

Пазич Тетяна

студентка

Хомич Вікторія

к.філол.н., доцент

ВП НУБіП України «Ніжинський агротехнічний інститут»

м. Ніжин

## АСПЕКТИ КУЛЬТУРИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ В РОБОТІ МЕНЕДЖЕРА

Із метою поліпшення інформування людей нині все ширше використовуються технічні засоби, зокрема комп'ютери, і в цьому, звичайно, вбачається прогрес. Але водночас безпосереднє спілкування замінюється опосередкованим, що здійснюється засобами масової інформації, а це веде до зростання відчуженості між людьми, зниження рівня їх комунікабельності, контактності, а також – емоційності. Водночас людину – не може і не повинна замінити машина, тому й роль слова у міжособистісній та діловій взаємодії людей має особливе значення, а у зв'язку з цим зростає актуальність проблеми підготовки майбутніх менеджерів до спілкування в нових умовах. Від того, якого рівня культура ділових людей, залежать результати їхньої професійної діяльності, взаємини з колегами, партнерами по бізнесу та клієнтами, врешті-решт психічне здоров'я.

Спілкування з людьми – це наука і мистецтво. Тут важливі як природні здібності, так і освіта. Саме тому той, хто хоче досягти успіху у взаємодії з іншими людьми, повинен навчатися цьому. У зарубіжних навчальних закладах проблемам спілкування приділяється величезна увага [9].

Культуру ділового спілкування можна визначити як сукупність моральних норм та уявлень, що регулюють поведінку і взаємини людей у процесі їхньої виробничої діяльності. Деякі спеціалісти у діловій культурі виділяють два прошарки: ціннісний і ментальний. Перший, тобто культурний феномен, який може передаватися як традиція й обумовлює етичну сторону ділових відносин, зовнішньо виявляється як стереотип, як звична посадова поведінка, як актуальні цінності і норми, що регулюють практичну діяльність. Ментальний прошарок ділової культури пов'язаний із ситуаціями, коли звичні норми і цінності стають неефективними і люди починають конструювати нові. У країнах з високим рівнем економічного розвитку ділова культура є добре сформованою, орієнтованою на творчість, незалежність і взаємодію. На етапі формування української ділової культури виникають проблеми її взаємодії з європейською і східними культурами, її залежністю від менталітету української нації.

У буденному житті спілкування менеджерів є прагматичним, воно відбувається скоріше на ритуальному рівні, а далі розгортається як маніпулятивне або гуманістичне. При маніпулятивному рівні спілкування суб'єкт ставиться до інших як до об'єктів, використовує їх, як правило, у власних цілях. На

## **Міжнародна науково-практична конференція «Виклики соціально-орієнтованої економіки в євроінтеграційних умовах»**

---

гуманістичному рівні спілкування відбувається як суб'єкт-суб'єктна взаємодія, в процесі якої реалізуються взаємні інтереси, поєднуються духовність, цінність і творчість. Ми говоримо про культуру спілкування суб'єктів, якщо вони спілкуються саме на цьому рівні.

Ідеалом різних типів спілкування є високий рівень культури спілкування, що забезпечують такі механізми: комунікативні установки; знання про засади, механізми, стратегії, форми спілкування; уміння застосовувати набуті знання з урахуванням конкретної ситуації.

На думку Альохіна [1, с.17], набутий спеціалістами досвід, у тому числі й менеджерів, свідчить, що розгляд культури спілкування у контексті творчості та у співвідношенні з нормами є плідним саме для практичної підготовки менеджерів до ефективного ділового і передусім партнерського спілкування. За таких умов культура спілкування сприяє розвитку їх особистості та професійній ідентифікації, що є головною метою вищої школи на сучасному етапі трансформації нашого суспільства.

Слід пам'ятати, що менеджер перебуває в центрі уваги, його знають усі, про нього говорять [7], не повинен виявляти особистих симпатій, провокувати ситуації, що можуть призвести до міжособистісних ексцесів (пересудів, взаємних випадів, істерик тощо). Вихований, інтелігентний керівник завжди перший вітається з підлеглими. Якщо він зустрічається з жінкою або людиною, старшою за віком, він теж вітається першим. Якщо до керівника в кабінет заходить інша людина, яку він викликав (або навіть-не викликав), він пропонує їй сісти. Якщо менеджер веде бесіду з підлеглим, він не повинен довго розмовляти по телефону чи мовчки переглядати папери. Якщо розмову закінчено, керівник може першим встати із-за столу, щоб дати це зрозуміти іншому. Не повинен припускатися грубощів, принижувати людську гідність свого підлеглого. Якщо пообіцяв щось зробити, то обов'язково і своєчасно мусить це зробити, а якщо щось не виходить, то слід вибачитися і пояснити причину. Керівник має завжди пам'ятати, що недобррозичливе або образливе слово боляче вражає людину і вона ще довго через це страждатиме. Саме образа нерідко провокує виникнення конфлікту. Але якщо це вже сталося, то інтелігентна людина-керівник не забуде вибачитися перед підлеглим. Поведінка керівника, його ставлення до роботи та до людей є прикладом для підлеглих. Добре, якщо менеджер уміє посміхнутись іншому, має почуття гумору, уміє гарно вдягатися, говорить чітко і дохідливо. Менеджерові доводиться не тільки заохочувати підлеглих до роботи, а й накладати на них стягнення. Якщо він при цьому керується справедливістю, підлеглий – хоча йому і не подобається бути покараним – поважатиме керівника. Якщо керівник не вміє слухати підлеглих,

### Напрям 3

#### «Досвід застосування та перспективи впровадження інновацій у вищій школі»

---

то навряд чи вони захочуть звернутися до нього з якоюсь пропозицією, підтримають його у важкій ситуації.

Отже, підсумовуючи все вище сказане, можна зробити висновок, що потреби сучасного суспільства, його духовних і матеріальних сфер зумовлюють особливу актуальність проблем культури спілкування. Спілкуючись, людина набуває власного стилю спілкування – найкомфортнішого, зрозумілого й усвідомленого.

Без належного розвитку форм спілкування неможливе функціонування роботи менеджера. Ділове спілкування, як складова частина культури управління, повинне ґрунтуватися на засадах етичних норм, певних ритуальних правил ділових взаємин, знання й уміння, які пов'язані з обміном інформацією, використанням способів і засобів взаємовпливу та взаєморозуміння. У цьому контексті вагомого значення набуває моральний аспект ділового спілкування.

Етика ділового спілкування ґрунтується на таких правилах і нормах поведінки партнерів, колег, які сприяють розвиткові співпраці, розв'язанню поставлених проблем. А це й зміцнення взаємодовіри, постійне інформування партнера щодо своїх намірів та дій, а також запобігання обману й порушенню взятих зобов'язань. Формуючись в умовах конкретної діяльності, професійне спілкування вбирає в себе її особливості, стає важливою частиною й дієвим засобом цієї діяльності. Загальні норми й правила ділового спілкування зумовлюються також характером суспільного ладу, історичними традиціями та сучасними здобутками.

#### Список використаних джерел

1. Альохіна. Імідж і етикет ділового спілкування. – М.: Справа, 2001. – 165 с.
2. Бабич Н.Д. Основи культури мовлення. – Львів: Світ, 1990. – 327 с.
3. Гах Й. Етика ділового спілкування: Навч. посібник для вузів. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 160 с.
4. Рогов Є.І. Психологія спілкування. – М.: Владос, 2001. – 198 с.
5. Коваль А. П. Ділове спілкування. – К.: Либідь, 1992. – 280 с.
6. Кубрак О. Етика ділового та повсякденного спілкування: Навч. посібник для вузів. – Суми: ВД, 2005. – 222 с.
7. Радченко С.Г. Етика бізнесу. Практикум: Навчальний посібник. – Видавництво: Київський національний торговельно-економічний університет, 2009. – 192 с.
8. Чмут Т., Чайка Г.Л. Етика ділового спілкування. – К.: Вікар, 2002. – 223с.
9. Шеломенцев В.М. Етикет і сучасна культура спілкування. – К.: Ліра, 2003. – 415 с.