

Ділове спілкування



Спілкування

- Потреба людей у спілкуванні - одна із базових, вона визначає їх сумісну діяльність і викликається об'єктивною необхідністю співіснування. Успіх тієї чи іншої справи більш ніж на 80% залежить від уміння спілкуватись. У спілкуванні розкривається суб'єктивний світ однієї людини для іншої.
- **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.
- **Спілкування** - одна із граней способу життя людини, не менш суттєва, ніж діяльність. А спосіб життя - це не тільки те, що і як робить людина, але і з ким, і як вона спілкується.



Види спілкування:

- **Формальне спілкування** є частиною певної сумісної діяльності людей, служить засобом підвищення якості цієї діяльності і є способом її організації. Спрямоване воно здебільшого на те, чим зайняті в даний момент люди, а не на їх внутрішній світ, внутрішні проблеми.
- **Неформальне спілкування** зосереджене здебільшого навколо духовних і психологічних потреб внутрішнього характеру людей, їх інтересів (визначення свого місця в оточуючому світі, свого ставлення до тієї чи іншої людини, вирішення конфлікту, пошук сенсу життя та інше).



Формальне спілкування:

- **Формально-рольове спілкування** - це такий вид спілкування, при якому його зміст, засоби регламентовані соціальними ролями партнерів по спілкуванню: вчитель і учень, лицар і дівчина, співробітник міліції і порушник, стюардеса і пасажир літака тощо.
- **"Контакт масок"** - спілкування, за якого відсутнє прагнення зрозуміти один одного. Використовуючи узвичаєні маски ввічливості, суворості, байдужості тощо, завдяки набору жестів, міміки, стандартних фраз приховується ставлення до іншої людини.
- **Світське спілкування** - спілкування, яке визначається формальною ввічливістю, за якого люди виконують певний ритуал залежно від обставин.
- **Ділове спілкування** - спілкування, метою якого є організація і оптимізація виробничої, наукової, комерційної чи іншої діяльності, де на першому місці стоять інтереси справи, а не конкретних співрозмовників.



Інформація, за характером впливу:

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



Види ділового спілкування:

- публічний виступ;
- ділова бесіда;
- службова нарада;
- переговори.
- **Залежно від змісту** у діловому спілкуванні можуть проявлятися такі його взаємозв'язані **види**: товариське, приятельське, робоче, випадкове, професійне, формально-поверхове.



Види ділового спілкування:

- **Безпосереднє спілкування** - це мовне спілкування у найбільш розвиненому вигляді. Воно підкріплюється мімікою, жестами, інтонацією тощо. По суті, в цьому виді спілкування вся людська сутність стає своєрідним його "знаряддям". Спілкування суттєво впливає на розвиток усіх потреб людини; в ньому завжди наявний комунікативний момент.
- **Опосередковане спілкування** виникло на основі безпосереднього. До нього відносять письмо (зауважимо: тут має місце втрата міміки, жестів, інтонації тощо), масові засоби інформування: газети, радіо, телебачення, книги, відео, комп'ютерна мережа, музичні записи тощо.



Особливості ділового спілкування:

- 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.



Правила ділового спілкування:

- слід дотримуватись міри у дистанціюванні (не треба надмірно віддалятися і не надто наближатись до партнера); дистанція між партнерами повинна відповідати ситуації;
- не варто починати спілкування з відстані більш ніж 4 м. Найбільш прийнятними на такій дистанції може бути посмішка чи кивок головою на знак привітання;
- перші фрази краще говорити на відстані соціальної зони (залежно від близькості відносин з партнером);
- найбільш головними, важливими ідеями, інформацією з партнером обмінюються в особистій зоні;
- відстань треба долати поступово, а не перескакувати через одну чи дві зони. У такому разі легше досягти згоди, виважено розв'язати проблему;
- не порушати визначену зону, особливо інтимну, в ділових стосунках це є неприйнятним.



Фази спілкування:

- **Початкова фаза** - протягом якої встановлюють вихідні контакти, настроєність на спілкування, йде орієнтація в ситуації. У цій фазі постає завдання: спонукати ділового партнера до спілкування, зацікавити, створити максимальне поле можливостей для обговорення проблем. Тут також оцінюється емоційний стан партнера, визначаються стратегія і тактика спілкування, вибирається певний тон взаємин, виявляється самооцінка партнера і йде орієнтація в розподілі ролей.
- **Основна фаза** - протягом якої реалізується певна послідовність дій, а саме: встановлюється проміжна та кінцева мета спілкування, виконуються безпосередні мовні, немовні та документальні контакти, йде взаємний аналіз вихідних та проміжних пропозицій, пошук узгодження рішень, відбувається розподіл ролей за принципом "домінування-підпорядкування", визначення перспектив спілкування.
- **Завершальна фаза** - протягом якої формулюються підсумки ділової взаємодії, відбувається вихід із контакту, формуються основи для подальшої взаємодії.



Форми спілкування:

- **Контакт** - це одиничний акт, в якому відсутня система узгодження дій партнерів стосовно один одного. Основу ж ділових взаємин партнерів складають не контакти, а їх взаємодія.
- **Взаємодія (інтеракція)** - аспект спілкування, що проявляється в організації людьми взаємних дій, спрямованих на реалізацію спільної діяльності, досягнення певної вигідної обом сторонам мети.
- Під **соціальною інтеракцією** (від лат. interaction - взаємодія) розуміють безпосередню міжособистісну комунікацію (обмін символами), важливою особливістю якої визначається здатність людини "виконувати роль іншого", уявляти, як її сприймає партнер по спілкуванню, і відповідно інтерпретувати ситуацію та конструювати свої дії.



Функції спілкування:

- **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.



Стратегія і тактика спілкування

- **Стратегія ділового спілкування** передбачає постановку певної цілі, яка стимулює волю учасника спілкування, змушує його діяти усвідомлено, інтенсивно, мобілізувати свої здібності, знання, досвід, уміти підпорядковувати свої сили досягненню цієї мети.
- **Тактика ділового спілкування** передбачає вибір певної моделі поведінки, яка в конкретній ситуації буде найбільш сприятливою у досягненні поставленої мети. Ґрунтується тактика спілкування на певних засадах, найважливішими з яких є:
 - наявність декількох варіантів поведінки в однотипній ситуації і вміння оперативно ними скористатись;
 - недопущення конфронтації чи конфліктів з діловим партнером;
 - вміле використання механізмів людської взаємодії (прихильності, симпатії, антипатії, довіри, поваги і т.п.);
 - уважне ставлення до нових, хоч і незвичних на перший погляд ідей, думок;
 - освоєння тих моделей поведінки, які приносять успіх у ділових стосунках;
 - вміння подати себе, правильно оцінювати реакцію партнерів, вловлювати найменші зміни в ситуації.



Рівні ділового спілкування

- Примітивний;
 - Маніпулятивний;
 - Стандартизований;
 - конвенціональний (погоджувальний);
 - Ігровий;
 - Діловий;
 - Духовний.
- Зрозуміло, що кожен з названих рівнів може проявитися в різних ситуаціях, які диктують і відповідні людські відносини. Скажімо, одна справа спілкування на вулиці, в транспорті, в магазині, і зовсім інша - на офіційному прийомі, а ще інша - в безпосередніх ділових стосунках, де можуть існувати різні взаємини (рівноправні, підлеглі, нерівноправні) і тоді висуваються свої критерії з однієї чи іншої сторони.



Дякую за увагу!!!

