

ТЕМА 4. ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ ЗА УМОВ СТАНДАРТНИХ СИТУАЦІЙ, ЩО ЧАСТО ТРАПЛЯЮТЬСЯ В ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ.

Питання:

- ✓ *особливості етикетного спілкування*
- ✓ *специфіка комунікації в туристичному бізнесі*
- ✓ *особливості міжкультурної комунікації*

Знайомство

Для успішного етикетного спілкування комунікантові потрібен певний мінімум інформації про свого мовленнєвого партнера (партнерів). Цей мінімум становить передусім особова назва: ім'я чи ім'я і прізвище, ім'я і по-батькові – або всі ці три компоненти, залежно від віку партнера, ситуації тощо. До цього мінімуму може входити також інформація про фах комуніканта, посаду, місце праці, навчання, проживання та ін.

Важливе значення для потенційного мовленнєвого контакту мають відомості про захоплення, позапрофесійні інтереси (спорт, колекціонування, самодіяльне мистецтво і т.п.), життєві уподобання комунікативного партнера. Знайомство можна окреслити як встановлення контакту між людьми із повідомленням ними чи про них комунікативного мінімуму знань, потрібних для спілкування, повідомити про себе цю інформацію по-українському називається відрекомендуватись.

Відрекомендується молодший старшому, підлеглий начальникові, чоловік жінці. Тільки молода жінка відрекомендується (а таки краще, щоб була відрекомендована) чоловікові літнього віку або ж високого соціального становища. Відрекомендуватись належить і зателефонувавши комусь, і подзвонивши чи ввійшовши до чийогось помешкання. Якщо Вас не знають, то потрібно сказати одну-дві інформувальні фрази, напр.: “Я однокурсник Мар’яни – Андрій Мотига.

Чи могли б Ви покликати її до телефону?” Якщо на дзвінок до дверей підійшла дитина, то відрекомендуватись потрібно і їй, напр.: “Я мамина

подруга Ліля. Поклич, будь ласка, маму”. Знайомство без посередника Коли люди знайомляться безпосередньо, тобто без 3-ої особи, для цього вживаються такі словесні формули: “Будьмо знайомі!”; “Я хочу (хотів би) з Вами познайомитись”; “Мені конче треба з Вами познайомитись”; “Ви не проти, щоб ми познайомилися?”; “Чому б нам не познайомитися?”; “Дозвольте відрекомендуватися” та ін. Після цих формул ідуть фрази самоназивання: “Моє ім’я ...”; “Моє прізвище ...”; “Мене звати ..”; “Я-...” Використання цих стандартних фраз у неофіційних ситуаціях не є обов’язковим, і адресант може відрекомендуватися, назвавши тільки своє ім’я (прізвище, по-батькові), напр.: “Я хотів би з Вами познайомитись, Андрій”; “Будьмо знайомі Михайло Кнір”; “Дозвольте відрекомендуватися - Микола Петрович Маренків”.

Називання імені, імені й по-батькові, імені та прізвища чи й усіх трьох компонентів особової назви, як говорилося, залежить від характеру комунікативної ситуації, складу учасників комунікативного акту, їхнього віку, роду занять, статі і та ін.

Коли знайомляться пасажери в купе потягу, в салоні літака тощо, називати своє прізвище без особливої потреби немає сенсу. Коли ж знайомляться, скажімо, учасники конференції, то не назвати свого прізвища було б порушенням етикету. Те ж стосується називання професій, посад та інших характеристик комунікантів.

Тепер на конференціях, симпозіумах, з’їздах тощо учасникам пришпилюють карточки (ідентифікатори, бейжі), на яких, крім прізвища, імені, звань, титулів, указана посада, організація, країна та ін. Знайомство зазвичай супроводжується потиском рук. Українці, як і росіяни, поляки, словаки та ін., роблять це майже обов’язково, в англосаксонському світі партнери обмежуються поклоном і рук не подають. Першими руку простягають жінки, особи старші за віком, вищі за соціальним становищем.

Руку треба простягати рішуче, але не холерично і не сповільнено. Вона має бути простягнена не на всю її довжину, проте й не надто близько до

власного тіла. Неетично подавати руку, як “порожню рукавицю”, не стискаючи долоню партнера.

Потиск має бути короткий, але енергійний. Руку партнера можна трохи затримати, але не трясти нею і не накривати лівою рукою. Не заведено подавати руку з розчепіреними пальцями, долонею донизу або догори. Всі ці жести мають психологічне тлумачення, яке промовляє не на користь людини, що ними послуговується.

Відомо, що люди владні, агресивні звичайно практикують домінуюче рукостискання – руку подають долонею вниз. Пасивні пристосованці, що часто змінюють свою думку в ході розмови, застосовують підлегле рукостискання – руку простягають долонею вгору. Знайомство через посередника Отримавши на запитання: “(Чи) Ви знайомі?” негативну відповідь, посередник пропонує: “(По)знайомтесь, будь ласка!” або “Дозвольте познайомити Вас...” і відрекомендує одну особу іншій: молодшого старшому, чоловіка жінці, підлеглого начальникові. Існує американська манера знайомлення, суть якої легко зрозуміти з таких реплік посередника: Миколо, це Сергій — Сергій, це Микола.

Можна додати коротку інформацію про обидвох: Сергій – призер олімпіади з настільного тенісу в цьому році, Микола – кращий нападаючий збірної з футболу. Якщо люди не адекватні за своїми досягненнями, то краще не акцентувати на них увагу, а сказати про їхнє походження чи ще щось інше. Неетично називати осіб, що знайомляться, не однаковими іменами-регулятивами, напр.: “Пані Лісовська, знайомтесь із добродієм Осьовим!” Таке слововживання може бути сприйняте як образа. А крім того, вживати до однієї з осіб дієслово в наказовому способі (знайомтесь!) не чемно. Значно краще сказати, наприклад, так: “пані Лісовська дозвольте познайомити Вас із паном Осьовим”.

Якщо комунікантів декілька, то завжди одну особу відрекомендують двом чи більше особам. Якщо гості неоднакові за віком і статусом, то спершу відрекомендують молодших і нижчих за соціальним становищем.

Господарі зустрічають гостей і відрекомендують їх присутнім. На багатолюдних заходах новоприбулу особу не відрекомендують кожному з присутніх, а лишень одному-двом або й нікому. Ця особа може розмовляти з тими, що стоять поруч, і без попереднього знайомлення.

Так само не обов'язково знайомитися, щоб розмовляти, й тим, що опинилися поруч за столом. Але якщо одна особа себе назве, то це має зробити й друга. Навіть тоді, коли першою особою є чоловік, а другою - жінка. У момент знайомлення через посередника партнери мають перебувати у зоровому контакті. Руку першим подає той, кому відрекомендують, а не той, кого відрекомендують. Те ж стосується фраз типу: “Я вже чув про Вас”; “Мені відомі Ваші досягнення в ...”; “Мені про Вас розповідали стільки цікавого!” та стандартних формул: “Дуже приємно!”; “Мені (надзвичайно) приємно з Вами познайомитися!”; “Я радий знайомству з Вами!”.

Висловлювати свої почуття такими фразами має та особа, якій відрекомендують, а не та, яку відрекомендують, навіть якщо це чоловік, якого відрекомендують дамі. В різних країнах існують свої особливості знайомства, проте загалом універсальний трафарет цієї ситуації підходить для всіх країн.

Вибачення

Вибачатися краще ніж змовчати. Якщо Ви хоч трошки відчуваєте докір сумління то відразу вибачтеся і навпаки, не потрібно ним зловживати, якщо це вибачення – просто заради підкреслення виняткового ставлення до людини.

Стандартні фрази вибачення здебільшого розкривають причину цього акту, напр.: “Вибачте (мені) за некаліграфічний почерк”; “Я повинна перед тобою вибачитися за невдалий жарт”; “Я завинив перед тобою, що так довго не писав”. Стандартні відповіді-реакції на вибачення звучать так: “Нічого!”; “Нема за що (вибачатися)!”; “Не варто (не треба; немає потреби) вибачатися”; “Дрібниці! Що сталося, то сталося”; “Я приймаю твоє (Ваше)

вибачення”; “Тут є і моя вина”; “Я не приймаю твого (Вашого) вибачення (пробачення)!”.

Під час мовленнєвого акту вибачення відстань між співрозмовниками не повинна бути надто велика, бо це виглядало би непристойно. Словесні формули вибачення можуть підсилюватися невербальними знаками: провинною усмішкою, притисненням долоні до серця, розведенням рук, схиленою головою тощо.

Прохання. Наказ.

Прохання і наказ мають спільну мету чогось домогтися від адресата. Відмінність між проханням і наказом полягає в тому, що обов’язковим елементом прохання є ввічливість. Вона передається мовними (інтонація, слова грічності), а також позамовними (погляд, вираз обличчя, поза) засобами. Українська мова має низку засобів пом’якшення наказовості. Варто знати, що дієслова недоконаного виду звучать менш категорично, ніж доконаного, порівн.: “Сідайте і розкажіть про свої справи” і “Сядьте і розкажіть про свої справи”. Пом’якшують імперативність частки -но і -бо, напр.: “Переглянь(те)-но цей матеріал”; “Не зволікай(те)-бо з цією справою!”.

Дуже бажано у фразях із дієсловами в наказовій формі вживати слова і звороти ввічливості, напр.: “Організуйте, будь ласка”; “Зроби(іть) ласку, організуйте”; “(Я) дуже прошу тебе (Вас): організуйте ...” Відмови – етикетні відповіді на прохання звучать: “Вибач(те), (я) не можу (не маю можливості)”; “Даруй(те), але я змушений тобі (Вам) відмовити”; “Я б із радістю (мені б дуже хотілося), але ...”; “На жаль (шкода), я цього не можу (не зумію) зробити. Вибачайте!”.

Порада. Пропозиція.

Порада – це “пропозиція, вказівка, як діяти в яких-небудь обставинах, допомога добрим словом у скруті; рада”. Порада (пропозиція) цілком спрямована на адресата мовлення, орієнтована на його інтереси, тому тут центральним лексико-граматичним засобом вираження є дієслово у формі

наказового способу: “Зверніться до іншої фірми”; “Підіть до лікаря”, а також умовного способу: “Написали б (Ви) статтю”; “Пішли б (Ви) до лікаря” й інфінітива: “Вам би написати статтю”; “Вам би піти до лікаря”. 28 Репліки адресата можуть мати позитивний, негативний (відмовний) або ухильний зміст.

Попри те в кожному разі вони повинні містити в собі слова подяки, напр.: “Я тобі (Вам) дуже дякую (щиро вдячний) за пораду (пропозицію)!”; “Я нею обов’язково скористаюсь”; “Я не зможу скористатися з твоєї (Вашої) поради (пропозиції), але щиро дякую за неї!”; “Дякую за пораду (пропозицію)!”; “Я мушу над нею добре подумати (обміркувати її)”. Після відповіді адресата не можна настоювати на виконанні, адже це не наказ і не обов’язковий до слідування.

Мовленнєвий етикет у сперечанні Сперечання – це словесна боротьба, в якій кожна із двох чи більше осібучасників домагається перемоги своїх думок, поглядів, переконань. Ще давньогрецький філософ Арістотель поділяв сперечання на діалектичне та еристичне.

Перше – це дискусія, знаходження істини в розмові шляхом зіставлення аргументів і контраргументів. Друге – використання різних словесних і несловесних засобів з метою подолати суперника незалежно від того, має він рацію чи ні.

Отже, у другому випадку йдеться не про істину, а про перемогу над супротивником, позбавлення його здатності провадити сперечання, захищати свої погляди, навіть якщо істина на його боці і він у цьому переконаний.

Зрозуміло, що в еристичному сперечанні місця для етикетності мовлення не надто багато.

У XIX столітті німецький філософ Артур Шопенгауер теоретично поєднав ці два види сперечання в “еристичній діалектиці” в праці “Мистецтво провадження сперечань”, де він виділяє 34 способи “еристичної діалектики”.

Проте, навіть бездоганно володіючи всіма тими прийомами словесної боротьби – не варто її починати. Тут цілковито підходять слова Д. Карнегі: “Існує тільки один спосіб домогтися найкращого результату в суперечці – це уникнути її”.

Але в ситуаціях, де дискусія є необхідною, доречно сперечатися лише на визначені теми і зберігати всі правила етикету при цьому. Такі як: не відходити від теми суперечки; завжди бути готовим до примирення; наполягати на істині, а не на своїй думці; терпеливо вислухати співрозмовника, не перебивати; не підвищувати тон; не сперечатись на теми недостатньо знайомі для Вас; і навпаки, якщо ви добре орієнтуєтесь в цій сфері – не хизуватись тим; не вживати до партнера реплік типу: “Ви не компетентні в цих питаннях”; “Що Ви про це знаєте!”; “Не Вам про це говорити!”; “У Вас дитяча аргументація”; бачачи, що ви не переконаєте співрозмовника, краще змінити тему або згодитися з деякими його аргументами, тим ви дасте йому дорогу до відступу.

Загалом найкращим, найефективнішим способом переконати співрозмовника, спонукати його до зміни поглядів, зняття суперечності - це розмовляти з ним так, щоб він сам дійшов бажаного для Вас висновку.

Відмова.

Стандартна ситуація з відмовою зустрічається часто у туристичному бізнесі, тому потрібно розглянути як пом'якшити негативну реакцію на неминучу відмову і навчитись відмовляти ввічливо, щоб не втратити клієнта назавжди. Психічно відмова дається людині важче, ніж згода.

Здебільшого важче вона і сприймається. Тому дуже важливо вибрати відповідну формулу відмови і поширювальну фразу, щоб не образити партнера, не спричинити комунікативного конфлікту. Використовуючи репліки відмови: “Ні!; Звичайно, ні!”; “(Ні) я не погоджуюсь (не згоден)”; “(Я) ніяк не можу погодитись!”; “Я б дуже хотів (Мені дуже хотілося б), але ...”; “(Мені) шкода (жаль), однак ...”; “Даруй(те), але я змушений тобі (Вам) відмовити”; “(Шкода, але) про це не може бути й мови!” та ін., - доцільно

поширювати їх фразами з переконливою аргументацією або ж причинами загального характеру, напр.: “Я змушений тобі (Вам) відмовити через незалежні від мене причини (бо це не відповідає моїм моральним принципам”); “... тому що я маю зобов’язання перед іншими людьми” і т.п.

Можливо, Вам колись доведеться спілкуватися із японцями. Люди цієї національності винятково делікатно відмовляють співрозмовників. За спостереженнями європейців, японці всіляко уникають слів ні, не можу та под., ніби це лайливі вирази.

Відмову японці висловлюють не прямо, а натяками, „в обхід”. Наприклад, відмовляючись від другого горнятка чаю, гість, замість “Ні, дякую!”, скаже: “Мені й так уже прекрасно!” А коли на якусь пропозицію японець заявить у відповідь, що йому треба порадитися з дружиною, то це тільки одна з можливостей не вимовляти ні.

До слова, і в розмові з українцями, почувши фразу “Мені треба подумати” (Мушу порадитись; Я маю спочатку це обміркувати та под.), не варто наполягати на негайній відповіді так або ні, оскільки ці та подібні висловлювання здебільшого є делікатною формою непрямой відмови.

У випадку відмови може згладити негативну реакцію порада іншого варіанту, який задовольнить клієнта. Якщо клієнт постійний, то він прислухається до Ваших порад, а Ви в свою чергу повинні забезпечити максимальну щирість поради та обґрунтувати всі переваги для Вашого клієнта. Не можна просто закінчувати розмову фразою: “Ні, я нічого не можу Вам порекомендувати. З такими вимогами Ви нічого не знайдете”. Така фраза назавжди вкарбується в пам’ять цього клієнта і позбавить Вас ще не одного майбутнього.

Подяка

Виявом етикетної культури, ввічливості є висловлення подяки за добре слово, послугу, допомогу. Митрополит Андрей Шептицький повчав: “Вдячність є обов’язком, а сповнення обов’язку – чеснотою”. До того ж, як пише І.Томан, “не чекайте на великі події та виняткові вчинки, щоб

висловити подяку людині”. Основним засобом вираження цього почуття в українській мові є слово дякую. Для лівостороннього поширення фрази з цим ядром використовуються слова і вислови: дуже; щиро; сердечно; щиросердо (щиросердно; щиросердечно); безмежно; від усього серця; від глибини душі та ін. Вони підсилюють семантику дієслова.

Правостороннє поширення формули переважно розкриває причину подяки - за що дякують: за добре слово; за допомогу (підтримку); за листа; що не сердитесь на мене. Подяка може супроводжуватись головним реченням, яке виражає стан душі адресанта, його наміри тощо, і підрядним, в якому містяться слова вдячності, напр.: “Мені бракує слів, щоб висловити тобі (Вам) усю глибину моєї вдячності”; “Якби ти (Ви) знав(ли), наскільки я вдячна тобі (Вам) за ...”; “Хочу вірити, що ти (Ви) відчуваєш(ете), як я вдячна тобі (Вам) за ...”. Невербальні знаки, які супроводжують мовні формули вдячності, це більш або менш глибоке нахилиння голови, потиск руки, обійми, поцілунок. Останні три несловесні вияви вдячності можливі лише між близькими людьми: родичами, членами згуртованого колективу, друзями. В інших випадках свої наміри щодо вираження вдячності у такий спосіб потрібну спочатку висловити: “Дозвольте потиснути Вашу руку (обняти Вас; поцілувати Вас (Вашу руку))”. Як репліки-відповіді на подяку вживаються стандартні фрази: Прошу; Будь ласка!; Нема за що (дякувати); Не варто дякувати; Мені було приємно тобі (Вам) допомогти; Я радий, що ти (Ви) задоволений(ні); Це я мав би тобі (Вам) дякувати та ін. У Галичині поширена формула “Прошу” на другий раз.

Дітям, за доброю українською традицією, говорилося, а подекуди й нині говориться: Рости великим(а)!

Прощання

Фінальна фаза комунікативного акту називається по-українському прощанням. Жанр прощання має багатий арсенал словесних формул і невербальних знаків. Семантико-стилістичні властивості прощальних формул дають можливість мовцеві зробити оптимальний вибір, взявши до

уваги структуру комунікативної ситуації, взаємини із спілкувальним партнером (партнерами, аудиторією), його вік, стать, соціальне становище та ін.: До побачення!; Будь(те) здоров(і)!; Бувай(те) здоров(і)!; Бувай(те)!; До зустрічі!; Дозволь(те) попрощатись!; Добраніч (На добраніч)!; До завтра!: На все добре!: Усього (Тобі; Вам) найкращого!; Хай (тобі; Вам) щастить! Із двох варіантів: Прощай(те)! і Прощавай(те)! - більш прийнятним вважається другий. Прощальним формулам можуть передувати стереотипні фрази лівостороннього поширення: Уже пізно: Мені пора; Будемо прощатися (розходитись); Шкода (жаль), але я мушу йти; Ми прекрасно (чудово; з користю) провели час; Дякую (тобі; Вам) за зустріч!; Вдячний за все!; Даруй(те), що так довго тебе (Вас) затримав; Не буду більше зловживати твоїм (Вашим) часом (терпінням; твоєю (Вашою) гостинністю); Не смію (тебе; Вас) довше затримувати та ін.

Характер стосунків між співрозмовниками часом вимагає й правостороннього поширення прощальних формул. Для цього існують відповідні мовні кліше - стереотипні вислови, що відтворюються у певних комунікативних 31 ситуаціях (інколи механічно, через звичку): (Ми) ще побачимося; Не забувай(те) мене (нас)!; Приїжджай(те)!; Телефонуй(те)!; Пиши(іть)!; 4.9. Телефонна розмова У телефонній розмові фрази належить вимовляти виразніше, у дещо повільнішому темпі (стиль мовлення – середній між повним, монологічним, і розмовним, діалогічним), голосніше (але не кричачи в слухавку, бо це давно зображається гумористами різних країн як прикмета провінціалів). Непотрібно будувати синтаксично надто великі та складні висловлювання. Час від часу (у паузах між фразами) доречно підтверджувати своє сприйняття і розуміння того, що говорить партнер, короткими репліками: Так!; Розумію!; Зрозумію!; Ясно! та под.

Розмовляти бажано стисло, щоб не забирати багато телефонного часу. В українській мові слово дзвонити багатозначне, і тому на означення розмови телефоном краще вживати однозначне, семантично прозоре дієслово

телефонувати та його похідні, напр.: Як тобі (Вам) телефонувати?; Зателефонуйте мені завтра; Мені вдалося потелефонувати до ... і т.п.

Є люди, котрим властива несимпатична звичка, набравши номер і почувши в слухавці Алло!, гукати: Хто там? або З ким я розмовляю? Інші дещо скромніше допитуються: Куди я попав? На такі й подібні запитання дехто мовчки кладе (“кидає”) слухавку, а хтось і дає саркастичну, роздратовану, вельми негречну відповідь. Як зовуть, так і озиваються, – мовить українське прислів'я.

Щоб уникнути комунікативного конфлікту і справити враження людини, обізнаної з нормами мовленнєвого етикету, потрібно дотримуватися правил спілкування телефоном:

1.Почувши дзвінок і знявши слухавку, відповідаємо вигукомінтернаціоналізмом “Алло!” (від англійської Hello, що означає вітання на зразок нашого Здоров (був)!) або більш конкретними за семантикою українськими висловлюваннями (Я) слухаю: Вас слухають чи семантично ще докладнішими фразами з називанням прізвища, посади, закладу тощо: Іваненко (слухає); Головний енергетик; Хірургічне відділення; Готель «Карпати».

2.Ініціатор телефонної розмови, почувши “Алло!”; Вас слухають тощо, вітається із співрозмовником (Доброго ранку (дня; вечора)!) і відрекомендовується, називаючи - залежно від обставин - своє ім'я, або ім'я і прізвище, або ім'я, прізвище і посаду, або тільки посаду чи тільки назву закладу, установи тощо. Вживати при цьому “штамповані” фрази на кшталт Вас турбує ... зайво.

3. У разі неотримання потрібної відповіді, недостатньої чутності тощо не питаємо: “Куди я потрапив?”, - а уточнюємо номер телефону, ім'я (прізвище) співрозмовника, назву установи: “Перепрошую, це номер 41-45-98?”; “Це ти, Оксано?”; “Це Ви, пане Іваненко?”; “Це кафедра фізики?”.

4.На запитання ініціатора розмови адресат має дати конкретну позитивну або негативну відповідь: “Так, це номер 41-45-98”; “Ні, це не

Оксана”. Ініціаторові з’ясовувати, який це номер, яка установа, немає потреби. Так само неетично 32 допитуватись ініціатора розмови, який номер йому потрібен, осуджувати його (Ви що, не навчилися телефонувати (користуватися телефоном)?), повчати (Набирайте правильно номер!) і т.п.

5. Якщо особа співрозмовника знайома і ви впізнали її голос, то розмову починаємо звертанням: Оксано.; Пане Іваненко; Колега Сергійчук! Коли ж співрозмовник нам не відомий, то використовуємо формули типу: “Чи можна покликати до телефону добродія Зайченка?”; “Покличте, будь ласка, до телефону професора Витвицького!”; “Як мені зв’язатися з головним бухгалтером?”. 6. На такі прохання потрібно дати конкретну відповідь: “Добре, зараз покличу”; “Почекайте, будь ласка, хвилинку!”; “Він на засіданні - зателефонуйте, будь ласка, через годину!”; “Його немає. Може, щось йому переказати?”. Завершується телефонна розмова фразами подяки, вибачення і прощання: “Дякую Вам за розмову!”; “Даруйте, що забрав Ваш час”; “Усього (Вам) найкращого!”. Якщо мовець не відчуває потреби вибачатися й дякувати, він може цього не робити. Однак попрощатися належить за будь-яких обставин. Цього вимагають норми мовленнєвого етикету.