**ОСОБЛИВОСТІ ЗАГАЛЬНОГО ТА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ**

***Ладика Н.А.***

***студент Харківського аерокосмічного університету***

***імені М. Є. Жуковського***

***«Харківський авіаційний інститут»,***

***Керівник Ладика О.В.,***

***Відокремлений структурний підрозділ  
 «Краматорський фаховий коледж   
промисловості, інформаційних технологій  
 та бізнесу»***

***м. Краматорськ, Донецька обл., Україна***

Спілкування між людьми завжди було ключовою складовою соціального життя. Однак лише у двадцятому столітті воно стало прямим об'єктом психологічного та соціального аналізу. У статті проаналізовано особливості психології спілкування як взаємодії між двома або більше особами, що передбачає обмін інформацією, яка може мати якісний аспект пізнавальний, так і емоційно-оцінювальний характер; специфіку ділового спілкування, що є важливою умовою одержання оптимальних результатів професійної діяльності колективу.

***Ключові слова:***: ділове спілкування, службовий етикет, мовленнєвий етикет, звертання, етикетні формули вибачення.

Спілкування може включати як індивідуальні, так і групові взаємодії. Якщо розглядати причини та мету спілкування, можна виділити чотири основних функціональні ситуації:

1) Спілкування з метою, що перебуває поза основною взаємодією суб'єктів.

2) Спілкування з метою самого процесу спілкування.

3) Спілкування, що спрямоване на включення партнера у досвід та цінності ініціатора спілкування.

4) Спілкування з метою включення ініціатора у цінності партнера.

Інтерес представляє лише перший вид спілкування - ділове спілкування. Це спілкування, мета якого виходить за рамки власної взаємодії і служить інструментом організації та оптимізації різних сфер діяльності, таких як виробнича, наукова, комерційна і т.ін.

Будь-яка спільна діяльність передбачає обмін інформацією та взаємодію між учасниками як важливий засіб для досягнення ефективності. У контексті бізнесу, спілкування є засобом обговорення справи. Хоча виробнича взаємодія може не завжди ґрунтуватися на спілкуванні, коли одна сторона діє як об'єкт. Наприклад, при авторитарному стилі управління, відносини між керівником і підлеглими можуть бути сприйняті як відносини суб'єкта і об'єкта. Здатність людини до спілкування означає її відкритість до зовнішніх цінностей інших осіб, з якими вона взаємодіє, та готовність до переосмислення свого внутрішнього світу, спричиненого комунікативними процесами. [1, с.26].

Відсутність здатності до активного спілкування описується як фокус людини лише на внутрішніх цінностях і власних життєвих питаннях. Це відомо як замкненість особистості. Крім відкритості або замкненості, є ще одна характеристика мовця - діалогічність. Це важлива риса, яка впливає на готовність людини до розмови, розкриваючи значущі мовні та мовленнєві відтінки. Діалогічність позначає здатність адресанта не тільки приймати й враховувати свої думки, але й інші методи мислення, виражені адресатом. Це форма мовлення, де відбувається обмін висловлюваннями, що викликаються напряму сприйняттям одержувачем повідомлення. Цей діалогічний спосіб мовлення, відомий за словом "діалог", базується на обміні репліками. Імпліцитне сприйняття висловлювань адресата має великий вплив на мовленнєву діяльність адресанта.

Необхідно мати на увазі, що будь-який діловий розмір складається з кількох етапів.

Перший етап - це підготовчий, де визначають завдання розмови та складають її план, встановлюють час і місце зустрічі.

Другий етап - ознайомчий, коли переборюється психологічний бар'єр і створюється атмосфера довіри.

Третій етап - основний, під час якого уважно слухаються докази та висновки співрозмовника.

Четвертий етап - заключний, де приймають рішення. Успішність комунікативної взаємодії визначається культурою спілкування учасників, включаючи їхнє бажання і готовність дотримуватися загальноприйнятих норм моралі. [3, с.25].

Професор Ф. Льюїс вказує на важливість зворотного зв'язку у сприйнятті повідомлень: «Зворотний зв'язок - це реакція на отриману інформацію, що підтверджує розуміння, довіру та погодження з повідомленням. Двосторонній обмін інформацією відіграє важливу роль: зворотний зв'язок допомагає зрозуміти, наскільки інформацію сприйнято. Недолік зворотного зв'язку може суттєво вплинути на ефективність управлінських дій керівника, а також може призвести до ізоляції керівника або недостовірності інформації від підлеглих».

Нагадаємо, що можливості взаємного розуміння між співрозмовниками під час спілкування залежать від ряду факторів. Ці фактори включають наступне: тривалість контактів; складність внутрішнього світу співрозмовника та його прихованих мотивів; спостережливість висловлювань адресанта, його об’єктивність у відношенні до партнера, рівень культури та здатність формувати враження про культуру співрозмовника; досвід розуміння психології людини; знання про людську природу; спостережливість партнерів; здатність поставитися на місце співрозмовника.

Основними складовими вербальної комунікації є:

1. Усне мовлення, що охоплює способи використання мови, такі як типи речень (довгі, короткі, прості), мова, що використовується, а також вживання займенників "я" або "ми". Це також дає уявлення про рівень освіти та інтелектуальний розвиток мовця.

2. Звучання голосу. Певні аспекти мовлення, не пов'язані безпосередньо з використанням мови, такі як гучність, акцент, дикція, тон голосу, швидкість мовлення, сміх і т. ін. Ці аспекти допомагають розуміти емоційний стан людини.

Категорії невербального спілкування включають у себе наступне:

1. Позиція тіла, що відображає стан або настрій співрозмовника.

2. Міміка, що включає різноманітні вирази обличчя під час спілкування.

3. Жестикуляція, яка визначається діями, виконуваними руками під час комунікації.

4. Просторові відносини, які вказують на відстань між учасниками. Зазвичай, більшість міжособистісних контактів здійснюється на відстані, близькій до довжини витягнутої руки. Незнайомі люди, як правило, утримуються на більшій відстані, у той час як ті, хто добре знайомі, перебувають на відстані, яка менша за половину довжини руки. [3, с.28].

Зазвичай люди найбільше довіряють невербальній інформації, яка є виразом емоцій, почуттів та настроїв. Проте стати ефективним слухачем цілком можливо. Для цього слід використовувати ряд технік, що сприяють ефективному слуханню:

* оцініть свій стиль слухання, виявіть сильні та слабкі сторони;
* будьте уважними до співрозмовника, звертайтеся до нього обличчям, підтримуйте візуальний контакт та переконайтесь, що ваша міміка та жести відображають вашу увагу;
* сконцентруйтеся на тому, що вам розповідають;
* спробуйте розуміти не лише зміст, а й емоційний стан співрозмовника;
* спостерігайте за його невербальними сигналами, адже іноді слова не завжди відображають справжні почуття;
* підтримуйте позитивне ставлення до співрозмовника, що сприятиме його вільному висловленню думок;
* утримуйтеся від переривання розмови без потреби, якщо це сталося, сприяйте продовженню його думок;
* уникайте перебільшення емоційних слів, оскільки це може втратити суть сказаного;
* не претендуйте на увагу, якщо не слухаєте, це може бути сприйнято як неповага;
* утримуйтеся від поспішних висновків, які можуть спровокувати оборонну реакцію співрозмовника;
* пам'ятайте про мотиви та очікування співрозмовника протягом всього спілкування;
* уникайте зайвих присутніх осіб під час розмови, якщо це можливо. [3, с. 32].

Підходи до спілкування:

1. Використання імені співрозмовника (звернення до нього за ім'ям або ім'ям-по-батькові), що має на меті задоволення потреби у визнанні та утвердженні особистості, оскільки ім'я тісно пов'язане з особистістю людини.

2. Підтримання позитивного виразу обличчя (легка посмішка чи приємний вираз під час спілкування), що базується на бажанні відчувати безпеку через усвідомлення: обличчя відображає стан душі.

3. Вживання "золотих слів" (невелике перебільшення позитивних якостей співрозмовника, компліменти), спрямоване на задоволення неусвідомлюваних потреб у впевненості, визнанні.

4. Звертання уваги на особисте життя співрозмовника (говоріння про теми, які цікавлять його), що базується на потребі в увазі та визнанні своїх інтересів.

5. Прояв терплячості як слухача (вислуховування проблем співрозмовника без переривання), спираючись на той же механізм, що й попередні підходи.

Таким чином, високу культуру мовлення особистості визначає досконале володіння літературною мовою, її нормами в процесі мовленнєвої діяльності. Мовленнєва культура великою мірою залежить від зорієнтованості на основні риси бездоганного, зразкового мовлення, що характеризується такими найважливішими ознаками: правильністю, змістовністю, послідовністю, багатством, точністю, виразністю, доречністю та доцільністю, допомагаючи створювати і підтримувати в колективі сприятливий морально-психологічний клімат задля одержання оптимальних результатів професійної діяльності.

**Література**

1. Авраменко О. О., Яковенко Л. В., Шийка В. Я Ділове спілкування: Навчальний посібник. / За наук. ред. О. О. Авраменко. Івано-Франківськ, «Лілея НВ». 2015. 160 с.

2. Гошовська В.А. Мовна політика в Україні : навч.-метод. матеріали / уклад. А. В. Фоменко, Ю. В. Стрілецька. К.: НАДУ, 2013.—36 с.

3. Комунікації в публічному управлінні: аспекти організаційної культури та ділового спілкування : навч. посіб. / уклад.: Гошовська В. А. та ін. — Київ: К.І.С., 2016.—130с. — (Серія «Бібліотечка лідера місцевого самоврядування»)

4. Пашко Л. А. Самоменеджмент керівника — основа реального управлінського лідерства Формування регіонального лідера: навчання впродовж життя: навч.-метод. посібник / За заг. ред. Баюка М.І., Гаман Т.В., Хмельницький: ПП Мельник А.А., 2013. — с.70–86.

5. Прищак М. Д., Залюбівська О. Б., Слободянюк О. М. Ділове спілкування : навчальний посібник. Вінниця : ВНТУ, 2015. 128 с.