**ДІЛОВІ КОМУНІКАЦІЇ**

“За згодою незначні справи виростають, при незгоді – найбільші гинуть”, – ці слова якнайкраще, відображають актуальність дотримання культури ділового спілкування. Для того щоб реалізувати будь-який проект у бізнесі, необхідно вміння встановлювати партнерські відносини як з співробітниками, так і з клієнтами. Певні правила спілкування, прийняті у ділових колах, не є штучно створеною догмою. Вони склалися на основі практичної діяльності людини у сфері бізнесу.

Розглянемо основні моменти, які важливі для будь-якої ділової комунікації (це може бути бесіда, коментар, публічна мова, професійні консультації, дискусія, бесіди по телефону, спілкування за допомогою засобів інтернету, ділові листи та інше).

При підготовці до будь-якої форми необхідно відповісти собі на питання:

– навіщо необхідна ця комунікація, яка мета її проведення?

– яке коло учасників ділової зустрічі?

– який регламент?

– де проводитиметься зустріч?

– якими засобами комунікації мають намір скористатися?

– якого результату очікуєте від зустрічі?

Особливо слід звернути увагу на останній пункт. «Хто хоче працювати – шукає засоби, хто не хоче – причини», – чудова фраза авіаконструктора Сергія Корольова. Готуючись до конструктивного спілкування, врахуйте, що основне завдання – чітко визначити засоби, за допомогою яких ви хочете досягти бажаного результату.

Успішність ділового спілкування залежить від таких положень: дотримання рівності прав та взаємоповаги партнерів, впевненість в існуванні «зерна істини» у кожній точці зору, готовність знайти компроміс і пошук варіанту взаємної вигоди учасників комунікації.

Одним з найважливіших умов успіху є дотримання ділового етикету.

Як театр починається з «вішалки», так етикет – з пунктуальності і зовнішнього вигляду. Якщо ви дозволили собі запізнитися на зустріч або прийшли неохайно одягненим, це у кращому випадку не додасть позитиву до вашого вигляду. У гіршому – з вами свідомо не захочуть вести справу далі.

Діловий етикет передбачає у першу чергу повагу до партнера, яка проявляється і в пунктуальності, і в одязі, і в культурі мови. Нагадаємо деякі прості правила, без яких не будуть продуктивні ділові комунікації ні в одній країні:

– свої зобов’язання необхідно виконувати вчасно;

– ділову інформацію слід берегти від непотрібного розповсюдження;

– стриманість і доброзичливість – ознаки хорошого тону

– мова повинна бути коректною, грамотної, аргументи конкретними.

Варто поважати інтереси і свої, і партнерів. Адже точка рівноваги – це саме та точка, в якій всі отримують прибуток.

Спілкуючись з діловими партнерами, ви створюєте враження про корпоративний стиль своєї фірми, тому варто серйозно попрацювати над діловим образом.

Існують деякі тонкощі проведення різних видів комунікацій. Найбільш поширеним є, безумовно, – бесіда.

Результативність її буде залежати не тільки від компетентності, а й від здатності формулювати судження, вміння слухати, манери спілкуватися і грамотно «вести свою лінію».

Слід зазначити, що всі необхідні документи і матеріали повинні бути під рукою, щоб не відкладати важливі рішення у довгий ящик. Це допоможе зробити ділову зустріч дійсно продуктивною. Не менш важливим є список питань, які ви плануєте задати співрозмовнику, бажано їх продумати заздалегідь.

Початок бесіди – це своєрідне встановлення «мосту» між діловими партнерами, необхідність створення доброзичливої атмосфери, підтримка зорового контакту, чітке формування фраз. Кажуть, що бесіда – це танець. Важливо вчасно відступити і дати можливість партнеру реалізувати свою позицію. Небажано перебивати співрозмовника, а тим більше, висловлювати своє негативне ставлення до його бачення питання. Дуже важливо вчасно відреагувати на збуджений стан співрозмовника, відвести ситуацію від конфлікту. Табу – вторгнення в приватну зону партнера. У діловому світі припустиме лише рукостискання при зустрічі та прощанні.

У процесі передачі інформації важливий не тільки професіоналізм співрозмовників, але і ясність формулювань, наочність аргументів, діловий ритм бесіди, виділення і повторення ключових моментів, які допомагають скласти правильне враження про ситуацію. Іноді ефективним є елемент раптовості появи нової інформації або, навпаки, недомовленості, надання можливості розвинути думку співрозмовника. Безумовно, допомагає гумор, однак доречний і застосовний до ситуації.

Особливі вимоги досвід пред’являє до ділових телефонних дзвінків. Потрібне вміння вести розмову не тільки коротко і чітко, а й мобільно реагуючи на несподівані зміни чи інформацію. Правила ведення телефонної розмови – окрема тематика, але головне слід пам’ятати про те, що необхідно спочатку представитися і з’ясувати, чи має співрозмовник можливість з вами розмовляти у даний момент. Розмову вести чітко, стримано, виконуючи потрібні записи. Перед особливо відповідальними телефонними розмовами заздалегідь слід підготувати усі необхідні документи.

Активний розвиток міжнародних ділових відносин робить необхідним вивчення особливостей міжнародного ділового етикету, знання якої і ваші манери будуть, без сумніву, оцінені партнерами по міжнародному бізнесу. Навіть якщо ви зовсім не знаєте мови, вивчите декілька загальних фраз ввічливості, з’ясуйте, як прийнято звертатися до людини у даній країні. Наявність перекладача – професіонала допоможе у правильному веденні переговорів. У будь-якому випадку необхідно говорити повільно, чітко промовляючи слова.

У кожній країні ділові переговори ведуться згідно національними особливостями і традиціями. Якщо у Німеччині переговори зазвичай призначаються завчасно, проходять стримано й офіційно, то у Франції прийняте обговорення справ за обідом або вечерою. Та й пунктуальність тут не завжди дотримується. Проте все це не заважає французам бути дуже обережними у переговорах.

Коректність ведення справ і небагатослівність відрізняє англійців. Вони найбільше цінують чесність партнера, при цьому з повагою ставляться до думки свого співрозмовника. Вимогливі до дотримання традицій, встановлених законів, правил, англійці починають розмову з сторонніх справ. Говорять про спорт, погоду, уникають особистих тем. Свої рішення приймають повільно.

Свої неповторні особливості мають відносини у діловому світі країн Сходу. Головним у міжнаціональному спілкуванні у разі мовного бар’єру стає природна мова, міміка, жести, пози. Але слід пам’ятати, що у різних народів ця мова теж може відрізнятися. Тому невербальні форми спілкування також необхідно вивчати, плануючи міжнародне співробітництво.

В принципі, бізнес у будь-якій країні вимагає головного: ділового конструктивного підходу до пропозицій, знаходження оптимальних взаємовигідних рішень. А тому буде не зайвим сформулювати для себе висловлювання мислителя Лафатера: “Хочеш бути розумним, навчися розумно запитувати, уважно слухати, спокійно відповідати і переставати говорити, коли нічого сказати”.