

Шуляк Єгор Євгенійович,

здобувач ступеня вищої освіти бакалавра
навчально-наукового інституту № 3

Національної академії внутрішніх справ

Науковий керівник: Ознамець Галина

Олександрівна, старший викладач кафедри
правничої лінгвістики Національної академії
внутрішніх справ

КУЛЬТУРА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

Мистецтво живого діалогу не зводиться до простого інформування, воно засвідчує здатність зацікавити співрозмовника, ввести його у світ власних почуттів і переживань, переконати у правоті власної позиції. Культура спілкування є невід'ємною частиною загальної культури людини. Нею можна оволодіти, можна виховувати її і вдосконалювати. Від культури спілкування великою мірою залежить результативність відносин між індивідами. Знання і дотримання її основних положень необхідні для кваліфікованого проведення будь-яких форм спілкування.

Тема «Культура ділового спілкування та її манери» є досить актуальною в наш час. Адже більшість навіть не замислюється над тим, що для ділового спілкування обов'язковим є не лише правильно підібрана фраза з ввічливих слів, а й певний одяг, правильна вимова й взагалі багато чого.

Ділове спілкування – це спілкування, яке просуває продукт, послугу або організацію; передає інформацію в межах бізнесу; або функціонує як офіційна заява компанії [1].

Ділове спілкування повинно відбуватись згідно з усталеними в суспільстві правилами і спрямоване на встановлення контактів та підтримку зв'язків між представниками різних ділових кіл. Такі правила фіксуються, оформлюються у вигляді протоколу, існують у формі усталених етикетних вимог, загальноприйнятих норм соціальної поведінки, у вигляді обмежень спілкування у часі тощо [2].

Культура ділового спілкування є цілісною системою елементів, яка охоплює зовнішню культуру, культуру мовлення, культуру почуттів, культуру поведінки, етикет.

Зовнішня культура – це видимі, візуально сприйнятті елементи, що характеризують особистість. При першій зустрічі з людиною, передусім звертають увагу саме на одяг. Якщо він свідчить про невибагливий смак, низьку культуру, неповагу до себе та оточення, то від такої людини мало хто сподіватиметься конструктивної співпраці. Мистецтво вдягатися полягає у виборі одягу, відповідного до певної ситуації. Першою вимогою є доречність. Кожний вид одягу має своє функціональне призначення. Так, джинсовий костюм зручний для туризму, відпочинку і недоречний у театрі чи на офіційному прийомі.

У дорогому костюмі не варто їхати на риболовлю. Недоречно також поєднання різностильових елементів одягу, наприклад до вечірньої сукні не пасують кросівки, а джинси – до класичного піджака. Ансамбль одягу – це гармонійне поєднання його елементів за призначенням, кольоровою гамою, стилем, пропорціями, елегантністю та зручністю, характером та віком людини. Кольорову гаму слід підбирати з урахуванням усіх деталей одягу. У костюмі можна використати не більше двох-трьох кольорів, а колір основної деталі повинен контрастувати з додатковими. У жіночому одязі контрастують червоний і білий кольори, червоний, чорний і білий, зелений і жовтий, зелений з коричневим тощо. Поєднання кольорів у чоловічих костюмах консервативніші, однак і тут можливі варіанти. Покрій ділового одягу консервативніший: однобортний або двобортний піджак, прямі штани. Обов'язкова для такого костюма краватка, відповідними мають бути тканина і кольорова гама деталей. Саме такого стилю має дотримуватись ділова людина [3.]

Культура мовлення – це володіння учасниками усного і писемного літературного мовлення, уміння використовувати зображувальні засоби мовного коду в різних умовах і сферах спілкування, відповідно до мети і змісту комунікації. Виявляється культура мовлення в умінні говорити і писати так, щоб особа правильно сприйняла інформацію і здійснила дії, яких очікує від неї автор висловлення чи тексту.

Мова завжди співвідноситься з людиною, тобто є засобом передавання думок, ідей, почуттів і для відправника, і для одержувача інформації. Для того щоб усно чи письмово висловитись, необхідно зважати на такі якості мови, як точність і логічність. Мова виражає і передає не лише думки, а й почуття, волю, стани свідомості, естетичні потенції особистості, умови спілкування [3]. Ділова людина у спілкуванні повинна: поважати себе як особистість, з повагою ставитися до всіх відвідувачів; усвідомлювати, що професійна репутація понад усе; цінувати співпрацю; пам'ятати, що розгубленість тільки компрометує ділову людину; бути терпимим до недоліків відвідувача [4].

Культура почуттів – це рівень розвитку, уміння особистості керувати своїми психічними станами, емоційними ставленнями до навколишньої дійсності.

У діловому спілкуванні культура почуттів виявляється в адекватності емоційних реакцій комунікативній ситуації, умінні точно обирати інтонації, експресивно забарвлену лексику і відповідно реагувати на неї, виявляти вмотивований емоційний резонанс, співпереживання. Почуття є продуктом життєвого, суспільного досвіду особистості, її спілкування і виховання. Культура почуттів формується у процесі спілкування з природою, з творами мистецтва, у праці, під час міжособистісних контактів. Це дещо більше ніж просте

дотримання прийнятих у суспільстві правил поведінки – етикету. Головним у культурі почуттів є змістове їх наповнення, тобто доброзичливе ставлення до оточення, зацікавлене і відверте співпереживання. Людські почуття і переживання демонструють взаємозв'язок етичної й естетичної поведінки індивіда. Наприклад, привітним, сердечним, доброзичливим поглядом можна підтримати, спонукати людину до натхненних дій. І навпаки, іронічний, нахмурений пихатий погляд образить і відштовхне [3].

Культура поведінки – сукупність форм поведінки людини у процесі спілкування, в яких виявляються певні моральні й етичні норми.

У процесі спілкування, культура поведінки характеризує духовний і морально-естетичний образ людини, який свідчить, наскільки глибоко й органічно вона засвоїла культурні надбання людства. Наприклад, повага до співрозмовника виявляється у ввічливості, делікатності, тактовності, в умінні цінувати чужий час. Обов'язковість з точки зору культури поведінки у спілкуванні означає своєчасність і точність у виконанні домовленостей, обіцянок, повернення позиченого тощо. Естетичну складову культури поведінки відображає вміння одягатися відповідно до обставин, а також міміка, манери, жести, які можуть приваблювати чи відштовхувати інших учасників спілкування [3].

Етику ділового спілкування можна визначити як сукупність моральних норм, правил та уявлень, що регулюють поведінку і відносини людей в процесі їх виробничої діяльності. В історії філософії, починаючи з Конфуція, сформульовані три основних принципи прийняття етичних рішень: принцип утилітаризму, в основі якого лежить бажання досягнення максимального блага для більшості людей; принцип дотримання прав людини, що націлений на захист честі та гідності кожної людини; принцип справедливості, що базується на забезпеченні рівних прав при розподілі відповідальності та благ.

Більшість керівників-стратегів керуються усіма трьома, намагаючись прийняти таке рішення, яке, наскільки це можливо, задовольнило б більшість людей, не утискало б прав жодного з них та було б справедливим відносно всіх. Людина з «ринковим характером» завжди знаходиться в стані протиріччя, характеризується роздвоєною свідомістю: з одного боку, вона піклується про максимальний прибуток будь-якими засобами, а з іншого – повинна нести соціальну відповідальність та керуватися загальнолюдськими нормами моралі і порядності [5].

Отже, кожна людина повинна знати культуру ділового мовлення та її манери. Без знання культури ділового мовлення, не будуть правильно функціонувати такі галузі, як освіта, бізнес, політика тощо. Знання і дотримання вище сказаного, необхідні для кваліфікованого спілкування.

Список використаних джерел

1. Ділове спілкування: проведення презентацій та написання звітів = Business Communication: Effective Presentations and Report Writing : Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Н. Д. Красюк; Нац. банк України, Львів. банк. ін-т. Л., 2004. 143 с. Бібліогр.: с. 143.
2. Л.А.Дяченко, презентація для студентів заочної форми навчання на тему «Культура ділового спілкування».
3. Реферат на тему «Культура ділового спілкування сучасної людини». URL: <http://referatbank.com.ua/referat2.php?id=5146>.
4. Іржі Томан. Мистецтво говорити. К., 1999
5. Стаття на тему «Етика ділового спілкування». URL: <https://studfile.net/preview/5775199/page:93/>.