

УДК 331.101

Крайничин І.А–ст. гр. БМ-31

*Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя*

## **ОСОБЛИВОСТІ ТЕХНІКИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ**

Науковий керівник: ст.викладач Гарматюк О.О

Ділове спілкування –це мистецтво, якому потрібно навчатися в постійно його вдосконалювати. Для того, щоб воно було ефективним і приносило позитивні результати потрібно слідувати певним правилам підготовки та проведення спілкування.

Підготовка до ділової зустрічі передбачає визначення цілей спілкування, вивчення предмету розмови, складання списку запитань, які повинні бути вирішеними. Важливим також є й складання резюме тих людей, з якими доведеться співпрацювати, особливо, якщо це перша зустріч. Люди завжди позитивно ставляться до тих, хто ними цікавиться, знає їхнє ім'я, їхні досягнення в житті та в бізнесі. Хороша підготовка допомагає уникнути повторних зустрічей. Через невміння правильно планувати і продумувати свої дії про людину може скластися негативне враження.

Під час самого спілкування необхідно реалізовувати такі вміння:

- Вміння слухати. Розмовляючи з будь-ким дуже важливо об'єктивно зрозуміти і оцінити інформацію співрозмовника, хід його думок, для того, щоб бути в змозі повертати розмову в потрібне русло і швидше досягати згоди.

Слухати потрібно уважно, не перебиваючи партнера (хіба що у випадку, коли він відхиляється від предмету розмови), схвально реагувати на його слова, старатися зрозуміти, про що говорять його жести, міміка.

- Вміння говорити так, щоб досягти результату. Для цього потрібно добре знати тематику зустрічі, говорити живою мовою, використовувати цікаві метафори та образи, що притягують увагу, триматися вільно, використовувати жести, міміку. Важливо стежити за своєю мовою, не говорити надто швидко чи надто повільно, ставити акценти на тих словах чи реченнях на які потрібно звернути особливу увагу. Для того, щоб переконати інших людей у чомусь, необхідно бути на всі 100% впевненим в цьому, а для цього потрібно заздалегідь готуватися, використовувати факти і говорити впевнено, зацікавлено і бути чесним
- Вміння задавати питання. У процесі ділового спілкування запитань не уникнути і від того які запитання будуть поставлені залежить результат зустрічі, адже вони допомагають отримати максимум інформації, необхідної для прийняття рішення. Дають нам змогу краще зрозуміти партнера, показати йому нашу зацікавленість у розмові і краще контролювати ситуацію. Запитання повинні бути конкретними і зрозумілими, стосуватися теми розмови.
- Вміння керувати емоціями. Під час ділового спілкування потрібно виражати позитивні емоції і стримувати вияв негативних. Потрібно старатися зрозуміти як свої, так і чужі почуття, ділитися своїми почуттями, не реагувати на емоційні прояви, не забувати про партнера і використовувати символічні жести.

Робота менеджера вимагає ефективного обміну інформацією, тому успіх їх діяльності напряму залежить від того, наскільки вони володіють наукою та мистецтвом спілкування, знають загальноприйняті норми ділового спілкування, вміють проводити переговори та бесіди.