

Культура ділового спілкування

Для студентів заочної форми навчання

*Укладач – старший викладач кафедри української та класичних мов
Л. А. Дядечко*

Культура ділового спілкування



План

1. Поняття про культуру ділового спілкування та її складові.
2. Закони, функції, способи і види спілкування та їх особливості.
3. Соціальна взаємодія і взаєморозуміння у контексті культури та етики ділового спілкування.
4. Діловий етикет.
5. Мистецтво ділового спілкування з іноземцями – представниками європейських країн.

Ключові слова: ділове спілкування, соціальна взаємодія, діловий етикет, мистецтво тречності, мистецтво спілкування, іноземні партнери

- Ділове спілкування – це перш за все комунікація, тобто обмін інформацією, якою діляться колеги і ділові партнери, воно має індивідуальний характер і проявляється у різних способах, які обирає суб'єкт спілкування в конкретних ділових ситуаціях щодо своїх колег, партнерів чи конкурентів. Ділове спілкування повинно відбуватись згідно з прийнятими в суспільстві правилами і спрямоване на встановлення контактів та підтримку зв'язків між представниками різних ділових кіл. Такі правила фіксуються, оформлюються у вигляді протоколу (ділового, дипломатичного), існують у формі усталених етикетних вимог, загальноприйнятих норм соціальної поведінки, у вигляді обмежень спілкування у часі тощо.

- Культура ділового спілкування є цілісною системою елементів, яка охоплює культуру мовлення, культуру почуттів, культуру поведінки, зовнішню культуру, етикет.

Відповідно до різних ознак ділове спілкування ділиться на такі види:

- усне і письмове;
- діалогічне і монологічне;
- міжособистісне і публічне;
- безпосереднє і опосередковане;
- контактне і дистанційне.

Спілкуючись, кожний з ділових партнерів виконує такі функції: передає та сприймає виробничо-економічну інформацію; коригує поведінку свою і партнера; стимулює емоційні контакти; організовує спільну діяльність з партнером з метою опрацювання і прийняття взаємовигідних рішень.

Від культури спілкування переважно залежить результативність відносин між діловими людьми. Знання і дотримання її основних положень необхідні для кваліфікованого проведення будь-яких форм спілкування.

- Культура спілкування та етика ділових відносин проявляється під час соціальної взаємодії – форми соціальних зв'язків, що реалізуються в обміні діяльністю, інформацією, досвідом, здібностями, вміннями, навичками та у взаємному впливі людей і соціальних спільнот. Головна особливість соціальної взаємодії полягає в тому, що вона є процесом впливу індивідів один на одного. Тобто, у процесі взаємодії відбувається вплив свідомості, інтересів, потреб, поведінських установок однієї людини на іншу та навпаки. Соціальні взаємодії за формами прояву є більш складними, ніж соціальні дії. До складу соціальних взаємодій входять окремі соціальні дії, статуси, ролі, відносини, символи тощо.

Сьогодні діловим людям досить часто доводиться бути в конфліктних ситуаціях, вийти з яких швидко, спираючись лише на загальноприйняті критерії добра, справедливості, істини, інколи буває дуже важко, а отже, усі ділові люди, зокрема й соціальні педагоги, повинні знати, що порушувати правила етики ділових відносин не можна, особливо сьогодні, коли розмиваються кордони і відбувається тісна взаємодія людей із партнерами інших країн, які мають свої культурні надбання, належать до різних конфесій тощо.

- Діловий етикет – це порядок поведінки, встановлений у ділових взаємовідносинах, основою правил якого є: дотримання певної дистанції між працівниками різних ланок, чесність, вміння говорити «так—ні», не ображаючи партнера, не ранивши його, толерантне ставлення до думок інших, вміння визнавати свої помилки, бути самокритичним, вміння використовувати в суперечці аргументи, а не владу чи авторитет.
- Діловий етикет передбачає найрізноманітніші ділові ситуації, в яких використовуються ті чи інші мовні одиниці, шаблони – типові висловлювання, закріплені національнокультурними ситуаціями між людьми різного віку, статі, соціального походження, різних конфесій

Великий китайський філософ Конфуцій у 519 р. до н.е. у праці «Розмови і судження», досліджуючи проблеми людських стосунків, наголошував на тому, що в різних життєвих ситуаціях кожна людина повинна поводитись благопристойно.



Сучасний діловий етикет поділяється на такі види:

1. етикет звернень, вітань, представлень, знайомств;
2. етикет службових відносин;
3. етикет ведення бесіди;
4. етикет телефонних розмов;
5. етикет прийому;
6. зовнішній вигляд;
7. етикет візитних карток;
8. етикет дарування та прийняття подарунків;
9. етикет поведінки за столом;
10. повсякденний етикет;
11. етикет державних символів.

На роботі потрібно дотримуватись загальних правил ввічливості :

- чоловіки і жінки встають, щоб привітатись з начальником, клієнтом або відвідувачем, незалежно від його статі;
- двері відчиняє той, хто стоїть до них ближче, незалежно від гендерних особливостей;
- у ліфт заходить першим і виходить той, хто стоїть ближче до дверей;
- чоловіки і жінки при зустрічі або на знак згоди можуть обмінюватися рукоштовпаннями (не існує правил, які б регламентували, хто перший повинен подавати руку);
- ні чоловікам, ні жінкам не потрібно називати співробітників зменшувальним ім'ям або на прізвище;
- у процесі ділового спілкування не можна дозволяти собі панібратства;
- якщо на роботі всі користуються спільним чайником або кавоваркою, усі співробітники по черзі (незалежно від статі) повинні мити ці предмети;
- у їдальні чи буфеті розраховується той, хто запросив колегу на обід (це може бути як чоловік, так і жінка)

Одяг ділової людини має велике значення під час першої зустрічі й налагодження контактів з партнером. Якщо він свідчить про невибагливий смак, низьку культуру, неповагу до себе та оточення, то від такої людини у ділових колах не очікуватимуть конструктивної співпраці.



Зовнішній вигляд ділової людини залежить і від зачіски. Чоловікам необхідно дбати про те, щоб волосся було чисте й підстрижене. Сьогодні ділові чоловіки віддають перевагу коротким зачіскам.



Ділова жінка має вкладати волосся у просту зачіску, адже надто вишукана потребуватиме постійного піклування, що відволікатиме від процесу спілкування.



- Скадовою культури ділового спілкування є манери людини. Поганими манерами прийнято вважати звичку голосно говорити, не стримуватись в емоціях, роздратованість, розв'язність у жестикуляції, грубість, неохайність в одязі – усе це може бути сприйняте в ділових колах як неповага до ділових партнерів. Діловий етикет передбачає також уважне ставлення до всіх колег, незалежно від їх посади і становища в суспільстві. У цивілізованому світі етикет збігається з загальними вимогами ввічливості, в основі чого лежать принципи гуманізму.
- Вихована ділова людина ніколи на роботі не буде показувати себе кращою, розумнішою, більш здібною за інших, не буде підкреслювати свою вищість над колегами, не вимагатиме для себе ніяких привілеїв, зручностей чи послуг. Проте скромність не повинна асоціюватися з сором'язливістю, адже це різні категорії. Ділова скромна людина може виявитись досить твердою і принциповою у своїх переконаннях.

Ділове спілкування, на відміну від інших видів спілкування, має свої особливості:

- наявність певного офіційного статусу об'єктів;
- спрямованість на встановлення взаємовигідних контактів та підтримку зв'язків між представниками взаємозацікавлених організацій;
- відповідність певним загальноновизнаним і загальноприйнятим правилам;
- передбачуваність ділових контактів, які попередньо плануються, визначається їх мета, зміст і можливі наслідки;
- конструктивність характеру взаємовідносин, їх спрямування на розв'язання конкретних завдань, досягнення певної мети, як правило, не виходячи за межі окресленого кола проблем;
- взаємоузгодженість рішень, домовленість та подальша організація взаємодії партнерів;
- значущість кожного партнера як особистості;
- безпосередня діяльність, якою зайняті люди, а не проблеми, що бентежать їх внутрішній світ

- Діловій людині дуже важливо вміти домовлятися із партнерами, вести ділові переговори. Переговори в офіційній сфері – це взаємозв'язок, спрямований для досягнення угоди з допомогою ділового спілкування



Ділове спілкування з іноземцями

- Під час налагодження ділових стосунків з іноземними партнерами, представниками європейських країн потрібно знати, що кожна з країн має свої національні звичаї та традиції ділового спілкування. Українцям, що налагоджують чи підтримують стосунки із закордонними партнерами, потрібно мати на увазі, що деякі незрозумілі вчинки іноземців – це просто вияв іншої ментальності й традицій.

Не можна називати представників *Великої Британії* англієцями – це для них образа, це все одно, що називати українців росіянами. Офіційна назва жителів Британських островів – британці. Діловий світ цієї держави відрізняється його від ділових кіл інших країн. Для англійської професійної сфери характерна кастовість, британці надзвичайно ретельно ставляться до вибору ділових партнерів в усіх сферах.



Британці

- Для українців притаманно вважати, що мовчання – це знак згоди. Можна помилково подумати, що якщо англієць терпляче слухає ділового співрозмовника, не заперечуючи йому, то він поділяти його думку. Важливою рисою в діловому спілкуванні є самоконтроль, який англійці вважають найцінішою рисою людського характеру. У спілкуванні з англійцями цінується гумор. Англійці дуже спостережливі, вони хороші психологи, не сприймають фальші докази і відразу бачать недостатню професійну підготовку партнера, проте англійські партнери охоче поділяться своїми знаннями і досвідом, можуть навіть розкрити деякі секрети свого ремесла.
- Британські партнери приймають рішення не так швидко, як, наприклад, німецькі або французькі, проте рівень ризику в прийнятому ними рішенні буде мінімальним.

Ірландці

- В ірландців досить високорозвинуте почуття товарищескості і взаємної допомоги. На переговорах ірландські партнери вміють ховатись за маскою великої простодушності і відкритості, водночас демонструючи великі розумові здібності. У відповідь на питання вони рідко кажуть «так» чи «ні», вважаючи прямоту грубістю, не люблять зайвої метушні. Ірландці завжди готові вступити в полеміку з найменшого приводу, хоча представники цієї нації не мають якоїсь особливої жаги до помсти. Руками жестикулюють мало. На відміну від точних до педантизму німців та англійців, ірландці бувають необов'язковими. Вони можуть трохи спізнитися на ділову зустріч, хоча самі від партнерів чекають пунктуальності.

Французи

- Довгий час на формування правил ділового етикету впливала *Франція*, а французька мова була мовою дипломатичного листування і спілкування між представниками різних країн. У діловому житті Франції велику роль грають ділові зв'язки, які встановлюються з допомогою посередників, що зв'язані родинними, фінансовими або дружніми відносинами з потрібною особою. Ділові французи незнайомих людей просто так до себе не підпускають, тому підтримувати ділові стосунки з ними іноземцям не так просто.
- У французів не прийнято звертатися до співрозмовників на ім'я, якщо тільки вони самі про це не попросять. Зазвичай вони вживають мсьє – чоловікам і мадам – жінкам незалежно від їх сімейного стану. Чоловіки під час зустрічі, як правило, обмінюються легкими рукоштовками і в першу чергу тиснуть руку
- найбільш високопоставленій особі. Французи дуже педантичні в аспектах дотримання дистанції спілкування – не припустимо торкати співрозмовника-француза руками

Німці

- На відміну від французів, представники *Німеччини* не дуже говірки, вони стримані, прагнуть відкритості, організованості й вирізняються вільністю думок і досить чіткою громадянською позицією. Представники німецьких ділових кіл пишаються своїми національними традиціями, поважають державні устої та історію своєї країни. За кордоном німців легко впізнати за охайним одягом, педантичністю, упевненістю в кожному русі.
- Як правило, німці дуже ретельно готуються до переговорів і приступають до них тільки тоді, коли є певні шанси дійти взаємовигідної згоди без будь-яких ризиків. Під час переговорів вони прагнуть вирішувати питання послідовно, починаючи з головного, педантично обговорюючи усі деталі, навіть незначущі. Під час ділової розмови бажано переконливо розповісти партнерові-німцю про своє серйозне ставлення до спільної справи, підтвердивши це всіма необхідними документами, заздалегідь розкладеними в окремі файли. Як вже зазначалось, німці як ділові партнери надійні, пунктуальні і прямолінійні. Вони не відступають від своїх позицій і не реагують на вмовляння чи тактику тиску з боку партнерів.

Італійці

- Великого значення італійські партнери надають рівню ведення переговорів. Перш за все бажано, щоб спілкування проводилось між людьми, які займають однакове положення в діловому світі, тому перед діловими зустрічами італійці прагнуть довідатися про трудовий досвід потенційних партнерів, їх вік і посаду. Для італійців усталеною формою вітання є звичне рукостискання, а часто навіть обійми і поцілунки, адже всім відомо, що італійці – досить емоційна нація, і цим вони схожі з українцями. При зверненні до італійця прізвище зазвичай не називають, звертаючись до партнера «синьйор», або «синьйора чи синьйорина». До людини, що отримала вищу освіту, італійці можуть звертатися «доктор».
- Як й українці, італійці у спілкуванні більш відверті й емоційні, ніж жителі північних країн, вони легко налагоджують ділові контакти. Проведення ділових переговорів в Італії дуже схоже на те, як це роблять у більшості європейських країн. У переговорах з італійцями не варто одразу ж приймати пропозиції партнера, краще дискутувати, показуючи талант імпровізатора.

Іспанці

- За своїм характером іспанці – горді, свободолюбиві, талановиті, відкриті, толерантні, людяні, мають велике почуття гумору і вміють працювати в команді. Це досить енергійні й емоційні люди.
- Більшість іспанців вважають чинниками успіху на ділових переговорах долю та вдачу. Важливими аспектами під час налагодження ділових стосунків з іспанцями є приятельські та сімейні зв'язки.
- Ділові розмови іспанці починають із загальних розмов про погоду, спорт, визначні історичні події, місцеві пам'ятки культури, це лестить їх почуттю національної гордості. Іспанські бізнесмени, як й італійці, вважають, що переговори повинні проводитись особами, які є рівними за своїм статусом у діловому світі. Іспанці вважають за більш доречним використовувати непрямі вислови

Висновки

- Ділове спілкування – це складний багатоплановий процес розвитку контактів між людьми у службовій сфері. Культура ділової людини – необхідна умова для будь-якої професійної діяльності людини. Яку посаду ви б не обіймали, які б важливі завдання не виконували б, незалежно від бажань, симпатій чи антипатій, інших факторів, потрібно в діловому колективі завжди поводитись чемно, людяно, бути дисциплінованим, старанним, терплячим, уважним, професійно виконувати свої обов'язки. У спілкуванні на роботі з колегами неприпустимі вияви відвертої неприязні чи надмірної симпатії, фамільярності чи панібратства, адже безтактність може призвести до конфліктної ситуації.

Культура ділової людини – необхідна умова для будь-якої професійної діяльності людини.



Якщо дотримуватись усіх правил культури ділового спілкування, можна мати хороші результати у всіх сферах професійної діяльності і стати успішною діловою людиною.

