

**ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ  
КУЛЬТУРИ**

**ТЕМА ЛЕКЦІЇ № 3:  
“Ділове спілкування. Особливості, функції та рівні ділового  
спілкування”**

Автор лекції:  
викладач кафедри туризму  
Феленчак Ю.Б.

**План**

1. Поняття спілкування. Класифікація спілкування.
2. Особливості ділового спілкування/
3. Норми і функції спілкування.
4. Рівні ділового спілкування.

***Рекомендована література:***

1. Колтунова М.В. Язык и деловое общение: Нормы, риторика, этикет. Учеб. пособие для вузов. - М.: ОАО «НПО "Экономика"», 2000. - 271 с.
2. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин: Навч. посіб.- Київ: Кондор, 2008 – 356 с.
3. Слинкин М.М. Этика делового общения <http://www.economics.com.ua/lib/detail.php?cat=1&rub=6&id=516>
4. Солоницына А.А. Профессиональная этика и этикет. Учебник / А.А. Солоницына.- Владивосток. - Изд-во Дальневост. ун-та, 2005.- 200 с.
5. Чмут Т.К. Чайка Г.Л. та ін. Етика ділового спілкування: Курс лекцій. 2-те вид.- К.: МАУП, 2003.- 208 с.

## 1. Поняття спілкування. Класифікація спілкування

**Спілкування** — це складний багатоплановий процес встановлення і розвитку контактів між людьми (міжособистісне спілкування) і групами (міжгрупове спілкування), в якому здійснюється обмін інформацією; обмін діями; сприйняття і розуміння партнера.

У ході спілкування можуть скластися взаємини різного характеру: взаєморозуміння, взаємовплив, непорозуміння, конкурентність, конфліктність, конфронтація тощо. У спілкуванні здійснюється своєрідна «презентація» внутрішнього світу особистості. Саме тому спілкування, виступаючи певною формою взаємодії однієї людини з іншою або з групою осіб, виявляє певні людські якості, розкриває, чого варта та чи інша людина.

Щодо ступеня включення суб'єкта в сферу предметної діяльності розрізняються формальне і неформальне спілкування.

**До основних видів ділового спілкування належить: публічний виступ, ділова бесіда, службова нарада, переговори.**

Залежно від змісту у діловому спілкуванні можуть проявлятися такі його взаємозв'язані види: товариське, приятельське, робоче, випадкове, професійне, формально-поверхове.

## 2. Особливості ділового спілкування

Ділове спілкування визначається як специфічна форма контактів і взаємодії людей, які представляють не лише самих себе, а й свої організації. Воно включає обмін інформацією, пропозиціями, вимогами, поглядами, мотивацією з метою розв'язання конкретних проблем як всередині організації, так і за її межами, а також укладення контрактів, договорів, угод чи встановлення інших відносин між підприємствами, фірмами, організаціями.

**Ділове спілкування на відміну від його інших видів має свої особливості:**

- наявність певного офіційного статусу об'єктів;
- спрямованість на встановлення взаємовигідних контактів та підтримку зв'язків між представниками взаємозацікавлених організацій;
- відповідність певним загально визнаним і загальноприйнятими правилам;
- передбачуваність ділових контактів, які попередньо плануються, визначається їх мета, зміст і можливі наслідки;
- конструктивність характеру взаємовідносин, їх спрямування на розв'язання конкретних завдань, досягнення певної мети, як правило, не виходячи за рамки певного кола;
- взаємоузгодженість рішень, домовленість та подальша організація взаємодії партнерів;
- значущість кожного партнера як особистості;
- безпосередня діяльність, якою зайняті люди, а не проблеми, що бентежать їх внутрішній світ.

### 3. Норми і функції спілкування.

Здійснюються ділові взаємини у двох формах: контакту та взаємодії.

Контакт — це одиничний акт, в якому відсутня система узгодження дій партнерів стосовно один одного.

Основу ж ділових взаємин партнерів складають не контакти, а їх взаємодія. Взаємодія (інтеракція) — аспект спілкування, що проявляється в організації людьми взаємних дій, спрямованих на реалізацію спільної діяльності, досягнення певної вигідної обом сторонам мети.

Змістом взаємодії між людьми є певна і специфічна для соціальної структури суспільства сукупність економічних, правових, політичних відносин, які реалізуються у спілкуванні.

Розрізняють два типи міжособистісної взаємодії — співпраця (кооперація) і суперництво (конкуренція), які залежать від обраної стратегії тактики спілкування.

У спілкуванні проявляються такі основні його функції:

1. Інформативно-комунікативна — з нею пов'язані усі процеси, які охоплюють сутність таких складників спілкування, як передача-прийом інформації та відповідна реакція на неї.
2. Регулятивно-комунікативна — відбувається процес коригування поведінки, коли людина може вплинути на мотиви, мету спілкування, програму дій, прийняття рішень.
3. Афективно-комунікативна — відбувається взаєморегуляція та взаємокорекція поведінки, здійснюється своєрідний контроль над усією сферою діяльності партнера. Тут можуть реалізуватися можливості навіювання, наслідування, вживаються усі можливі засоби переконання.

#### 4. Рівні ділового спілкування

У тактиці ділового спілкування розрізняються 7 можливих його рівнів, знання яких дає змогу краще розібратись в ситуації, глибше її зрозуміти, зробити певні висновки, що стосуються як системи управління, так і встановлення підприємницьких контактів.

##### **Дослідники називають такі рівні:**

1. примітивний,
2. маніпулятивний,
3. стандартизований,
4. конвенціональний (погоджувальний),
5. ігровий,
6. діловий,
7. духовний.

##### **Додаткова інформація**

(source: <https://toggl.com/business-etiquette-rules/>)

Business etiquette rules

There are rules that aren't meant to be broken.

When it comes to business etiquette, there are rules that aren't meant to be broken. Some of these may seem like common sense, but you would be surprised by how many times you may have made a mistake without even noticing it.

In recent years, companies large and small have embraced a more laid-back startup culture. Cubicles have been knocked down and replaced with open floor plans. Office furniture can be anything from bean bag chairs and nap pods to foosball tables and arcade games. Suits and ties have been discarded for T-shirts and jeans. Remote work is getting more and more popular.

The less rigid office environment may have some feeling like business etiquette rules are antiquated and unnecessary. Don't throw them in the trash with floppy disks and strict dress codes just yet. Although it may not be obvious, many companies still have implicit professional and social rules of conduct. We've put together these 21 business etiquette rules that will help you avoid awkward situations.

##### 1. Pay attention to names

Names are one of the first pieces of information that we learn about someone. It is how people recognize and address you.

When you tell others your name, include your last name. This is especially important if you have a common first name like Ashley or John.

When you first meet someone, pay attention to their name. If you aren't sure how to pronounce it, be sincere and ask. If it is an unusual or difficult to pronounce name, the person is probably used to it and won't mind. It shows that you have taken an interest in them and care about getting it right. Don't carelessly butcher their name or invent a nickname. Call people what they want to be called.

Remembering names can be challenging, especially if you meet multiple people at one time. One trick that you can use is to identify a characteristic that helps you differentiate them. Another is to repeat their name and try to use it in your conversation 3 to 4 times, but not so frequently that it is obvious.

## Business Etiquette

### 2. Greet everyone

Greeting the people that you come in contact with isn't only polite but it establishes rapport. You never know who the people that you greeted could be, so it is important to greet everyone with the same degree of kindness.

A simple "Hi, how are you?" or even a smile and nod is enough. However, adding more could make them remember you and view you as friendly and pleasant. It can also strike up conversation. Be considerate though. If they appear to be in a rush or not interested at the moment, don't force a conversation on them.

Some ways to strike up a conversation could be to:

Compliment something that they are wearing and ask where they found it.

Remark on your surroundings. This can be anything ranging from the weather to a book they are holding or the office space.

The key is to ask open-ended questions that will require more than a "yes" or "no" and move the conversation along.

### 3. Offer a handshake and make eye contact

Handshakes are the universal business greeting. A firm handshake is still considered a positive trait. A weak one is negative.

Usually, the higher ranking person will offer their hand first, but if they don't, you can still offer yours. Make eye contact when you shake their hand and smile. Those who avert their eyes are viewed as lacking confidence and honesty.

## Business Etiquette Rules

#### 4. Give cues that show you're paying attention

When someone else is speaking, it is important to nod or smile. This shows that you are engaged and actively listening. It tells them that you care about what they say and value their thoughts.

Be careful not to interrupt. If you wish to speak, you may send a nonverbal signal by opening your mouth, but it is polite to wait for them to finish.

#### 5. Introduce others

No one likes to awkwardly stand with a group of people who have no idea who they are and what they are doing there. It's uncomfortable. If you strike up a conversation with someone and are with a person that they haven't met yet, it is polite to make an introduction.

Give a little more information than just their name though. You might add the person's role at your company and what they do. This gives others some background, but keep it brief.

#### 6. Send customized, handwritten Thank You notes

It's perfectly fine to send out auto-confirmation and thank you emails after customers make a purchase online. However, a thank you by email—especially if it is a large account or long-standing business relationship—is considered ingenuine and rude.

Instead, write out a thoughtful thank you and send it by snail mail. It may take a few more minutes of your time and a little change for postage, but it is more appreciated.

#### 7. Proofread emails for grammar and typo mistakes

If you are like most professionals, you will communicate a lot through email. Each message sent reflects on you, so you need to make sure that they are profession.

## ДОДАТКОВА ІНФОРМАЦІЯ

### **9 Most Important Business Communication Skills**

#### 8 Replies

Communication is key in every aspect of life, but it's especially crucial in the workplace. Whether you're just starting out in business or are further along in your career curve, there are specific business communication skills necessary for success. What business communication skills and "soft skills" will help you work smarter? Here are 9 communication skills every professional should master.

1. **Active listening skills:** The ability to listen to and incorporate other views in your communication. Listening shows you value opinions outside of your own and are open to new concepts. As a result, your audience views you as an equal partner and you can come to a solution that benefits the greater good. An active listener will allow pauses for interjections, repeat other people's words and ask questions to affirm his or her engagement in a conversation.
2. **Writing skills:** Using specific data and examples in written communication to make a solid case, and communicating proposed action items. Written communication for business should be brief but informative, and helps an audience focus on only the most important points. Good written communication also includes adequate follow-up, which closes the communication loop and shows proactive activity towards goals
3. **Verbal skills:** The ability to communicate information (ideas, thoughts, opinions and updates) in a clear manner verbally. Like good written communication, good verbal communication in the workplace is also concise and specific (researchers have found that today's attention span amounts to only 8.25 seconds). Verbal communication allows employees to engage with one another in-person and come to a mutually agreeable consensus.
4. **Interpersonal communication skills:** Building trust and strong relationships with key stakeholders in a business. Another "soft skill," successful interpersonal communication allows employees to find common ground, display empathy and build bonds with one another. Interpersonal communication means connecting on more than business level, but a personal level as well.
5. **Teamwork skills:** Effectively communicating with others who may have different opinions and skill sets. In a business setting, this means putting aside personal differences and working toward a common goal. For teamwork to be successful, all parties must recognize that combined efforts are worth more than individual contributions.
6. **Presentation skills:** Presenting information and ideas to an audience in a way that is engaging, motivating, and effective. This method of business communication allows one individual, or a group of individuals, to share evidence to support an idea or argument. A good presenter is also a good storyteller, using data, stories and examples to influence an audience to act toward a desired outcome.

7. **Selling skills:** Persuading stakeholders to pursue an idea, decision, action, product or service. Selling skills extends beyond just those whose jobs fall under the sales department. Employees with selling skills can use these skills to influence other employees to buy into a project, team members to choose a side, or executives to offer new products or services.
8. **Negotiation skills:** Reaching a mutually beneficial solution by understanding and leveraging the other side's motivations. A mutually beneficial or "win-win" solution is one that both sides finds favorable, and maintains positive relationships for future interactions. In order to achieve this outcome, you'll need to discover what factors would be most influential and agreeable for the other side.
9. **Networking skills:** Displaying business value and encouraging others to enter into your business network. In order to network successfully, you'll need to be interesting enough that others desire to partner with you in some way. A large business network can also be a safety net, and means you have more people to rely on when you require help, information or services.

Don't feel discouraged if you don't possess every business communication skill on this list – not many do. As with any changes in one's habits, mastering skills that aren't second nature require time, experience, practice and patience. First, identify which of these skills are your weakest, and then create a plan on how to improve these communication skills to work smarter and more effectively. Good luck!

**Your comments:** Which of these skills do you have the most difficulty in mastering? Did I miss any critical business communication skills? Enter your comment below and let's have a discussion

**Like this article? then help me share it** on LinkedIn, Twitter, Facebook, Google+, etc..

**New to this site? then start here – [Soft Skills – How to Succeed like an Executive](#)**

Best wishes,

Lei

This entry was posted in [Communication skills](#), [Soft skills](#) on by [Lei Han](#).