

ВИКОРИСТАННЯ ІНСТРУМЕНТІВ КУЛЬТУРИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ ПІД ЧАС ПРОВЕДЕННЯ ДІЛОВИХ ПЕРЕГОВОРІВ

Культура ділового спілкування впливає на репутацію як окремого працівника, так і організації, яку він представляє. Дотримання етичних норм у діловій комунікації допомагає спростити роботу всього колективу. Хоча в кожній організації можуть бути свої власні правила ділового спілкування, вони зазвичай базуються на загальнолюдських цінностях. Майстерність ефективного ділового спілкування є проявом інтелектуального та морально-духовного потенціалу особистості.

Ділове спілкування - це взаємодія, яка передбачає обмін діяльністю, інформацією та досвідом з метою досягнення конкретного результату, розв'язання певної проблеми або досягнення мети. Це складний і багатоплановий процес, який розвиває контакти між людьми. Успішним вважається ділове спілкування, якщо було досягнуто очікуваного результату [1].

Ділове мовлення характеризується тим, що його основні особливості полягають у дотриманні регламентів та правил, які є загальноприйнятими нормами соціальної взаємодії. Ділове спілкування можна класифікувати в залежності від різних ознак.

- 1) Форма спілкування: усне або письмове.
- 2) Характер взаємодії: діалогічне або монологічне.
- 3) Кількість учасників: міжособистісне або публічне.
- 4) Тип контакту: контактне або дистанційне.

Ділове спілкування може мати різний характер в залежності від ситуації: офіційний та неофіційний. Методи комунікації включають ділову розмову, бесіду, обговорення, спір, дискусію, переговори та торги [2].

Наша поведінка та манери, виховання і вміння управляти собою в громадській обстановці - це ті деталі, які перш за все привертають увагу оточуючих, а також наших ділових партнерів. У бізнес-середовищі існують чіткі норми поведінки, яких потрібно дотримуватися. До них належать:

- пунктуальність (запізнення може сприйматися як неухважність або неповагу до співбесіди);
- привітання (рекомендується попередньо продумати свою поведінку та відпрацювати привітання; важливо бути впевненим у своїх діях та показати це рукоштовпанням та ввічливою посмішкою);
- самопрезентація (упевненість в собі є ключовою складовою успіху в діловому середовищі; важливо вміти говорити чітко та виразно; не менш важливим є зовнішній вигляд);
- комунікація через електронну пошту або телефон у діловому середовищі (після вітання слід запитати опонента, як найкраще до нього звертатися, щоб уникнути незручностей; на завершення розмови слід підбити підсумок і уточнити всі деталі);
- грамотність (всі документи та листи повинні бути правильно сформульовані та написані чистою мовою);
- інтерес до теми розмови (людина, яка уважно слухає та спостерігає за співрозмовником, уточнює деталі, вимовляє його ім'я та підтримує зоровий контакт, викликає більше довіри);
- доброзичливість щодо співрозмовника (не слід висвітлювати особисті проблеми або погані настрої під час діалогу).

Ділове спілкування охоплює обмін інформацією, мотивацію та пропозиції, тому співрозмовник повинен бути готовим до того, що його думки можуть відрізнятися від тих,

що висловлює його партнер. У такому випадку важливо не нав'язувати свою ідею, поки партнер не вислухає своєї точки зору в повному обсязі. Проте, у будь-якому випадку, важливо забезпечити якісну передачу інформації.

У своїх дослідженнях, А.М. Лісеная з'ясувала, що деякі моделі поведінки можуть призвести до конфлікту, який виникає при зіткненні протилежно спрямованих цілей, інтересів, позицій, думок або поглядів між опонентами або суб'єктами взаємодії. Тому це також вважається однією з форм міжособистісної взаємодії. Людина, яка веде розмову має завжди залишатися спокійним співрозмовником у будь-якому випадку [3].

Спілкування є важливим аспектом життя людини, яке сприяє її соціалізації та самореалізації. У діловому спілкуванні, відмінністю є формальний характер і використання його для обговорення певної діяльності.

У сучасних умовах, ефективна комунікація з партнерами є важливою умовою успіху. Дотримання етики у діловому спілкуванні спрощує роботу колективу та допомагає уникнути конфліктів між співрозмовниками.

Для того, щоб провести успішні переговори, важливо враховувати місце розташування співрозмовника та дотримуватися правил їх проведення. Існує багато інструментів для керування переговорами та їх ефективного проведення, проте деякі з них можуть мати маніпулятивний характер.

Важливо вміти розумно поєднувати їх та 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. Лісеный 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>.