

використовувати в потрібний момент, що не тільки допоможе уникнути конфліктів, але й досягти успішного завершення переговорів з опонентом.

### Список використаних джерел

1. Етикет ділового спілкування: правила, культура, норми. URL: <https://alexus.com.ua/etiket-dilovogo-spilkuvannya-pravila-kultura-normi/>
2. Три сторони спілкування. URL: <https://wkrolik.com.ua/tri-storoni-spilkuvannya/>
3. Лісеній Є.В., Лісеная А.М. Особливості конфліктів на підприємстві та засоби їх розв'язання. Економіка та суспільство. 2022. № 35. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1071>.

Шевченко О. О., 43 гр. ФМОІТ  
Наук. керівник – ст. викладач Данчева О. М.

### СУЧАСНІ ПРИНЦИПИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

Діловий етикет є комплексним поняттям, що охоплює правила поведінки між діловими партнерами та колегами, мовленнєвий етикет у контексті ділового спілкування, правила проведення переговорів та норми листування. На сучасному етапі розвитку суспільства, етика ділового спілкування піддається активному перегляду та модифікації, адаптуючись до нових вимог і тенденцій. Нинішній підхід до етикету ділового спілкування переставляє акцент зі статусу та віку на інші аспекти, враховуючи гендерну рівність у ділових відносинах.

Етикет ділового спілкування здійснює регулювання поведінки у відносинах між партнерами, колегами, підлеглими та начальниками шляхом нормування звичок та соціальних норм. Протокол, що регулює взаємовідносини в ділових колах, визначається шляхом систематизації норм та правил, які регулюють ділове спілкування та міжособистісні взаємодії. [1]

Ділова етика є комплексним набором вмінь та знань, що дозволяють ефективно спілкуватися у професійному середовищі, дотримуючись принципів субординації, поваги до інших думок, контролю емоцій, визнання неправоти та відмови у відповідних ситуаціях. Етика бізнесу спрямована на позитивне формування іміджу та спрощення щоденних робочих процесів.

Залежно від контексту та обставин комунікації, можуть застосовуватися різні види ділового етикету, кожен з яких має свої тонкощі та нюанси. Розуміння та використання правил етикету дозволяє забезпечити ефективну комунікацію, сприяє збереженню доброзичливих стосунків з партнерами та колегами, а також сприяє збільшенню професійного успіху та розвитку. [2]

Мова тіла в діловому етикеті.

Важливість невербальної поведінки у процесі міжособистісного спілкування полягає в тому, що вона може надати більше інформації, ніж саме мовлення. Згідно з дослідженнями психологів, понад 50% інформації, яку отримує людський мозок, відображається у невербальних сигналах. Поза, жести та зоровий контакт можуть вирішально вплинути на успіх важливих зустрічей та переговорів.

Щоб досягти успішного результату, слід звернути увагу на позу, яку займає співрозмовник, та забезпечити її вільність та впевненість. При цьому, дотримання зорового контакту зі співрозмовником є важливим показником невпевненості та ненадійності. Крім того, необхідно контролювати жести та міміку, щоб мова тіла підтверджувала сказане, а не суперечила йому.

В сучасному світі, в контексті практики ділового спілкування, можна відзначити впровадження нових правил. Якщо ще декілька років тому руки в кишенях або поза з широко розведеними ногами вважалися ознаками неповаги до партнера, то сьогодні на перший план виходить проблема відволікання на смартфон, що може значно підірвати репутацію людини.

У культурі ділового спілкування існує низка універсальних правил, які варто дотримуватися у будь-яких ситуаціях. Згідно з науковими висновками, до таких правил належать:

- ✓ виявлення щирого інтересу до співрозмовника;
- ✓ використання посмішки як засобу зняття напруги та створення приємної атмосфери;
- ✓ активне слухання співрозмовника та виявлення уваги до його думок;
- ✓ створення сприятливої атмосфери для співрозмовника, що заснована на заохоченні його відкритості та готовності розповідати про себе;
- ✓ фокусування уваги на темах, які цікаві для співрозмовника та спільності цікавих точок зору на ці теми. [3]

Правила етикету в спілкуванні, що включають не лише дотримання правил привітання та вступу в приміщення, але й усну та письмову комунікацію (в тому числі електронну), а також телефонні дзвінки, є невід'ємною частиною культури спілкування. В бізнесі світська бесіда відіграє роль підготовки до серйозних переговорів, що передбачає висловлювання нейтральних думок, які не зобов'язують сторони. Вважається, що теми, пов'язані з політикою, релігією, економікою, мораллю, ідеологією, здоров'ям та сімейними цінностями, не підходять для світської бесіди. Ввічливість є основою професійного спілкування.

Застосування природного підходу є корисним у стимулюванні розмови в процесі спілкування. Щоб полегшити співрозмовника у збереженні діалогу, можна перефразувати деякі з його висловлювань та завершити фразу запитанням.

Раніше діловий етикет містив правила, що мали забобонний та, зі сьогодишньої точки зору, некоректний характер. Наприклад, десять років тому правильним вважалось, щоб на ділових зустрічах першим вітався той, хто був старший за статусом. Нині суспільство відмовляється від стереотипного класового мислення, а простота, ввічливість та людяність стають більш важливими за статус.

У сучасному бізнесі з'являються нові правила ділової етикету, які відображають зміни в суспільстві. Старі стереотипи та умовності, наприклад, пов'язані з гендером та віком, стають все менш актуальними. Відтак, встановлювати гендерні приналежності чи вікові різниці при представленні партнерів по бізнесу стає нетактовним. Основою нової ділової етикету є людяність, ввічливість та простота, що важливіші за статус та інші забобони. [4]

Знання правил ділового спілкування і застосування їх на практиці — інвестування у власний професійний імідж. Однак, вивчаючи правила поведінки для конкретних ситуацій, не варто забувати, що в основі будь-якого спілкування повинні бути перш за все ввічливість і повага до співрозмовників.

### Список використаних джерел

1. Авраменко О. О., Шийка В. Я., Яковенко Л. В. Ділове спілкування: навч. посібник / за наук. ред. О. О. Авраменко. Івано-Франківськ, 2015. - 160 с.
2. Прищак М. Д., Залюбівська О. Б., Слободянюк О. М. Ділове спілкування : навч. посібник. Вінниця, ВНТУ, 2015. - 128 с.
3. Діловий етикет: принципи спілкування з партнерами. 2021. URL: <https://online.novaposhta.education/blog/dilovij-etiket-printsipi-spilkuvannya-z-partnerami>