

ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ





Ділове спілкування є специфічною формою контактів і взаємодії людей, які представляють не лише самих себе, а й свої організації. Воно включає обмін інформацією, пропозицією, вимогами, поглядами, мотивацією з метою розв'язання конкретних проблем як всередині організації, так і за її межами, а також укладення контрактів, договорів, угод чи встановлення інших відносин між підприємствами, фірмами, організаціями.

ФАХІВЦІ ВИЗНАЧАЮТЬ ОСОБЛИВОСТІ ДІЛОВОГО ПОВ'ЯЗАННЯ:

наявність певного офіційного статусу об'єктів;

спрямованість на встановлення взаємовигідних контактів та підтримку зв'язків між представниками взаємозацікавлених організацій;

передбачуваність ділових контактів, які попередньо плануються, визначається їх мета, зміст і можливі наслідки;

конструктивність характеру взаємовідносин, їх спрямування на розв'язання конкретних завдань;

взаємоузгодженість рішень, домовленість та подальша організація взаємодії партнерів;

значущість кожного партнера як особистості;

безпосередня діяльність, якою зайняті люди, а не проблеми, що бентежать внутрішній світ.



Завданням ділового спілкування є ефективна співпраця. Щоб спілкування було ефективним, воно повинно базуватись на моральних цінностях, моральній культурі, на таких правилах і нормах поведінки, які сприяють розвитку співпраці. Це зміцнення взаємодовіри, повага, постійне інформування партнера щодо своїх намірів і дій, запобігання обману та невиконанню взятих зобов'язань.





Психологічні способи

Переконання – це спосіб впливу, коли людина звертається до свідомості, почуттів і досвіду людини з тим, щоб сформуванати у неї нові настанови. Це такий вплив однієї людини на іншу або на групу людей, який діє на раціональне та емоційне в їх єдності, формує нові погляди, відносини.





Навіювання – це психологічний вплив однієї людини на іншу або на групу людей, що передбачає некритичне сприйняття висловлених думок і волі. Воно є механізмом, який дає змогу вплинути на підсвідоме: настанови, емоційні реакції, очікування тощо. Виокремлюють такі види навіювання на людину: 1) коли вона перебуває в активному стані; 2) під гіпнозом; 3) під час сну.

Психічне зараження – на відміну від навіювання та переконання, які часто застосовуються в міжособистісних взаєминах, у разі взаємодії з організованою групою психічне зараження яскраво виявляється як засіб впливу в групах малознайомих людей (під час релігійного екстазу, паніки і т. ін.).

Наслідування – особлива форма поведінки людей, що полягає у відтворенні нею дій інших осіб. Прикладами є наслідування дітьми дорослих, наслідування дій наших кумирів та ін.



СТИЛІ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ



ЗАСОБИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ



Вербальна комунікація
– комунікація за
допомогою усної і
письмової мови.

*Невербальна
комунікація* – комуніка
ція за допомогою
немовних засобів (жести,
міміка, паузи, манери,
зовнішність).