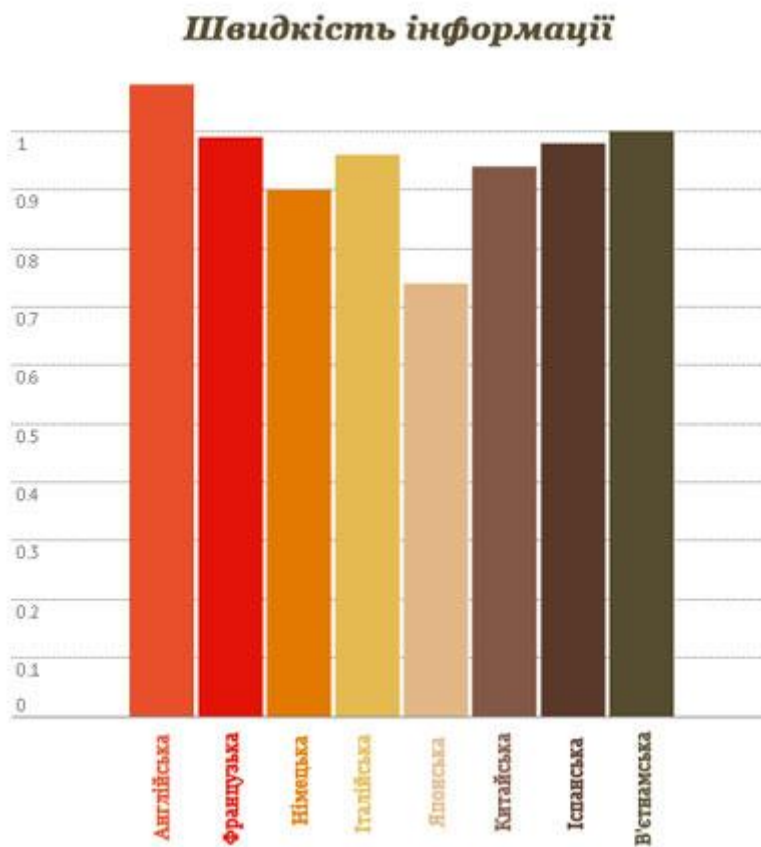


**18.11.2022**  
**«Обслуговування відвідувачів»**  
**Група 15**  
**Урок 13-14**

**Тема: Темп мовлення**

**Мета:** ознайомити здобувачів освіти з поняттям «темп мовлення»; визначити вплив темпу мовлення на якість спілкування.



Якщо ви володієте іноземною мовою, то ви напевне потрапляли в незручну ситуацію, коли вам доводилось просити свого співрозмовника говорити повільніше або більш чітко. Після таких ситуацій ми часто дивуємося: «чому ж вони все таки так швидко розмовляють?»

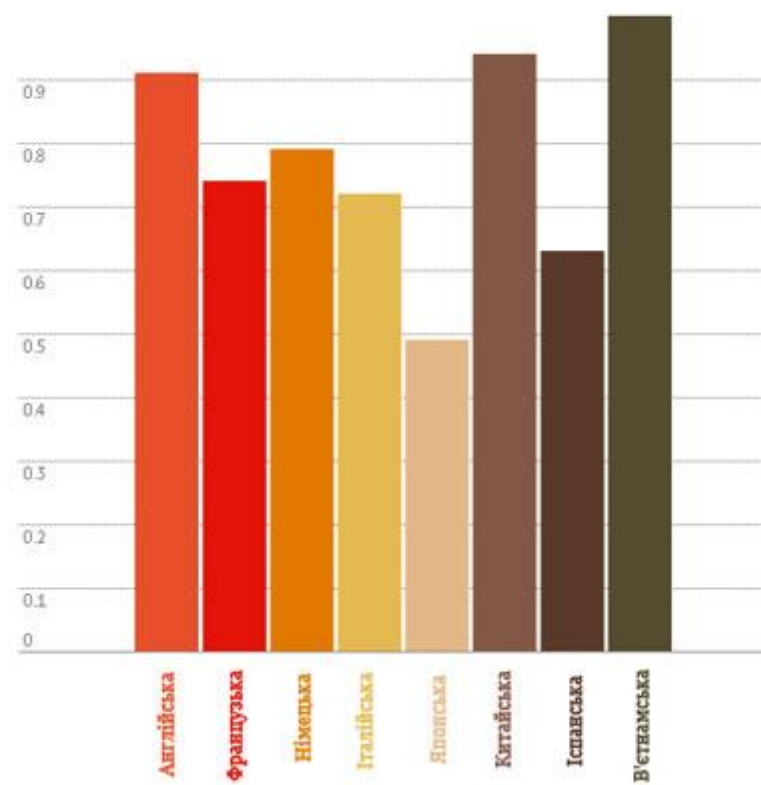
Більшість людей, які вивчають іноземну мову, вважають, що носії цієї мови розмовляють швидше ніж вони. Це пов'язано з тим, що коли ви чуєте іноземну мову (особливо коли ви вперше її вивчаєте), ваш мозок працює так активно, що вам заледве вистачає часу вловити всі деталі і здається, що мова дуже швидка.

Швидкість, з якою ви розмовляєте певною мовою, називається *темпом мовлення*, і людське сприйняття такого феномену доволі суб'єктивне. Але, не дивлячись на це, існує декілька способів виміряти темп мовлення, включаючи вимірювання кількості сказаних складів за певний проміжок часу, оскільки в будь-якій мові існують різні за довжиною слова. Це вимірювання можна проводити як беручи так і не беручи до уваги паузи в мовленні. Коли ми

враховуємо паузи, то це називається *швидкість мовлення*, а коли ні – *швидкість артикуляції*.

Декілька років тому було опубліковано цікаве дослідження, в ході якого лінгвісти зробили висновок, що один склад в мовах, якими розмовляють швидко (серед тих, що досліджувались, а саме: англійська, французька, німецька, італійська, японська, іспанська, китайська, в'єтнамська), несе менше інформації, ніж один склад в мовах, якими розмовляють більш повільно. Наприклад: в'єтнамська та китайська несуть в собі більше інформації, ніж англійська, а японська, взагалі, найменш

*Щільність інформації*



інформативна, але сама швидкість передачі інформації найвища в англійській мові. Якщо розглядати мови по довжині та кількості складів, то найшвидша мова – японська, за нею іспанська та французька, найповільніша – китайська.

В свій час іспанська мова була найшвидшою європейською мовою, а німецька –

найповільнішою.

Іспанська була найменш інформативна серед усіх європейських мов, коли англійська – навпаки. Але якою б не була мова інформативною та швидкою, сьогодні ми всі схильні передавати інформацію з однаковою швидкістю.

Дикція - чітка вимова звуків, складів слів, відповідно до фонетичних норм мови. Гарна дикція виявляється в тому, щоб кожне слово було чути, щоб воно чисто і чітко звучало. Не можна «ковтати» окремі слова чи звуки, закінчення фраз - це заважає зрозуміти зміст висловленого.

Велике значення має інтонаційне багатство мови: тональне забарвлення, відтінки емоцій.

Вдале проголошення промови зумовлюється також і темпом. Оптимальний темп усного мовлення становить близько 120 слів за хвилину. Але протягом усієї промови небажано зберігати один і той же тон: зміна темпу мовлення виступаючого (оратора) посилює увагу слухачів.

Запам'ятаємо, що навіть добре написаний текст не завжди добре «лягає» на звучання. Коли озвучити текст, виявиться, що окремі слова є зайвими, інші — одноманітними. Отже, потрібно працювати над звуковим оформленням тексту. Робота над інтонацією полягає не в тому, щоб щось вигадувати і витискувати з себе. Вона відбувається сама собою, якщо існує те, що вона має виявити, тобто думка про внутрішню сутність.

Варто дотримуватися пауз. Паузи поділяють думку, що викладається, на складові частини. Необхідно віднайти потрібні паузи й наголоси в тексті. Тоді текст зазвучить по-особливому.

Потрібно дотримуватися логічних пауз, які мають «два взаємопротилежні призначення: поєднувати слова у групи (мовні такти), а групи — відмежовувати одну від одної. Між двома логічними паузами треба вимовляти текст і «випльовувати» його частинами.

Особливого значення маємо надавати психологічній паузі, яка дає життя думці, фразі й такту, намагаючись передати підтекст. Якщо без логічної паузи мова бездумна, то без психологічної вона позбавлена життя. Психологічна пауза говорить без слів. Вона замінює їх поглядами, мімікою, випромінюванням, натяками, ледь вловимими рухами і багатьма іншими свідомими і підсвідомими засобами спілкування.

Щоб виробити навички гарно говорити (озвучувати текст), необхідно:

- уважно ставитися до звучання мови;
- володіти модуляцією голосу (модуляцією — лат. *modulatio* — розмірність, гармонійність, ритм — називають зміну тональності, сили, ритму, звучності голосу). Модуляцію називають музикою мовлення;
- відпрацьовувати техніку дихання і техніку вимови.

Перш ніж говорити слід визначити порядок у словах монологу і правильно поєднати їх у групи, мовні такти. Тільки після цього можна буде розібрати, яке слово якого стосується і зрозуміти, з яких частин складається фраза або ціла думка:

- установити мовні такти і читати по них (це примусить аналізувати фрази і вникати в їхню сутність);
- намагатися уникати однотонності виголошення промов, виступу тощо.

Важливу роль відіграють і паузи, які замінюють розділові знаки в письмовій роботі.

Сучасний виступ будується за законами усного мовлення. Усне мовлення — це сукупність трьох знакових систем: звукової, інтонаційної, кінетичної (міміка і жести).

Правильність мовлення виступаючого — це відповідність його мовлення до норм граматики, вимови, синтаксису.

Мовлення — це один із видів діяльності людини, її поведінки. Адже в наших словах, інтонаціях виражене не тільки бачення окремих речей та явищ, а й ставлення до людей.

Промовець повинен привернути і утримати увагу слухачів протягом тривалого часу. Зосередити увагу, примусити слухати важливо у вступній частині промови і утримувати увагу треба протягом усього виступу. Тут важливими є навички слухання, сприйняття, тобто уміння зосередити, виділити головне в промові, узагальнити, зробити висновки.

У процесі виступу промовець спирається на пам'ять слухачів, яка працює, коли введена в активний творчий процес самостійного осмислення промови.

Чітка логіка промови мобілізує мислення і сприяє кращому запам'ятовуванню.

Один із законів переконання говорить: «Дорога до розуму слухача лежить через його серце». Тому вплив на емоційні аспекти є важливим елементом майстерності промовця.

Логічна структура промови розгортається вже в робочому плані усного виступу і досягається мобілізацією всього арсеналу логіки: законами і методами логічного мислення, логікою доказів, логічними вимогами до дискусії.

Уміння гарно говорити — це мистецтво. Не мовчіть, якщо:

- є що сказати,
- якщо хочете звернути на себе увагу.

Але ніколи не забувайте старе прислів'я: «Слово — срібло, мовчання — золото», а також висловлювання Ж. де Лабрюйера: «Мало хто жалкує, що сказав мало, але багато хто, що сказали багато». Спілкування між людьми ніколи не було легкою справою, особливо ділове спілкування. Для того, щоб вас сприймали адекватно в ділових колах, ви повинні знати, де, коли і що можна сказати. А щоб ваше повідомлення було сприйнято правильно, необхідно:

- 1) добре знати тематику зустрічі;
- 2) спланувати своє повідомлення;

3) використовувати факти (не заощаджуйте час на інформації, пам'ятайте, що «Розумні люди говорять тому, що мають що сказати, дурні — тому, що їм хочеться щось сказати» (Платон);

4) докладіть зусиль, щоб сподобатися слухачам і завоювати їхню прихильність — посміхайтесь! («Той, у кого нелюб'язне обличчя, не повинен відкривати крамницю») (Прислів'я);

5) слідкувати за своєю мовою;

6) не говорити голосно, бо подумують, що ви нав'язуєте свою думку;

7) не говорити занадто тихо, партнери постійно будуть вас перепитувати;

8) говорити не поспішаючи;

9) контролювати своє дихання;

10) говорити заради досягнення мети (використовуйте технічні прийоми: пришвидшуйте темп мовлення, підвищуйте голос, змінюйте тембр, жестикулюйте; використовуйте у своїй мові метафори, порівняння, відмовтеся від канцеляризмів, мовних штамтів).

Ділове спілкування є важливим і обов'язковим елементом ділової зустрічі.

Спілкування - взаємні стосунки, діловий, дружній зв'язок, під час якого люди обмінюються думками. Серед багатьох умінь ділової людини Іржі Томан виділяє вміння спілкуватися. Він зазначає: «Ставлення людей до вас ніби віддзеркалює ваше ставлення до них. Усміхайтесь — і вони усміхатимуться у відповідь, а якщо дивитися на них, насупившись, вони відповідатимуть тим самим. Хто любить людей, того й люди люблять. Приязність здебільшого впливає на людей так само, як і усмішка. Виявляючи дружнє ставлення до людей, ставтеся позитивно до всіх людей довкола вас;

- не чекайте, доки вони виявлять до вас свої симпатії;
- вважайте, що ви їм уже сподобалися;
- виявляйте ініціативу в приязному ставленні до інших;
- вітайтеся й усміхайтесь перші;
- намагайтеся вести розмову в довірливому тоні;
- наголошуйте на тих питаннях, у яких ваші погляди збігаються.

Цікавтеся людьми, що вас оточують, їх роботою, турботами й радощами.

Ніколи не користуватиметься популярністю той, хто не виявляє зацікавлення справами інших людей».

Звичайно, спілкуватися люди можуть під час зустрічей, що мають проходити в точно зазначений час і за певними правилами. Щоб зустрічі-спілкування були результативними, потрібно до них готуватися. При розгляді менш важливих справ досить обміркувати суть питання по дорозі на зустріч чи на нараду. Проте якщо йдеться про важливу справу, то треба зробити

нотатки з кожного окремого пункту, а в разі потреби підготувати також проект рішення. Трапляються випадки, коли обидві сторони приходять на нараду без потрібної інформації, унаслідок чого обговорення доводиться переривати або відкласти на пізніше.

З усіх видів ділового спілкування (публічний виступ, ділова бесіда, службова нарада, переговори) саме переговори вимагають сумлінної підготовки. Їх часто порівнюють із шаховою грою, де не можна «закреслити» необдуманий хід. Якщо такий хід уже зроблено, ситуація змінюється, і наступні кроки потрібно робити в нових умовах. Але кожна ділова людина повинна вміти керувати ситуацією, передбачати «маневри» співбесідника, складнощі. Для цього потрібно оволодіти технікою ділового спілкування. Ніхто не може дати готовий рецепт, як досягти успіху в переговорах, але певні правила їх проведення вже вироблені практикою. А.Б.Войськунський такі правила проведення переговорів, дотримання яких забезпечить прихильність співбесідника:

- сформулюйте конкретні завдання спілкування, складіть план його проведення; ініціатива в ході бесіди має належати стороні, що приймає;
- створіть атмосферу довіри та взаєморозуміння; говоріть про загальні проблеми, у ваших очах має читатися щира зацікавленість партнером; ні в якому разі не дивіться на годинник;
- умійте впевнено висловлювати свої думки, уважно слухати співбесідника і ставити запитання;
- постарайтесь точно знати, чим можна пожертвувати під час переговорів, умійте правильно сприймати свого партнера та управляти своїми емоціями.

Під час обговорення треба стежити за тим, щоб:

- 1) усі пункти обговорювалися одне за одним;
- 2) не пропустити жодного важливого пункту;
- 3) учасники обговорення мали можливість висловити свою думку щодо цієї справи;
- 4) ніхто не відхилявся від суті справи;
- 5) констатувати, в яких пунктах учасники дійшли згоди, а в яких виявилися розходження;
- 6) результати обговорення були записані в протоколі конкретно і недвозначно.

Уміння вести переговори: говорити, слухати, ставити запитання, правильно сприймати свого партнера і керувати своїми емоціями — це мистецтво, оскільки ви зберігаєте можливість завжди бути на висоті свого становища.

**Шановні учні! Ваші конспекти та виконані домашні завдання надсилайте на електронну**

**адресу [gr.ev@ukr.net](mailto:gr.ev@ukr.net)**