Практичне заняття: Загальні принципи і правила ділового спілкування фахівця: моральність, повага до інших людей, раціональність, правила критики та самокритики.

Здобувачі освіти повинні:

знати способи застосування в своїй діяльності правил спілкування;

вміти спілкуватися по телефону, готувати й проводити ділові зустрічі та прийоми.

Література

1. Глущик С.В., Дияк О.В., Шевчук С.В. Сучасні ділові папери: Навчальний посібник -К.: А.С.К., 2003. — 400 с.

2. Зубков М.Г. Мова ділових паперів. — Харків: Торсінг, 2001.- 384 с.

3. Загнітко А.П., Данилюк І.Г. Українське ділове мовлення: професійне й непрофесійне спілкування — Донецьк: ТОВ ВКФ "БАО", 2004. — 480 с.

4. Культура фахового мовлення: Навчальний посібник / за ред. Н.Д.Бабич.- Чернівці: Книги XXI, 2005. -572 с.

5. Мацюк З.О. Станкевич Н.І. Українська мова професійного спілкування — К.: Каравела, 2005.

6. Мацько Л.І. Кравець Л.В. Культура українського фахового мовлення Навч. посіб. — К.: ВЦ "Академія", 2007. —

7. Шевчук С.В. Ділове мовлення для державних службовців: Навчальний посібник. — К.: Арій, 2008. — 424 с.

8. Шевчук С.В. Українське ділове мовлення: модульний курс. — К., 2008 — 448 с.

9.Шевчук С.В., Кабиш О.О. Практикум з українського ділового мовлення: Навчальний посібник. — К.: Арій, 2008.

Службова бесіда

У роботі для встановлення контактів з іншими людьми найчастіше використовують таку форму спілкування, як **бесіда - форма спілкування з метою обміну думками, інформацією, почуттями тощо.** Вона сприяє тому, щоб партнери активізували свої зусилля для забезпечення співробітництва та впливу одне на одного.

Бесіди виконують такі функції:

- **обмін інформацією;**
- **формування перспективних заходів і процесів;**
- **контроль і координація вже розпочатих дій;**
- **взаємне спілкування людей під час виконання виробничих завдань;**
- **підтримання ділових контактів на рівні виробничих підрозділів, регіонів, держав;**
- **пошук, висунення і оперативна розробка робочих ідей;**
- **стимулювання людської думки в новому напрямку;**
- **розв'язання етичних проблем, що виникли в якійсь ситуації тощо.**

У ділових бесідах обговорюються конкретні справи. Розрізняють такі ділові бесіди: **інформаційні, виклад своєї позиції.**

За професійною спрямованістю розрізняють бесіди управлінські, педагогічні, правові тощо. Професійні справи, трудові акції здійснюються за допомогою ділових бесід.

Службова бесіда — один із різновидів ділової бесіди. Найчастіше — це розмова керівника з підлеглим. На думку психологів, такі бесіди сприяють підвищенню інтересу працівника до роботи, налагодженню тривалого ділового контакту, підсилюють авторитет керівника і довіру підлеглого.

Фахівці виробили певні правила ведення службових бесід. До такої бесіди треба готуватися заздалегідь. Слід поцікавитися особистістю майбутнього співрозмовника, його нахилами, захопленнями. Напруженості на початку розмови можна уникнути завдяки приязній і ввічливій манері звертання, інтересу до особистих і службових справ співрозмовника. Розмова стане приємнішою й невимушеною, якщо підлеглий пересвідчиться у щирості намірів керівника.

У вирішальний момент бесіди — після з'ясування фактів, позиції підлеглого і викладення керівником свого розуміння справи — начальник має стимулювати дальшу діяльність працівника, поставивши перед ним конкретне завдання. У цій ситуації керівникові треба бути вкрай обережним і тактовним. Слід пам'ятати, що у взаєминах керівника і підлеглого наказовий тон спілкування, навіть якщо людина має право розпоряджатися, викликає або протест, або пасивність. Коли людина відчуває, що нею намагаються маніпулювати як річчю, у неї виникає бажання ухилитися від цього або зробити ступінь тиску мінімальним. Беручи це до уваги, керівникові слід вживати коректних за формою і змістом словесних і несловесних засобів, повідомляючи підлеглого про поставлене перед ним завдання.

Під час бесіди треба говорити чітко, переконливо, не поспішаючи. Протягом бесіди варто змінювати інтонацію, акценти, щоб мова не була монотонною,

невиразною. Важливо, щоб підлеглий і особливо керівник до кінця вислуховували одне одного, якомога уважніше сприймали сказане співрозмовником.

Керівникам рекомендують дотримуватися таких правил службової бесіди:

1. Визначте перед собою конкретні завдання.
2. Заздалегідь складіть план бесіди.
3. Визначте час, потрібний для досягнення своєї мети.
4. Виберіть місце й час проведення бесіди з урахуванням впливу її на результати.
5. На початку бесіди створіть атмосферу взаємодовіри.
6. Від початку й до завершення бесіди дотримуйтесь основного напряму, що веде до поставленої мети.
7. Будьте на висоті становища.
8. Зафіксуйте набуту інформацію в придатній для подальшого використання формі.
9. Припиняйте бесіду, досягнувши поставленої мети.

У свою чергу до запрошених на бесіду ділових людей теж висувається низка вимог.

Основна вимога — пунктуальність. На місце зустрічі треба прийти на п’ять хвилин раніше від призначеного часу.

Вважається, що **неохайний вигляд — це неповага до співрозмовника.** Отже, одягатися треба охайно в традиційному стилі: повсякденний костюм, скромна краватка, добре вичищене взуття.

Прийшовши за дві-три хвилини до зустрічі в приймальню, чітко назвіть секретареві свої ім’я, прізвище, мету приходу.

Під час бесіди слід уважно слухати співрозмовника, не можна робити нервових рухів, крутити в руках якісь предмети або щохвилини поглядати на годинник.

Відповідати на запитання потрібно якомога чіткіше й лаконічніше, бо безперервне красномовство справляє таке саме несприятливе враження, як і бурмотіння та заїкання. У ділових бесідах фіксований не тільки початок, а й закінчення. Трапляється, захопившись відповідями, відвідувач згадує про власне запитання, коли час зустрічі вичерпався.

Нарешті, не можна затягувати бесіду — розмову варто завершити за мить до того, як відчуєте себе зайвим.

Найважливішими етичними принципами в бесіді керівника з працівником при прийомі на роботу є:

- **конфіденційність** (забезпечення умов для щирої і відвертої бесіди, особливо при викладенні причин звільнення з колишньої роботи);

- **доброзичливість** (ставлення до співрозмовника має бути позитивним, схвальним; ваше схвалення і психологічна проникливість допоможуть йому точніше висловити свої думки, не замовчуючи істотного; навпаки, негативне ставлення відразу викличе у співрозмовника захисну реакцію, почуття невпевненості, настороженість, потайливість);
- **психологічна проникливість** (здатність до розуміння іншої людини, її емоційного стану, вміння підтримувати розмову, вирішувати конфліктну ситуацію, давати належну оцінку культурі мови, виразу обличчя співрозмовника);
- **тактовність** (повага до співрозмовника, обережність у висловлюваннях, вміння надати йому психологічну підтримку і словом, і жестом тощо).

У спілкуванні є ряд таких положень, слідуючи яким можна в значній мірі полегшити ділове спілкування, підвищити його ефективність і уникнути промахів в процесі взаємодії з іншими в бізнесі. Ці правила застосовні до окремих видів ділового спілкування: «зверху-вниз» (керівник—підлеглий), «знизу-вгору» (підлеглий—керівник) і «по горизонталі» (співробітник—співробітник).

Ділове спілкування «зверху-вниз» Без дотримання етики ділового спілкування між керівником і підлеглим більшість людей відчувають себе в колективі дискомфортно, етично незахищеними. Відношення керівника до підлеглих впливає на весь характер ділового спілкування, багато в чому визначає його етично-психологічний клімат. Саме на цьому рівні формуються в першу чергу еталони і зразки поведінки. Відзначимо деякі з них.

1. Критикуйте дії і вчинки, а не особу людини.

2. Ніколи не радьте підлеглому, як бути в особистих справах. Якщо порада допоможе, вам швидше за все не подякують. Якщо не допоможе — на вас звалиться вся відповідальність.

3. Ніколи не давайте співробітникам можливості зрозуміти, що ви не володієте ситуацією, якщо ви хочете зберегти їх пошану.

4. Дотримуйте принцип розподільної справедливості: чим більше заслуги, тим більше повинна бути винагорода.

5. Заохочуйте свій колектив навіть в тому випадку, якщо успіх досягнутий головним чином завдяки успіхам самого керівника.

6. Укріплюйте у підлеглого відчуття власної гідності. Добре виконана робота заслуговує не тільки матеріального, але і морального заохочення. Не лінуєтеся зайвий раз похвалити співробітника.

7. Захищайте своїх підлеглих і будьте їм вірними.

8. Вибирайте правильну форму розпорядження, враховуючи перш за все два чинники: (1) ситуацію, наявність часу для нюансів, (2) особа підлеглого — хто перед вами, добросовісний і кваліфікований працівник або людина, яку потрібно підштовхувати на кожному кроці. Залежно від цього слід вибирати і етично найбільш прийнятні норми поведінки і форми розпорядження.

Формами розпорядження можуть бути: наказ, прохання, запит і так званий «доброволець». Наказ найчастіше слід використовувати в надзвичайній ситуації, а також відносно недобросовісних співробітників. Прохання використовується в тому випадку, якщо ситуація рядова, а відношення між керівником і підлеглим засноване на довірі і доброзичливості. Така форма дозволяє співробітникові висловити свою думку на проблему в тому випадку, якщо вона з яких-небудь причин не може бути вирішена.

Ось декілька **принципів етики ділового спілкування між колегами.**

1. Спробуйте досягти **чіткого розподілу прав і відповідальності у виконанні загальної роботи.**
2. Якщо коло ваших обов`язків перетинається з колами обов`язків ваших колег, це вельми небезпечна ситуація. Якщо керівник не розмежовує ваші обов`язки і відповідальність від інших, спробуйте зробити це самі.
3. **Не давайте обіцянок, які ви не зможете виконати.** Не перебільшуйте свою значущість і ділових можливостей. Якщо вони не виправдаються, вам буде незручно, навіть якщо на це були об`єктивні причини.
4. Не лізьте людині в душу. На роботі не прийнято питати про особисті справи, а тим більше проблемах.
5. Не прагніть здаватися кращим, розумнішим, цікавішим, ніж ви є насправді. Рано чи пізно все одно все випливе назовні і встане на свої місця.
6. **Розглядайте вашого колегу як особу, яку слід поважати саму по собі, а не як засіб для досягнення ваших власних цілей.**

Переговори

Суть і функції переговорів

Для того, щоб вести переговори, необхідно зрозуміти, що вони собою являють. **Переговори — це вид спільної з партнером діяльності, як правило, спрямованої на рішення проблеми.**

Вони завжди припускають, принаймні, двох учасників, інтереси яких частково збігаються, а частково — розходяться. В інших випадках ми маємо справу зовсім з іншими видами взаємодії. При повному збігу інтересів сторін обговорення не потрібно, учасники просто переходять до співробітництва.

При повній їхній розбіжності ми спостерігаємо в найбільш явному виді конкуренцію, змагання, протиборство, конфронтацію. Переговори — це факт нашого повсякденного життя, основний засіб одержати від інших людей те, чого ви бажаєте.

В сучасному житті все частіше доводиться звертатися до переговорів. Кожна людина хоче брати участь у прийнятті рішень, що її стосуються, і все менше людей погоджуються з кимось нав'язаними їм рішеннями. Хоча переговори відбуваються щоденно, проводити їх, як випливає, нелегко. Але люди бачать лише дві можливості ведення переговорів — бути податливим або твердим. Друга стандартна стратегія в переговорах передбачає середній підхід (між м'якою і твердою стратегією), який містить у собі спробу угоди між прагненням досягти бажаного і бути у гарних відносинах з людьми.

Ціль переговорів – досягнення домовленостей, узгодження і координація конкретних дій, визначення стратегічних і тактичних завдань.

Зазвичай вважається, що переговори потрібні тільки для того, щоб домовитися. В цілому, це твердження справедливе. Переговори потрібні для того, щоб разом з партнером обговорити проблему, що становить взаємний інтерес, і прийняти спільне рішення. Однак переговори використовуються і з іншими цілями. У цьому сенсі переговори можуть виконувати різні функції, які необхідно враховувати, спілкуючись з партнером. Наприклад, сторони, зацікавлені в обміні поглядами, але не готові за якимось причинами на спільні дії або рішення. В цьому випадку функція переговорів буде інформаційна.

Близької до інформаційної функції є комунікативна функція, зв'язана з налагодженням нових зв'язків і відносин. Тут основна задача також полягає в обміні точками зору й інформацією. Тому можна говорити про єдину інформаційно-комунікативну функцію.

До числа інших істотних функцій переговорів відносяться регулювання, контроль, координація дій. Ці функції, на відміну від інформаційно-комунікативної, реалізуються, як правило, при наявності добре налагоджених відносин партнерів, в тих випадках, коли вже є домовленості, а переговори ведуться з приводу виконання досягнутих раніше спільних рішень. Сьогодні до переговорів звичайно прибігають тоді, коли в однобічному порядку вирішити проблему або неможливо, або це зв'язано з занадто великими витратами.

Функції переговорів:

- **інформаційно-комунікативна;**
- **спосіб регулювання відносин між партнерами;**
- **засіб контролю раніше прийнятих рішень;**
- **спосіб координації дій.**

Наслідком того, що переговори являють собою спільну діяльність, є необхідність враховувати не тільки інтереси партнера, але і його бачення проблеми, його ставлення до переговорів і багато чого іншого. Іншими словами, стає задача правильно скласти уявлення про протилежну сторону. Воно формується ще до початку переговорного процесу й уточнюється в ході ведення переговорів. Але навіть коли сторони дійшли взаємного рішення і переговори формально закінчилися, взаємодія продовжується. Вона пов’язана з виконанням досягнутих домовленостей. На цьому етапі формується уявлення про надійність партнера, про те, наскільки серйозно він ставиться до підписаних документів.

Практична частина:

1. Зредагуйте вислови, запишіть зредаговані речення.

1) Обов'язок оратора говорити правду. 2) Красномовство належить до тих мистецтв які усе здійснюють і усього досягають словом (Платон.); 3) Найбільш кращий оратор є той хто своїм словом й повчає слухачів і дає насолоду й справляє на них сильне ураження. 5) Вчити обовязок оратора давати насолоду честь яка надається слухачу справляти ж сильне враження необхідність (Цицерон.); 6) Риторика цариця душ й княгиня мистецтв. 4) Гравець нетак досконало володіє мячем як оратор душею людини. 7) Силами красномовства допомагаємо друзям відбиваємо зазіхання ворогів захищаємо невиних засуджуємо нечесних відкриваємо засідки перешкоджаємо розладам безпутників відвертаємо шкоди та не безпеки. 8) Наша Батьківщина благає допомоги красномовства, бо так багато її прославних подвигів поминаєця глибокою мовчанкою (Ф. Прокопович.); 9) Кінцева мета красномовства переконувати людей (Ф. Честерфілд.); 10) Я незнаю чому красномовство відносять до розряда мистецтв. Воно по своїй меті й значенню повинно стояти значно вище (Ф. Вейсс).