

DOI: [10.26565/2311-2379-2022-103-14](https://doi.org/10.26565/2311-2379-2022-103-14)

УДК: 339.13

Є. В. ЛІСЕНИЙ

кандидат економічних наук, доцент,
доцент кафедри маркетингу, менеджменту та підприємництва
Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна
майдан Свободи, 4, м. Харків, 61022, Україна
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-9031-9060>, e-mail: liseniy.evgeniy@gmail.com

В. І. САМОЙЛОВА

студентка
Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна
майдан Свободи, 4, м. Харків, 61022, Україна
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-0346-2708>, e-mail: vladochka509@gmail.com

**ВИКОРИСТАННЯ ІНСТРУМЕНТІВ КУЛЬТУРИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ ПІД ЧАС
ПРОВЕДЕННЯ ДІЛОВИХ ПЕРЕГОВОРІВ**

Стаття присвячена актуальним питанням культури ділового спілкування та виділенню його основних компонентів, як ефективних інструментів для проведення ділових переговорів. На сьогоднішній день, вміння вести переговори та безконфліктно спілкуватись важливо для будь-якого працівника. Метою та завданням статті є проведення аналізу основних компонентів, форм, стилів спілкування, на основі чого розроблення певних рекомендацій щодо запобігання загроз, які можуть виникнути під час розмови. Важливість дослідження полягає у тому, що вміння вірно комунікувати з людьми є одним з найважливіших чинників для досягнення успіху у бізнесі та свідчить про інтелектуальний потенціал особистості. Для компетентного фахівця дуже важливо сприяти формуванню позитивного соціально-психологічного клімату при веденні діалогів або переговорів. Адже лише спокійний, врівноважений, із високим рівнем культури ділового спілкування керівник, зможе отримати повагу та порозумітись з іншими співрозмовниками. Ділове спілкування охоплює багато чинників, зокрема: мотивацію, організацію, планування, прийняття рішень та декілька елементів: передача, прийняття, розуміння. Вважається, що успіх у будь-якій роботі на 85% полягає від уміння спілкуватися з людьми, а решта відсотків – це досвідченість у сфері діяльності. Манери, виховання, поведінка, вміння триматись на публіці – це ті деталі, на які в першу чергу звертають увагу люди, що оточують нас, на сам перед – ділові партнери. Саме тому, в даній роботі розглянуті всі фактори, які допоможуть розібратися в культурі ділового спілкування, навчитися делікатно вести бесіду, розглянуто всі види, особливості, стилі та технології спілкування. У статті розглянуті вимоги мовної комунікації в діловому середовищі та поведіння людини по відношенню до опонента за її вербальним та невербальним спілкуванням, у результаті чого виявлені, які пози, жести та міміка свідчать про незацікавленість партнера при переговорах. Оскільки конфлікт є однією з форм комунікації, у статті розписано можливі причини виникнення таких ситуацій. Однією з головних особливостей ділового мовлення є регламентованість або підпорядкованість правилам, ці обмеження сприймаються як загальноприйняті норми соціального поведіння і для того, щоб уникнути конфлікту, необхідно дотримуватися деяких рекомендацій.

Ключові слова: **культура, етикет, спілкування, комунікація, поведінка.**

JEL Classification: M14; M15; M21.

Постановка проблеми. У бізнесі, як і в будь-якій іншій сфері людського життя, важливий міжособистісний зв'язок. Адже це взаємодія людей, яка має задовольнити потреби обох сторін. Здатність керівника брати відповідальність за прийняті рішення і скоєні помилки є ключем до досягнення поставленої мети.

Якщо при спілкуванні людина демонструє свій професіоналізм у діловому середовищі; економить собі та іншим людям цінний час; спрощує взаємодію з людьми, то в очах інших вона виглядає більш вихованою, освіченою та кваліфікованою у своїй справі. Вміння вдало володіти культурою ділового спілкування є ознакою як інтелектуального та морально-духовного потенціалу особистості.

Аналіз останніх досліджень. Комунікація – складний та багатоплановий процес встановлення контакту між людьми, який охоплює: прийняття, розуміння співрозмовника та

будування однієї стратегії в спілкуванні. Психологічний клімат під час ведення ділової бесіди можна трактувати, як емоційний окрас психологічних зв'язків опонентів, що з'являється на основі симпатій, схожості характерів.

Проблеми ділового спілкування розглядали у своїх працях чимало науковців, зокрема: Л. Бурдейна (Бурдейна, 2004), В. Рибалка (Рибалка, 2013), І. Какуріна (2015), Л. Е. Орбан-Лембрик (Орбан-Лембрик, 2010), Л. М. Дунець (Дунець, 2003), О. М. Капустюк (Капустюк, 2007).

На думку Г. Горбаня (Горбань, 2012) завдання ділового спілкування полягають у тому, щоб розпізнати індивідуальність партнера, організувати діяльність та забезпечити зворотний зв'язок.

Мета та завдання. В дослідженні проведено аналіз основних компонентів культури ділового спілкування та можливих загроз під час ділових переговорів спілкування з метою виділення шляхів їх подолання і формування практичних рекомендацій щодо поліпшення комунікації.

Основні результати дослідження. Культура ділового спілкування являє собою складову репутації окремо взятого співробітника та репутації організації, яку він представляє, а дотримання етичних правил у діловій комунікації сильно спрощує роботу всього колективу. У кожній організації присутні свої голосні чи негласні правила ділового спілкування, проте, частіше за все, вони спираються на загальнолюдські цінності.

Ділове спілкування – процес взаємозв'язку та взаємодії, в якому відбувається обмін діяльністю, інформацією та досвідом, що передбачає досягнення певного результату, розв'язання конкретної проблеми або реалізацію певної мети. Це складний багатоплановий процес розвитку контактів для людей у службовій сфері. Успішним, спілкування вважається тоді, коли вдалося досягти очікуваного результату (Етикет ділового спілкування: правила, культура, норми, 2022 р).

Під час дослідження авторами було виділено три основних підтипи: офіційно-діловий, дипломатичний та юридичний. Офіційно-діловий та дипломатичний підтипи схожі та орієнтовані на досягання домовленості між сторонами, юридичний – це мова законів.

Однією з головних особливостей ділового мовлення є регламентованість або підпорядкованість правилам. Ці обмеження приймаються як загальноприйняті норми соціального поведіння.

Залежно від певних ознак ділове спілкування може поділятися на:

- 1) усне та письмове – залежить від обставин;
- 2) діалогічне та монологічне – коли говорить одна людина або декілька;
- 3) міжособистісне та публічне – з погляду кількості учасників;
- 4) контактне та дистанційне – спілкування у “живому” форматі чи телефонна розмова.

Також, залежно від ситуації ділове спілкування може бути:

- виключно офіційне – це протоколи, які не допускають жаргонної лексики;
- офіційне – ділове спілкування у робочих обставинах;
- неофіційне – спілкування як в робочих, так і не в робочих обставинах.

Виділяють декілька стилів лідерства при комунікації: авторитарний, ліберальний та демократичний (Етикет ділового спілкування: правила, культура, норми, 2022).

При авторитарному стилі лідер надає вказівки або накази, при цьому не любить коли з ним дискутують.

При ліберальному стилі керівник піддається впливам та думкам колег, тому проблеми в такій ситуації вирішуються формально.

При демократичному стилі підтримується думка всіх учасників спілкування та частіше вимовляється слово «ми».

У психології виділяють три ключові сторони спілкування:

1) Комунікативна. Відбувається безпосередній обмін інформацією між учасниками взаємодії. Головним способом комунікації є мова. За допомогою мови люди діляться думками та точками зору, обговорюють проблеми, дозволяють питання;

2) Перцептивна. На когнітивному рівні відбувається процес сприйняття людьми один одного. Під час бесіди складається судження про співрозмовника, яке ґрунтується на розгляді його зовнішнього вигляду, міміки та жестів, голосу, вчинків.

3) Інтерактивна. Взаємозв'язок між сторонами взаємодії визначається на основі дій та вчинків, які сторони здійснюють під час комунікації (Три сторони спілкування. 2021).

Інтеракція і комунікація може відбуватись моментально с незнайомими людьми. Для того, щоб правильно пізнати особистість іншої людини, потрібен час, бо перше враження часто буває помилковим. А перцептивна сторона дозволяє краще зрозуміти себе.

Л. О. Савенкова (Савенкова, 2015) виділяє наступні форми спілкування:

- примітивне спілкування – це спілкування під час якого партнера сприймають як річ, яка або потрібна, або заважає;
- конвенціональне спілкування – це спілкування під час якого учасники обговорення здійснюють обмін формальними люб'язностями. Цей вид спілкування має зовнішній характер, без будь-яких зобов'язань, що більше нагадує марну витрату часу;
- маніпулятивне спілкування – це спілкування під час якого один з учасників взаємодії виступає як партнер у грі, яку необхідно виграти. Виграш означає одержання вигоди – матеріальної, соціальної, психологічної;
- ігрове та рольове спілкування – спілкування на рівні «флірту» або соціальної гри;
- духовне спілкування – результат такої взаємодії «народжується» в процесі спілкування та обговорення екзистенціальних питань.



Рис. 1. Форми спілкування
Fig. 1. The forms of communication

Джерело: створено авторами при використанні інформації (Культура ділового спілкування – шлях до успіху, без дати)

Технологіями спілкування є: ділова розмова, бесіда, обговорення, спір, дискусія, переговори, торги (Три сторони спілкування. 2021). Манери, виховання, поведінка, вміння триматись на публіці – це ті деталі, на які в першу чергу звертають увагу люди, що оточують нас, та на сам перед – ділові партнери. У діловому світі існують чіткі правила, яких необхідно дотримуватись:

- пунктуальність. Принцип «виконувати все вчасно» дуже цінується, це стосується і дотримання регламенту зустрічі. Запізнення на зустріч демонструє неповагу до співрозмовників, які чекають;
- привітання. Рекомендується заздалегідь продумати та відпрацювати, сюди відносять і рукостискання, це невимушений, але впевнений жест. Після привітання не рекомендується тримати руки у кишенях, дивитись на годинник та нервово смикати деталі одягу. Щоб відчувати себе комфортніше, потрібно лише буди відкритим, бути самим собою;
- самопрезентація. Якщо опонент впевнено подає себе, то в оточення відразу формується відповідне враження. По-перше, варто навчитись гучної, виразної мови та правильно висловлювати власну думку, не вживати лайливі слова та слова-паразити. По-друге, це зовнішній вигляд: класичний, стриманий одяг, щира посмішка та доброзичливість, будуть створювати приємне враження з перших хвилин;

- спілкування в діловому листуванні або через телефон. Після привітання слід спитати в опонента як до нього можна звертатись, щоб надалі не було незручностей. Наприкінці розмови підсумувати все сказане та уточнити всі деталі;

- грамотність. Начитана людина викликає велике схвалення та повагу, а усі документи чи важливі листи мають бути вірно складені та написані гарною мовою;

- зацікавленість темою розмови. Людина, яка уважно слухає та дивиться на співрозмовника, уточнює деталі, частіше вимовляє його ім'я та підтримує зоровий контакт демонструє та викликає більше довіри. Психологи радять виділити декілька зон зорового контакту: очі-підборіддя та очі-шия (або верхній гудзик на сорочці);

- доброзичливість щодо партнера по співбесіді. Рекомендується під час діалогу не вплутувати у розмову особисті проблеми чи поганий настрій та більшу увагу звертати на позитивні риси опонента.

Через те, що ділове спілкування містить у собі обмін інформацією, мотивацію, пропозиції, співрозмовник має будити готовим до того, що думки можуть не збігатись. Наприклад, у цьому випадку йому не слід нав'язувати свою ідею до того, як його співрозмовник не викладе свою думку у повному обсязі. Але у будь-якому випадку спілкуванні важливе якісна передача інформації. Існує вербальна та невербальна комунікація. До вербальної належить культура говоріння та слухання, це передавання засвоєного досвіду, мислення, уява, вираження думок та почуттів. Головними аспектами при такій комунікації є мова, володіння граматиною, використання лексики, стереотипність мовлення, асоціації.

До невербального спілкування належать жести, міміка, пози тіла. Наразі, такі невербальні сигнали є важливими аспектами в ефективному спілкуванні. Наприклад, ставлення до співрозмовника чітко передає його поза і те, куди повернуто тіло та кінцівки опонента. Наприклад, якщо при звертанні людина повертає тільки плечі та голову, а ноги залишаються незворушними, це може свідчити про неповагу або незацікавленість співрозмовника. Неповагу, самовпевненість та зухвалість також демонструють погляд з гори та навмисне відсторонення від співрозмовника.

Існує чотири типи жестів, які передають внутрішній стан людини:

- жести-символи. Наприклад, в Україні складання великого та вказівного пальців у літеру «о» означає, що все добре та погодження, а в Японії таким жестом показують гроші;

- жести-регулятори. Кивки головою, рукостискання;

- жести-ілюстратори. Жести та рухи, якими доповнюється мова;

- жести-адаптори. Жести та рухи, які передають емоції та почуття. В українському мовленні є опис одного з таких жестів – «почухати потилицю».

А.М Лісеная (Лісеній & Лісеная, 2022) у своїх працях з'ясували, що деякі моделі поведінки можуть спровокувати конфлікт - зіткнення протилежно спрямованих цілей, інтересів, позицій, думок або поглядів опонентів, або суб'єктів взаємодії, це також вважається однією з форм людської взаємодії. Причини виникнення конфліктів бувають різні: - зіткнення матеріальних або духовних інтересів; - не обговорені чіткі границі на початку бесіди; - початок спілкування у заздалегідь негативній атмосфері; - враження тиску, що може бути викликане у випадках, якщо статус одного з учасників спілкування вище та ін.

Соціально-психологічні чинники конфліктів пов'язані зі спотворенням інформації в процесі комунікації. Щоб цього уникнути, важлива щирість та відкритість кожного зі співрозмовників. Іноді трапляються моменти, коли співрозмовник не згоден з рішеннями опонента, що викликає у нього весь спектр емоційних реакцій, які можуть погіршити ситуацію переговорів. Однак людина, яка веде розмову має завжди залишатися спокійним співрозмовником у будь-якому випадку.

Висновки. Проведене дослідження з вивчення ділового спілкування під час ділових переговорів дозволило зробити такі висновки: спілкування це спосіб буття людини, в процесі якого відбуваються соціалізація особи та її самореалізація. Ділове спілкування відрізняється тим, що його застосовують при необхідності у формальній розмові з приводу певного виду діяльності. В умовах сьогодення, необхідність комунікації є запорукою подальшої ефективної праці з партнерами.

У статті була розкрита роль спілкування у житті людського суспільства, адже, дотримання етичних правил у діловій комунікації дуже спрощує роботу колективу та захищає від несподіваних конфліктних ситуацій між співрозмовниками. Також, було розглянуто сутність та

зміст ділового спілкування, суспільні та особисті цілі партнерів спілкування, принципи ділового спілкування та на основі чого авторами були розроблені практичні рекомендації щодо поліпшення комунікації. Серед таких рекомендацій можливо виділити наступні: для проведення переговорів треба розташувати до себе співрозмовника та дотримуватися правил їх ведення. Існують безліч інструментів керування переговорами та ефективного їх проведення. Деякі інструменти є відкритими для співрозмовника, деякі мають характер маніпуляції. Вдале поєднання та розуміння нагоди для їх використання може не тільки нівелювати конфліктну ситуацію, але й привести до ефективного завершення переговорів з опонентом.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бурдейна Л. Діалогічне спілкування як необхідна умова формування моральної культури студентської. *Педагогіка і психологія професійної освіти*. 2004, С. 38-46.
2. Рибалка В. В. Психологія праці особистості. Навчально-методичний посібник. Київ, 2013. 76 с.
3. Какуріна І. Етика ділового спілкування. Конспект лекцій для студентів I курсу всіх спеціальностей денної та заочної форм навчання. Дніпропетровськ, 2015. 96 с.
4. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія професійної комунікації. Чернівці, 2010. 528 с.
5. Дунець Л.М. Психологія спілкування. Навчальний посібник для студ. спец. «Соціальна педагогіка» та «Практична психологія». Хмельницький, 2003. 142 с.
6. Капустюк О.М. Самопрезентація як засіб створення позитивного іміджу особистості. Соціальна психологія, психологія соціальної роботи. Київ, 2007.
7. Горбань Г.О. Особливості застосування різних форм психологічної практики в управлінні. *Вісник Харківського національного педагогічного інституту ім. Г. С. Сковороди*. Харків, 2012. С. 38-49.
8. Етикет ділового спілкування: правила, культура, норми. URL: <https://alexus.com.ua/etiket-dilovogo-spilkuvannya-pravila-kultura-normi/>.
9. Три сторони спілкування. URL: <https://wkrolik.com.ua/tri-storoni-spilkuvannya/>.
10. Савенкова Л.О. Психологія спілкування. Навчальний посібник Київського національного економічного університету ім. Вадима Гетьмана. Київ, 2015. 309 с.
11. Горобець Р. Культура ділового спілкування – шлях до успіху. Форми ділового спілкування. URL: https://vspu.edu.ua/faculty/pochat/kaf_pedagog/prezent/p10.pdf.
12. Лісеній Є.В., Лісеная А.М. Особливості конфліктів на підприємстві та засоби їх розв'язання. *Економіка та суспільство*. 2022. № 35. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1071>.

Стаття надійшла до редакції 10.11.2022

Стаття рекомендована до друку 01.12.2022

REFERENCES

1. Burdeynaya, L. (2004). Dialogical communication as a necessary condition for the formation of moral culture of students. *Pedagogy and psychology of vocational education*, 38-46. (in Ukrainian)
2. Rybalka, V.V. (2013). Psychology of personality work. Educational and methodical manual. Kyiv, 76. (in Ukrainian)
3. Kakurina, I. (2015). Ethics of business communication. Lecture notes for first-year students of all specialties of full-time and part-time education Dnipropetrovsk. (in Ukrainian)
4. Orban-Lembrik, L.E. (2010). Psychology of professional communication. Chernivtsi. (in Ukrainian)
5. Dunets, L. M. (2003). Psychology of communication. Study guide for students of specialties "Social Pedagogy" and "Practical Psychology". Khmelnytsky. (in Ukrainian)
6. Kapustiuk, O. M. (2007). Self-presentation as a means of creating a positive image of the personality. Social psychology, psychology of social work. Kyiv. (in Ukrainian)
7. Gorban, G. O. (2012). Features of the application of various forms of psychological practice in management. *Bulletin of Kharkiv National Pedagogical Institute named after H. S. Skovoroda*. Kharkiv, 38-49. (in Ukrainian)
8. Alexis. (n.d). Etiquette of business communication: rules, culture, norms. Retrieved from <https://alexus.com.ua/etiket-dilovogo-spilkuvannya-pravila-kultura-normi/>.

9. Wkrolik. (2021). Three sides of communication. Retrieved from <https://wkrolik.com.ua/tri-storoni-spilkuvannya/>.
10. Savenkova, L.O. (2015). Psychology of communication. Study guide of Kyiv National Economic University named after Vadym Hetman. Kyiv. (in Ukrainian)
11. Gorobets R. (n.d). Culture of business communication is the way to success. Retrieved from https://vspu.edu.ua/faculty/pochat/kaf_pedagog/prezent/p10.pdf.
12. Lisenyi E. V. & Lisenaya A. M (2022). Features of conflicts at the enterprise and means of their solution. Economy and society. № 35. Retrieved from <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1071>.

The article was received by the editors 10.11.2022

The article is recommended for printing 01.12.2022

E. LISENYI, Ph.D. (Economics), Associate Professor, Associate Professor of the Department of Management, Marketing and Entrepreneurship, V.N. Karazin Kharkiv National University, 4 Svobody Sq., Kharkiv, 61022, Ukraine

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-9031-9060>, e-mail: liseniy.evgeniy@gmail.com

V. SAMOILOVA, Student, V.N. Karazin Kharkiv National University, 4 Svobody Sq., Kharkiv, 61022, Ukraine

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-0346-2708>, e-mail: vladochka509@gmail.com

THE USE OF TOOLS OF BUSINESS COMMUNICATION CULTURE DURING BUSINESS NEGOTIATIONS

The article is devoted to topical issues of business communication culture and highlighting its main components as effective tools for business negotiations. To date, the ability to negotiate and communicate without conflict is important for any employee, the purpose of the article is to analyze the main components, forms, styles of communication, based on this, certain recommendations and prevention of threats that may arise during the conversation are created. The importance of the study lies in the fact that the ability to communicate with people correctly is one of the most important factors for achieving success in business and indicates the intellectual potential of the individual. It is very important for a competent specialist to contribute to the formation of a positive social and psychological climate when conducting dialogues or negotiations. After all, only a calm, balanced, with a high level of culture of business communication leader will be able to gain respect and get along with other interlocutors. Business communication covers many factors, in particular: motivation, organization, planning, decision-making and several elements: transmission, perception, understanding. It is believed that 85% of success in any job depends on the ability to communicate with people, and the remaining percentage is experience in the field of activity. Manners, education, behavior, ability to stay in public - these are the details that people around us pay attention to in the first place, especially business partners. That is why, this paper considers all the factors that will help to understand the culture of business communication, learn how to conduct a conversation delicately, all types, features, styles and technologies of communication are considered. The article considers the requirements of language communication in a business environment and how a person behaves in relation to his opponent in his verbal and non-verbal communication, as a result of which it was found out which postures, gestures and facial expressions indicate the disinterest of the partner in the negotiations. Since conflict is one of the forms of communication, the article describes the possible causes of such situations. One of the main features of business speech is regulation or subordination to rules, these restrictions are perceived as generally accepted norms of social behavior and in order to avoid conflict, it is necessary to follow some recommendations.

Key words: **culture, etiquette, companionship, communication, behavior.**

JEL Classification: M14; M15; M21.

Як цитувати: Лісеній Є.В., & Самойлова В.І. (2022). Використання інструментів культури ділового спілкування під час проведення ділових переговорів. *Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна серія «Економічна»*, (103), 113-118. <https://doi.org/10.26565/2311-2379-2022-103-14>.

In cites: Lisenyi E., Samoilova V. (2022). The use of tools of business communication culture during business negotiations. *Bulletin of V. N. Karazin Kharkiv National University Economic Series*, (103), 113-118. <https://doi.org/10.26565/2311-2379-2022-103-14>. (in Ukrainian)
