

Герасименко Сергій

студент

Хомич Вікторія

к.філол.н., доцент кафедри соціально-гуманітарних дисциплін
ВП НУБіП України «Ніжинський агротехнічний інститут»

м.Ніжин

УМІННЯ СТАВИТИ ЗАПИТАННЯ ТА УВАЖНО СЛУХАТИ ЯК НЕОБХІДНІ НАВИЧКИ ДЛЯ ЕНЕРГЕТИКІВ

Уміння ставити запитання та слухати є вкрай необхідними для працівників усіх галузей, у тому числі й для енергетичної сфери діяльності. Вищевказане питання постійно перебуває в центрі уваги мовознавців [1], проте ця проблема залишається ще недостатньо розробленою.

Уміння слухати – це досить рідкісне вміння. Воно базується перш за все на вмінні чути, тобто саме співрозмовника, а не свої міркування з приводу сказаного ним, і на вмінні слухати так, щоб ваш співрозмовник хотів говорити відверто та щиро [2].

Щоб виробити в собі таке вміння, то психологи радять заздалегідь підготувати питання для працівників, які можуть налаштувати та заспокоїти протилежну сторону співбесіди, і це є справді дієвим засобом. Так, при передачі інформації потрібно налаштуватися на емпатичне, рецептивне та рефлексивне слухання. За лексичним значенням ці форми сприймання подібні, тобто входять у перелік включення процесу прийому-передачі інформації між співрозмовником із метою домовитися та дійти до спільної мети, намагаючись підлаштуватися та зрозуміти іншу сторону.

Відомий вислів «Кращий співрозмовник – той, який уміє слухати» передає головну ідею американської комунікації, де вміння слухати, не перебиваючи співрозмовника, є найпершим із умінь опонента. Завдяки такому мовленню підвищується взаєморозуміння партнерів.

Ще одним вкрай необхідним умінням є вдало ставити запитання. За визначенням Вікіпедії, це звернення до когось, яке потребує відповіді, вимога, прохання з приводу чогось; запит [7].

У комунікації існує два типи питань, а саме: закриті та відкриті [4]. Закриті передбачають одноманітну відповідь «Так» або «Ні», або в деяких випадках можливі варіанти відповідей. Наприклад, «Чи бажаєте працювати в нашій фірмі інженером-електриком?», запитання такого роду є закритим, бо відповідь, на яке може дати працівник, не широка, він опиняється в ситуації альтернативи та набуває ознак пасивного співрозмовника. Однак слід застерегти від зловживання закритими запитаннями, адже ініціатива розмови в такому разі повністю переходить до офісного працівника, окрім того, існує небезпека нав'язати власну думку чи рішення клієнтові і тим самим обмежити його суверенітет.

Відкриті запитання вимагають розгорнутої відповіді, на них не можна відповісти «Так» чи «Ні». Запитання такого типу більш інформативні, не обмежують можливості вибору мовленнєвих засобів. Ще з античних часів відомі

сім класичних питань риторики, які сприяють з'ясуванню проблеми й розвитку діалогу. Усі ці питання відкритого типу і починаються зі слів: «Що?», «Хто?», «Де?», «Як, у який спосіб?», «Ким?», «Коли?». Іншим варіантом є «батарея» шести інформаційних запитань, за допомогою яких послідовно з'ясовуються факти, почуття, бажання, перешкоди, засоби, час дії.

Відкриті питання допоможуть розпочати бесіду: «Із чого б ви хотіли розпочати?», «Які проблеми вас турбують?» Вони мають значний потенціал і у перебігу розмови: «Як ви думаєте, які обставини спричинили проблему?», «Чому саме так сталося?», «Як ви ставитесь до ситуації, що склалася?», «Що ви відчуваєте у зв'язку з цими подіями?». Наприкінці спілкування за допомогою вищевказаних питань доречно залучити співробітника чи відвідувача до пошуку альтернатив у вирішенні поставлених проблем: «Який, на вашу думку, існує вихід із даної ситуації?», «Як ви думаєте, що слід зробити, щоб вирішити вашу проблему?» [5].

На думку фахівців, відкриті питання створюють сприятливу атмосферу для діалогу, оскільки не обмежують свободу співрозмовника і надають йому можливість маневрувати, без підготовки, за своїм розсудом вибрати з-поміж інших ту інформацію, яку він хоче повідомити. Такі питання дають змогу з'ясувати реальні мотиви й позицію людини, отримати від неї додаткові відомості. Однак, психологи застерігають, що надмірне й непродумане використання відкритих питань може призвести до втрати контролю за ходом бесіди.

Доречно в мовленні також використовувати риторичні питання, тобто це питання з відповіддю у своїй структурі. Такі питання не потребують відповіді від співбесідника, адже вона очевидна. Вони скоріше спрямовані на те, щоб викликати нові питання і вказати на невирішені проблеми або забезпечити підтримку позиції промовця з боку учасників бесіди шляхом мовчазного схвалення. Наприклад, «Чи можемо ми вважати подібні явища нормальними?», «Ми ж дотримуємося спільної думки з даного питання?».

Правила спілкування під час працевлаштування електриків на роботу та простих бесід зі своєї спеціальності [6]:

1. Підтримайте того, хто говорить, головна ваша мета допомогти йому відчути себе розкуто, створіть комфортні умови для спілкування.

2. Покажіть співрозмовнику, що ви хочете його вислухати та зрозуміти його думку, проявіть інтерес, підтримуючи візуальний контакт очима, проявляючи невербальну реакцію.

3. Читати під час розмови з листка або з іншого джерела не потрібно, бо співрозмовник буде вважати вас неосвіченим та спаде йому на думку, що він вам не цікавий.

4. Усуньте відволікаючі фактори, які, можливо, вам можуть заважати, а саме: постукування пальцями або наспівування (посвистування).

5. Будьте терплячими, вислуховуючи вашого товариша, дайте висловити йому до кінця свою думку та ніколи не йдіть геть, не закінчивши ділову розмову.

6. Пристально говоріть; намагайтеся зрозуміти точку зору іншої людини, тобто «об'єднайтеся» із своїм співрозмовником, поділившись із ним аналітичним досвідом.

7. Будьте обережними в дискусіях та будьте терплячими, адже у вашому спокої зберігається перемога, і це є вирішенням конфлікту.

Отже, від продуманої співбесіди, кмітливих питань залежить успішність співбесіди та сприйняття співбесідника.

Список використаних джерел

1. Хомич В.І., С.В.Толочко. Професійна діяльність і українська мова: навчальний посібник для студентів стаціонарної та заочної форми навчання спеціальності: 208 Агроінженерія / Хомич В.І., С.В.Толочко. – Ніжин: Міланік, 2017. – 278 с.

2. Шевчук С. П., Скороходов В. А., Жуковська В. М., Шевчук О. С., Худякова І. М. – Управління сучасним офісом (офіс-менеджмент). Навчальний посібник

3. Шевчук С. В. Українське ділове мовлення. Модульний курс: Підручник. – К.: Літера ЛТД, 2015. – 318 с.

4. Шевчук С. В., Клименко І.В. Українська мова за професійним спрямуванням : Підручник. – К.: Літера ЛТД, 2016. – 352 с.

5. Шевчук С.В. Українське ділове мовлення: Підручник / Уклад. С.В.Шевчук. – 7-ме вид., перероб. і допов. – Київ: Алерта, 2013. – 308 с.

6. stud.com.ua/22019/etika_ta_estetika/uminnya_sluhati_spriyati

7. <https://ukr-mova.in.ua/library/paronimu/zapitannya-y-pitannya>

Голубова Уляна

студентка

Грабовецький Олександр

старший викладач кафедри соціально-гуманітарних дисциплін

ВП НУБіП України «Ніжинський агротехнічний інститут»

м. Ніжин

ПРАВОВІ ЗАСАДИ РОЗВИТКУ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ АГРАРНИХ ПІДПРИЄМСТВ НА ОСНОВІ КООПЕРАЦІЇ

На сьогоднішній день гостро постає питання забезпечення продовольчої безпеки та вирішення проблеми низької дохідності вітчизняних аграрних підприємств. Не дивлячись на те, що протягом останніх років саме аграрний сектор забезпечує економічне зростання національної економіки, спостерігаємо соціально-економічну кризу сільського господарства [2]. Ключовим фактором подальшого ефективного розвитку агропромислового виробництва, на наш погляд, виступає сільськогосподарська кооперація. Саме кооперація в умовах глобалізації економіки, сприятиме забезпеченню рівного доступу всіх виробників до внутрішнього і зовнішніх ринків, розвитку сільських територій, збереженню й зміцненню людського капіталу села, відновленню авторитету сільськогосподарської праці.