ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

За редакцією
Т. Б. Гриценко,
Т. Д. Іщенко, Т. Ф. Мельничук

Рекомендовано
Міністерством освіти і науки України
як навчальний посібник для студентів
вищих навчальних закладів

Київ – 2007

УДК 17.022.1(075.8)
ББК 87.75я73
Е 90

Гриф надано
Міністерством освіти і науки України
(Лист № 14/18.2–2361 від 26.10.2005 р.)

Рецензенти:

Рожок В.І. – доктор мистецтвознавства, професор (Національна музична академія України);

Черній А.М. – доктор філософських наук, професор (Національний аграрний університет України);

Козачук Г.О. – професор (Національний педагогічний університет ім. М. П. Драгоманова).

Гриценко Т. Б., Гриценко С.П., Іщенко Т.Д., Мельничук Т.Ф., Чуприк Н.В., Анохіна Л.П.

Е 90 Етика ділового спілкування: / за редакцією Т.Б. Гриценко, Т.Д. Іщенко, Т.Ф. Мельничук / Навч. посібник. — К.: Центр учбової літератури, 2007 — 344 с.

ISBN 978-966-364-476-9

У навчальному посібнику узагальнено та систематизовано матеріал із основ психології та етики спілкування у сфері управління, ділових відносин, наукової організації праці. Широко висвітлені питання спілкування як соціального феномену, функцій спілкування, значення невербального спілкування в ділових стосунках, форм та стилів ділового спілкування, вимог до сучасного керівника, стилів управління, службового етикету, морально-етичних проблем особистості. Розглянуто природу виникнення виробничих конфліктів та способи їх розв'язання. Наведено конкретні приклади щодо організації роботи сучасного менеджера, керівника.

Посібник дасть змогу ознайомитися з теорією, методами, методологією та мистецтвом ділового спілкування, управлінської діяльності в сучасних умовах організації виробництва, практично оволодіти відповідними навичками та вміннями.

ISBN 978-966-364-476-9

© Гриценко Т. Б., Гриценко С.П., Іщенко Т.Д., Мельничук Т.Ф., Чуприк Н.В., Анохіна Л.П. 2007.
© Центр учбової літератури, 2007.

ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА 7

РОЗДІЛ І. **Спілкування як соціальний феномен**

1.1. Поняття про спілкування 9
1.2. Культура і спілкування 13
1.3. Спілкування як комунікація 25
1.4. Техніка спілкування 28
1.5. Моделі та стилі спілкування 33
1.6. Спілкування і діяльність 37
1.7. Етична сторона спілкування 37

РОЗДІЛ ІІ. **Функції спілкування**

2.1. Класифікація функцій спілкування 46
2.2. Характеристика сторін спілкування 48
2.3. Етичні установки 53

РОЗДІЛ ІІІ. **Невербальне спілкування**

3.1. Загальні відомості про невербальне спілкування 55
3.2. Особистісний простір 59
3.3. Сигнали очей 62
3.4. Постава і поза. 63
3.5. Значення деяких жестів 64
3.6. Метамова, або як читати між рядками 70

РОЗДІЛ ІV. **Ділове спілкування та форми обговорення ділових проблем**

4.1. Форми і види ділового спілкування та фактори впливу 76
4.2. Рівні ділового спілкування 84
4.3. Вимоги до учасників ділового спілкування 85

4.4. Ділова бесіда 86
4.4.1. Як проводити ділові бесіди 87
4.4.2. Різновиди бесід 88
4.4.3. Етапи бесід 90
4.5. Ділова розмова по телефону 102
4.5.1. Телефонна розмова — один із видів усного ділового спілкування 102
4.5.2. Чи знімати слухавку? 103
4.5.3. Необхідно вирішити ділове питання 104
4.5.4. Правила етикету ділової телефонної розмови 105
4.5.5. Мобільний телефон і ділові стосунки 108
4.6. Ділова зустріч 110
4.7. Переговори 117
4.7.1. Поняття про переговори 117
4.7.2. Три основні стратегії переговорів 118
4.7.3. Стратегічні підходи до проведення переговорів 120
4.7.4. Тактика і принципи переговорів 121
4.7.5. Сприймання партнера в процесі переговорів 126
4.7.6. Як провести переговори 127
4.8. Нарада 131
4.9. Збори 136
4.10. Дискусія 140
4.11. Телеконференція 143
4.12. «Мозковий штурм» 146
4.13. Публічні виступи 148
4.14. Ділова доповідь 152

РОЗДІЛ V. **Мистецтво правильно мислити і говорити**

5.1. Уміння говорити 160
5.2. Техніка мовлення 161
5.3. Роль запитання в спілкуванні 167
5.4. Засоби спілкування, суперечки 169
5.5. Чітко писати — чітко мислити 172

РОЗДІЛ VI. **Уміння слухати**

6.1. Слухання в процесі спілкування 175
6.2. Слухання як активний процес 175
6.3. Нерефлексивне слухання 177

6.4. Рефлексивне слухання. 178
6.5. Як навчитися правильно слухати 180

РОЗДІЛ VII. **Організатор як ключова фігура виробництва**

7.1. Вимоги до сучасного керівника 184
7.2. Стилі управлінської діяльності. 187
7.3. Як ефективно використовувати робочий час. 190

РОЗДІЛ VIII. **Формальні та неформальні стосунки з колегами, підлеглими, керівниками**

8.1. Особливості управління та підприємництва 197
8.2. Соціальні типи в діловому спілкуванні 198
8.3. Принципи прийняття управлінських рішень. 200
8.4. Діловий протокол та організація ділових прийомів 202
8.5. Як бути хорошим керівником. 217
8.6. Види критики підлеглих 220

РОЗДІЛ IX. **Виробничий конфлікт**

9.1. Дещо про природу конфлікту 222
9.2. Моделі конфліктів 224
9.3. Спілкування як суперечка. 226

РОЗДІЛ X. **Прийняття на роботу**

10.1. Проблема підбору кадрів 229
10.2. Проблема найму на роботу з позиції керівника фірми 230
10.3. Методика співбесіди під час прийняття на роботу 231
10.4. Зарубіжний досвід 234

РОЗДІЛ XI. **Службовий етикет. Моральні принципи та засади**

11.1. Службовий етикет як сукупність правил поведінки людини 237

11.2. Професійна етика. Норми професійних ділових відносин 241
11.3. Авторитет особистості 244
11.4. Особливості роботи керівника і норми його поведінки 245
11.5. Мовленнєвий етикет 253
11.6. Мовний етикет української науки 264

РОЗДІЛ XII. **Щоденний етикет**

12.1. Культура поведінки на вулиці, в магазині 275
12.2. Правила поведінки в кав'ярні, їдальні, ресторані . . . 277
12.3. Як поводитися в транспорті 280
12.4. На вернісажі, в картинній галереї. 285
12.5. У театрі, бібліотеці 286

РОЗДІЛ XIII. **Діловий одяг**

13.1. Дещо про одяг 290
13.2. Діловий одяг для чоловіків 294
13.3. Діловий одяг для жінок 304

РОЗДІЛ XIV. **Особливості міжнародного спілкування**

14.1. Офіційна мова 316
14.2. Основні управлінські культури: характерні риси та особливості 318
14.3. Особливості спілкування з іноземцями 320

ДОДАТКИ. 324

ПЕРЕДМОВА

Дисципліна «Етика ділового спілкування» ґрунтується на багатьох науках, зокрема на психології спілкування, етиці, психології управління, науковій організації праці тощо. Її вивчення зумовлене потребами сьогодення.

Ділова людина — чи то підприємець, менеджер чи керівник — повинна обов'язково вміти чітко і зрозуміло формулювати свою точку зору, аргументувати свою позицію, аналізувати висловлювання партнера, критично оцінювати відповідні пропозиції. Необхідною умовою цього є вміння слухати, вести бесіду, створити доброзичливу атмосферу, уміння справити позитивне враження, відповідна завчасна підготовка.

У центрі уваги цього курсу — особистість менеджера, керівника. Не досить володіти знаннями, вміннями, методами спілкування, щоб бути хорошим фахівцем. Потрібно мати ще й відповідний рівень внутрішньої культури. Морально-етичні проблеми особистість вирішує залежно від своїх базових життєвих принципів.

Етика ділового спілкування — це і наука, яка оперує відповідними знаннями, теоріями, методами, методологією, і водночас мистецтво, тому що залежить від світосприйняття та здібностей особистості. Основним завданням цієї дисципліни є не тільки навчання студентів науці ділового

спілкування, а й спонукання їх до мистецтва спілкування шляхом активної пізнавальної діяльності, формування відповідної мотивації, самовдосконалення, використання різних вправ і завдань. Більш глобальною метою є розкриття краси, гармонії людських стосунків, зокрема у сфері ділового спілкування, спонукання до формування особистісних морально-етичних принципів, які стали б основою всієї трудової діяльності керівника, організатора, менеджера.

Курс орієнтований переважно на практичне оволодіння відповідними навичками, уміннями, а не на високий рівень академічно-теоретичних знань. Подається широкий діапазон напрямів розкриття тієї чи іншої теми, які викладач може поглиблювати.