

Ділове спілкування. Особливості, функції та рівні ділового спілкування





- **Спілкування** — це складний багатоплановий процес встановлення і розвитку контактів між людьми (міжособистісне спілкування) і групами (міжгрупове спілкування), в якому здійснюється обмін інформацією; обмін діями; сприйняття і розуміння партнера.




- “ **Комунікація** ” – це передача інформації, повідомлення, відомостей.
- “ **Спілкування** ” – це взаємний обмін повідомленнями з внутрішнім психічним змістом.



Щодо ступеня включення суб'єкта в сферу предметної діяльності розрізняють формальне і неформальне спілкування.

- **Формальне спілкування** є частиною певної сумісної діяльності людей, служить засобом підвищення якості цієї діяльності і є способом її організації.



Формальне спілкування в свою чергу можна поділити на формально-рольове, “контакт масок”, світське і ділове:


- Формально-рольове – це такий вид спілкування, при якому його зміст і засоби регламентовані соціальними ролями партнерів по спілкуванню: вчитель і учень, співробітник міліції і порушник, стюардеса і пасажери літака.



- “ Контакт масок ” – спілкування, за якого відсутнє прагнення зрозуміти один одного.
- Світське – спілкування, яке визначається формальною ввічливістю, за якого люди виконують певний ритуал залежно від обставин.
- Ділове – спілкування, де на першому місці стоять інтереси справи, а не співрозмовників.



- **Неформальне спілкування** зосереджене здебільшого навколо духовних і психологічних потреб внутрішнього характеру людей, їх інтересів.



За характером впливу інформація, що йде від комунікатора, може бути спонукальною або констатуючою.

- **Спонукальна** висловлюється в наказі, розпорядженні, проханні, інструкції, пораді і розрахована на стимулювання певної дії.
- **Констатуюча** виступає у формі повідомлення і передбачає зміну поведінки опосередковано і поступово.



- **Безпосереднє** – це мовне спілкування у найбільш розвиненому вигляді. Воно підкріплюється мімікою, жестами, інтонацією тощо.
- **Опосередковане** – виникло на основі безпосереднього. (письмо, ЗМІ, книги, відео, інтернет)

Ділове спілкування на відміну від його інших видів 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 рамки певного кола;
- 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.





- Людина, яка спрямовує інформацію (комунікатор), і людина, яка її приймає (реципієнт).



- **Контакт** — це одиничний акт, в якому відсутня система узгодження дій партнерів стосовно один одного.
- **Взаємодія (інтерація)** — аспект спілкування, що проявляється в організації людьми взаємних дій, спрямованих на реалізацію спільної діяльності, досягнення певної вигідної обом сторонам мети.



- Розрізняють два типи міжособистісної взаємодії — **співпраця** (кооперація) і **суперництво** (конкуренція), які залежать від обраної стратегії тактики спілкування.

У спілкуванні проявляються такі основні його функції:

- **Інформативно-комунікативна** — з нею пов'язані усі процеси, які охоплюють сутність таких складників спілкування, як передача-прийом інформації та відповідна реакція на неї.
- **Регулятивно-комунікативна** — відбувається процес коригування поведінки, коли людина може вплинути на мотиви, мету спілкування, програму дій, прийняття рішень.
- **Афективно-комунікативна** — відбувається взаєморегуляція та взаємокорекція поведінки, здійснюється своєрідний контроль над усією сферою діяльності партнера. Тут можуть реалізуватися можливості навіювання, наслідування, вживаються усі можливі засоби переконання.





Рівні ділового спілкування:

- примітивний,
- маніпулятивний,
- стандартизований,
- конвенціональний (погоджувальний),
- ігровий,
- діловий,
- духовний.