***Прийом відвідувачів. Телефонна розмова. Бесіда. Форми ввічливості. Ділові наради.***

Характеристика видів усного професійного спілкування (прийом відвідувачів; телефонна розмова, телефонний етикет; ділові засідання, етика ділового спілкування).

Телефонна розмова. Половину робочого часу людини займають телефонні розмови. Щоб вони були якісними та сприяли порозумінню потрібно дбати про високу культуру мовлення.

Основні правила телефонної розмови:

• Спочатку слід переконатися у правильності набраного номера.

• Краще телефонувати абонентові у 2 половині дня.

• Спершу слід відрекомендуватися, назвавши прізвище, ім’я, по батькові, підприємство, відділ, місто навіть якщо впевнені, що вас впізнали. Мова - чітка. Не можна позіхати, палити, їсти, займатися сторонніми справами.

• Телефонуючи до організації вперше, варто з’ясувати, хто має необхідні повноваження для з’ясування проблеми.

• Попередньо слід окреслити перелік питань, щоб із різних причин не пропустити найважливіші моменти.

•   Уточніть, чи є у співрозмовника час (5-10 хв.), чи краще зателефонувати пізніше.

•   Якщо ви помилилися номером, не варто з’ясовувати "Куди я потрапив, з ким я розмовляю?". Слід назвати набраний номер і вибачитися.

• Розмовляти треба ввічливо, тактовно.

• Для створення і збереження позитивного настрою не слід прямо заперечувати співрозмовнику. Треба слухати уважно, не перебиваючи, відповідати спокійним тоном, з приємною інтонацією але без "солодкості"

• Щоб уникати монотонності, слід міняти темп мови. Але не говорити надто швидко чи повільно. Не дратуватися, якщо співрозмовник чогось не зрозумів.

• Не перевантажувати розмову жаргонами, термінологією, професіоналізмами.

• Наприкінці слід з’ясувати хто і що робитиме далі, подякувати, ввічливо попрощатися (+ продумати чи всі питання з’ясовані, чи слід передавати повідомлення іншим, підбити підсумки розмови).

•   При виконанні невідкладної роботи не знімають слухавку або, знявши її, ввічливо повідомляють: "Будьте ласкаві, зателефонуйте мені тоді й тоді. Я зайнятий терміновою справою. Піднімати слухавку слід після 2 дзвінка.

• Не підвищувати голос, коли погано чути співбесідника. Натомість попросити абонента говорити голосніше й запитати, як він вас чує.

• Не розмовляти більше 5-10 хв. Якщо потрібно продовжити розмову - зателефонуйте пізніше ще раз.

• Не можна говорити "угу, ага", а лише "добре", "зрозуміло".

• Якщо працівник, якому телефонують, відсутній, не обмежуються констатацією факту, а дають розгорнуту відповідь, прохання потім переказують.

• Слід усміхатися по телефону.

• Слід бути небагатослівним.

• Враховуйте настрій співрозмовника.

• Робіть паузи.

• Розмови особистого характеру неприйнятні на роботі.

Не треба вітати, висловлювати співчуття чи дякувати по телефону. Це правило можна порушити лише за неможливості особистої зустрічі.

·       треба пам’ятати, що телефонна розмова - це діалог, а не монолог

·   поздоровлення, вітання та співчуття слід висловлювати особисто або листом, а не телефоном;

·       телефон дієвий, але не визначальний засіб вирішення питань, котрі остаточно вирішуються лише під час особистої зустрічі;

·       у випадку роз’єднання, поновлює зв’язок той, хто телефонував;

·   закінчує розмову той, хто телефонував.

Характер службових телефонних стосунків, окрім зазначених правил, визначають такі чинники, як: ступінь, близькості знайомства співрозмовників, вік, посада, стать тощо.

Оскільки специфіка телефонного спілкування виключає допоміжні невербальні засоби (жест, міміка, поза), співрозмовникам слід якомога вимогливіше добирати й висловлювати потрібні слова, фрази, користуючись лише голосом. Визначальними в цьому випадку будуть чіткість, швидкість, розбірливість, інтонація, наголос, пауза, інші складові та нормативи культури ділового спілкування.

Керівник і колектив. Ефективність функціонування організації залежить від уміння керівника доступно, переконливо довести до співробітників завдання, яке б вони сприймали як об’єктивну необхідність. Виконання службових обов’язків підлеглими також вимагає спілкування з керівником, щоб отримати вказівку від нього чи дізнатися його думку про бажаний напрям дії. Крім того, людина відчуває потребу в оцінюванні її праці.

Принципи:

1.   Принцип визначення функцій., обов’язків і повноважень виконавців.

2.   Склярного ланцюга команд (розпорядження виконавцям слід передавати за ланцюгом (від керівної посади вищого рівня - нижчому).

3.   Пріоритетності цілей організації над цілями підрозділу і особистими прагненнями працівників.

4.   Принцип поінформованості працівників.

5.   Принцип колективності управління.

Правила:

Не слід підвищувати голос.

Керівник має виявляти тактовність, доброзичливість, інтерес до особистості працівників.

Слід визнавати власні помилки.

Для досягнення успіху в контактах з колективом слід використовувати всі засоби: стимули, поради, переконання - і лише насамкінець - владу й наказ.

Ефективність контактів забезпечується чітким розподілом робіт, залученням усіх працівників до процесу управління.

Для того, щоб розпорядження було виконане, потрібно точно й зрозуміло сформулювати завдання та вказівки. Тон розпорядження має бути доброзичливим, спокійним, але твердим. Неприпустиме умовляння чи крик і погрози (слід аргументовано переконати працівника в важливості доручення). Розмова, яка демонструє особисту довіру до підлеглого і надію керівника на успіх, свідчить про важливість завдання і є потужним стимулом до виконання.

Слід враховувати психологію, інтелект і рівень підготовки працівника.

Критика підлеглого має бути конструктивною.

Неприпустимо принижувати працівників, зачіпати його самолюбство і гідність, виявляти неповагу. Висловлювання керівника не повинні породжувати невпевненість, викликати сумніви в здатності виправити помилки і краще працювати.

Зауваження слід висловлювати віч-на-віч, хвалити - при всіх.

Керівник мусить терпляче вислухати аргументи підлеглого. Людина, яка не володіє своїми емоціями, втрачає спокій, схильна до нервових стресів і раптової зміни настрою не може бути керівником.

Оцінка праці має бути об’єктивною, безпристрасною, а не суб’єктивною.

Неприпустимий крик, необґрунтовані погрози, згадування минулих огріхів. Працівник має нести відповідальність за конкретну помилку, а не допущені, наприклад, протягом останніх років, огріхи.

Слід давати лише такі розпорядження, які можна виконати. Зміст розпорядження має відповідати обов’язкам виконавця. Доручаючи нове завдання виконавцю, слід узгодити його з отриманим раніше. Треба дати змогу працівникові закінчити роботу, за наявності кількох завдань слід уточнити черговість їх виконання. Слід підтримувати баланс між рутинними і творчими завданнями.

При формулюванні завдання слід чітко встановити термін його виконання.

Звіт підлеглого про виконання завдання здійснюється здебільшого в усній або в письмовій формі. Форму і зміст звіту визначає керівник під час формулювання завдання працівникові.

До службових обов’язків керівника належить контролювання - процес визначення якості і коригування роботи підлеглих з метою забезпечення виконання планів та завдань. Для ефективної праці персоналу керівник може заохочувати чи накладати стягнення. При заохоченні слід уникати невизначених похвал. Відразу після події, яка стала приводом. Стягнення (рідше) ефективне лише коли воно функціонує безперервно, незалежно від статусу особи.

Не можна вести себе по-панібратськи з своїми працівниками. Це знижує авторитет.

Не можна називати колектив "кадрами", "персоналом", "мої підлеглі", "мої працівники". Краще користуватися термінами "люди", "наші співробітники", "наші працівники".

Ділове спілкування. Офіційно-діловий стиль окрім писемної форми, реалізується також в усній (дідові наради, публічні виступи, телефонне спілкування). Усне ділове спілкування передбачає використання вербальних та невербальних мовних засобів. Кінцевий  позитивний  результат  спілкування  залежить  від  уміння  сформулювати  і викласти. Також обов’язкове дотримання естетичних норма та правил спілкування. Людина може по-різному ставитися до співрозмовника, але неможна виявляти своє негативне ставлення.

Ділове спілкування, як складова частина культури управління, повинне ґрунтуватися на засадах етичних норм, певних ритуальних правил ділових взаємин, знання й уміння, які пов'язані з обміном інформацією, використанням способів і засобів взаємовпливу та взаєморозуміння. У цьому контексті вагомого значення набуває моральний аспект ділового спілкування.

Етика ділового спілкування ґрунтується на таких правилах і нормах поведінки партнерів, які сприяють розвиткові співпраці, розв’язанню поставлених проблем. Це й зміцнення взаємодовіри, постійне інформування партнера щодо своїх намірів та дій, запобігання обману та порушення зобов’язань.

Види усного спілкування. Ділова порада. Цей традиційний метод управління може бути використаний лише за умови інтенсивного, активного обміну думками підготовлених учасників. Тоді це буде зібрання, де радять - нарада, а не формальне засідання, де сидять і переливають з пустого в порожне, колективно марнуючи час. Перевагою народи у порівнянні з іншими формами управління є те, що за мінімум часу невелика кількість працівників у результаті оперативного й аргументованого обміну думками може розв'язати складні питання та прийняти узгоджене найоптимальніше рішення. Спільна думка іноді важить набагато більше, ніж сума окремих думок членів даного колективу. Ділова нарада - це робота колективного розуму, спрямованого вмілим керівником у потрібне русло на плідний кінцевий результат. Проблема, яка виноситься для обговорення на нараду, може мати будь-який характер: організаційний, виробничий, дисциплінарний, інформаційний тощо.

Оптимальна кількість учасників наради - 10-12 осіб. Більша кількість учасників просто не зможе взяти активної участі в обговоренні, а менша не дасть змоги виявити різні погляди на проблему. Ефективність наради залежить від рівня підготовки самої наради, так і окремого учасника й, безумовно, керівника.

Види нарад:

1. Інформаційна (директивна або інструктивна) нарада скликається для ознайомлення учасників із новими даними, фактами, постановами тощо та наступного їх обговорення. Доцільно ознайомити учасників із новою інформацією завчасно (у письмовій формі), а час наради використати для обговорення та прийняття конкретних рішень.

2. Оперативна або диспетчерська (селекторна, телефонна, комп'ютерна) нарада передбачає охоплювати такі етапи управління: збір інформації, опрацювання та прийняття рішення без скликання всіх учасників у певному місці. Для цього використовують як традиційні засоби зв'язку (телефон, селектор, радіо), так і нові (комп'ютерну мережу). Час інформації, місце, послідовність викладу та його тематика мають бути чітко регламентовані.

3. Дискусійна (полемічна) нарада передбачає вільний виклад варіантів думок, гіпотез тощо. Це найдемократичніший вид нарад, що продукує найефективніші рішення важливих проблем.

Якщо графік та умови проведення планових нарад відомий учасникам заздалегідь, то позапланові, термінові наради обов'язково вимагають попередження про місце, тематику, дату, час початку й закінчення та склад учасників.

4. Виробничі (службові) наради доцільніше призначати на другу половину дня - на кінець робочого дня або відразу після обідньої перерви. Засідання й наради громадських об’єднань, комісій та ін. як і будь-яка громадська робота, проводяться лише в позаробочий час.

Мети наради буде досягнуто за умов сумлінної підготовки до неї усіх учасників та правильно організованого ходу засідання. Успішне проведення наради передбачає наявність головуючого, який надає слово, слідкує за регламентом і порядком, послідовністю виступаючих та дотриманням програми наради й теми питання, що обговорюється. Голосуючий, не беручи участі в обговоренні, має проводити підсумок із кожного пункту програми наради і, насамкінець наради, узагальнити зроблені висновки. Комунікабельний, толерантний, увічливий, із почуттям гумору головуючий - гарант плідної дискусії на нараді.

Обов’язок головуючого - стежити щоб усі поставлені завдання на нараді були:

-   чітко сформульовані;

-   розподілені за конкретними виконавцями;

-   визначені щодо терміну виконання.

Хід наради протоколюється секретарем, а виконання прийнятих постанов контролюється призначеними відповідальними.

Культура управління. Культуру управління слід розглядати як сукупність вимог, що висуваються до зовнішньої сторони цього процесу, а також як вимоги до індивідуальних якостей безпосередніх керівників. Цей складний і багатогранний комплекс питань, що повсякденно повинен вирішуватися управлінським апаратом, включає в себе:

а) високі вимоги до культури виробництва;

б) правильне ведення, оформлення та зберігання документації;

в) дотримання етичних і моральних норм взаємин із колегами, партнерами;

г) правильну самооцінку особи.

Чи не найголовніша роль в організації колективу та плідної безконфліктної атмосфери в ньому належить безпосередньо керівникові.

Він, безперечно, мусить бути особистістю-лідером, умілим організатором і тонким аналітиком-психологом, людиною слова і фахівцем справи. Окрім цих якостей, керівник ще:

-   знає ім'я ім'я по батькові своїх працівників;

-   завжди вітається з усіма;

-   не зганяє злість на інших, коли винен сам;

-   не підвищує голосу під час розмови;

-   не нагадує підлеглому безліч разів про зроблену ним помилку, а свої помилки визнає;

-   уміє оцінити добрий жарт і посміятися разом з усіма (якщо це не висміювання когось із колективу

-   довіряє своїм працівникам;

-   цінує їх час і не відволікає від роботи якимись дрібницями;

-   по можливості відгукується на прохання особистого характеру, не пишаючись і не величаючись цим;

-   дає завдання підлеглим у ввічливій формі;

-   заохочує та хвалить привселюдно, а робить зауваження чи дорікає віч-на-віч;

-   не має морального права вимагати від підлеглих дотримувати тих норм і правил, які порушує сам.

-   уважне слухання виключає постійне перепитування;

-   не слід прохати про значну послугу малознайому людину

У процесі ділового спілкування необхідно намагатися контролювати зовнішні вияви власних емоцій і правильно тлумачити міміку, пози, жести співрозмовника, доповнюючи отриману словесну інформацію невербальною.

Культура ділового спілкування є цілісною системою елементів, яка охоплює зовнішню культуру, культуру мовлення, почуттів, поведінки, етикет.

Зовнішня культура - видимі елементи, що характеризують особистість (манера, постава, хода, одяг). Тому слід стежити за своїм зовнішнім виглядом, правильно одягатися, ходити (вільно, ритмічно, зібрано).

Культура мовлення - володіння нормами усного та писемного мовлення, уміння використовувати зображувальні засоби мови в різних умовах і сферах спілкування. Виявляється вона в умінні говорити і писати так, щоб реципієнт правильно сприйняв інформацію і здійснив дії, які очікує від нього автор висловлювання чи тексту.

Невиправданим є вживання іншомовних слів, які мають відповідники укр. мовою (бізнес / підприємництво, саміт / нарада), жаргону (підприємницькі структури, комерційні структури замість підприємницькі, комерційні організації), елементи кримінальної лексики Слід уникати слів, зміст яких невідомий для реципієнта, а висловлюватися зрозуміло та конкретно.

Культура почуттів - рівень розвитку, уміння керувати своїми емоційними станами, ставленнями до навколишньої дійсності. Вона виявляється в адекватності емоційних реакцій комутативній ситуації, умінні точно обирати інтонації, експресивно забарвлену лексику і відповідно реагувати на неї, виявляти співпереживання. Емоції мають відповідати особистим інтересам та інтересам справи, не посягати на особистісну сферу співрозмовника. Потрібно виявляти повагу до гідності іншої людини, мати почуття такту. Адже жест, погляд можуть відштовхувати чи об’єднувати людей.

Головним у культурі почуттів є їх змістове наповнення, тобто доброзичливе ставлення до оточення, зацікавлене і відверте співпереживання. Навіть найблагородніші спонукання, висловлені у грубій формі, не будуть сприйняті. Це взаємозв’язок етичної та естетичної поведінки індивіда (похмурий/привітний погляд підтримає /відштовхне).

Культура поведінки - сукупність форм поведінки людини у процесі спілкування, у яких виявляються певні моральні й естетичні норми. Треба одягатися відповідно до обставин, своєчасно виконувати обіцянки, вмінні делікатно та тактовно поводитися, цінувати чужий час.