**Тема №4 Ділове спілкування.**

1. Спілкування як соціальний феномен.
2. Види та форми спілкування.
3. Вербальні та невербальні засоби комунікації.
4. Мовленнєвий етикет.

**1.Спілкування як соціальний феномен**.

Кожний з нас живе, працює, навчається серед людей. З одними нам подобається спілкуватися, до інших ставимося нейтрально, із третіми лише формально підтримуємо стосунки. У кожній з перелічених ситуацій ми незалежно від нашого бажання спілкуємося з усіма, хто оточує нас, — колегами, підлеглими, знайомими і незнайомими людьми.

Спілкування — основна форма людського буття. Відсутність, недостатня кількість спілкування може деформувати людську особистість. Воно лежить в основі практично всього, що ми робимо, і є життєво-важливою метою встановлення взаємозв'язків і співробітництва між людьми.

Здатність до спілкування завжди була однією з найважливіших людських якостей. До людей, які легко вступають у контакт і вміють приваблювати до себе, ми ставимося із симпатією. Із замкнутими людьми ми намагаємося або взагалі не спілкуємось, або вступаємо в обмежені контакти лише у випадку крайньої необхідності.

На запитання: «Чи вмієте ви спілкуватися?» — більшість одразу ж відповість ствердно. А якщо хто-небудь і замислиться, то, швидше за все, тому, що здивується: «А хіба для цього потрібні певні спеціальні вміння?»

Однак практика показує, що ефективно вміють спілкуватися далеко не всі люди, більше того, навіть не всі керівники. Парадокс у тому, що керівники за характером своєї діяльності від 50 до 90 % робочого часу повинні витрачати саме на спілкування. Адже проведення нарад, засідань, бесід, дискусій, переговорів, звіти перед начальством і т. ін. — усе це різні форми ділового спілкування.

Отже, **спілкування** – це складний процес взаємодії між людьми, що полягає в обміні інформацією, а також у сприйнятті і розумінні партнерами один одного.

Людина, що передає інформацію, називається комунікатором, що одержує її – реципієнтом.

Практично всі проблеми управління так чи інакше пов'язані зі спілкуванням. Опитування свідчать, що 73 % американських, 60 — англійських і 86 % японських менеджерів вважають невміння ефективно спілкуватися головною перешкодою на шляху до до­сягнення цілей, що стоять перед організацією. Що ж таке спілкування?

Людське спілкування нагадує своєрідну піраміду, утворену з чотирьох граней. У процесі спілкування ми пізнаємо інших людей, обмінюємося з ними інформацією, взаємодіємо з іншими і разом із цим переживаємо власні стани, що виникають у результаті спілкування.

Отже, спілкування — це процес встановлення й розвитку контактів між людьми, породжений потребами в спільній діяльності.

Цей процес охоплює:

* сприйняття, пізнання й розуміння партнерів по спілкуванню

(*перцептивна сторона спілкування*);

* обмін інформацією (комунікативна сторона спілкування);
* вироблення єдиної стратегії взаємодії (інтерактивна сторона спілкування).

У найбільш загальному вигляді спілкування постає як форма життєдіяльності, як спосіб об'єднання й розвитку людей. Важко знайти такі психічні явища, властиві людині, що так чи інакше не були б включені в процес спілкування. Соціальний зміст спілкування полягає в тому, що воно є засобом передавання форм культури й суспільного досвіду. Психологічний зміст спілкування полягає в тому, що в ході цього процесу суб'єктивний світ однієї людини розкривається для іншої і відбувається їх духовне збагачення.

1. 2. Види та форми спілкування.

За своїми формами і видами спілкування досить різноманітне. Способи, сфера і динаміка спілкування визначаються соціальними функціями людей — учасників спілкування, соціальним статусом, службовими обов'язками. Спілкування регулюється факторами, пов'язаними з виробництвом, обміном і потребами, а також сформованими і прийнятими в суспільстві законами, правилами, нормами, соціальними інститутами тощо.

За використанням знакових систем виділяють такі **види спілкування**:

■ вербальне (словесне) спілкування, яке в свою чергу поділяється на усне та писемне мовлення;

■ невербальне (безсловесне) спілкування.

За деякими даними, 60—80% інформації від співрозмовника ми отримуємо по невербальному каналу.

***Невербальні засоби спілкування*** досить різноманітні. До основних належать:

♦ візуальні засоби спілкування (рухи м'язів обличчя, вираз обличчя, очей; рухи рук, ніг — жести; рухи тіла; просторова дистанція; реакція шкіри: почервоніння, пітливість; поза, постава; зовнішній вигляд — одяг, зачіска, косметика, аксесуари);

♦ аудіальні засоби (паралінгвістичні: якість голосу, його діапазон, тональність, темп, ритм, висота звуку; екстралінгвістичні: мовні паузи, сміх, плач, зітхання, кашель, плескання);

♦ тактильні засоби спілкування включають усе, що пов'язано з дотиками співрозмовників (потискання рук, обійми, поцілунки, поплескування по плечах тощо);

♦ ольфакторні засоби спілкування, які включають приємні та неприємні запахи навколишнього світу, природні та штучні запахи людини.

На невербальні засоби впливає конкретна культура того чи іншого народу, тому дуже важко знайти спільні норми для всього людства.

*За характером зв'язку спілкування поділяється на:*

* безпосереднє (контакт один на один);
* опосередковане — за допомогою письмових чи технічних засобів, віддалених у часі чи в просторі учасників спілкування;

***За кількістю учасників у спілкуванні розрізняють такі різновиди спілкування***:

■ міжособистісне спілкування, тобто безпосередні контакти людей у групах чи парах, постійних за складом учасників;

■ масове спілкування, тобто багато безпосередніх контактів між незнайомими людьми, а також комунікація, опосередкована різними видами засобів масової інформації.

*За включенням у процес спілкування соціальних складових спілкування поділяють на:*

* міжособистісне спілкування (спілкування між конкретними особистостями, які володіють індивідуальними якостями, що розкриваються в процесі спілкування і організації взаємних дій). Соціальні ролі мають при цьому допоміжне значення;
* рольове спілкування (спілкування між комісіями визначених соціальних ролей, коли дії, поведінка учасника такого спілкування визначаються виконуваною соціальною роллю). У процесі такого спілкування людина відображається не тільки як індивідуальність, а як соціальна одиниця, що виконує визначені функції. Індивідуальність підпорядковується соціальній ролі. Іноді таке спілкування називають ще *офіційним, або формальним*.

Різновидом рольового спілкування є ділове спілкування, тобто спілкування між співрозмовниками (партнерами, опонентами), які мають відповідні соціальні позиції, визначені їх соціальними ролями і відповідними функціями, спрямоване на повне або часткове вирішення конкретних проблем, організацію спільної діяльності, дій.

3. **Вербальні та невербальні засоби ділового спілкування**

***Вербальна комунікація–*** це комунікація за допомогою усної і письмової мови.

Психологи виділяють такі функції мови у спілкуванні:

* засіб існування, передавання і засвоєння суспільно-історичного досвіду;
* засіб інтелектуальної діяльності (сприймання, пам’ять, мислення, уява);
* засіб комунікації.

Ефективність вербальної комунікації ділової людини залежить від рівня її культури мовлення.

***Вербальне спілкування*** – усне, словесне спілкування, учасники якого обмінюються висловлюваннями щодо предмета спілкування.

Вербальна комунікація використовує як знакову систему людської мови, так і природну звукову мову, тобто систему фонетичних знаків.

За допомогою мови здійснюються кодування і декодування інформації: комунікатор у процесі говоріння кодує, а реципієнт у процесі слухання декодує цю інформацію.

Існує також безліч мовних конструкцій, які допомагають у процесі ділової бесіди коротко і зрозуміло виразити те чи інше поняття, побажання, прохання, полегшують ведення бесід і переговорів.

Ф.Кузін, автор ряду книг з етики і психології бізнесу, радить діловим людям мати у своєму розпорядженні набір готових і вже перевірених довголітньою практикою ділового спілкування стандартних кліше, за аналогією з якими можна було б сформулювати потрібну думку. Ці конструкції істотно полегшують положення того, хто говорить, дозволяючи не витрачати додаткових зусиль на пошуки потрібних формулювань.

***Невербальні засоби спілкування та їх класифікація***

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

Психологами встановлено, що у процесі взаємодії менеджера до 80% комунікації здійснюється за рахунок невербальних засобів. А австралійський спеціаліст “з мови рухів тіла” А. Піз стверджує, що за допомогою слів передається лише 7% інформації, тоді як за допомогою звукових засобів (тон голосу, інтонація тощо)– 38%, а за допомогою міміки, жестів, пози– 55%.

Спілкування як живий процес безпосередньої комунікації виявляє емоції тих, хто спілкується, утворюючи невербальний аспект обміну інформацією. Засоби невербальної комунікації як “мова почуттів” значно посилюють смисловий ефект вербальної комунікації, а за певних обставин можуть її замінювати. У діловій розмові вони мають часом більше значення, ніж слова. Для ділової людини винятково важливо, з одного боку, уміти контролювати свої рухи і міміку, а з іншого боку– розуміти мову жестів і міміку співрозмовника, правильно інтерпретувати їх. Неувага до невербальних засобів у діловому спілкуванні може дезорієнтувати співрозмовника, якщо неправильно сприймати його міміку, жести, поведінку у типових ситуаціях або необачно самому поводитися.

До невербальних засобів вчені відносять рухи тіла, жести (рухи рук, ніг), просторове поле між співрозмовниками, вираз очей та неправильність погляду, вираз обличчя, акустичні засоби (пов’язані з мовою і непов’язані з нею), тактильні засоби (потиск рук, поцілунки), посмішка, косметика, реакції шкіри (почервоніння, збліднення), запахи (парфуми, алкоголь), одяг та його колір, манери та ін.

Так ці засоби класифікують за спорідненими ознаками:

**· *Акустична:***

*а) праксодика–* невербальні засоби, що стосуються голосу та його вокалізації (інтонація, гучність, тембр, тональність тощо);

*б) екстралінгвістика–*вкраплення у голос (сміх, плач, покашлювання, дикція, паузи тощо).

**· *Оптична:***

*а) кінетика –* жести, міміка і пантоміміка, рухи тіла, контакт очима;

б) *проксеміка–* система організації простору і часу спілкування

(відстань між мовцями, дистанція, вплив території, просторове розміщення співбесідників тощо);

в) *графеміка–* почерк, символіка, скорочення тощо;

г) *зовнішній вигляд–* фізіономіка, тип і розміри тіла, одяг, прикраси, зачіска, косметика тощо.

* · ***Тактильно-кінетична*(таксика)–**рукостискання, дотики, поплескування по плечах, поцілунок, посмішка тощо.
* · ***Ольфакторна (запахи)–***запах тіла, запах косметики.
* · ***Темпоральна (хронеміка )–***час очікування початку спілкування, час проведений у спілкуванні, час, протягом якого триває повідомлення мовця, тощо.

Зупинимось на деяких рекомендаціях фахівців щодо оцінки та володіння засобами невербальної комунікації.

Найважливішою серед невербальних засобів спілкування вважається **кінетика.**

Кінетика є “мовою тіла” (будь-який рух тіла або його частин), за допомогою якої людина свідомо чи несвідомо передає зовнішньому світу своє емоційне послання.

Жести, поза співрозмовника виражають внутрішній стан людини. Їх, як і інші компоненти невербального спілкування, не завжди можна інтерпретувати однозначно.

Багато чого залежить від загальної атмосфери і змісту бесіди, а також від індивідуальних особливостей співрозмовника. Значну роль також відіграє самовладання і ступінь володіння невербальними засобами спілкування. Так, адвокати, актори, політики і т. д. або взагалі відмовляються від жестикуляції, або спеціально відпрацьовують міміку, жести і пози, що змушують вірити тому, що вони говорять.

Проте, можна навчитися досить точно розпізнавати внутрішній стан співрозмовника.

На думку психологів, вимовляючи що-небудь, людина, сама того не усвідомлюючи, робить певні рухи. Розглянемо деякі з них.

Ставлення людини до співрозмовника передає його ***поза.***

· Якщо співрозмовник тягнеться до іншого, ловить його погляд, робить скуті жести, то можна сказати, що він прилаштовується знизу до іншого.

· Якщо під час бесіди ваш партнер направляється чи повертається убік дверей, якщо його ноги звернені до виходу, це означає, що йому хотілося б піти.

· Співрозмовник, що ходить по кімнаті, наймовірніше, ретельно обмірковує складну проблему, приймає важке рішення.

· Якщо співрозмовник однією рукою спирається на одвірок чи стіну, а іншу тримає на стегні– значить він прагне очолювати. Про це ж говорить і така поза: обидві руки на стегнах, ноги злегка розставлені.

· Співрозмовник, що сидить на стільці недбало, закинувши ногу на ногу,– вважає себе господарем становища. Той же, хто сидить на краєчку стільця, склавши руки на колінах, навпаки– схильний підкорятися.

· Якщо людина намагається виглядати вищою за співрозмовника, споглядає на нього зверхньо, демонструє самовпевненість, то вона намагається бути покровителем.

· Якщо співрозмовник піднімає плечі й опускає голову, виходить, що він скривджений чи ображений, особливо, якщо при цьому він ще і починає щось креслити на листі паперу (різні геометричні фігури, стріли і под.).

· Помітивши, що співрозмовник нахилився всім корпусом уперед, а руки при цьому поклав на коліна чи тримається ними за краї сидіння, негайно запропонуйте закінчити зустріч: саме до цього прагне ваш співрозмовник.

· “Пощипування перенісся”– знак глибокої зосередженості і напружених міркувань, при цьому людина звичайно закриває очі.

· Якщо ваш співрозмовник почухує підборіддя (як правило, при цьому він ще і прищурюється), значить приймає рішення.

· Якщо ваш співрозмовник підпирає підборіддя долонею з витягнутим вказівним пальцем, значить він відноситься до ваших пропозицій критично.

· Коли людина говорить нещиро чи чує, як говорить неправду хтось інший, вона мимоволі намагається закрити руками рот, очі і вуха. Той, хто вимовивши що-небудь, прикриває рукою рот (великий палець звичайно притиснутий до щоки, жест нерідко супроводжується удаваним покахикуванням), наймовірніше, говорить неправду. Аналогічним жестом у момент вашої мови співрозмовник виражає сумнів у вашій правдивості.

Про неправду можуть свідчити і легкі швидкі дотики до носа чи ямочки під носом. Фахівці пояснюють це тим, що в момент проголошення неправди в людини виникає сверблячка, роздратування нервових закінчень носа, і він змушений почухати його чи хоча б доторкнутися до нього, щоб позбутися сверблячки.

· Варто пам’ятати, що дотик до носа чи швидке його потирання не може бути стовідсотковим доказом нещирості співрозмовника. Іноді такий жест виражає сумнів людини в чому-небудь, напружене міркування, пошук точного формулювання відповіді. І, нарешті, ваш співрозмовник може почухати ніс просто тому, що він чешеться. Правда, при сверблячці, пов’язаній, наприклад, з алергією, ніс потирають енергійно, а для потирання– жесту характерний легкий дотик.

· Неправда викликає сверблячку в віках очей, а також у м’язових тканинах шиї. Тому деякі нещирі співрозмовники іноді “відтягують” комірець. Потираючи віко, чоловіки роблять це енергійно, а жінки, як правило, тільки проводять пальцем по нижньому віку.

· Потирання віка пов’язане також з бажанням уникнути погляду в очі співрозмовника, якому говорять неправду.

· Про неправду чи, щонайменше, про прагнення щось приховати можуть свідчити потирання чола, скронь, підборіддя.

· Почісування вуха може бути рівнозначним фразі: “Я не бажаю цього чути”.

· Мочку вуха смикають у стані хвилювання, розладу, а потягують її– якщо людині набридло слухати і вона хоче висловитися сама.

· Про бажання перервати співрозмовника більш виразно сигналізує невисоко піднятий вгору вказівний палець. Цей жест виражає прагнення заперечити, перейти до наступного питання, чи навпаки, повернутися до попереднього і т.под.

· Якщо ваш співрозмовник у момент вашого висловлення збирає з костюма якісь непомітні ворсинки– він не схвалює ваші слова, хоча і не висловлює своєї незгоди вголос. Якщо протягом усієї бесіди він на словах погоджується з вами, але постійно збирає з одягу неіснуючі ворсинки– це ознака того, що в дійсності він з вашою думкою не згоден.

***Положення рук***

Руки у певному положенні підтверджують ставлення до співрозмовника.

· Людина, що відчуває власну перевагу, закладає руки за спину, охоплюючи зап’ястя. А от руки за спиною, сплетені в замок, говорять про те, що людина намагається заспокоїтися або хоча б приховати своє хвилювання.

· “Закладання рук за голову”– ще один жест, що виражає перевагу.

· “Шпилеподібний жест”. Пальці рук торкаються один одного, утворюючи шпиль, вістря якого може бути спрямоване вгору чи вниз. Цей жест виражає впевненість у собі, у своєму рішенні.

· Схрещування рук на грудях у більшості випадків виражає психологічний дискомфорт, почуття небезпеки.

· Просте схрещування рук означає, найімовірніше, що співрозмовник зайняв оборонну позицію.

· Іноді, якщо бесіда проходить мирно і ніяких основ для конфронтації нема, схрещування рук на грудях може означати простий спокій і впевненість.

· Буває, що співрозмовник не просто схрещує руки на грудях, а ще і стискає пальці в кулаки. Це означає, що він налаштований агресивно.

· Якщо співрозмовник кистями схрещених рук обхоплює свої плечі (іноді дуже міцно), знайте: він ледве стримує негативну реакцію на ваші пропозиції. Якщо співрозмовник особливо розлютований, то схрещені руки можуть доповнюватися холодним поглядом з легким прищуром, а також штучною посмішкою.

***Положення плечей і голови***

* + Коли людина розслаблена, її плечі зазвичай опущені. У стані напруги людина мимоволі піднімає плечі. Тим, хто виступає з трибуни перед численною аудиторією, рекомендується звернути увагу на плечі і голови слухачів. Це допоможе зрозуміти настрій тих, хто зібрався, і відповідним чином почати виступ. Чим більше піднятих плечей, тим більш ворожий настрій має аудиторія.
  + Співрозмовник з піднятими плечима й опущеною головою відчуває наймовірніше, інтерес, прихильність до партнера, спокій.
  + Співрозмовник з опущеними плечима і піднятою головою може почувати невпевненість, незадоволеність, страх, почуття презирства до партнера. Така поза характерна для замкнутих людей.

Коли співрозмовник, слухаючи вас, трохи нахиляє голову набік, це може бути вираженням інтересу до ваших слів чи до вас особисто.

***Міміка***

Міміка– це виразний рух м’язів обличчя, що відповідає пережитим почуттям і настроям. Будь-які зміни у виразі обличчя добре помітні і дуже часто показують найменші зміни внутрішнього стану людини.

Найінформативнішим засобом невербального спілкування, найбільш достовірним і точним сигналом є *очі.*

Як правило, при зустрічі люди спершу кілька секунд дивляться один одному в очі, а потім відводять погляд. Існує припущення, що контакт очей при зустрічі необхідний для встановлення довірчих відносин, але затримка погляду на очах співрозмовника говорить про прагнення до домінування. Тому не рекомендується дивитися в очі співрозмовнику довго і невідривно, інакше його реакція може бути досить агресивною. Однак нетривала затримка погляду в гострі моменти бесіди чи наприкінці зустрічі цілком припустима, вона виражає довіру до партнера.

У цілому ж протягом бесіди рекомендується зустрічатися поглядом зі співрозмовником приблизно 2/3 усього часу спілкування (якщо менше 1/3– навряд чи він буде довіряти вам). Якщо ви помітите, що співрозмовник під час бесіди дуже часто відводить погляд убік, у вас є всі підстави думати, що партнер або нервує, або нудьгує і хоче скоріше припинити малоцікаву для нього розмову. Під час ділової розмови рекомендується дивитися на уявний трикутник на чолі вашого співрозмовника і не опускати погляд нижче його очей. Такий напрямок погляду створить у партнера враження, що ви настроєні по-діловому і допоможе вам контролювати хід бесіди.

У стані радісного настрою зіниці стають у чотири рази більші, ніж звичайно. І, навпаки, у пригнобленому стані, при виникненні невдоволення зіниці помітно звужуються.

Якщо співрозмовник знає значення прийомів невербального спілкування і вміло направляє свій погляд, то вже реакцію своїх зіниць він напевно не зможе контролювати. ***Довіряйте мимовільним жестам більше, ніж словам, погляду– більше, ніж жестам, реакції зіниць – більше, ніж напрямку погляду.***

Залежно від напрямку погляду і характеру супутніх рухів значення цих сигналів розрізняється[28]:

· якщо співрозмовник підняв голову і дивиться нагору– він задумався;

· якщо співрозмовник підняв брови і зробив рух головою– він не зовсім зрозумів ваше висловлення і хотів би щось уточнити;

· якщо співрозмовник дивиться убік– він відноситься до вас без поваги, вашими пропозиціями він зневажає;

· якщо погляд співрозмовника спрямований у підлогу– він відчуває страх і бажання піти.

Іншу важливу для ділового спілкування систему невербальних засобів становить ***таксика–*** рукостискання, дотики, поплескування по плечах, поцілунок, посмішка тощо.

***Рукостискання***

Рукостискання– одна із найпоширеніших форм вітання. Ним традиційно починається і закінчується будь-яка ділова розмова. Рукостискання використовується не тільки при вітанні і прощанні, але й у випадку укладення угоди, констатації взаємної поваги і довіри. Від виду рукостискання значною мірою залежить результат ділової зустрічі.

Розглянемо деякі характеристики рукостискання[4].

· Коротке і мляве рукостискання дуже сухих рук може свідчити про байдужність. Тривале рукостискання і вологі руки– ознака сильного хвилювання.

· Трохи затягнуте рукостискання в поєднанні з посмішкою, привітним поглядом і под. демонструє дружелюбність. Але, з іншого боку, довго затримувати руку співрозмовника не рекомендується– це може викликати неприємну аналогію з капканом і дратувати співрозмовника.

· Якщо партнер протягає руку, трохи розгорнувши її долонею нагору,– він віддає вам ініціативу, виражає готовність до підпорядкування. Якщо долоня повернена вниз,– це говорить про прагнення до переваги, бажання очолювати. Якщо ж обоє партнерів однаковою мірою відчувають один до одного почуття поваги і взаєморозуміння, то їхні долоні при рукостисканні знаходяться в рівному положенні (вертикальному). Таке рукостискання називається рівносильним.

· Про неповагу, прагнення зберегти офіційну дистанцію і нагадати про нерівність свідчить потиск прямої, незігнутої руки.

· Про бажання тримати співрозмовника на відстані свідчить і рукостискання, при якому в долоню партнера лягають лише пальці.

· Існує ще і “рукавичкове” рукостискання: потискуючи руку співрозмовника правою рукою, ліву руку кладуть на неї з іншої сторони. Таке рукостискання служить для вираження глибоких почуттів і доречно тільки при спілкуванні з добре знайомими людьми. Тому використовувати його при першій зустрічі з діловим партнером не рекомендується.

· Чим більший ступінь довіри і глибина почуттів, тим вище те місце на руці співрозмовника, якого торкається ініціатор цього рукостискання. Рука на лікті– виражає більшу глибину почуттів, ніж рука на зап’ясті. Про самі теплі почуття свідчить ліва рука, що охоплює плече співрозмовника.

***Посмішка***

Посмішка– знак дружніх почуттів, прихильності до партнера. Посміхнувшись один одному при зустрічі, співрозмовники тим самим знімають напруженість перших хвилин і створюють підґрунтя для більш упевненого і спокійного спілкування.

Однак вона може бути не тільки дружньою, але й іронічною, глузливою, презирливою, запобігливою і т. д.

Чим сильніші дружні почуття, що відчуває людина, тим більше оголюються при посмішці зуби. Якщо при першій зустрічі з діловим партнером ви, посміхаючись, хоча б трохи оголите верхній ряд зубів, це може породити недовіру до вас, викликати негативну реакцію партнера. Тим більш недоречна при знайомстві широка посмішка, при якій відкриті обидва ряди зубів– вона характерна для неофіційного спілкування між друзями.

Посмішка не повинна суперечити ситуації спілкування, не повинна цілком розходитися з вашим внутрішнім станом. Наприклад, посмішка на обличчі співрозмовника, що нападає чи люто захищається, свідчить про те, що ця людина нещира.

У посмішці звичайно відбивається психологічний і фізичний стан людини. Якщо вона почуває себе добре, посміхається радісно, якщо вона почуває себе погано, посмішка на її обличчі виглядає стражденно. Урівноважена і вдоволена людина посміхається спокійною, безтурботною посмішкою.

Ще однією важливою системою вербальних засобів є ***акустична***:

· *праксодика–* невербальні засоби, що стосуються голосу та його вокалізації (інтонація, гучність, тембр, тональність тощо);

· *екстралінгвістика–*вкраплення у голос (сміх, плач, покашлювання, дикція, паузи тощо).

Ці засоби дають можливість краще передавати співрозмовнику потрібну думку.

Розглядаючи питання ділового спілкування ми не можемо обійти ***систему організації простору і часу спілкування (проксеміку***), яку ще називають “просторовою психологією”[50].

Фахівці виділяють чотири просторових зони, яких людина свідомо чи несвідомо дотримується при спілкуванні:

* · *Перша зона–* інтимна (від 15 до 46 см). Цю зону людина найбільше оберігає. У ній можуть знаходитися, крім суб’єкта, лише найближчі йому люди.
* · *Друга зона–* особиста (від 46 до 120 см). У цій зоні люди звичайно розміщуються під час дружніх зустрічей, на вечірках.
* · *Третя зона–* соціальна (від 120– до 360 см). Цієї відстані люди дотримуються під час міжособистісного спілкування з малознайомими людьми, зокрема, на роботі.
* · *Четверта зона–* громадська (понад 360 см). Відстань, на якій бажано знаходитись лектору, оратору.

Проксеміка також включає орієнтацію людей в просторі. Так психологами доведено, що у людини навіть підвищується серцебиття, якщо вона сидить спиною до відкритого простору. Тому за європейськими правилами етикету в кафе чи ресторані кращим є те місце, коли за спиною відвідувача знаходиться стіна, що створює у людини стан захищеності і комфорту.

**4.Мовленнєвий етикет**

Велике значення в спілкуванні мають такі якості, як освіченість, комунікабельність і загальна культура людини, розуміння психології людей, знання етикету.

Сила усного слова в діловій обстановці залежить від врахування інтересів осіб, що беруть участь у діловій комунікації, їх психологічного стану, логіки міркувань, знання мовної специфіки ділового контактування в певному середовищі. Щоб переконатися в успіху ділового спілкування, необхідно домогтися «зворотного зв'язку» зі співрозмовником.

Полегшити спілкування між людьми, пов'язаними діловими відносинами, допомагають деякі мовні етикетні форми.

Не наказ, а прохання. Розпорядження, висловлене у формі прохання, зближує людей, наприклад: «Я прошу Вас завтра підготувати ...» Для підлеглого ясно, що це, звичайно ж, не прохання, а розпорядження, але сучасний мовної службовий етикет вимагає завжди, коли це можливо, дотримуватися « демократичної »форми.

Вживання питальній форми.

Приклад.

1. «Петро Васильович! Я вимагаю, щоб Ви завтра зробили ... »

2. «Петро Васильович! Я прошу Вас завтра зробити ... »

3. «Петро Васильович! Змогли б Ви завтра зробити ...? »

Безумовно, найбільш ввічливій є третя форма, оскільки вона створює атмосферу товариства і взаєморозуміння. Віддаючи розпорядження в такій формі, начальник враховує, що у підлеглого є поточна робота, але, оскільки необхідно виконати термінову роботу, він просить перервати поточну роботу і зайнятися іншою.

Не від першої особи. Бажано, щоб, віддаючи підлеглим усні розпорядження, начальник виключав особисті займенника «я», «мені», щоб не складалося враження, що керівник каже про свої особисті потреби. Однак це правило не поширюється на вислови на кшталт «Я думаю», «Мені представляється», так як бажання бути правильно зрозумілим - це потреба особистості.

Причина недоречності використання першої особи в багатьох видах розпоряджень полягає в тому, що по суті в даний час праця є колективним, а начальник - не господар підлеглим.

Вживання імені, імені-по батькові. На думку психологів, звук власного імені викликає у людини не завжди усвідомленого їм почуття приємного. Дейл Карнегі стверджував, що звучання власного імені для слуху людини - найприємніша мелодія.

Мова будь-якої людини повинна бути правильною. Мова ділової людини– особливо, тому що помилки у вимові і вживанні слів відволікають співрозмовника від суті ділової розмови, а іноді і призводять до непорозумінь.

Мова завжди повинна відповідати ситуації, культурному і професійному рівню слухачів. З цим пов’язане і вживання жаргонів чи сленгових виразів. Деякі з жаргонних слівець дуже яскраві і точні, і якщо ужити їх у неформальній обстановці, до місця й у розмові зі співрозмовником, що напевне знає їхнє значення, то це цілком припустимо. Але переступивши поріг конференц-залу чи будь-якого солідного офісу, ділова людина повинна утриматися від уживання жаргонних слів.

Ваша мова повинна бути зрозуміла співрозмовнику. Тому варто обережніше вживати професійні слова, за допомогою яких представники однієї професії розмежовують близькі поняття, що мають для неспеціалістів загальну назву. При цьому професійні слова відрізняються від офіційних наукових термінів. Наприклад, водії називають механізм зчеплення кошиком, а поліграфісти іменують текст, що не помістився на смузі– словом “хвіст”.

Прекрасно, якщо керівник заводу може обговорювати зі своїми робітниками тонкощі виробничого процесу, використовуючи професійні слова. Такі слова служать людям однієї професії для більш точного і лаконічного вираження думки. Але в спілкуванні з бізнесменами вживання професійних слів небажане, оскільки для неспеціалістів вони не несуть інформаційної цінності.

У діловій розмові цілком можна обійтися без мудрованих наукових термінів. Не варто напружувати співрозмовника, навіть якщо він добре освічений.

Усне мовлення, на відміну від письмового, повинно бути максимально простим і ясним. Однак часто канцеляризми і штампи ускладнюють мову ділових людей, роблять її незрозумілою і нудною.

Поширеною помилкою є повторення одних і тих самих слів, уживання штампів, канцеляризмів, що збіднює мову, робить її одноманітною і нецікавою.

**Загальні правила мовної комунікації:**

1. Висловлення повинне вміщати в себе рівно стільки інформації, скільки необхідно для виконання поточних цілей спілкування; надмірна інформація іноді вводить в оману, викликає питання і роздуми, які не відносяться до справи.

2. Висловлення повинне бути по можливості правдивим: намагайтеся не говорити те, що не вважаєте невірним, помилковим; не кажіть те, для чого у вас немає достатніх приводів.

3. Висловлення повинне відповідати предмету розмови: намагайтеся не відхилятися від теми.

4. Висловлення повинне бути ясним: уникайте незрозумілих виразів, неоднозначності, зайвого багатослівності.

**Запитання для самоконтролю**

1. Що таке спілкування?
2. Які ви знаєте види спілкування?
3. Що таке невербальна комунікація в практиці ділових відносин?
4. Яка різниця між вербальними та невербальними засобами спілкування?
5. Дайте характеристику мовленнєвому етикету.