МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

ОДЕСЬКА НАЦІОНАЛЬНА МОРСЬКА АКАДЕМІЯ

Кафедра «Україноведення»

Контрольна робота

З дисципліни «Ділова риторика»

Виконав:

студент-заочник

спеціальність «Менеджмент»

Одеса 2009

**Зміст**

1. Бар’єри у спілкуванні і їх подолання

2. Загальна характеристика основної частини виступу обвинувача

3. Сформулюйте правила розмови по телефону

Список використаної літератури

**1. Бар'єри в спілкуванні і їх подолання**

Під бар'єрами спілкування мають на увазі ті багато чисельні чинники, які служать причиною конфліктів або сприяють їм. Адже у партнерів по спілкуванню часто різні, в не зрідка і протилежні бажання, прагнення, установки, характери, манери спілкування, різне самопочуття.

У психології конфлікт визначається як зіткнення протилежно направлених, несумісних один з одним тенденцій в свідомості окремо взятого індивіда, в міжособових взаємодіях або міжособових стосунках індивідів або груп людей, пов'язане з негативними емоційними переживаннями.

Аби успішно долати такі психологічні бар'єри, слід озброїтися елементарними знаннями про єство потреб, характерів, установок. Аби розібратися, в чому ж причина міжособових зіткнень, доведеться торкнутися такого складного психологічного поняття, як потреба. Річ у тому, що за будь-яким вчинком людини завжди криються певна мета, бажання, а за конфліктом - зіткнення несумісних бажань партнерів по спілкуванню, коли задоволення прагнень однієї сторони загрожує утиском інтересів інший. Якщо перешкоди до задоволення всіляких бажань - витоки, першопричина конфліктів, то «важка вдача», погане самопочуття, настрій, незнання психології людини і дефекти техніки спілкування - їх сприяючі і провокуючі чинники, каталізатори. Саме вони визначають, як скоро конфлікт гряне і наскільки він буде тривалим і різким формою.

Під потребами мають на увазі прагнення до тих умов, без яких неможливо підтримувати свій нормальний фізичний і психічний стан. Потреба - усвідомлюване і переживане людиною полягання нужди в чому-небудь. Усвідомлені потреби - це бажання. Їх людина може сформулювати, для реалізації їх він намічає план дій. Чим сильніше бажання, тим енергійно прагнення здолати перешкоди на його дорозі. Давайте задумаємося, як багато бажань переповнює кожного з нас; хочеться бути здоровим і довго жити, любити і бути коханим, ростити дітей і радіти їх успіхам, хочеться цікавої роботи, похвали, визнання, насолод, краси, музики, нових відчуттів і інформації. Хочеться, щоб тебе розуміли, хочеться знати, для чого живемо. І це лише небагато характерних бажань, а скільки дрібних скороминущих бажань. І всі вони штовхають нас на ті або інші дії або вчинки. Перешкоди на дорозі їх задоволення стають причиною міжособових зіткнень, особливо, якщо стикаються важливі потреби і бажання.

Виділяють класифікацію потреб:

1) первинні, вітальні (природжені, біологічні) потреби: у їжі, воді, сні-відпочинку, потреба в самозахисті, батьківські потреби, сексуальні потреби. Ці природні потреби мають суспільно-особистий характер, що знаходить своє вираження в тому, що навіть для задоволення узколичных потреб (у їжі) використовуються результати суспільної праці і застосовуються способи, що історично склалися в даному суспільному середовищі, і прийоми, тобто всі потреби соціальні за способом задоволення;

2) культурні, придбані потреби мають суспільний характер за природою свого походження, вони формуються під впливом виховання в суспільстві. Серед культурних потреб виділяють матеріальні і духовні потреби. До духовних відносять потребу в спілкуванні, потребі в емоційному теплі, пошані, пізнавальні потреби, потреби в діяльності, естетичні потреби, потреба усвідомити сенс свого життя. Навіть не знайшовши відповіді на це питання, ми своєю діяльністю доводимо, що маємо певну мету, якій віддаємо свою енергію, знання, здоров'я. А цілі бувають дуже різні: відкриття наукової істини, служіння мистецтву, виховання дітей. Але інколи це лише прагнення зробити кар'єру, роздобути дачу, машину і тому подібне Той, хто не знає, ради чого і кого він живе, не задоволений долею.

Але недостатньо зрозуміти причини незадоволення бажань. Поважно усвідомити, чи адекватні дії робила людина, аби добитися свого. Найчастіше розчарування осягає тих, хто ставить перед собою нереальні, недосяжні по об'єктивних і суб'єктивних причинах завдання.

Втрата інтересу до роботи, а тим більше початкова його відсутність - один з чинників, що наводять людину до нервозності і конфліктів. Спробуйте запитати кого-небудь, як він відноситься до своєї роботи. Відповіді можуть бути різні: «дуже люблю», «в цілому подобається, але» «все в ній владнує», «вона мені байдужа», «терпіти не можу, при першій же нагоді піду». І якщо запитати, чи втомлюється він на роботі і як швидко відновлюються його сили, то ви переконаєтеся, що, при одних і тих же витратах енергії, міра стомлюваності залежить від емоційного відношення до роботи. Чим цікавіше робота, тим менше втома, роздратованість, тим швидше відновлюються сили і душевна рівновага. Байдуже, а тим більше негативне відношення до роботи викликає у людини негативні емоції, навіть спалахи агресивності; і, прийшовши додому, він не може розслабитися, забути неприємності, в результаті втома зберігається до ранку, а там знову на роботу. Причина нервозності і конфліктності такої людини в тому, що не задовольняються його потреби в цікавій роботі.

За будь-якими вчинками, конфліктами завжди криються певні причини. Зрозуміти їх - означає зрозуміти людину. А чи легко зрозуміти, що стоїть за конфліктом? На жаль, немає. Бо, аби продовжити діяльність, що не зустрічає схвалення тих, що оточують, одна або обоє ворогуючої сторони висувають помилкове, але зовні благородне мотивування, в яке з часом самі часом починають вірити. «Я ненавиджу Н., тому що він заздрісник і консерватор», а насправді тому, що він перешкодив досягненню особистих цілей. «Я погано займаюся, оскільки у мене немає математичних здібностей» (а фактично немає бажання і інтересу).

Мотиви поведінки людини і мети поведінки можуть не збігатися: одну і ту ж мету можна ставити перед собою, керуючись різними мотивами. Мета показує, до чого прагне людина, а мотив - чому він до цього прагне.

Мотив має складну внутрішню структуру:

1) з виникненням потреби, нужди в чомусь, що супроводжується емоційним занепокоєнням, незадоволенням починається мотив;

2) усвідомлення мотиву ступінчасте: спочатку усвідомлюється, в чому причина емоційного незадоволення, що необхідне людині для існування в даний момент, потім усвідомлюється об'єкт, який відповідає даній потребі і може її задовольнити (формується бажання), пізніше усвідомлюється, яким чином, за допомогою яких дій можливо досягти бажаного;

3) реалізується енергетичний компонент мотиву в реальних вчинках.

Мотив може бути неусвідомленим, якщо усвідомлення потреби не цілком відповідає справжній нужді, що викликає незадоволення, тобто людина не знає справжньої причини своєї поведінки. До неусвідомлених мотивів відносять: потяг, гіпнотичні навіювання, установки, фрустрационные стани.

Потяг - недостатньо виразно усвідомлена потреба, коли людині не ясно, що вабить його, які його цілі, що він хоче. Потяг - це етап формування мотивів поведінки людини. Неусвідомленість потягів скороминуща, тобто потреба, в них представлена, або згасає, або усвідомлюється.

Гіпнотичні навіювання можуть залишатися неусвідомленими тривалий час, але вони носять штучний характер, сформовані «ззовні». А установки і фрустрації виникають природним чином, залишаючись неусвідомленими, визначають поведінку людини в багатьох ситуаціях.

Минулий досвід непомітно, неусвідомлено готує людину реагувати саме так, а не інакше, тобто неусвідомленою готовністю, що сформувалася в людині, до певної поведінки, готовністю позитивно або негативно реагувати на ті або інші події, факти. Установка виявляється звичними думками, виставами, вчинками. Одного дня вироблена, вона залишається на більш менш тривалий час. Швидкість освіти і загасання установок, їх рухливість різна у різних людей. Установки як неусвідомлена готовність сприймати що оточує під певною точкою зору і реагувати певним чином, що заздалегідь сформувався, без повного об'єктивного аналізу конкретної ситуації, формуються як на основі особистого минулого досвіду людини, так і під впливом інших людей.

Виховання і самовиховання особи багато в чому зводиться до поступового формування готовності реагувати на що-небудь належним чином, іншими словами, До формування установок, корисних для людини і для суспільства. Вже в ранньому дитинстві батьки свідомо і несвідомо формують зразки поведінки, установки:

«Не плач - ти чоловік», «Не бруднися - адже ти дівчинка» і т. п., тобто дитя отримує еталони, установки «доброго - злого, красивого - потворного, хорошого - поганого». І до того віку, коли ми починаємо себе усвідомлювати, ми знаходимо у себе в психіці масу відчуттів, що закріпилися, думок, поглядів, установок, які роблять вплив і на засвоєння нової інформації, і на відношення до того, що оточує. Ці часто неусвідомлювані установки діють з величезною силою на людину, заставляючи сприймати і реагувати на світ у дусі установок, засвоєних з дитинства.

Установки можуть бути негативними і позитивними залежно від того, негативно або позитивно готові ми віднестися до тієї або іншої людини, явища. Такі негативні упереджені погляди («всі люди - егоїсти, всі вчителі - формалісти, всі торгівельні працівники - нечесні люди»), що закріпилися, можуть наполегливо чинити опір об'єктивному розумінню вчинків реальних людей. Сприйняття одного і того ж явища різними людьми може бути разным. Це залежить від їх індивідуальних установок. Тому немає нічого дивного в тому, що не всяка фраза розуміється однаково. У бесіді негативна установка може бути направлена на:

1) особа самого співбесідника (якби те ж саме говорив хтось інший, це б сприймалося зовсім інакше)

2) на суть бесіди («не можу в це повірити», «так говорити недопустимо»)

3) на обставини розмови («зараз не час і тут не місце для подібних обговорень»).

Якщо ви вважаєте, що, то або інше ваша пропозиція може бути незаслужено знехтувана партнером по спілкуванню, постарайтеся сформувати у нього позитивну установку до того, як він висловить свою думку. Для цього мають бути підготовлені і представлені переконливі факти, обґрунтування на користь вашої пропозиції.

Фрустраційні стани, що виникають в результаті фрустрації можуть викликати істотні зміни в мотивації людини, спонукавши його бути агресивно-завидющим обвинувачем всіх і кожного (не усвідомлюючи цього і не розуміючи, чому він так реагує), або спонукавши людину відчувати себе всім винуватим, нікчемним, зайвим, неповноцінним (регресивна фрустрація, самозвинувачення). Фрустраційність людини, міра вираженості його фрустраційного стану виступає як потужний неусвідомлений чинник, спонукаючий людину до. певним стійким формам реагування у всіляких ситуаціях. Фрустраційність може збільшуватися, якщо людина стикається з ситуаціями, в яких виникають непереборні перешкоди до досягнення мети:

1) брак зовнішніх коштів або внутрішніх здібностей для досягнення мети;

2) втрати і позбавлення, які виправити неможливо (наприклад, згорів будинок, померла улюблена людина);

3) конфлікти (зовнішні конфлікти з якимись людьми, які не дають можливості людині досягти бажаної мети, або внутрішні конфлікти самої людини між різними бажаннями, відчуттями, моральними переконаннями не дозволяють йому прийняти рішення і досягти мети). Фрустраційність зростає, накопичується, якщо людина не прагне опанувати методи самоврядності, саморегуляції, прийомами відновлення емоційної рівноваги.

Огляд і психологічна характеристика методів, засобів подолання бар'єрів в комунікації.

Дослідники вказують - оскільки конфлікти часто породжують такий емоційний стан, в якому важко мислити, робити виводи, підійти творчо до дозволу проблеми, то при дозволі конфліктній ситуації дотримуйтеся наступних правил.

1. Пам'ятаєте, що в конфлікті у людини домінує не розум, а емоції, що веде до афекту, коли свідомість просто відключається, і людина не відповідає за свої слова і вчинки.

2. Дотримуйтеся багатоальтернативного підходу і, наполягаючи на своїй пропозиції, не відкидайте пропозицію партнера, поставивши собі питання: "То хіба я ніколи не помиляюся?" Постарайтеся узяти обоє пропозиції і поглянете, яку суму вигод і втрат вони принесуть найближчим часом і потім.

3. Усвідомте значущість вирішення конфлікту для себе, поставивши питання: "Що буде, якщо вихід не буде знайдений?" Це дозволить перенести центр тяжіння із стосунків на проблему.

4. Якщо ви і ваш співбесідник знервовані і агресивні, то необхідно понизити внутрішню напругу, "випустити пару". Але розрядитися на тих, що оточують - це не вихід, а витівка. Але якщо вже так вийшло, що втратили контроль над собою, спробуйте зробити єдине: замовкнете самі, а не вимагайте цього від партнера. Уникайте констатації негативних емоційних станів партнера.

5. Орієнтуйтеся на позитивне, краще в людині. Тоді ви зобов'язали і його бути краще.

6. Запропонуєте співбесідникові встати на ваше місце і запитаєте:

"Якби ви були на моєму місці, то що б ви зробили?" Це знімає критичний настрій і перемикає співбесідника з емоцій на осмислення ситуації.

7. Не перебільшуйте свої заслуги і не демонструйте знаки переваги.

8. Не звинувачуйте і не приписуйте лише партнерові відповідальність за виниклу ситуацію.

9. Незалежно від результатів вирішення протиріч прагніть не зруйнувати відношення.

Конфлікти в особово-емоційній сфері керівникові доводиться вирішувати не лише в діловій, але і в особово-емоційній сфері. При їх дозволі застосовуються інші методи, оскільки в них, як правило, важко виділити об'єкт розбіжностей, відсутнє зіткнення інтересів.

1. Необхідно мати на увазі, що у таких людей є деякі приховані потреби, які, як правило, пов'язані з минулими втратами і розчаруваннями, і вони задовольняють їх таким чином. Наприклад, надагресивна людина своєю агресивністю намагається подавити легкодухість і лякливість.

2. Слід узяти під контроль свої емоції і дати вихід емоціям цієї людини, якщо мають намір продовжувати з ним спілкуватися.

3. Не відносити до себе слова і поведінку даної людини, знаючи, що для задоволення своїх інтересів важка людина так поводиться зі всіма.

4. При виборі відповідного стилю дії в конфліктній ситуації вам слід враховувати, до якого типа людей він відноситься. У книзі "Спілкування з важкими людьми" Роберт Бремсон виділяє наступних типів важких людей, з якими йому довелося працювати в різних фірмах:

• агресист - що говорить грубі і безцеремонні, задираючі інших колючості і що дратується, якщо його не слухають. Як правило, за його агресивністю ховається боязнь розкриття його некомпетентності;

• скаржник - людина, охоплена якоюсь ідеєю і що звинувачує інших (когось конкретно або весь світ в цілому) у всіх гріхах, але сам нічого що не робить для вирішення проблеми;

• "розгніване дитя" - людина, що відноситься до цього типа, за своєю природою не злий, а вибух емоцій відображає його бажання узяти ситуацію під свій контроль. Наприклад, начальник може розлютитися, відчуваючи, що його підлеглі втратили до нього пошану;

• максималіст - людина, що бажає чогось без зволікання, навіть якщо в цей немає необхідності;

• мовчун - тримає все в собі, не говорить про свої образи, а потім раптово зриває зло на кимсь;

• "таємний месник" - людина, що заподіює неприємності за допомогою якихось махінацій, вважаючи, що хтось поступив неправильно, а він відновлює справедливість;

• "помилковий альтруїст" - нібито що робить вам добро, але в глибині душі що жалкує про це, що може виявитися у вигляді саботажу, вимоги компенсації і т.п.;

• "хронічний обвинувач" - що завжди вишукує помилки інших, вважаючи, що він завжди прав, а звинувачуючи, можна вирішити проблему.

Можна виділити і інших типів важких людей, але правила поведінки з ними загалом однакові.

5. Якщо вважаєте за необхідне продовження спілкування з важкою людиною, ви повинні наполягати на тому, аби людина говорила правду, неважливо - яку. Ви повинні переконати його в тому, що ваше відношення до нього визначатиметься тим, наскільки він правдивий з вами і наскільки послідовно він поступатиме надалі, а не тим, що він у всьому з вами погоджуватиметься.

Таким чином, в конфліктній ситуації або в спілкуванні з важкою людиною ви повинні спробувати побачити в нім не лише друга, але і кращі якості, оскільки ви вже не зможете змінити ні систему його поглядів і цінностей, ні його психологічні особливості і особливості його нервової системи, тобто необхідно підібрати до нього "ключик", виходячи з вашого життєвого досвіду і бажання не ускладнювати ситуацію і не доводити людину до стресу. Якщо ж не змогли до нього "підібрати ключ", то залишається один-єдиний засіб - перевести таку людину в розряд стихійного лиха.

Але перш ніж переходити до вирішення конфлікту, постарайтеся відповісти на наступні питання:

• чи хочете сприятливого результату;

• що потрібно зробити, аби краще володіти своїми емоціями;

• як би ви себе відчували на місці конфліктуючих сторін;

• чи потрібний посередник для вирішення конфлікту;

• у якій атмосфері (ситуації) люди могли б краще відкритися, порозумітися і виробити рішення.

**2. Загальна характеристика основної частини виступу обвинувача**

У основній частині судової мови висуваються основні тези, аргументується процесуальна позиція судового оратора, використовуються різні засоби переконання суду в правильності вибраної ним позиції. Важливим психологічним завданням тут є утримання уваги аудиторії. Для цього оратор повинен активізувати дослідницьку діяльність слухачів, вести їх по канві своїх міркувань. Для цього необхідна гранична простота і чіткість положень, що висуваються, очевидність їх внутрішнього взаємозв'язку. Основні тези мови повинні легко стримуватися в свідомості слухачів, які повинні розуміти програму мови оратора, передбачати ту дорогу, по якій піде обвинувач або захисник.

Стержнем основної частини судової мови є виклад фактичних обставин справи. Проте це має бути не нудний переказ фактів, а жива, динамічна картина виникнення і розвитку події, що розслідується. Обставини справи можуть бути викладені в хронологічній послідовності або в систематизованому вигляді: так, як подія розвивалася насправді, або так, як воно було досліджене в судовому слідстві. Спосіб викладу фактичних обставин справи обирається залежно від об'єму і характеру доказів, встановлених в ході судового слідства.

В процесі доведення одні положення обгрунтовуються за допомогою інших, раніше доведених обставин. Аналіз доказів і їх оцінка - центральна частина судової мови.

Судові докази розподіляються на ряд груп:

· підтверджуючі або спростувальні подію злочини;

· підтверджуючі або спростувальні конкретний склад злочину;

· підтверджуючі або спростувальні окремі епізоди звинувачення;

· особові характеристики підсудного і такого, що потерпів.

Всі докази вишиковуються в систему, спростувальну одні версії і підтверджуючі пропоновану оратором версію. Докази вишиковуються за їх наростаючою значимістю.

Особливе місце в судовій мові займають так звані особові докази - психологічні характеристики особи підсудного і такого, що потерпів. Ці характеристики мають бути психологічно об'єктивними і досить стриманими. Відомо, що думки про людей залежать від відношення до них. Відношення до підсудного і такого, що потерпів з боку обвинувача і захисника різне. Особові характеристики, що даються їм, не можуть збігатися. Але вони не мають бути діаметрально протилежними. В цьому випадку знецінюється кожна з особових характеристик.

Психологічна характеристика особи повинна виявляти:

· систему базових ціннісних орієнтації особи, її спрямованість

· ієрархію стійких мотивів її поведінки;

· психодинамічні особливості її психічної саморегуляції;

· екстравертність або інтровертність особи (її орієнтацію на зовнішні обставини або внутрішні стійкі позиції), полезалежність або поленезалежність (залежність або незалежність від ситуативних обставин);

· узагальнені способи поведінки, характерологічний тип особи;

· способи поведінка, істотна для адекватної адаптації в критичній поведінковій ситуації, що розслідується;

· особова акцентуація - "слабкі місця" в психічній саморегуляції даного індивіда;

· наявність у індивіда можливих психічних аномалій (неврозів, психопатичних розладів);

· дефекти соціальної адаптації особи, міра нарушеності її правосвідомості.

Характеристиці підлягають всі основні соціально значимі якості особи, міра криміналізації особи. При цьому слід мати на увазі, що "і велич в подвигу, і низькість в злочині йдуть далі за навмисні дії людини...".

При вимовленні психологічних характеристик необхідно украй дбайливо відноситися до особи, утримуватися від упереджених думок, від грубих безапеляційних штампів. Судова аудиторія, як правило, дуже чуйно реагує на будь-які "перехльости" в характеристиці людини. Характеристика особи має бути заснована на фактичних даних кримінальної справи. Публічно судити про іншу людину має право лише дуже професійна доброчесна людина. Несправедливі особові оцінки боляче ранять душу людини, і рани ці довго не гояться. Обставини справи самі по собі об'єктивно характеризують всіх учасників судової драми. Слід лише пам'ятати, що інколи малопомітні поведінкові факти є вираженням глибинних особових якостей. (Як говорили древні філософи, про людину найправильніше судити по дрібницях його поведінку.)

Найпереконливіше звучать не власні психологічні оцінки, дані обвинувачем або захисником, а незалежні експертні оцінки - відгуки про підсудний і такий, що потерпів людьми, що добре знали їх.

І коли захисник запитує свідків: "Якої поведінки була покійна?" - і отримує відповідь: "Свята була жінка - працелюбна і милосердна!", то можна сказати, що захисник поставив своє основне стратегічне питання.

Одним з джерел об'єктивної психологічної характеристики особи є продукти її творчості, у тому числі різні письмові документи. Склад людини, як відзначав Ганс Гросс, - це його особовий почерк: у нім відбивається вихованість і розумовий розвиток індивіда, основні властивості його характеру.

Провина людини може бути випадковою, не типовою для нього. І це дуже поважно для загальної особової оцінки підсудного. Особові особливості на суді мають бути розглянуті повно, всесторонньо і психологічно кваліфіковано. Людину не можна характеризувати одноплановий. Навіть у закоренілому злочинцеві є щось людське, що може послужити основою його ресоціалізації.

Окрім особових характеристик на суді часто виникає необхідність в психологічному аналізі різних поведінкових ситуацій, міжособових стосунків всього того, що називається життєвою психологією. І тут не йдеться про таємниці психоаналізу. Життєва мудрості буває досить, аби зрозуміти механізм міжлюдської взаємодії. Поважно лише додати значущість тому, як поводяться люди в різних життєвих ситуаціях. "У більшості кримінальних справ немає психологічних тонкощів. Про що доводиться нам говорити? Про кохання, ревнощі і ненависть, про лицемірство і правдивість, про жорстокість і доброту, про силу пристрастей людини і слабкості його волі. Що ж зі всього цього може бути чуже нам, чого ми не знаємо за власними спостереженнями над собою і над тими, що оточують? То хіба кожен з нас не розрізняє чистоти серця обачливих доброчесностей, легковажності від етичної розбещеності, випадкової помилки від порочних звичок? Хто не знає, як бреше невірна дружина, як страждає зганьблений муж, як зневажає багатство убогість, як жадібно шукають чужих грошей ока користі? Хто не бачить, як близьке неуцтво до злочину, як часто служать йому розум і знання?"

Етично-психологічна оцінка поведінки злочинця - підсумкова кінцівка основної частини судової мови. Тут необхідно дати відповідь на питання: чи йшов сам підсудний назустріч своєму злочину або воно як доля, невблаганно наздоганяло його у вузькій ущелині життєвих знегод? Чи прагнула свідомо людина зробити зло або воно наздоганяло його самого?

Мистецтвом судової мови в такому повідомленні, в результаті якого судді самі додали недомовлене, і була викликана їх позиційна солідарність. Але це зовсім не означає, що судове красномовство важливіше за юридичний розгляд справи.

**3. Сформулюйте правила розмови по телефону**

1) Раціонально знімати трубку при будь-якому дзвінку. Краще всього після першого дзвінка. Якщо у керівника є окремий кабінет і паралельний телефон, то трубку першою знімає секретар. Вона може дати відповідь і роз'яснення деяким абонентам сама.

2) У діловому спілкуванні слід відмовитися від нейтральних відгуків («Так», «Алло», «Слухаю») і замінити їх інформативними. Треба назвати свою установу, відділ, а також своє прізвище («Бухгалтерія. Іванов слухає»).

3) Що дзвонить на початку розмови називає свою фірму і вітається: «Це комерційний директор фірми «Кристала» Петров. Здрастуйте».

4) Якщо абонент забув представитися, то ввічливо цікавляться його ім'ям, назвою установи; потім продовжують діалог.

5) Не можна зберігати мовчання під час телефонної розмови - треба підтримувати контакт за допомогою коротких фраз: «Так», «Я Вас зрозумів», «Добре» ... Вони необхідні, аби у співбесідника не виникло відчуття, що вас роз'єднали або що ви нехтуєте його думкою. Повторення і уточнення дають гарантію того, що вас зрозуміли: «Отже, ми з вами вирішили ... «, «Повторите, будь ласка, число ...», «Будьте добрі, уточните номер квитанції ...».

6) Прощаючись, дякують за відомості, завіряють, що рады дзвінку, особистій зустрічі, бажають всього хорошого. По етикету молода людина не повинна закінчувати розмову раніше старшого за віком або по службовому положенню.

7) Якщо ви дуже зайняті, а телефонний співбесідник затягує розмову, то залишається один вихід - вибачитися, перенести обговорення на наступний раз. Якщо при бесіді з відвідувачем дзвонить телефон, слід попросити абонента почекати, не вішаючи трубку або попросити передзвонити через 15 хвилин.

8) Якщо телефон механічно відключиться, то номер знов набирає ініціатор розмови.

9) Черговий або посадова особа в установі, на підприємстві в разі відсутності людини, потрібної що подзвонив, повинен порадити подзвонити повторно, запропонувати передати доручення або надати яку-небудь іншу допомогу.

**Список використаної літератури**

1. Лихачев Д. С. О речевой культуре // Слово лектора. - 1989. - № 4.

2. Далецкий Ч. Практикум по риторике. - М. , 1996.

3. Поварнин С. И. Спор О теории и практике спора // Вопросы философии. - 1990. - № 3.

4. Костомаров В. Г. О разграничении терминов «устный» и «разговорный», «письменный», и «книжный» // Проблемы современной филологии. - М. , 1965.

5. Ширяев Е. Н. Что такое культура речи // Русская речь. - 1991. - № 4.