

## ОСНОВИ ТЕХНІКИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ ПРИ ПІДГОТОВЦІ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ

В умовах формування українського інформаційного суспільства, забезпечення відвертості і прозорості державної служби неможливе без належної кваліфікації державних службовців в області інформаційної та комунікативної культури. Інформаційний зв'язок держави зі своїми громадянами є одним з умов забезпечення правової природи і демократичності. Державний службовець стає інформаційним посередником між суспільством та інститутами державної влади і повинен володіти необхідними навиками і знаннями при спілкуванні з громадянами, використанні сучасної техніки. Відповідність кваліфікаційних вимог до державних службовців сучасним реаліям є важливою гарантією реалізації основних прав і свобод людини і громадянина при взаємодії з органами державної влади.

Соціальне буття людини включає не тільки відношення до природного і створеного людиною світу, але і до людей, з якими ця людина вступає в прями або опосередковані контакти. У своєму індивідуальному розвитку людина оволодіває тим, що створене людством, за допомогою не тільки діяльності, але і спілкування з іншими людьми. Спілкування виступає як специфічна форма взаємодії суб'єктів, що породжується потребами спільної діяльності. У процесі спілкування відбувається взаємний обмін діяльностями індивідів, в яких фіксуються ідеї, інтереси, відчуття, установки, прийоми, результати. Спілкування охоплює особливий клас відносин між суб'єктами, де виявляється сприяння або протидія, згода або суперечність, співпереживання або емоційна глухота.

Комунікації (від лат. *communis* - роблю загальним, зв'язую, спілкуюся) в широкому сенсі слова означають процес обміну смисловим значенням інформації між двома або більше людьми.

Комунікації в менеджменті є процесом обміну інформацією між суб'єктом і об'єктом управління, мета якого полягає в мотивуванні певної поведінки або дії на нього. У теорії менеджменту комунікації є процесом чотирьох основних функцій управління, що пов'язує: планування, організацію, мотивацію і контроль, оскільки для їх реалізації необхідні передача та обмін інформацією.

Головна мета комунікації – забезпечити однозначне розуміння адресатом інформації, яка йому посилається. У психологічному відношенні ділова комунікація завжди носить міжособовий характер, незалежно від форми її здійснення. Форма, яку приймають комунікації, може значно вплинути на погляди працівника, ступінь розуміння і підтримки ним політики організації. Нездатність приймати інших людей з їх позитивними і негативними якостями може негативно позначитися на результатах комунікації.

Спілкування властиве всім вищим живим істотам, але на рівні людини воно набуває найдосконаліших форм, стає усвідомленим і опосередкованим, тобто мовою. У житті людини немає навіть найтривалішого періоду часу, коли б вона знаходилася поза цим процесом життєдіяльності, поза взаємодією з іншими об'єктами суспільства. Ділове спілкування зазвичай включене як приватний момент в будь-яку спільну продуктивну діяльність людей і служить засобом підвищення якості цієї діяльності, її інформативним супроводом. Його змістом є те, чим зайняті люди, а не ті проблеми, які зачіпають їх внутрішній світ, на відміну від особового спілкування між близькими людьми, друзями, родичами. Тому питання підвищення техніки ділового спілкування державних службовців набуває актуальності в наш час, коли все частіше особисті амбіції заважають вирішувати суспільні потреби, переводячи учасників спілкування на державному в рівні по різні боки барикад.

Уміння правильно й адекватно поводитися під час ділового спілкування - одна з основних складових успіху ділової людини і керівника. Уміння безконфліктно і продуктивно провести цей процес є однією з найнеобхідніших якостей для того, хто хоче досягти успіху в діловій сфері. Тобто, існує обов'язок володіти знаннями з таких областей, як етика і етикет, що дозволить керівникові з "обличчям" вийти з будь-яких переговорів і ділових контактів.

Також необхідно вміти управляти процесом, впливаючи на людей так, щоб не виникло напруженої або конфліктної ситуації. Для цього існує ряд моментів, дотримання яких дозволяє ефективно вступати в переговори з людьми, вміти переконуювати і досягати тим самим поставлених цілей і завдань, заради яких починався процес спілкування.

Цілі і завдання цієї роботи:

- визначити специфіку ділового спілкування;
- дати визначення поняттям "техніка" ділового спілкування;
- виділити основи техніки спілкування, дати їй характеристику.

Ділове спілкування – це складний багатоплановий процес розвитку контакту між людьми як у службовій сфері так й у сфері державного управління.

Ділове спілкування – це процес, при якому відбувається обмін діловою інформацією і досвідом роботи, що припускає досягнення певного результату в спільній роботі, вирішення конкретної задачі або реалізацію певної мети. Специфікою цього процесу є певний регламент, тобто підпорядкування встановленим обмеженням, які визначаються національними і культурними традиціями, прийнятими на даній території, професійними етичними принципами.

Компетентність в області ділового спілкування безпосередньо пов'язана з успіхом або невдачами в кожній області: в області науки, мистецтва, виробництва, торгівлі. Що стосується менеджерів, бізнесменів, організаторів виробництва, людей, зайнятих у сфері управління, то комунікативна компетентність, тобто здатність адекватно реагувати в будь-якій ситуації в процесі спілкування для представників цих професій, представляє одну з найголовніших складових їх професіоналізму.

Службові контакти що будуються на партнерських умовах, виходять з взаємних потреб, інтересів загальної справи. Поза сумнівом, що таке спілкування підвищує трудову і творчу активність, є важливим чинником вдалого рішення будь-яких соціальних проблем.

Для успішного спілкування використовують так звану "техніку мовлення", яка забезпечує позитивний результат у процесі комунікативної діяльності.

Техніка мовлення – це майстерність спілкування людей засобами мовних конструкцій які створюються на підґрунті певних правил ораторського мистецтва і пов'язані з силою, висотою, благозвучністю, рухомістю, тоном голосу та дикцією.

Б.А. Буяльський вкладає в термін "техніка мовлення" роботу мовного апарату, яка забезпечує чітку вимову звуків. На думку Г.А.Олійник, "техніка мовлення" – це володіння мовним апаратом, уміння правильно користуватися мовою; мовленням. Автор виділяє наступні елементи техніки мовлення: 1) дихання; 2) голос; 3) дикція; 4) орфоєпія.

Л.А. Горбушина визначає техніку мовлення як сукупність умінь та навичок, за допомогою яких реалізується мова у певних обставинах спілкування, тобто дихання, голос, дикція тощо.

Як бачимо з наведеного вище матеріалу, науковці розглядають техніку мовлення з точки зору сформованості у особистості умінь щодо володіння мовним апаратом, тобто тільки процесуальний аспект її реалізації, забуваючи про змістовий, мотиваційний і організаційний аспекти формування і прояву мовної культури та культури ділового мовлення.

Для з'ясування наскільки майбутні державні службовці розуміють значення техніки мовлення для ефективності їхньої професійної діяльності, нами було опитано 112 респондентів віком від 19 до 22 років, що займаються у вищих навчальних закладах України на спеціальностях, в яких майбутня професійна діяльність вимагає володіння технікою ділового спілкування.

Так, на питання – "Як ви розумієте, що таке техніка мовлення?" були отримані наступні відповіді: 6,2% опитаних – не дали відповіді, 24,1% респондентів схарактеризували техніку спілкування як спосіб ділового спілкування; 24,1% студентів означили техніку спілкування як вміння висловлювати свої думки в усному чи письмовому вигляді; 39,3% учасників визначили техніку мовлення як уміння розмовляти так, щоб досягти мети і уникати конфліктів з співрозмовником; 1,8% дали власний варіант відповіді і 4,5% - дали дві і більше відповіді на запитання.

Аналіз отриманих результатів свідчить про те, що більшість опитаних пов'язує техніку мовлення з умінням уникати конфліктів при досягненні поставленої мети, що вимагає від державного службовця вміння подавати необхідну інформацію як в усному, так і в письмовому вигляді. Але жоден з учасників опитування не пов'язав техніку мовлення з сформованістю у особистості умінь щодо володіння мовним апаратом.

Цікавими, на наш погляд, були результати відповіді на питання – "Чи виникали у Вас проблеми з техніки ділового мовлення?"

1,8% опитаних – не дали відповіді на запитання; 66,1% студентів зазначили, що такі проблеми інколи виникають; 11,6% респондентів підтвердили відсутність проблем з техніки ділового мовлення; 20,5% майбутніх державних службовців підтвердили наявність проблем з техніки ділового мовлення.

Результати анкетування засвідчили, що студенти неповністю володіють інформацією стосовно ділового мовлення; у більшості із них виникають проблеми у спілкуванні і у підготовці до виступів; під час доповідей вони найчастіше використовують словесні і практичні форми та методи; існує велика проблема з боку психологічної готовності до виступів - майже 80 % відчувають страх перед аудиторією; нерішучість у переважній більшості сприяє скутості і невикористанню максимальної кількості невербальних засобів спілкування; студенти звертають увагу на власну звуковимову під час спілкування та доповідей, у багатьох виникає бажання встановити причину власних поразок на мовному підґрунті в наслідок чого вони хочуть навчитись керувати власним голосом.

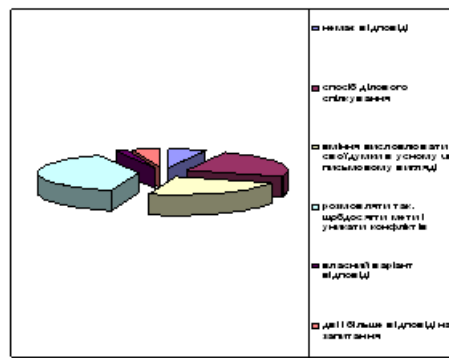


Рис. 1. Розуміння студентами вищих навчальних закладів поняття "техніка мовлення"

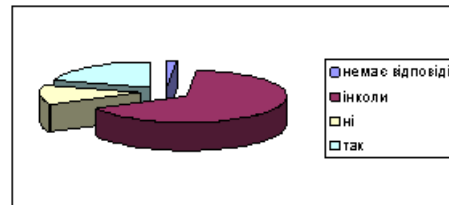


Рис. 2. Наявність проблем з техніки ділового мовлення у студентів вищих навчальних закладів

Отримані результати підтвердили необхідність формування основ техніки ділового мовлення вже при підготовці майбутніх державних службовців. Існують універсальні прийоми спілкування, дійові стосовно різних сфер життєдіяльності людини: зокрема, тактовність, привітність, відчуття гумору тощо. Вони значущі для будь-якого виду спільної діяльності й у групі будь-якого рівня розвитку.

Такі прийоми, є ефективними для нерепартованого вільного спілкування, але можуть виявитися неприйнятними для службового або ділового спілкування, в процесі якого потрібна специфічна техніка спілкування для встановлення партнерських взаємин і організації взаємодій як зі своїми колегами або компаньйонами різного службового положення, так і з іншими зацікавленими особами.

Прийоми спілкування зазвичай розвиваються стихійно, в процесі активної взаємодії з партнерами. Великий вплив на цей процес роблять традиції, що склалися, загальний психологічний клімат соціальних груп, в які включена особа, що виступає суб'єктом ділового спілкування. Найбільш ефективні результати в цих випадках дають самовдосконалення і навчання.

У останні десятиліття зріс інтерес до проблем спілкування. Дивовижний факт – в людській взаємодії більше половини всіх проблем відноситься до недоліку взаєморозуміння. Людина хоче сказати одне, говорить інше, співбесідник в цьому чує третє і тлумачить як четверте. Психологи називають це труднощами комунікації. Для подолання цих труднощів фахівцями були виділені форми спілкування, які максимально сприяють налагодженню взаєморозуміння і співпраці. Їх і називають технікою ефективного спілкування. Застосовувати цю техніку можна і в сім'ї, і на роботі, і при проясненні різних конфліктних ситуацій.

У основі будь-якої ділової взаємодії лежить спілкування. На відміну від особового, ділове спілкування не є самоціллю і окрім отримання задоволення від нього самого виступає одним із засобів спільної діяльності людей, її інструментом. Ефективне використання механізмів (технік) ділового спілкування дозволяє значно поліпшити якість взаємодії, добитися успіхів в бізнесі. Але, як будь-який інструмент, спілкування можна використовувати з різними цілями. Зазначимо основні прийоми техніки ділового спілкування:

#### 1. Маніпуляції в спілкуванні. Їх нейтралізація.

Маніпуляція як спосіб надати приховану психологічну дію на співрозмовника з метою досягти вигідну для себе поведінку партнера постійно використовується в діловому мовленні.

Серед основних прийомів маніпуляції, метою яких є прямиий примус опонента ухвалити помилкове, невігідне для його позиції рішення, виділяють:

- виведення його із стану психологічної рівноваги насмішками, звинуваченнями, докорами або іронією, що примушує його нервувати і, в результаті, ухвалювати необдумані рішення;
- використання швидкого темпу мови, вимога ухвалити рішення "тут і зараз";
- переклад дискусії в сферу домислів, щоб змусити співрозмовника або виправдовуватися, або говорити про те, що не має ніякого відношення до суті справи, тим самим витрачаючи час і сили;
- натяк на те, що позиція співбесідника зачіпає інтереси тих, кого украй небажано турбувати (Ви розумієте, на що ви робите замах, коли не погоджуєтеся з цим?);
- бездоказове повторення однієї і тієї ж думки так часто, щоб співбесідник до неї "звик" і прийняв її як очевидну (метод оратора римського сенату консула Катона Старшого);
- натяк на те, що повна інформація не може бути озвучена у зв'язку з якимись "особливими мотивами", про які не можна повідомити прямо;
- використання помилкового доводу, з яким опонент не сперечатися після заяв, типу "Вам, звичайно ж, відомо, що наука встановила.", "Ви, звичайно ж, читали про ...", "Всі ділові люди в курсі, що.", пообуючись привселюдно розписатися у власній некомпетентності;
- використання незрозумілих слів в спілкуванні;
- уникання відповіді на небажаний аргумент або зрив або суперечка з зображенням образи на поведінку співбесідника ("Ви за кого нас тут приймаєте?");
- втрата потрібних документів, пропуск аргументів або небезпечних доводів опонента;
- повторення доводів співбесідника "своїми словами" з навмисним спотворенням отриманої інформації ("Іншими словами, ви вважаєте.");
- включення в одне питання дещо мало сумісних між собою питань з подальшим звинуваченням або в "нерозумінні суті проблеми" або в униканні відповіді на одне з поставлених питань;

Існує три основні методи нейтралізації цих та інших технік психологічної маніпуляції в діловому спілкуванні:

Перший метод полягає у виході від дискусії, ухиленні від прямих питань або зміні теми розмови. Можна щось упустити, відвернутися на уявний телефонний дзвінок або смітинку, що потрапила в око. Мета методу - витратити час і ухилитися від маніпуляції.

Другий – це пряма заява про те, що опонент намагається вами маніпулювати з позначенням його дійсного мотиву. "Скажіть прямо, чого ви хочете? Щоб я розсердився і відмовився від своїх вимог?"

Третій метод – використання аналогічних прийомів маніпуляції, що дозволяють відбити атаку опонента і змусити його до ухвалення невігідного для себе рішення. Така ситуація чревата різким загостренням відносин і виникненню конфліктів. У ситуації відкритого протистояння, безумовно, виграє той, хто озброєний не тільки знаннями, але і умінням реалізовувати їх на практиці.

#### 2. Прийоми впливу на ділових партнерів (аттракція).

Відомо, що емоційне в людині багатозначно переважає раціональне. Існує категорія людей, які уміють розташовувати до себе інших індивідів, практично відразу завойовувати їх довіру, викликати до себе відчуття симпатії, тобто формувати атракцію (від лат. attrahere - залучення, тяжіння). Аналіз вчинків таких людей показує, що в процесі спілкування вони використовують психологічні прийоми формування атракції, техніку, яка, як правило, прихована від співбесідника.

Розглянемо основні з них:

- Прийом "ім'я власне". Він заснований на вимовлянні голосу імені (або імені-по батькові) людини, з якою ви розмовляєте. І це не тільки ввічливість. Звук власного імені викликає у людини не завжди усвідомлюване ним відчуття приємного. Д.Карнегі писав, що "звучання власного імені для людини - найприємніша мелодія".
- Прийом "дзеркало відносин". Кому ви частіше по-доброму і приємно посміхаєтеся - своєму другу або недобррозичливцеві? Звичайно, другу. А хто вам частіше по-доброму привітно посміхається? Природно, друг. Тому добрий і приємний вираз обличчя, легка усмішка мимоволі притягають до вас навколишніх людей.
- Прийом "терплячий слухач". Для того, щоб терпляче і уважно вислуховувати співбесідника, потрібний чималий час, оскільки не кожен уміє стисло і чітко висловлювати свої думки. Крім того, нам доводиться вислуховувати вислови, які не відносяться до справи. Якщо ви все-таки вислухаєте співрозмовника, то він задовольнить свої потреби, отримає позитивні емоції, зв'язавши це, крім своєї волі, з вами.
- Прийом "особисте життя". У кожної людини разом із службовими інтересами є і особисті інтереси, захоплення і особисте життя. Тому під час розмови необхідно виявляти цікавість до її відчуттів і переживань.

Оволодіння цими прийомами вимагає ґрунтовної психологічної підготовки від майбутніх державних службовців, що вимагає розробки спеціального курсу "Техніка ділового мовлення", який би передбачав оволодіння майбутніми державними службовцями не тільки основними компонентами техніки мовлення як дихання, голос, дикція, орфоспія які зазвичай складають основну будову курсу ділового мовлення, але й психологічний тренінг, що дозволить

студентам опанувати основні прийоми впливу на співрозмовника або аудиторію слухачів.

## ЛІТЕРАТУРА

1. *Антоненко-Давидович Б.* Як ми говоримо / Б. Антоненко-Давидович. – К. : Либідь, 1991.
2. *Антонова Л.Г.* Развитие речи. Уроки риторики / Л.Г. Антонова. – Ярославль: Академия развития, 1997. – 327 с.
3. *Бабич Н.* Основы культуры мовлення / Н. Бабич. – Львів: Світ, 1990.
4. *Буяльський Б.А.* Поезія усного слова / Б.А. Буяльський. – К., 1990. – 265с.
5. *Климова К.Я.* Основы культуры і техніки мовлення: навч. посібник. - 2-ге вид. / К.Я. Климова. – К.: Ліра – К, 2006. – 240 с.
6. *Олійник Г.А.* Виразне читання. Основы теорії. Посібник для вчителів / Г.А. Олійник. – Тернопіль: Навчальна книга – Богдан, 2007, 224с.

*Подано до редакції 14.06.2010*

## РЕЗЮМЕ

Розглянуто питання техніки ділового спілкування у сфері управління, зокрема при підготовці державних службовців. Зосереджено увагу на оволодінні комунікативною культурою управлінця, необхідною для кваліфікованого спілкування із колективом свого підприємства чи організації, так і в усіх сферах зовнішнього середовища.

**Ключові слова:** техніка ділового спілкування, державні службовці, комунікативна культура управлінця.

*В.В. Немец*

## ОСНОВЫ ТЕХНИКИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ ПРИ ПОДГОТОВКЕ ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ

### РЕЗЮМЕ

Рассмотрены вопросы техники делового общения в сфере управления, в частности при подготовке государственных служащих. Сосредоточено внимание на овладении коммуникативной культурой управленца, необходимой как для квалифицированного общения с коллективом своего предприятия или организации, так и во всех сферах внешнего среды.

**Ключевые слова:** техника делового общения, государственные служащие, коммуникативная культура управленца.

*V.V. Nymets*

## THE FOUNDATIONS OF BUSINESS COMMUNICATION TECHNIQUE IN TRAINING CIVIL SERVANTS

### SUMMARY

The article analyzes some questions of business communication technique in the field of management, in particular in training civil servants. Particular attention is paid to mastering communicative culture of a manager necessary both for qualified socializing with the collective of own enterprise or organization, and in all spheres of external environment.

**Keywords:** technique of business intercourse, state employees, manager's communicative culture.

---