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 загальновизнаним 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 обґрунтовування 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 перфективний.
- **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 висуваються;**
- **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