**ТЕМА 7. ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ**

**1. ПОНЯТТЯ «ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ»**

Взаємовідносини людей у процесі спільної діяльності, якій кожна людина присвячує значну частину життя, мають свої особливості, принципи і правила поведінки. Ділове спілкування містить обмін інформацією, пропозиціями, вимогами, поглядами, мотивацією з метою вирішення конкретних проблем як усередині організації, так і за її межами, а також укладення контрактів, договорів, угод чи встановлення інших відносин між підприємствами, фірмами, організаціями.

***Ділове спілкування*** - це процес установлення і розвитку взаємодії із суб'єктами спілкування, змістом якого є сумісна діяльність.

Від правильної організації спілкування людей залежить результативність їхньої діяльності, ступінь взаєморозуміння з партнерами, клієнтами та співробітниками, задоволення працівників своєю працею, морально-психологічний клімат у колективі, взаємовідносини з іншими підрозділами й державними органами.

У цілому ділове спілкування відрізняється від буденного тим, що в його процесі ставляться мета і конкретні завдання, які вимагають свого рішення. У діловому спілкуванні ми не можемо припинити взаємодію з партнером (принаймні без втрат для обох сторін).

Ділове спілкування можна умовно розділити на пряме (безпосередній контакт) і непряме (коли між партнерами існує просторово-часова дистанція). Пряме ділове спілкування супроводжується емоціями і навіюванням, що робить його більш результативним, ніж непряме.

***Особливості ділового спілкування:***

• наявність певного офіційного статусу співрозмовників;

• спрямованість на встановлення взаємовигідних контактів та підтримку зв'язків між представниками взаємозацікавлених організацій;

• відповідність певним загальновизнаним і загальноприйнятим правилам;

• передбачуваність ділових контактів, які попередньо плануються; визначаються їх мета, зміст і можливі наслідки;

• конструктивність характеру взаємовідносин, їх спрямування на розв'язання конкретних завдань, досягнення певної мети;

• взаємоузгодженість рішень, домовленість та подальша організація взаємодії партнерів;

• значущість кожного партнера як особистості.

Людина, яка спрямовує інформацію (комунікатор), і людина, яка її приймає (реципієнт), у діловому спілкуванні постійно міняються місцями, завдяки чому у людей, що спілкуються, має бути однакове розуміння не тільки значень, а й змісту слів.

***Психологічна культура ділового спілкування*** - це знання закономірностей психічної діяльності співрозмовників і вміння застосовувати ці знання в конкретних ділових ситуаціях.

Психологічна культура дозволяє створити сприятливий психологічний клімат ділової розмови, справити хороше враження про себе, розпізнавати партнера і вміло його вислуховувати, ставити питання і відповідати на них, захищатись від некоректних партнерів, а також використовувати техніку безконфліктного спілкування зі співрозмовниками різних психологічних типів.

Для створення сприятливого психологічного клімату в діловому спілкуванні обов'язковим є виконання таких порад:

1. Під час ділової розмови бажано виявляти виключну увагу до свого партнера.

2. Починаючи контакт, привітайте співрозмовника щирою посмішкою, доброзичливим поглядом.

3. Постійно показуйте ваше бажання зрозуміти співрозмовника. З'ясуйте, чого він хоче, після цього викладайте свої пропозиції з позиції його інтересів.

4. Слід задавати такі питання своєму співрозмовнику, на які він би мав можливість і бажання відповідати.

5. Підкресліть свою зацікавленість у розмові, ставтесь із розумінням до думок і бажань співрозмовника.

6. Враховуйте емоційний стан і стан здоров'я співрозмовника. Дотримуйтесь дружелюбного тону.

7. Поводьтеся спокійно і доброзичливо.

8. Емоційно підтримуйте розмову (активно й уважно слухайте).

**2. Форми ділового спілкування**

Ділове спілкування реалізується в різних формах:

- ділова бесіда (зустрічі, переговори, дискусії);

- ділові переговори;

- ділові наради;

- ділові збори;

- ділові сніданки, обіди, вечері.

Практика ділових відносин показує, що в процесі вирішення проблем, пов'язаних з міжособистісним контактом, багато чого залежить від того, як партнери (співрозмовники) вміють налагоджувати ділові контакти. Існує багато форм ділового спілкування, але ділова бесіда найбільш розповсюджена форма для вирішення професійних питань.

***Ділова бесіда*** — це мовне спілкування представників різних установ чи фірм, що мають необхідні права від своїх організацій та фірм з метою встановлення ділових відносин, вирішення ділових проблем чи відпрацювання конструктивного підходу до їх вирішення.

***Мета ділової бесіди -*** переконати партнера прийняти конкретні рішення.

***Ділові переговори -*** це спільна діяльність одного суб'єкта з іншим, що приводить до ефективного вирішення спірних питань і суперечностей з оптимальним урахуванням потреб обох сторін.

***Мета ділових переговорів -*** знайти взаємоприйнятне рішення, уникаючи надмірної форми прояву конфлікту.

Кожен із учасників переговорного процесу має свої цілі, інтереси, наміри, які частково збігаються, а частково різняться. Таким чином, саме збіг інтересів робить переговори можливими, а розбіжність запитів спонукає сторони до їх проведення. Проте бувають випадки, коли сторони не готові до прийняття спільного рішення, тобто йдеться про попередні переговори, на яких їх учасники лише обмінюються поглядами, інформацією. У діловій практиці виникають і такі ситуації, коли одна із сторін йде на переговори тільки для того, щоб відвернути увагу партнера. За таких умов переговори матимуть деструктивний характер стосовно однієї із сторін.

Перед тим, як сідати за стіл переговорів, необхідно знати, що переговорний процес — це справа двох суб'єктів взаємодії, кожен з яких має свої цілі, інтереси, завдання та наміри.

***Ділові наради -*** це групове осмислення й вирішення проблеми організації чи установи.

***Мета наради*** — спільно обговорювати важливі питання, аналізувати їх, висловлювати свої думки, пропозиції, погоджувати позиції тощо.

Проблема, яку виносять на нараду, може мати, зокрема, виробничий, організаційний, дисциплінарний чи контрольний характер. Щоб провести нараду, необхідно мати не лише організаторські здібності, але й комунікативні, а також дотримуватися норм і правил етикету. Ефективною вважається та нарада, підсумком якої є вироблення спільної думки між співрозмовниками.

***Ділові збори -*** це форма обговорення спільної проблеми, вони проводяться з метою її осмислення.

До зборів готуються заздалегідь, цей процес складається з трьох етапів: підготовчого (передбачає висвітлення проблеми), обговорення питання та ухвалення рішення. Передумовами успішного проведення зборів є здатність промовців орієнтуватися на слухача та його проблеми, вміння помічати реакцію в залі.

Усі зазначені індивідуальні й групові форми спілкування мають спрямовуватися на розвиток зацікавленості учасників обговорення проблеми, підвищення активності людини, актуалізацію її творчого й комунікативного потенціалу.

***Ділові сніданки, обіди, вечері.*** Досить часто ділові зустрічі відбуваються в неформальній обстановці (кафе, ресторані тощо). Це вимагає вміння поєднувати рішення ділових питань із трапезою. Звичайно виділяють ділові сніданки, обіди, вечері, фуршети. їх поєднують деякі загальні принципи, що застосовують під час сніданку, обіду, вечері чи фуршету - це правила поведінки за столом. Але кожна з цих форм ділового спілкування має свої особливості.

***Діловий сніданок*** використовують для ділової розмови в тому випадку, коли співрозмовник особливо напружено працює протягом дня. За часом бесіда триває 45 хвилин.

***Діловий обід*** дає можливість налагодити кращі відносини з партнерами, краще познайомитися з клієнтами. Діловий обід триває одну-дві години, з яких 30 хвилин займає світська розмова.

***Ділова вечеря*** носить більш офіційний характер, ніж сніданок чи обід. На ділову зустріч запрошують заздалегідь письмово чи по телефону. Ділова вечеря може тривати більше двох годин.

Усі вищезазначені форми спілкування мають спрямовуватися на розвиток зацікавленості учасників обговорення проблеми, підвищення активності людини, актуалізації її творчого й комунікативного потенціалу.

**3. Ділова бесіда як основна форма ділового спілкування**

Ділова бесіда є найбільш поширеною формою ділового спілкування. Вона здійснюється з метою передавання інформації, обміну думками, почуттями та ін. За допомогою ділової бесіди реалізується прагнення однієї людини чи групи людей до дій, які змінять хоча б одну зі сторін якої-небудь ситуації чи встановлять нові стосунки між учасниками бесіди.

***Ділова бесіда може бути*** офіційною й неофіційною, короткочасною або тривалою, корисною або безкорисною, добровільною або вимушеною.

***Функції ділової бесіди:***

- спілкування працівників однієї галузі;

- сумісний пошук, висунення і оперативна розробка робочих ідей і задумів;

- підтримання ділових контактів;

- контроль і координування вже початих ділових заходів;

- стимулювання ділової активності.

Практика ділових відносин показує, що у вирішенні проблем, пов'язаних з міжособовим контактом, багато залежить від того, як партнери (співрозмовники) уміють налагоджувати взаємодію один з одним.

Кожну ділову бесіду доцільно розглядати з таких позицій:

- досягнення позитивного результату для учасників взаємодії;

- презентація своїх професійних характеристик, їх перевірка в процесі ділового спілкування;

- утвердження свого іміджу засобом ефекту «особистої привабливості»;

- збір даних про протилежну сторону як ділового, так і особистого характеру;

- актуалізація ділового інтересу та людського взаєморозуміння.

Ефективність ділової бесіди залежить від попередньої підготовки.

***Підготовка до ділової бесіди передбачає:***

- розроблення плану дій;

- встановлення її мети й завдання;

- визначення стратегії й тактики поведінки під час бесіди.

Людині, яка планує бесіду, необхідно проаналізувати свою зайнятість, тривалість передбачуваної бесіди, продумати, чи зручно вибрано час для співрозмовника. Відомо, що людина, яка прочекала більше півгодини на зустріч, навряд чи буде налаштована доброзичливо на бесіду. Таким чином, пунктуальність зміцнює атмосферу, причому пунктуальність обох співрозмовників, а якщо час бесіди прострочено, потрібно попередити партнера про непередбачену затримку й попросити його зачекати, вказавши час з невеликим запасом.

Бесіда складається з таких частин: вступна, основна й завершальна.

*Вступна частина* охоплює такі фази, як початок бесіди й передавання інформації. Важливе значення для успішного її здійснення й досягнення кінцевої мети має початок бесіди, тобто духовний зв'язок між співрозмовниками.

*Основна частина* охоплює такі фази бесіди, як аргументування чи спростування доказів співрозмовника. Будуючи основну частину бесіди, варто пам'ятати, що в кожній діловій індивідуальній бесіді ситуацію, що склалася, розглядають з різних поглядів дві людини, причому кожна з них вважає, що її думка найправильніша. Надзвичайно важливим також є вміння слухати і правильно ставити уточнювальні запитання, які допомагають розкрити думки співрозмовника і правильно визначити його погляди. Необхідно уважно слухати співрозмовника, всі уточнювальні запитання, які ставляться в процесі бесіди, мають бути дуже конкретними й тактовними, не містити подвійного змісту й бути обґрунтованими.

Дуже несприятливою та неефективною для бесіди стає нестримана категоричність суджень. Йдеться про такі фрази, як «тут кожному зрозуміло», «тут не може бути двох думок», які не лише не переконують, але й знищують доброзичливість співрозмовника. У процесі бесіди завжди необхідно послідовно проводити основну думку, що допомагає виявити важливі чинники і дійти певних висновків та рішень. Також слід намагатися не піддаватися думці, що співрозмовник помиляється, вибирати правильні моменти для зауважень і робити їх у тактовній формі; проявляти самокритичність у зустрічних зауваженнях; терпляче вислуховувати заперечення.

*Завершальна частина* складається із таких фаз, як ухвалення рішення, завершення бесіди й вихід з неї. На цій стадії необхідно узагальнити підсумки обговорення. При цьому важливо пам'ятати, що в бесіді рішення завжди має йти за обговоренням, в іншому разі співрозмовник замість висловлення своїх думок почне критикувати опонента. Серед основних завдань, які вирішуються наприкінці бесіди, слід перелічити такі: досягнення основної або альтернативної мети; незалежно від взаєморозуміння чи відсутності останнього забезпечення сприятливої атмосфери; стимулювання співрозмовника до виконання накресленого; необхідна підтримка в майбутньому контактів із співрозмовником; складання розгорнутого резюме бесіди.

Промовляючи прощальні слова, варто бути доброзичливим, привітним, поводитися так, щоб у партнера виникло бажання ще раз з вами зустрітися й загалом з'явилося відчуття єдиного «Ми».

У діловому спілкуванні враховуються всі чинники позитивного впливу на співрозмовника: мова; професійні навички; комунікабельність; вміння одягатися; ерудиція; виховання; толерантність тощо.

Таким чином, у процесі ділового спілкування важливо вміти вести переговори, відповідати на телефонні дзвінки, вести бесіду з відвідувачами чи діловими партнерами.