

**ДІЛОВИЙ  
ЕТИКЕТ  
СПІЛКУВАННЯ**

---

- ***Етикет*** - слово французького походження, що означає манеру поведінки та спілкування. Це зведення норм, правил поведінки, чемності і ввічливості прийнятих у відповідній спільності людей.
- Розрізняються побутовий і службовий (діловий) етикет.

- **Особливості службового етикету.**
- **Службовий (діловий) етикет**- це є сукупність правил, пов'язаних з умінням тримати себе в суспільстві, зовнішньою охайністю, правильністю побудови бесіди і ведення листування, письменністю і ясністю викладу своїх думок, культурою поведінки за столом і в інших ситуаціях ділового спілкування.
- **Етичний сенс етикету** виявляється, перш за все, в тому, що з його допомогою ми одержуємо, можливість виразити пошану до людини.

- **Ввічливість, яка є виразом поважного відношення до людини. Проявляти ввічливість - значить, бажати добра людині.**
- 

**Тактовність - відчуття міри про порядність.**

- **Скромність - стриманість в оцінці своїх чеснот, знань і положення в суспільстві;**
- **Благородність - здатність здійснювати безкорисливі вчинки, не допускати приниження ради матеріальної вигоди.**
- **Точність - відповідність слова справі, пунктуальність і відповідальність при виконанні узятих зобов'язань в діловому і світському спілкуванні**

**❑ Спілкування - складний багатоплановий процес встановлення і розвитку контактів між людьми, породжуваний потребами спільної діяльності і включаючи обмін інформацією, а також розуміння іншої людини.**



## □ **Ділове спілкування має певні особливості:**

---

- - наявність певного офіційного статусу
- - спрямованість на встановлення взаємовигідних контактів
- - відповідність загальноновизнаним загальноприйнятим правилам
- - спрямування на розв'язання конкретних завдань
- - значущість кожного партнера як особистості.

## □ Стратегія та тактика ділового спілкування.

---

**Стратегія** передбачає постановку певної цілі, яка стимулює волю учасника спілкування, заставляє його діяти усвідомлено та мобілізувати свої здібності та знання.

**Тактика** передбачає вибір певної моделі поведінки, яка в конкретній ситуації буде найбільш сприятливою у досягненні поставленої мети.

**□ Грунтується тактика спілкування на таких засадах:**

---

- 1. Наявність декількох варіантів поведінки в однотипній ситуації.**
- 2. Недопущення конфліктів з діловим партнером.**
- 3. Вміле використання механізмів людської взаємодії.**
- 4. Освоєння тих моделей, які приносять успіх.**
- 5. Вміння подати себе.**



- Ділове спілкування можна умовно розділити на **пряме** (безпосередній контакт) і **непряме** (коли між партнерами існує просторово-часова дистанція).
- Розрізняють два види спілкування: **вербальне і невербальне**.
- Спілкування, здійснюване за допомогою слів, називається **вербальним**.
- При невербальному спілкуванні засобом передачі інформації є невербальні (несловесні) знаки (жести, міміка, інтонація, погляди .)

- **Людина, яка спрямовує інформацію називається комунікатор і людина, яка її приймає – реципієнт.**
- **Є такі фази спілкування:**
- **Початкова фаза – протягом якої встановлюють вихідні контакти, настроєність на спілкування. У цій фазі постає завдання спонукати ділового партнера до спілкування, зацікавити його.**

- **Основна фаза** – протягом якої реалізується певна послідовність дій. Встановлюється проміжна та кінцева мета спілкування, виконується безпосередні мовні та документальні контакти, йде взаємний аналіз вихідних та допоміжних пропозицій.
- **Завершальна фаза** – формування підсумкової ділової взаємодії і вихід із контакту.

## □ **Механізми дії в процесі спілкування.**

- **Навіювання** - це цілеспрямована не аргументована дія однієї людини на іншу. При навіюванні здійснюється процес передачі інформації, заснований на її сприйнятті.
- **Переконання**- дія побудована на тому, щоб за допомогою логічного обґрунтування добитися згоди від людини, що приймає інформацію.
- **Наслідування**- специфіка полягає в тому, що тут здійснюється не просте ухвалення зовнішніх рис поведінки іншої людини, а відтворення ним рис і зображень демонстрованої поведінки.

- Структуру ділового спілкування можна охарактеризувати шляхом виділення в ньому ~~трьох взаємозв'язаних сторін: комунікативній, інтерактивній і перфективній.~~
- **Комунікативна сторона** ділового спілкування. Спілкування - це комунікація, тобто обмін думками, переживаннями, настроями, бажаннями. Зміст конкретної комунікації може бути різним: обговорення, повідомлення або суперечка, рішення ділових питань. Комунікація в спілкуванні завжди значуща для її учасників, оскільки обмін повідомленнями відбувається не без причини, а ради досягнення якихось цілей, задоволення якихось потреб

- **Інтерактивна сторона** ділового спілкування полягає в організації взаємодії між людьми, тобто в обміні не тільки знаннями і ідеями, але і діями. Дія - головний зміст спілкування. Адже одна і та ж ситуація може бути по-різному висвітлена» партнерами і відповідно їх дії в одній і тій же ситуації можуть бути різними.
- **Перфективна сторона** ділового спілкування означає процес сприйняття одного партнерами по спілкуванню і встановлення на цьому ґрунті взаєморозуміння. Дуже часто важливо не тільки саме по собі розуміння тієї або іншої поведінки, але і основ, витоків, рушійних сил і механізмів

## □ Основними етапами ділової бесіди є:

---

- початок бесіди;
- інформування партнерів;
- аргументування положень, що висувуються;
- ухвалення рішень;
- завершення бесіди.

**□ Ділова бесіда виконує ряд найважливіших функцій:**

---

- взаємне спілкування працівників з однієї ділової сфери;**
- сумісний пошук, висунення і оперативна розробка робочих ідей і задумів;**
- контроль і координування вже початих ділових заходів;**
- підтримка ділових контактів;**
- стимулювання ділової активності.**



- Існують визначені правила службових бесід начальника з підлеглим.
- 
- Поставте перед собою конкретні задачі.
  - Заздалегідь складіть план бесіди.
  - Виберіть час, необхідний для досягнення своєї мети.
  - Виберіть місце й час для проведення бесід з урахуванням їх, впливу на результати.
  - Перш ніж почати бесіду, створіть атмосферу взаємної довіри
  - Зафіксуйте отриману інформацію в придатній для подальшого використання формі.

---

□ ДЯКУЮ ЗА  
УВАГУ