

АКТУАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ ДІЛОВИХ КОМУНІКАЦІЙ

Сформовані норми моральності є результатом тривалого за часом процесу становлення взаємин між людьми. Без дотримання цих норм неможливі політичні, економічні, культурні відносини, тому що не можна існувати, не поважаючи один одного, не накладаючи на себе певних обмежень. Етикет – слово французького походження, що означає манеру поведінки. До нього належать правила чемності й увічливості, прийняті в суспільстві. Сучасний етикет успадковує звичаї практично всіх народів від сивої давнини до наших днів. В основі своїх ці правила поведінки є загальними, оскільки їх дотримуються представники будь-яких соціально-політичних систем, що існують у сучасному світі. Народи кожної країни вносять в етикет свої доповнення, зумовлені суспільним ладом країни, специфікою її історичної будови, національними традиціями і звичаями. Манери багато в чому відбивають внутрішню культуру людини, її моральні та інтелектуальні якості. Уміння правильно поводитися в суспільстві має дуже важливе значення: воно полегшує встановлення контактів, сприяє досягненню взаєморозуміння, створює хороші та стійкі взаємини.

Нині все частішими стають перешкоди під час спілкування, зокрема: різні манери ведення бесіди; незнання тлумачення невербальних засобів; недостатнє або взагалі відсутнє знання правил поведінки.

Також помічаємо деякі помилки під час спілкування таких осіб, як керівник-підлеглий. Керівник повинен дотримуватися певних норм спілкування, зокрема: уміти пояснювати свою думку; контролювати свою манеру спілкування з підлеглим, ретельно добираючи слова; намагатися спілкуватися зрозумілою для підлеглого мовою, без використання слів-паразитів. Часто ми не звертаємо уваги на те, як ми говоримо. Спостереження над різноманітними моделями спілкування показали: по-перше, людина може розмовляти як «батько» з дитиною; по-друге, «дитина» звертається до «батька» за підтримкою, але це не означає що людина говорить як дитина, але стосунки, що пов'язують її з тим, з ким вона говорить, нагадують стосунки «батька» та «дитини»; по-третє, стиль «дорослого», коли людина говорить і не виражає свого ставлення до сказаного й очікує від співрозмовника емоційно нейтральної відповіді.

Ці моделі ведення розмови умовно можна позначити трьома пересічними колами. Протягом кількох хвилин одна людина може використовувати в спілкуванні всі три моделі. Таку комунікацію можна позначити як рівнобіжну, саме вона дозволяє досягнути найбільшої ефективності під час бесіди й мобілізувати сили підлеглих. Слід пам'ятати про те, що люди не тільки слухають, що їм говорять, але й звертають увагу на жести, вираз обличчя тощо, якими супроводжується мовлення.

Але все ж таки основну увагу слід приділяти аспектам організації ділового спілкування, на нашу думку, потрібно вміти проаналізувати мету й завдання спілкування; володіти навичками та прийомами ділових комунікацій; знати тактику і стратегію спілкування; знати правила етикету; уміти вести ділову бесіду, полеміку, дискусію, ділову нараду тощо; мати навички доводити, спростовувати, критикувати, переконувати, оцінювати, досягати угод, компромісів; володіти технікою мовлення, риторичними фігурами та прийомами; уміти правильно будувати промову та інші публічні виступи; уміти за допомогою слова зменшувати стрес і недовіру співрозмовника, корегувати його оцінки; уміти аналізувати конфлікти; знати основи логіки.

Отже, культура мови починається із самоусвідомлення мовної особистості. Вона зароджується й розвивається там, де носіям національної літературної мови не байдуже, як вони говорять і пишуть, як сприймається їхня мова в різних суспільних середовищах, а також у контексті інших мов. Тобто культура мови безпосередньо пов'язана із соціологією і психологією не тільки в плані вироблення моделей зразків мовної поведінки, а й щодо формування мовної свідомості [1].

Список літератури

1. Культура української мови: довідник / С.Я. Єрмоленко та ін.; за ред. Р. Русанівського. Київ: Либідь, 1990. 301 с.