведінка в діловому спілкуванні. Способи реагування на некоректну поведінку співрозмовника. Уміння слухати</p>	2
8	<p>Тема 8 Техніка мовленнєвої комунікації і тактики спілкування. Пряма та непряма тактики спілкування. Конфлікт та мовні методи його розв'язання. Полеміка у спілкуванні</p>	2
	Разом	18

Самостійна робота з курсу «Мовленнєва комунікація лікаря»

№	ТЕМА	Кіль- ть год.
1	Тема 1 Основні форми комунікативної поведінки лікаря. Характеристика мовного впливу. Основні поняття мовного впливу: комунікативні невдачі, чинники мовного впливу, комунікативна позиція, способи мовного впливу на особистість.	8
2	Тема 2 Функції невербальних сигналів. Співвідношення вербальних і невербальних сигналів у спілкуванні. Види невербальних сигналів.. Чинник погляду, фізичної поведінки, організації простору спілкування. Вербальний мовний вплив.	8
3	Тема 3. Простота викладу тексту виступу. Конкретність змісту тексту виступу. Різноманітність номінативних засобів. Риторичні фігури. Передача графічних знаків в сні ому мовленні. Виразність мовлення. Структура публічного виступу. Вибір теми. Позначення структурних частин виступу. Місце важливої інформації. Види планів виступу	8
4	Тема 4. Індивідуальність оратора. Прийоми боротьби з хвилюванням під час виступу. Види аудиторії	8
5	Тема 5. Переконливість аргументів. Правила аргументації. Способи аргументації. Універсальні прийоми ефективною аргументації. Логічні докази та емоційний вплив. Логічна аргументація. Різновиди логічних помилок	8
6	Тема 6. Інформаційний виступ і його основні особливості Основні різновиди інформаційних виступів. Загальні правила підготовки інформаційних виступів	8
7	Тема 7 Психологічні типи людей та їхня поведінка в діловому спілкуванні Способи реагування на некоректну поведінку співрозмовника. Уміння слухати	10
8	Тема 8 Техніка мовленнєвої комунікації і тактики спілкування. Пряма та непряма тактики спілкування. Конфлікт та мовні методи його розв'язання. Полеміка у спілкуванні	2
	Разом	60

Оцінювання самостійної роботи студентів

Самостійна робота, яку студент виконує при підготовці до аудиторного заняття, оцінюється під час поточного контролю теми на відповідному занятті. Засвоєння тем, які виносяться лише на позааудиторну самостійну роботу, контролюється на підсумковому занятті.

Методи навчання

При проведенні практичних занять використовуються такі методи навчання: *діагностування* (бесіда, спостереження, тестування, творчі та самостійні роботи); *інформування* (демонстрація, консультування, розповідь, групове навчання, підсумковий тестовий модульний контроль); *самостійна робота* (дослідження наукових та інформаційних джерел); *практична робота* (виконання тренувальних вправ та завдань); *розвиток творчої діяльності* (здійснення мовних розвідок); *операційний метод* (ділові ігри, самокритика, розв'язання комунікативних ситуацій).

Методи контролю

Поточна навчальна діяльність студентів контролюється на практичних заняттях відповідно до конкретних цілей та під час індивідуальної роботи викладача зі студентами.

Рекомендується застосовувати такі засоби діагностики рівня підготовки студентів:

- усне опитування згідно з розробленими викладачем методичними вказівками;
- система тренувальних вправ і творчих завдань;
- блок тестових завдань;
- самостійна робота;
- написання наукових повідомлень та творчо-пошукових робіт.

Поточний контроль здійснюється під час проведення навчальних занять і має на меті перевірку засвоєння студентами навчального матеріалу (необхідно описати форми проведення поточного контролю під час навчальних занять за 4-ри бальною (національною) шкалою). Форми оцінювання поточної навчальної діяльності мають бути стандартизованими і включати контроль теоретичної та практичної підготовки.

Оцінювання поточної навчальної діяльності. Під час оцінювання засвоєння кожної теми за поточну навчальну діяльність студенту виставляються оцінки за 4-ри бальною (національною). При цьому враховуються усі види робіт, передбачені програмою дисципліни. Студент має отримати оцінку з кожної теми для подальшої конвертації оцінок у бали за багатобальною (200-бальною) шкалою.

Форма підсумкового контролю успішності навчання (залік)

Семестровий залік - це форма підсумкового контролю, що полягає в оцінці засвоєння студентом навчального матеріалу виключно на підставі результатів виконання ним певних видів робіт на практичних, семінарських або лабораторних заняттях. Семестровий залік з дисциплін проводиться після закінчення її вивчення, до початку екзаменаційної сесії.

Схема нарахування та розподіл балів, які отримують студенти:

Для дисциплін формою підсумкового контролю яких є залік:

Максимальна кількість балів, яку може набрати студент за поточну навчальну діяльність при вивченні дисципліни становить 200 балів.

Мінімальна кількість балів, яку повинен набрати студент за поточну навчальну діяльність для зарахування дисципліни становить 120 балів.

Розрахунок кількості балів проводиться на підставі отриманих студентом оцінок за 4-ри бальною (національною) шкалою під час вивчення дисципліни, шляхом обчислення середнього арифметичного (СА), округленого до двох знаків після коми. Отримана величина конвертується у бали за багатобальною шкалою таким чином:

$$x = \frac{CA \times 200}{5}$$

Для зручності наведено таблицю перерахунку за 200-бальною шкалою:

Перерахунок середньої оцінки за поточну діяльність у багатобальну шкалу для дисциплін, що завершуються заліком

4-бальна шкала	200-бальна шкала
5	200
4.97	199
4.95	198
4.92	197
4.9	196
4.87	195
4.85	194
4.82	193
4.8	192
4.77	191
4.75	190
4.72	189
4.7	188
4.67	187
4.65	186
4.62	185
4.6	184
4.57	183

4.52	181
4.5	180
4.47	179
4-бальна шкала	200-бальна шкала
4.45	178
4.42	177
4.4	176
4.37	175
4.35	174
4.32	173
4.3	172
4.27	171
4.24	170
4.22	169
4.19	168
4.17	167
4.14	166
4.12	165
4.09	164

4.07	163
4.04	162
4.02	161
3.99	160
3.97	159
3.94	158
4-бальна шкала	200-бальна шкала
3.92	157
3.89	156
3.87	155
3.84	154
3.82	153
3.79	152
3.77	151
3.74	150
3.72	149
3.7	148
3.67	147
3.65	146

3.62	145
3.57	143
3.55	142
3.52	141
3.5	140
3.47	139
3.45	138
3.42	137
3.4	136
4-бальна шкала	200-бальна шкала
3.37	135
3.35	134
3.32	133
3.3	132
3.27	131
3.25	130
3.22	129
3.2	128
3.17	127

3.15	126
3.12	125
3.1	124
3.07	123
3.02	121
3	120
Менше 3	Недос- татньо

Самостійна робота студентів оцінюється під час поточного контролю теми на відповідному занятті. Засвоєння тем, які виносяться лише на самостійну роботу контролюється при підсумковому контролі.

Ранжування з присвоєнням оцінок „А”, „В”, „С”, „D”, „Е” проводиться для студентів даного курсу, які навчаються за однією спеціальністю і успішно завершили вивчення дисципліни. Студенти, які одержали оцінки FX, F («2») не вносяться до списку студентів, що ранжуються. Студенти з оцінкою FX після перескладання автоматично отримують бал „Е”.

Бали з дисципліни для студентів, які успішно виконали програму, конвертуються у традиційну 4-ри бальну шкалу за абсолютними критеріями, які наведено нижче у таблиці:

Бали з дисципліни	Оцінка за 4-ри бальною шкалою
Від 170 до 200 балів	5
Від 140 до 169 балів	4
Від 139 балів до мінімальної кількості балів, яку повинен набрати студент	3
Нижче мінімальної кількості балів, яку повинен набрати студент	2

Оцінка ECTS у традиційну шкалу не конвертується, оскільки шкала ECTS та чотирибальна шкала незалежні.

Об’єктивність оцінювання навчальної діяльності студентів перевіряється статистичними методами (коефіцієнт кореляції між оцінкою ECTS та оцінкою за національною шкалою).

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

письмового мовлення (з розрахунку не менше 200 слів тексту)

Письмова робота оцінюється однією оцінкою на основі таких критеріїв за стобальною шкалою:

- орфографічні та пунктуаційні помилки оцінюються однаково;
- помилка в тому самому слові, яке повторюється в диктанті кілька разів, вважається однією помилкою;
- помилки на те саме правило, але в різних словах вважаються різними помилками;
- розрізняють грубі і не грубі помилки, тобто такі, які не мають істотного значення для характеристики грамотності вступника (перелік не грубих помилок визначається програмою з української мови).

Оцінка 5-ти бальна	Кількість помилок	Оцінка 5-ти бальна	Кількість помилок
«5»	-	«4»	5 грубих
	1 виправлення		5 грубих + 1 негруба
	2 виправлення		5 грубих + 2 негрубі
	3 виправлення		6
	1 негруба		6 грубих + 1 негруба
	1 негруба + 1 виправлення		6 грубих + 2 негрубі
	1 негруба + 2 виправлення		7 грубих
	1 негруба + 3 виправлення		7 грубих + 1 негруба
	1 груба		8 грубих
	1 груба + 1 виправлення		9 грубих
	1 груба + 2 виправлення		9 грубих + 1 негруба
	1 груба + 3 виправлення		10 грубих
«5»	1 груба + 1 негруба	«3»	10 грубих + 1 негруба
	2 грубі		11 грубих
	2 грубі + 1 виправлення		12 грубих
	2 грубі + 1 негруба		12 грубих + 1 негруба
	3 грубі		13 грубих
	3 грубі + 1 виправлення		13 грубих + 1 негруба
«5»	3 грубі + 2 виправлення	«2»	14 грубих
	3 грубі + 1 негруба		14 грубих + 1 негруба
	3 грубі + 2 негрубі		15 грубих
	4 грубі		16 грубих
	4 грубі + 1 виправлення		17 грубих
	4 грубі + 2 виправлення		18 грубих
	4 грубі + 1 негруба		19 грубих
	4 грубі + 2 негрубі		20 грубих і більше

«5» балів ставиться за бездоганно виконану роботу, при відсутності жодного виправлення.

До не грубих відносять такі помилки:

- у винятках усіх правил;
- у написанні великої букви в складних власних найменуваннях;
- у випадках написання разом і окремо префіксів у прислівниках, утворених від іменників з прийменниками;
- у випадках, коли замість одного знаку поставлений інший;
- у випадках, що вимагають розрізнення не і ні (у сполученнях: не хто інший, як...; не що інше, як...; ніхто інший не...; ніщо інше не...);
- у пропуску одного зі сполучуваних розділових знаків або в порушенні їх послідовності;
- у заміні українських букв російськими.

За наявності у тексті більше п'яти поправок оцінка знижується на один бал.

Методичним забезпеченням з вивчення дисципліни є презентації, тематичні таблиці до кожної теми, дошка, стаціонарні стенди, спеціалізовані підручники, словники та довідники, картки із завданнями для тестового контролю, методичні розробки для викладачів та методичні вказівки для студентів до практичних занять.

Практичні вправи і завдання

Завдання 1. Ознайомтеся з типами питань та їх функціональними призначеннями у діловій комунікації. До кожного з них доберіть власні приклади.

№	Різновид питань	Сутність	Використання	Мовні приклади
1	«Закриті» питання	На них можна відповісти тільки «так» або «ні». Зазвичай починаються з дієслова чи займенника	Для прискорення одержання згоди або для підтвердження попередніх домовленостей	<i>Ви згодні?</i>
2	«Відкриті» питання	На них не можна відповісти тільки «так» або «ні», бо вони потребують додаткового пояснення. Зазвичай починаються зі слів: «Що», «Де», «Коли», «Скільки», «Чому»	Для отримання додаткової інформації	<i>Яка Ваша думка про ...?</i>
3	Риторичні питання	Не потребують обов'язкової відповіді саме в цю мить розмови	Для формулювання невирішених проблем, забезпечення підтримки вашої позиції, активізації слухання	<i>То ж якою буде кібернетика в третьому тисячолітті?</i>
4	«Зламні» питання	Утримують бесіду в суворо встановленому напрямку або актуалізують нові проблеми	Для зміни теми, а також подолання опору співбесідника, оскільки при відповіді на них можна	<i>Яким Ви собі уявляєте рішення проблеми?</i>

			виявити вразливі місця його позиції	
5	Питання для розмірковування	Дають можливість ретельно обдумувати і коментувати сказане	Для внесення співбесідником коректив у викладену позицію	<i>Чи правильно я зрозумів думку про те, що...?</i>
5	Інформаційні питання	Завжди торкаються конкретного предмета розмови. Відповіді містять відомості про щось	Для збирання інформації, даних, відомостей про щось	<i>Чи не могли б Ви надати мені про...?</i>
6	Контрольні (уточнювальні) питання	Дозволяють дізнатися, чи зрозумів співбесідник зміст вашої з ним розмови	Для встановлення зворотного зв'язку	<i>Чи все Вам зрозуміло...?</i>
7	Зустрічні питання	Ставляться на попереднє запитання і дають можливість схилити співбесідника до певного вибору	Для обробки і підведення партнера до рішення, що вигідне для вас	Скільки коштує медичне обладнання? А яка Ваша ціна?
8	Альтернативні питання	Надають свободу вибору мовцю і можливість швидко вирішити проблему	Для уточнення і виявлення думки співбесідника з 2-3 альтернатив	<i>Коли краще призначити Вам зустріч в понеділок чи у вівторок?</i>
9	Спрямовувальні питання	Дозволяють керувати перебігом професійної бесіди, спрямовувати її в потрібному для вас напрямку	Для регламентованого ведення бесіди	<i>Що ж, повернімося до питання про</i>?
10	Провокаційні питання	Вони кидають виклик, підбурюють до викриття	Для з'ясування того, чи розуміє ваш співбесідник реальну ситуацію	<i>Чи впевнені ви, що зможете продавати ліки за цією ціною?</i>
11	Вступні питання	Вони ставляться на попереднє запитання і дають можливість схилити співбесідника до вигідного для вас рішення	Для обробки і підведення партнера до рішення, що вигідне для вас	<i>Сьогодні ми розглянемо такі питання...?</i>
12	Завершальні питання	Використовуються в кінці розмови	Для завершення бесіди	<i>Чи зміг я вас упевнити, в чому вигода?</i>

Завдання 2 Укладіть питання для проведення інтерв'ю для газети, журналу, телебачення або радіо з відомим представником вашої професійної сфери.

Завдання 3. Подискутуйте: 1) про те, що впливає на вибір професії; 2) про те, які професії на сьогодні є найпрестижніші; 3) про значущість вашої майбутньої професії.

Завдання 4. Визначте у висловах: 1) авторське «ми» («множинна скромність»); 2) величальне «ми», яке існувало в українській мові до XVIII ст.; 3) гіперпошанне «Ви»; 4) пошанне «Ми».

1. Де головний лікар? Вони затримуються... 2. Нами встановлено... 3. Ви правильно вчинили... 4. Я від директора. Вони дозволили... 5. Ми з'ясували... 6. Нам було важливо встановити... 7. Мелентій Хрибтович, наречений єпископом Володимирським і архимандритом Київським Печерським. 8. На нашу думку... 9. У нашому звіті... 10. Зауважимо, що... 11. Ви гідні... 12. Вашою пропозицією присутні ознайомилися... 13. Ви (брате, сестро, мати, батько)...

Завдання 5. Прокоментуйте, чи правильно вжито слова-регулятиви «Пан, пані, добродій» і под.

1. Пане Гнате Прокоповичу. 2. Пропоную до складу президії пана Аркадія Козицького, пана Віталія Скакуна, пана Святослава Кобзаря, пана Василя Холодницького. 3. У матеріалах «Нові інформаційні технології» (ГУ. - № 3. – 2011) допущено помилки. Просимо вибачення у шановних пані. 4. Шановна громада! 5. Шановні панно і панове! 6. Шановно панство! 7. Добродій міністр! 8. Паничу секретар! 9. Шановна приятелька! 10. Пані Сардарчук, знайомтеся з добродієм Лук'янцем. 11. Вельмишановна колега!

Завдання 6. Випишіть окремо у дві колонки етикетні конструкції, які належать до розмовного і книжного стилів.

Добрий ранок! Доброго ранку! Добрий день! Доброго дня! Добридень! Добрий вечір! Здрастуйте! Здоров був! Доброго здоров'я! Моє шанування! Вітаю Вас! Радий вітати Вас! Скільки літ, скільки зим! Яким вітром? Салют! Радий (рада) вас бачити (вітати)! Кого я бачу! Добрий полуденок! Дай, Боже! Дай, Боже, щастя! Боже, помагай! Помагайбі! З неділею святою будьте здорові! Здоровенькі були! Добрий досвіток! Добривечір! Добраніч! Драстуйте! Слава Україні! Слава Йсу! Як ся маєте?

Завдання 7. Прочитайте речення, спишіть їх. Розкрийте дужки, обираючи правильний варіант відповіді.

1. Вітаючись, (не)/добирайте ту вітальну формулу, яка (не)/доречна для даної ситуації. 2. Вітаючись, (не)/привітно (не)/посміхайтесь. 3. (Не)/дивіться людині у вічі. 4. Вітаючись, (не)/ тримайте руки в кишенях. 5. (Не)/зніміть рукавички (у рукавичках (не)/може дозволити собі вітатися жінка). 6. Якщо ви молодший, (не)/вітайтеся першим. 7. Якщо ви кудись зайшли (до установи, до квартири), (не)/вітайтеся першим (першою). 8. Жінку (не)/повинен вітати чоловік (руку для вітання першою подає жінка). 9. Підлеглий (не) повине привітати свого керівника (а руку (не)/може подати першим керівник). 10. Незалежно від віку, статі, посади тощо першим (першою) (не)/вітається той (та), хто заходить до кімнати (кабінету). 11. Ідучи в гості, не забудьте, що першою (не) маєте привітати господиню, потім господаря, потім гостей ((не)/у тому порядку, як вони сидять).

Завдання 8. Утворіть діалогові форми, використовуючи мовні конструкції знайомлення: *Будьмо знайомі! Я хотів би з Вами познайомитися. Ви б не проти, щоб ми познайомилися? Дозвольте відрекомендуватися. Знайомтеся. Рекомендую Вам (...). Маю за велику шану рекомендувати Вам (...). Дозвольте познайомити Вас. Моє ім'я (...). З ким маю честь розмовляти? Ми, здається, не знайомі? Перепрошую, з ким я розмовляю?*

Завдання 9. Укладіть словесне ціле (5 – 6 речень) з метою висловлення скарги, несхвалення і докору. Використовуйте такі формули етикету: 1. *Прошу зауважити...* 2. *У мене є претензії до...* 3. *Так тривати більше не може...* 4. *Прошу мене уважно вислухати щодо...* 5. *Вибачте, я не схвалюю...* 6. *Шкода, я категорично проти.* 7. *Дозволю собі вам нагадати...* 8. *Вважаю, що це недоречно.* 9. *Переконаний, що це нераціонально.*

Завдання 10. Прочитайте речення, розкрийте дужки, обираючи правильний варіант відповіді щодо гендерних відмінностей професійного спілкування.

1. В мовленні (чоловіків / жінок) частіше трапляються актуалізатори (Так? Ти що? Га?), сигнали наявності зворотного зв'язку і уваги до слів співбесідника (так, ага, угу, о!). 2. (Чоловіки / жінки) спокійніше реагують на переривання мовлення, їх мовний код містить більшу кількість засобів ввічливості, меншу кількість грубих і лайливих висловів. 3. У мовленні (чоловіків / жінок) частіше спостерігається явище неточного називання предметів (штука, пироги), вживання слів із значенням невпевненості (мабуть, напевнее, думаю, вважаю), описи почуттів, настроїв емоцій. 4. У конфліктних ситуаціях (чоловіки / жінки) частіше, ніж (чоловіки / жінки), відмовляються від своїх поглядів, позицій. 5. У комунікуванні (чоловіків / жінок) найважливішою є інформація, факти, цифри. 6. (Чоловіки / жінки) формулюють пропозиції не прямо, у вигляді запитань.

Завдання 11. Кожен тип діалогу проілюструйте прикладами.

Зразок: діалог – розпитування, який передбачає практичні вміння запитувати і повідомляти потрібну інформацію:

– *Пані, перепрошую, Ви не підкажете, як дістатися до залізничного вокзалу?*

– *Так, звичайно, із задоволенням. Вам необхідно скористатися маршрутним таксі №15 і вийти на зупинці «Вокзальна».*

1. Діалог – домовленість, що використовується в розв'язанні співрозмовниками питання про їх плани, наміри.

2. Діалог – обмін враженнями, котрий передбачає розгляд якихось подій, явищ, жваве висловлювання своїх думок, аргументів для доказу власної позиції.

3. Діалог – обговорення, який постає внаслідок прагнення співрозмовників виробити якесь рішення, дійти певних висновків

Завдання 12. Доберіть формули мовленнєвого етикету, які стосуються ситуацій: 1) запрошення; 2) згоди; 3) заперечення; 4) співчуття.

Зразок: Ситуація прощання – *До побачення! На все добре! Надобраніч! До зустрічі! Хай вам щастить! Всіх гараздів! Бувайте! Щастя! Побачимося! Успіхів! Побачимося!*

Завдання 13. Доповніть перелік мовних формул на висловлення вдячності по- українськи.

1. Висловлюємо свою найщирішу вдячність за... 2. Щиро дякуємо Вам за.... 3. Насамперед (передусім) дозвольте подякувати Вам за... 4. Прийміть нашу найщирішу подяку за... 5. Ми щиро вдячні Вам за те, що... 6. Дозвольте висловити свою вдячність.... 7. Вдячні Вам за.... 8. Дякуємо за надану пропозицію.

Завдання 14. Підготуйте презентацію професії, яку ви опановуєте в університеті, вказавши, що вам відомо про цю професію, яка історія її виникнення, наскільки вона важлива сьогодні.

Завдання 15. Укладіть усні висловлювання про: 1) свою майбутню професію; 2) про вибір професії; 3) про професійний рівень; 4) про професійну майстерність; 5) про професійну придатність; 6) про професійні якості; 7) про професійне визнання.

Завдання 16. Укладіть зв'язне висловлювання, використовуючи мовні одиниці: *працювати за спеціальністю, відповідно до обраного фаху, згідно з обраним фахом, стосовно обраного фаху; рівень професійної компетенції, рівень культури, рівень професійної культури.*

Завдання 17. Доповніть словесні штампи, які характеризують керівника лікарні (управлінця) й часто вживаються в професійному мовленні. У чому, на ваш погляд, виявляється невдалість їх використання? Укладіть текст публічної промови.

Довідка: людина невтомної енергії, має організаторські здібності, пройшов всі сходинки службової кар'єри, талановитий керівник, реалізує новаторський підхід до роботи, людина високих професійних якостей, має високий авторитет серед колег, знаходить спільну мову (з), на посаді ... виявив себе мудрим управлінцем, ініціативним керівником-організатором, постійно перебуває у творчому пошуку, бере курс на людський чинник.

Завдання 18. Підготуйте виступ з метою висунення своєї кандидатури на виборах голови профспілкового комітету.

Завдання 19. Подані слова й словосполучення випишіть у такій послідовності: 1) ті, що використовуються для привітання; 2) ті, що вживаються під час прощання; 3) ті, що використовуються при вибаченні; 4) ті, що використовуються для висловлення вдячності.

Щиро дякую. Даруйте. Перепрошую. Прошу вибачити (пробачити). Вибачте. Доброго ранку! Добрий день! (або Добридень!) Доброго вечора! Здрастуйте. Доброго здоров'я. Бувайте здорові, майтея гаразд! Велике спасибі.

Дуже вдячний за вашу допомогу. Вибачте, що турбую. На все добре. До побачення. Ходи здоровий! Прощайте. Ідіть здорові. Бувай! З Богом!

Завдання 20. Випишіть тези, які допоможуть вам запам'ятати наведений текст. Визначте мету словесного цілого.

Промовець повинен мати таку силу голосу, щоб слухачі його добре чули. Голос треба пристосувати до обставин: під час публічного виступу, наприклад, враховувати розмір приміщення, під час бесіди в товаристві брати до уваги кількість і розміщення слухачів, гуркіт довкола тощо. Не можна перенапружувати голос, бо це призводить до порушень, а в окремих випадках і до тривалого захворювання голосових зв'язок. Голос треба пристосовувати до оточення, в якому ви говорите. Недоречно і неввічливо, наприклад, голосно говорити в приміщенні, де знаходяться незнайомі люди, скажімо, у кав'ярні, залах очікування тощо. По-перше, ми заважаємо людям, по-друге, даємо можливість іншим почути те, що стосується тільки нас і наших знайомих.

За голосом можна судити і про характер людини. Боязкі люди говорять, як правило, тихо, тоді як енергійні (або агресивні) майже завжди голосно. Говорити тихо й боязко,— це така сама вада, як і надмірна гучність голосу. У першому випадку в людей складається враження, що перед ними людина, яка не має достатньої віри ні в себе, ні в те, що говорить. У другому — люди думають, і здебільшого мають рацію, що особа, яка говорить надміру голосно, намагається довести силою свого голосу те, чого не може зробити аргументами. Різні народи користуються в розмові різною силою голосу. Наприклад, в арабському світі розмова досягає такого рівня напруження голосу, що в нашому суспільстві вона сприймалася б як вияв агресивності або сварки. Проте самі араби вважають гучність голосу за вияв сили і щирості, а тихий голос — за вияв слабкості (В. Олійник).

Завдання 21. Прочитайте текст «Характерні риси усної форми мовлення». Усно дайте відповіді на запитання: 1) Чому в усному мовленні багато «штампів»? 2) Яким чином виявляється надлишковість інформації в усному мовленні? 3) Чому усне мовлення вважається ситуативним?

Характерні риси усної форми мовлення

Термін «усне мовлення» означає комплексне уміння розуміти мову, яка звучить, й водночас уміння відтворювати мову в звуковій формі. Усне мовлення орієнтоване на безпосереднє сприйняття, в ньому виражається все, що хочуть повідомити комуніканти один одному. Спілкування співрозмовників в усній формі обмежено у часі і відрізняється від писемного мовлення матеріальною формою реалізації: усне мовлення створюється мовним апаратом людини й сприймається на слух.

Для того, щоб відбулося спілкування, необхідна наявність щонайменше двох партнерів (відправника мовлення — адресанта і отримувача мовлення — адресата). Тому усне мовлення, яке завжди має співрозмовника, відбувається у формі діалогу, а одиницею такого мовлення є діалогічна єдність, яка складається із запитання та відповіді на запитання.

Усне мовлення миттєве, спонтанне, не зберігається в просторі і обмежене у часі, за винятком тих ситуацій, коли промову записують на диск. В усному мовленні мало уваги приділяється формі висловлення, усю увагу сконцентровано

на тому, що сказати, а не тому, як сказати. Ось чому в усному мовленні чимало «штампів», повторювань.

Характерною рисою усної форми реалізації мови є наявність надлишкової інформації, яка міститься в інтонації, жестах, міміці, паузах і перш за все – в обставинах живого спілкування мовців. Іноді пауза в розмові несе більше інформації, ніж те, що було сказано раніше. Надлишковість інформації виявляється також у вживанні так званих слів з «порожньою» семантикою, тобто слів, які мають мінімальне смислове навантаження. Наприклад, *ось, так, такий, якийсь, таким чином, як бачите, так от* та інші.

На відміну від писемного мовлення, в усному мовленні дозволяється деяка недбалість у граматичному оформленні. Тому й виникає в усній формі стільки готових синтаксичних конструкцій, типових мовних зворотів. Сюди належать формули привітання, поздоровлення, прощання. Наприклад: *будемо вдячні, щиро вітаємо, зичимо успіхів, слід додати, варто зауважити* та інше. Усне мовлення супроводжується жестами, мімікою інтонацією. Як вважає В.О. Топорков, «Уся складність, тонкість, усі вияви почуттів, внутрішніх переживань мають своє зовнішнє вираження в інтонації голосу людини».

Таким чином, відмінність між усною та писемною формами носить функціональний характер. Усне мовлення – ситуативне, а писемне – контекстуальне, тематичне.

Завдання 22. Підготуйте один із жанрів публічного виступу «Монолог про себе», дібравши мовленнєві кліше.

	Порядок викладу інформації	Мовленнєві кліше
	Звертання до аудиторії	
	Знайомство, відрекомендування себе	
	Місце мешкання і навчання	
	Місце народження	
	Характер (сильні вияви характеру, слабкості)	
	Уподобання та хобі	
	Плани на майбутнє	
	Побажання	
	Завершення виступу	

Завдання 23. Підготуйте презентацію інтелектуальної продукції, розробленої Вашим науково-дослідним інститутом (медичною установою), врахувавши, що така форма публічного контактування є особливим типом прийому, на який запрошуються лише зацікавлені фахівці. Основною метою презентації є інформація, тому варто підготувати достатню кількість пізнавальних матеріалів, продумати форму їх показу.

Завдання 24. Укладіть привітання колегам з нагоди професійного свята.

Завдання 25. Відновіть поданий нижче текст.

Вибір (...) підготовки до публічного виступу залежить від багатьох чинників: (...) оратора, (...) теми, ситуації (...), рівня володіння (...), специфіки аудиторії тощо. Підготовка виступу – важливий і відповідальний етап для

кожного промовця. Вона розпочинається з визначення (...) виступу. Важливою умовою правильного визначення (...) виступу є моделювання психологічного портрету (...), а саме: (...). Після визначення (...), моделювання (...), починається етап (...). Критеріями відбору (...) є (...). Наступний етап – це (...), що розпочинається насамперед з визначення послідовності викладу матеріалу, тобто складання (...). Використовуються різні за метою і призначенням (...). Після написання (...) ораторові необхідно попрацювати над побудовою окремих частин (...): (...). Варто довгі речення замінити короткими; вставити риторичні запитання, які збагатять інтонацію, пожвавлять виклад, змусять стежити за перебігом думки; смислові зв'язки між частинами промови треба виразити словами: по-перше..., по-друге..., з одного боку..., а з іншого..., отже..., таким чином...; потрібно постійно називати предмет думки; необхідно визначити, де потрібні паузи; увести в текст звертання до слухачів. Після того, як (...) укладено необхідно почати готуватися до (...) (за І. Аверінім).

Завдання 26. Доповніть низку висловів, які ілюструють етапи виступу науковця на конференціях, симпозіумах тощо.

1. Починати виступ варто зі звертання до присутніх: «Високоповажний пане голово, члени зібрання!»; «Шановне товариство!»; «Шановні члени координаційної ради!» (...).

2. Необхідно назвати тему публічної промови: «Тема доповіді - ...»; «Наше дослідження присвячене проблемі...» (...).

3. Проголошуючи наукову доповідь, варто покликатися на інші розвідки і розробки в технічній галузі: «Як слушно зазначив професор Кучеренко А.І...»; «Цікавою, на наш погляд, є ідея...» (...).

4. Перш ніж відповідати, варто подякувати за поставлене питання: «Дякую за висловлені зауваження» (...).

5. Під час обговорення і дискусії доречно вживати вислови: «Без сумніву, ви маєте рацію, але...»; «Ваші міркування є слушними, проте...» (...).

6. Завершують виступ зазвичай подякою: «Дякую за слушні зауваження і поставлені питання!»; «Дякую за схильне ставлення до мене!»; «Складаємо щиру подяку (кому?) за цінні поради» (...).

Завдання 27. Прочитайте мікротекст. Доберіть заголовки.

Однією з найважливіших колективних форм усного професійного спілкування є ділова нарада. Її ефективність залежить не лише від змісту, професіоналізму учасників, а й рівня їх культури, дотримання службовцями норм службового етикету.

Більш швидкому й ефективному вирішенню обговорюваних питань сприяють доброзичливе ставлення до кожного промовця, увага до будь-якої пропозиції, дотримання норм регламенту, лаконізм викладу думок, спокійний, рівний тон, використання необхідних етикетних формул у ході дискусії (я підтримую погляд...», «На жаль, не можу погодитися з думкою...» і под.).

Завдання 28. Укладіть реферат поданого нижче тексту.

Від часів Аристотеля розрізняють три основні фази діяльності оратора – *докомунікативну, комунікативну та посткомунікативну*. Докомунікативна фаза – підготовча, вона складається з таких елементів:

- визначення мети, виду та теми виступу;
- добір матеріалу з урахуванням аудиторії,
- композиційно-логічне оформлення тексту виступу,
- робота над стилем виступу,
- репетиція виступу.

Комунікативна фаза – це діяльність оратора перед аудиторією, тобто виголошення промови. Посткомунікативна триває після виступу. Це аналіз сказаного, пошук засобів удосконалення матеріалів виступу.

Тема виступу якнайтісніше пов'язана з його метою. Таким чином, лише з'ясувавши, *з якою метою він говоритиме*, оратор може вибрати тему свого майбутнього виступу.

Мета виступу може бути така: *поінформувати, розважити, надихнути, переконати, спонукати* до певних дій або вчинків. Часом один виступ може підпорядковуватись поєднанню двох або й трьох завдань. Наприклад, у виступі з метою розважити слухачів рідко вдається обійтися без їх інформування. У виступі заради переконання часто наявне спонукання до чогось.

Залежно від мети виступу визначають його *вид*.

Інформаційний виступ. У інформаційну добу такий вид виступу є найпоширенішим. Певною мірою до цього виду можна віднести і пояснення вчителя, і відповідь школяра, і лекцію у ВНЗ, і повідомлення тележурналіста. В основу такого виступу, як правило, покладено конкретне, точне й правдиве повідомлення слухачам фактів, явищ, подій.

Розважальний виступ. Його можна почути на концертах, вечорах, святкових банкетах, тобто там, де люди зустрічаються, щоб відпочити в приємному товаристві. Це популярна весела лекція, тост, слово на веселі або святкуванні ювілею. У такому виступі жарт має поєднуватися з серйозною думкою, правда з вигадкою, об'єктивність із перебільшенням. Тут може бути і гумор, і іронія, і самоіронія, і карикатура. В основу такого виступу може бути покладене оповідання про пережиту подію, випадок, свідком якого довелось бути. У такому виступі має бути конкретність, новизна, добре, якщо у виступі присутній конфлікт, контрасти. Якщо виступ задуманий як гумористичний, потрібно поміркувати, над якими звичками, вадами, помилками людей можна покепкувати, не забувши передовсім самого себе. Наприклад, можна пожартувати з людини, яка не розуміє анекдотів, покпинити із сучасних донкіхотів, які спрямовують свої зусилля на змагання проти вітряків, тоді як існують більш реальні супротивники, про дівчат, які за зовнішньою привабливістю чи непривабливістю своїх ровесників не звикли помічати їх внутрішньої суті тощо. Тема розважального виступу може звучати так: *Як виховувати своїх батьків. Як стати модним, не витративши й гривні. Як затьмарити Шварценегера. Як скласти ЗНО, до нього не готуючись*.

Надихаючий виступ. Такими є більшість виступів на політичних зібраннях та різноманітних зборах. Вони вміщують привітання когось, визнання чийхось досягнень та заслуг, визначення суспільної та моральної

цінності певних вчинків конкретних осіб. Сюди можна віднести виступи політичних діячів у переддень виборів. Матеріал, який використовується у таких виступах, дібрано та скомпоновано таким чином, щоб привернути увагу слухачів, підкреслити значення певних традицій чи звичаїв, увиразнити значимість певних осіб. Такі виступи звернені до почуттів. Промовець намагається заторкнути особисті почуття кожного слухача, зосереджуючи увагу на наболілому. Виступи можуть надихати на почуття вдячності, відданості, виконання обов'язку. Характерними для таких виступів є теми: *Вічна пам'ять героям. Продовжимо традиції школи. Чи повернеться до нас колишня доблесть. Подвиг материнства. Людина, яка зможе нас врятувати.*

Виступ з метою переконати. Мета виступу – за допомогою логічних доказів довести або спростувати певну думку. Такий виступ звернений і до роздуму, і до почуттів. Суть справи викладають, оперуючи логічними міркуваннями, намагаючись вплинути на емоції та почуття аудиторії. Тема такого виступу зазвичай дискусійна. Мета оратора – досягти того, щоб слухачі погодилися з його думкою щодо спірного питання. Проте такий виступ ніколи не має на меті заклик до безпосередніх вчинків.

Оратор завжди ставить перед слухачами два питання: *Кому вірити?* та *Що робити?* Тема такого виступу має бути винятково актуальною, проблема значною і такою, що піддається вирішенню. Успіх такого виступу найбільше залежить від добору переконливих аргументів.

Виступ з метою спонукати. Спонування до певних дій може бути прямим (у такому випадку лунають недвозначні заклики) і опосередкованим (коли заклики приховано в підтексті сказаного). Заклики можуть носити політичний характер (стосуватися голосування за певного кандидата), економічний (подорожчання послуг міського), стосуватися релігійного життя (заклики відвідувати богослужіння, ходити до сповіді, читати Біблію), благодійництва (організувати боротьбу проти розповсюдження СНІДу, туберкульозу, у зв'язку з проведенням кампаній на допомогу потерпілим від стихійних лих тощо). Успіх виступу залежить від забезпечення таких умов: сказане повинне знайти відгук у душах людей; слухачі мають бути спроможними до дій чи вчинків, до яких їх закликають (скажімо, надати матеріальної підтримки біженцям із затоплених повітрям місцевостей).

Після визначення мети виступу слід вибрати його тему. Від чого залежить такий вибір?

По-перше, тема виступу повинна *відповідати рівневі освіти та обізнаності з проблемою самого оратора*: стосовно вибраної проблеми він повинен бути обізнаним набагато більше за своїх слухачів.

По-друге, тема має *бути суспільно значимою і актуальною*, тільки тоді вона зможе зацікавити слухачів. Проте є ще одна умова: аудиторія слухатиме оратора з цікавістю лише в тому випадку, якщо слухачі підготовлені до сприйняття сказаного, тобто володіють необхідними для цього знаннями. Потрібно врахувати ставлення аудиторії до обговорюваних питань, а також спрогнозувати можливі з боку слухачів контраргументи (їх можна завбачливо попередити, значно зміцнивши цим свою позицію). Отже, готуючись до виступу, оратор має добре знати людей, до яких промовлятиме: коло їхніх інтересів, рівень загальної освіти і готовність сприйняти певну конкретну інформацію. Необхідно заздалегідь проаналізувати контингент слухачів.

По-третє, тема виступу повинна зацікавити слухачів своєю *новизною*. Проте якою б новою та оригінальною тема не була, вона повинна бути пов'язана з тим, що слухачам уже відомо, і з тим, що є для них важливим. Буває так, що виступати доводиться на звичні теми, у такому разі увагу аудиторії може привернути нестандартне трактування обговорюваного питання або принципово нові висновки.

По-четверте, найкраще сприймаються виступи, у яких *передбачено розв'язання певної проблеми, вирішення конфлікту*. Адже найбільшу зацікавленість викликають зіткнення інтересів та боротьба.

Звідки добирати матеріал для виступу? Існують такі джерела: *особистий досвід, спостереження та роздуми, спілкування з людьми, читання*. До цих традиційних джерел слід додати новітні інформаційні технології, передовсім використання Інтернету.

Більшість ораторів радить у процесі підготовки до виступу робити виписки на картках однакового формату. Унизу під цитатою або переказаною своїми словами думкою обов'язково зазначається її джерело.

Привести дібрану до виступу інформацію до певної системи, тобто надати *змістові* необхідної *форми* можна за допомогою складання конспекту.

Конспект може складатися з *ключових слів*, вміщувати *пункти плану* виступу і, нарешті, являти собою *повний текст виступу* (За П. Сопером).

Завдання 29. Прочитайте вислови. Поясніть, якою мірою ви згодні з висловленими думками.

Жодна людина при здоровому глузді не візьметься будувати дім, не маючи проекту. Як же можна почати виступ, не маючи плану? Публічний виступ – це мандрівка до певної мети, і маршрут має бути нанесений на карту. (*Д. Карнегі.*) Людина, яка починає промову, не продумавши її структуру, нагадує корабель, який виходить у море без стерна. (*І. Томан.*) Виграні баталії, надійні мости та вдалі виступи – результати добре обміркованого плану. (*П. Сопер.*) Імпровізатори, як говорив Квінтіліан, хочуть показати себе розумними перед дурнями, а замість цього показують себе дурнями перед розумними людьми. (*П. Пороховщиків.*)

Завдання 29. Вступ є необхідною частиною навіть найбільш стислих виступів. Він включає кілька речень, за допомогою яких оратор має привернути увагу слухачів, сформулювати й пояснити свій задум і взагалі підготувати підґрунтя до сприйняття того, про що йтиметься у промові. Продовжіть ряд висловлень, які б відповідали вступу як складнику публічного виступу.

Підхід до теми. *Чи відомо вам...*

Конкретна мета виступу. *Сьогодні ми з'ясуємо... Хотілося б навести кілька міркувань про...*

Пояснення (мотивація). *Все це має стосунок до нашого щоденного життя, оскільки...*

Найстисліший огляд основних пунктів викладу. *Не можна не замислитись над тим, що... Відразу впадають в око такі аспекти...*

Завдання 30. Доберіть по три вислови, які відповідали б існуючим способам завершення публічного виступу:

1. Підбиття підсумків всього сказаного, повторення основних положень виступу.
2. Закликання до конкретних дій.
3. Висловлення слухачам комплімент.
4. Цитування доречних рядків відомих філософів, мислителів тощо.
5. Жартування.
6. Створення кульмінації.

Завдання 31. Як сформулювати мету виступу? Можна зробити це *прямо* – чітко і недвозначно, а можна *опосередковано*, щоб активізувати увагу слухачів або послабити їхнє упередження проти мети.

Прямо: Моя мета – розповісти про неповторне у своїй красі місто над Дніпром.

Опосередковано: Запрошую вас здійснити разом зі мною уявну подорож вулицями незрівняного своєю красою міста – Києва.

Вже у формулюванні мети виступу можна зачепити інтереси аудиторії.

Наприклад:

Створити враження конфлікту. Що сьогодні важливіше – з чималим вкладанням коштів упорядковувати майдани міста чи подбати про рівень життя його мешканців?

Продемонструвати контраст. Жоден з попередніх керівників міста не докладав такої уваги і не вкладав стільки коштів в благоустрій столиці.

Пробудити цікавість. Одна з найбільш дивних подій останнього часу – будівництво міських споруд із привезених з протилежного кінця світу будівельних матеріалів.

Пробудити практичний інтерес. Незабаром буде відкрито станції метро, які зроблять можливим сполучення віддалених районів міста...

Звернутися до злободенних інтересів. У нашому місті незабаром з'являться нові робочі місця для молоді...

Звернутися до альтруїстичних почуттів. Безкорисливо допомагати своїм землякам – характерна риса багатьох киян... Чимало киян втраять свої домівки, якщо їм вчасно не допомогти...

Викликати стан драматичної напруги. Ніколи екологічні проблеми не заганяли мешканців міста в настільки глухий кут...

Повторення основних думок. Слід пам'ятати, що те, що є цілком зрозумілим для оратора, зовсім не обов'язково мають відразу зрозуміти слухачі. Для осягнення нових думок необхідний час, а також повна зосередженість на цих думках. Тому головні положення промови протягом виступу слід повторити кілька разів (не менше трьох), уникаючи одних і тих самих слів. Якщо одну й ту думку повторити слово в слово, це може образити аудиторію. Якщо ж для висловлення тієї ж думки вибрати інші слова – слухачі не вважатимуть це повторенням.

Наприклад:

«Вам ніколи не вдається змусити людей зрозуміти якесь питання, якщо ви самі як слід його не збагнули. Чим ясніше ви уявлятимете собі питання, тим зрозуміліше ви зможете розтлумачити його іншим».

Друге речення є повторенням думки, висловленої реченням першим. Проте якщо уривок сприймається на слух, у слухача не буде часу, щоб помітити таке повторення. Тим часом висловлена думка стала для нього зрозумілішою.

МАТЕРІАЛИ ДЛЯ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ

Завдання 1. Прочитайте текст «Телефонна розмова». Назвіть, з яких композиційних компонентів складається Ваш телефонний діалог про працевлаштування. Проаналізуйте, що не враховано Вами? Яких помилок Ви допустилися?

Телефонна розмова

Значне місце у діловому спілкуванні посідає телефонна розмова.

Телефонна розмова – це контактне в часі, але дистантне в просторі й опосередковане спеціальною апаратурою спілкування співбесідників.

Типові теми ділових телефонних розмов – отримання різноманітних довідок, здійснення замовлень, передача певної інформації, проведення переговорів про зустрічі, консультації, поздоровлення й привітання ділового партнера з нагоди визначних подій і под.

Етикет телефонної розмови – частина загального мовленнєвого етикету, яка має свою специфіку і особливі мовленнєві формули.

Композиційно телефонна розмова може складатися з наступних компонентів: 1) встановлення контакту з абонентом; 2) початок розмови; 3) розвиток теми; 3) завершення розмови.

Встановлення телефонного контакту, пряме чи опосередковане (через третю особу), вважається здійсненим, коли співрозмовники впевнилися в наявності зв'язку, добрій чутності (*Алло! Я Вас слухаю! Ви мене чуєте ?*) і відрекомендувалися один одному.

Розмова починається з вітання (*Доброго дня!*), з'ясування, чи можлива розмова (*Ви можете приділити мені кілька хвилин?*), повідомлення мети телефонної розмови (*Я телефоную у такій-то справі. Мені необхідно проконсультуватися з Вами щодо ...*).

Розвиток теми – це чіткий, лаконічний виклад інформації, супроводжуваний реакцією співбесідника (перепитуванням, уточнюванням і под.). Тому, викладаючи багатоаспектне питання, варто дозувати інформацію, чітко формулювати питання, які вимагають короткої й конкретної відповіді, робити паузи, даючи можливість співбесідникові включитися в розмову.

Припинення розмови супроводжується певною етикетною поведінкою. За правилами етикету, розмову закінчує той, хто подзвонив. Але коли співбесідник – людина, старша за віком чи службовим становищем, або коли це жінка, треба дати можливість розмову закінчити йому (їй). Проте бувають ситуації, коли викликаний до телефону мусить терміново закінчити розмову (*Я перепрошую, запізнююся на засідання*).

Вихід із телефонного контакту супроводжується заключними фразами, які завершують тему розмови (*Здається, все обговорили. Це все*), етикетними фразами перепрошування (*Пробачте, що потурбував (-ла)*), подяки (*Дякую за ...*), прощання (*На все добре ! До побачення !*).

У службових телефонних розмовах до співбесідника звертаються на *Ви*, на прізвище з супровідними словами *пане Мороз, товаришу Головченко*) або на ім.'я та по батькові (*Маріє Іванівно, Ігорє Васильовичу*).

Таким чином, телефонна бесіда – це сполучення правил етикету, правильного тону, чіткої артикуляції, вимови й точного добору слів.

Завдання 2. Проведіть телефонну розмову, мета якої: 1) укладання важливої для вашого лікарні угоди; 2) отримання роботи; 3) одержання грошей на благодійні проекти.

Доведіть, що вислови на кшалт: «*З ким я говорю?*»; «*Турбує вас такий-то*»; «*Хто там?*», «*Куди я потрапив?*», «*А коли вона прийде?*», «*Дайте мені Петренка*», є не нормативними в діловій комунікації.

Завдання 3. Доповніть низку мовленнєвих висловів, якими можна скористатися у разі, якщо з різних причин необхідно припинити розмову по телефону:

- *Не хочу вас зупиняти, але я мушу йти.*
- *Вибачте, але я спізнююся на зустріч.*
- *Дуже приємно з вами спілкуватися, але мені необхідно терміново зателефонувати (...).*

Завдання 4. Прочитайте подані нижче телефонні діалоги. Визначте тему кожного з них та композиційні складники.

- Алло ! Це товариство «Альянс»?
- Так.
- Доброго дня, Андрію Петровичу. Драчов говорить.
- Доброго дня, Вікторє Івановичу.
- Я хочу поздоровити Вас і Ваших колег з Новим роком. Бажаю здоров'я і щастя, а Вашому товариству – процвітання.
- Щиро дякую, Вікторє Івановичу! Я теж вітаю Вас. Хай у новому році Ваша фірма порадує Вас новими успіхами.
- Дякую. На все добре !
- До побачення. Ще раз дякую.

- Алло!
- Слухаю Вас.

- Це з обласної адміністрації телефонують. Запросіть, прошу, Петра Івановича до телефону.
- На жаль, його зараз немає.
- Чи не змогли б ви переказати йому, що нараду в обласній адміністрації перенесено на 20 листопада 2012 року на 12.00?
- Звичайно, перекажу.
- Дякую. До побачення.
- До побачення.

- Алло! Пане Міненко?
- Так, це я.
- Говорить Іван Шевчук.
- Доброго дня, пане Шевчук. Я радий Вас чути.
- Я теж. Пане Міненко, мені необхідно з Вами зустрітися у важливій справі.
- А коли Ви хочете?
- Якщо можна, завтра до обіду.
- На жаль, у першій половині дня я зайнятий. А після обіду, скажімо, о 15-й Вас влаштує?
- Так, я зможу. О 15-й я буду у Вас.
- Згода.
- Дякую. До зустрічі!

- Алло! Це міністерство?
- Так.
- Чи я можу говорити з паном Лісовим.
- Я Вас слухаю.
- Миколо Івановичу, доброго дня! Вам телефонує головний інженер Донецького заводу «Точмаш» Петров Іван Михайлович.
- Моє шанування, пане Петров. Я слухаю вас.
- Я телефоную у такій справі. Десятого грудня на нашому підприємстві планується введення в експлуатацію нового цеху. Але захід під загрозою. Нам потрібна Ваша допомога.
- Я уважно слухаю. У чому проблема?
- Справа в тому, що наш постачальник із Росії надіслав не все обладнання.
- Пробачте, а хто цей постачальник?
- Акціонерне товариство «Рубін».
- Слухаю далі.
- Це все.
- Зрозуміло. Зараз переговорю з міністром, подумаємо, чим зможемо Вам допомогти. Зателефонуйте, будь ласка, через 2-3 години. Домовилися?
- Так. Дякую. На все добре!

Завдання 4. У поданій нижче телефонній розмові відновіть пропущені репліки.

1. ...
2. Слухаю Вас.
3. ...
4. Так. Хто Вам потрібен?
5. ...
6. На жаль, його немає. Що йому переказати?
7. ...
8. Так, записую. Перекажу.
9. ... Будь ласка.

Завдання 5. Складіть телефонний діалог розмови про працевлаштування. Поясніть, у чому полягає його відмінність від безпосереднього контакту.

Тестові завдання для самоконтролю

1. Тема виступу – це:

- а) основний шлях, завдяки якому через мовлення інформація доходить до слухача;
- б) роз'яснення, тлумачення, інтерпретація подій та фактів;
- в) основна галузь роздумів оратора, у межах якої він добирає явища та факти, що розглядаються у виступі;
- г) уміння оратора виступати без підготовки.

2. План лекції – це:

- а) повний письмовий виклад змісту виступу;
- б) слова та звороти, які означають поняття та явища певної галузі знання;
- в) узагальнюючі думки, що мають лаконічну, відточену мовну форму;
- г) послідовність і взаємозв'язок тематичних частин виступу, зафіксований у вигляді переліку ключових понять або суджень.

3. Ясність мовлення – це:

- а) насиченість виступу новими фактами, актуальними проблемами;
- б) смислова прозорість виступу, що забезпечує його зрозумілість, доступність у засвоєнні слухачами;
- в) якість мовлення, що відбиває здатність оратора спонукати слухачів до творчої діяльності;
- г) якість мовлення, яка полягає в його мелодійності, плавності, інтонаційній виразності.

4. Образність мовлення оратора – це:

- а) ясність, точність, логічна переконливість публічного виступу;
- б) уміння говорити ясно, без ускладнень, надуманих образів і туманних зворотів;
- в) наявність у виступі живих картин, які дають змогу не лише осмислювати почуте, а ніби сприймати його всіма почуттями – бачити, чути тощо;
- г) якість виступу, що відбиває здатність оратора розглядати конкретні факти і явища, давати їм чіткі наукові та політичні оцінки.

5. Лаконічність мовлення відбиває:

- а) словниковий запас оратора;
- б) нормативність, літературність мовлення оратора;
- в) здатність оратора говорити стисло, залишаючись максимально зрозумілим;
- г) емоційність, натхненність і піднесеність мовлення.

6. Кульмінація публічного виступу – це:

- а) частина виступу, спеціально відпрацьована оратором лексично, стилістично тощо;
- б) спосіб закінчення виступу, коли кожна наступна фраза емоційно підсилює попередню;
- в) частина виступу, яка полягає у роз'ясненні, витлумаченні подій та фактів;
- г) розвивання, металізування, поглиблення раніше висловлених оратором думок.

7. Основні думки виступу потрібно повторювати:

- а) завжди тими самими словами;
- б) щоразу варіюючи їхнє мовне оформлення; V
- в) пропонуючи слухачам повторити їх хором;
- г) пропонуючи слухачам їх записати.

8. Найчастіше в публічних виступах на суспільну тему вдаються:

- а) до ораторського підстилю публіцистичного стилю;
- б) до науково-навчального підстилю наукового стилю;
- в) до белетристичного підстилю художнього стилю;
- г) до розмовно-побутового стилю.

Рекомендована література

Основна (базова)

1. Абрамович С., Чікарьова М. Мовленнєва комунікація : [навчальний посібник] / Семен Абрамович, Марія Чікарьова. Київ: Видавничий дім Дмитра Бураги, 2021. 460 с.
2. Бацевич Ф. Основи комунікативної лінгвістики : [навчальний посібник для ВНЗ] / Ф. Бацевич. – К. : Видавничий центр «Академія», 2021. 240 с.
3. Семенюк О. А., Паращук В. Ю. Основи теорії мовної комунікації: [навчальний посібник для ВНЗ] / О. А. Семенюк, В. Ю. Паращук. Київ: Видавничий центр «Академія», 2022. 240 с.
4. Шутак Л.Б. Культура усного спілкування медичного працівника: [навчальний посібник для студентів вищих медичних навчальних закладів III – IV рівнів акредитації] / Л.Б. Шутак, Г.В. Навчук. Чернівці: Видавництво БДМУ, 2018. 177 с.

Допоміжна

1. Бас-Кононенко О. В. Українська мова. Теорія, завдання, тести: [навч. посібник] / О. В. Бас-Кононенко, Л. П. Гнатюк. Київ: Знання, 2019. 405 с.
2. Кавера Н. В. Практикум з риторики: [навчальний посібник для ВНЗ] / Н. В. Кавера. – К. : Кондор, 2015. – 178 с.
3. Кубрак О. В. Етика ділового та повсякденного спілкування: [навчальний посібник для ВНЗ] / О. В. Кубрак. – Суми: Університетська книга, 2019. 222 с.

4. Куньч З, Городиловська Г., Шмілик І. Риторика: [навчальний посібник для ВНЗ] / З. Куньч, Г. Городиловська, І. Шмілик. Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2021. 496 с.

5. Левченко О.П. Науковий стиль: культура мовлення: [навчальний посібник] / О.П. Левченко. Львів: Вид-во Львівської політехніки, 2021. 204 с.

6. Лисенко Н.О. Культура наукової мови: [навчальний посібник] / Н.О. Лисенко, Н.В. Піддубна, О.О. Тележкіна. Харків: Тім Пабліш Груп, 2021. 224 с.

7. Микитюк О. Р. Сучасна українська мова: самобутність, система, норма: [навч. посібник] / О. Р. Микитюк. 2-ге вид., доповн. Львів: Вид-во Львів. політехніки, 2022. 440 с.

8. Онуфрієнко Г. С. Риторика: [навчальний посібник для ВНЗ] / Г. С. Онуфрієнко. Київ: Центр навчальної літератури, 2021. 624 с.

9. Пономарів О. Д. Українське слово для всіх і для кожного / О. Д. Пономарів. Київ: Либідь, 2020. 360 с.

10. Шутак Л.Б. Культура професійного спілкування: контрольні вправи і тестові завдання: [навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів I – IV рівнів акредитації] / Л.Б. Шутак, А.В. Ткач, Г.В. Навчук. Чернівці: Видавництво БДМУ, 2021. 182 с.

15. Інформаційні ресурси

1. Державна мова – мова професійного спілкування [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://stud24.ru/>.

2. Державна мова – мова професійного спілкування [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.studopedia.info/>.

3. Культура писемного ділового мовлення [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.linguistika.com.ua>.

4. Луковенко Т. Явище паронімії в українській мові [Електронний ресурс] / Т. Луковенко. – Режим доступу: <http://ena.lp.edu.ua:8080/bitstream/ntb/15353/1/27-123-126.pdf>.

5. Мова професійного спілкування як функціональний різновид української літературної мови. Українська медична термінологія в професійному спілкуванні. Лексико-стилістичні норми. Словники у професійному спілкуванні. Типи словників. Роль словників у підвищенні мовної культури [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://intranet.tdmu.edu.ua/>.

6. Нормативно-директивні документи МОЗ України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://mozdocs.kiev.ua/?nav=8>.

7. Трач-Росоловська С. В. Недоліки в оформленні та веденні медичних карт стаціонарного та амбулаторного хворого та їх значення для судово-медичної практики [Електронний ресурс] / С. В. Трач-Росоловська // Шпитальна хірургія. – 2013. – №4. – С. 99-102. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/j-pdf/shpkhir_2013_4_28.pdf.

8. Туровська Л. В. Термінологія і мова спеціального призначення: зони перетину [Електронний ресурс] / Л. В. Туровська. – Режим доступу: <http://term.in.org/goods/15-1-1-1/category/id110/>