

ДІЛОВА КОМУНІКАЦІЯ

Вінницький національний технічний університет

Анотація

Публікація присвячена дослідженню ділової комунікації у веденні бізнесу.

Ключові слова: комунікація, ділова комунікація, бізнес, відносини, інформація

Abstract

The article is devoted to the study of business communication in conducting business.

Keywords: communication, business communication, business, relations, information

Вступ

Ведення підприємницької діяльності полягає в організації, координації та співпраці людей, головним чином використовуючи ділову комунікацію. Основною її метою є забезпечення та підтримка ефективності управління. Загалом, ділова комунікація – це процес обміну інформацією між різними сторонами у бізнесі з метою досягнення спільної мети. Це може включати обмін інформацією між працівниками в межах організації, між різними компаніями, а також між компаніями та їх клієнтами.

Основна частина

«Комунікація» та «ділова комунікація» мають за мету одне й те саме – обмін інформацією. У зв'язку зі зростаючою потребою в спілкуванні у різних сферах ведення бізнесу, вивчення ділової комунікації стає надзвичайно важливим. Звичайна комунікація не є достатньо доречною в більшості ділових випадків, тому на її місце приходять модифікована «ділова комунікація», яка має допомогти зробити спілкування у сферах ведення бізнесу більш зручним та ефективним, але й тут виникають труднощі.

Складність цієї проблеми полягає в тому, що комунікація відбувається в умовах, які вимагають усунення культурних стереотипів мислення та поведінки, що часто недоречні та обурливі в ситуаціях професійної взаємодії [1]. У наслідок цього виникають бар'єри у діловому спілкуванні, наприклад:

- складність повідомлень;
- приховування інформації;
- різноманітність переконань;
- неефективність процесів;
- підтримка ієрархії;
- мовні бар'єри.

Використання складних технічних термінів може призвести до відсутності спілкування, щоб запобігти цьому, потрібно використовувати чіткі та короткі повідомлення, які легко зрозуміти. В організаціях більша частина інформації є конфіденційною у зв'язку з політикою компанії. Якщо необхідна інформація не є легкодоступною, то краще її не поширювати і не створювати непорозумінню. Різноманітність переконань у політиці, релігії, тощо; Вони можуть призвести до суперечок, тому обговорення подібних тем варто уникати. Управління мусить тримати співробітників в курсі та підтримувати зворотний зв'язок; Підтримка ієрархії в організації є необхідною, але це може зменшити потік комунікації; Стає дуже важливим зменшувати ієрархічну структуру і підвищувати взаємодію та спілкування; Найбільш важливим фактором відсутності спілкування в організації є конкуренція, яка призводить до відсутності довіри між співробітниками. Обмінуйтеся інформацією, спілкуйтеся відкрито і чесно, залучайте інших під час прийняття рішень. Мовний бар'єр може стати основною перешкодою на шляху до взаєморозуміння. Не завжди перекладач у кишені зможе забезпечити якісне і ефективне спілкування. Якщо спілкування відбувається без розуміння мови одне одного, тоді воно того не варте.

Для покращення самого комунікативного процесу існує досить багато технік ділової комунікації, які можуть допомогти підвищити її ефективність і забезпечити успіх у бізнесі. Нижче я наведу деякі з них:

- Активна комунікація – це вміння ефективно взаємодіяти з іншими людьми шляхом використання відповідної мови, висловлювань, тону голосу та жестів; Це не лише спілкування, але й слухання, яке зможе допомогти збільшити взаєморозуміння з співрозмовниками та зробити спілкування більш продуктивним. Це важлива техніка ділової комунікації, яка допомагає підвищити ефективність

спілкування та забезпечити краще розуміння інформації.

- Використання правильної мови та виразів – використовуйте просту та зрозумілу мову, уникайте складних термінів та скорочень, які можуть бути незрозумілими для інших.
- Стриманість – це проявлення відповідності до отриманої інформації. Якщо інша людина спілкується з вами про щось важливе, важливо зберігати спокій та вислухати її точку зору перед висловленням своєї власної думки.
- Використання нових технологій – використання електронної пошти, месенджерів, соціальних мереж та інших технологій допомагає підвищити ефективність та зручність ділової комунікації та зменшити час, необхідний для взаємодії з колегами та партнерами.
- Грамотність – важливо дотримуватись правил етикету в спілкуванні та листуванні. Наприклад, неправильно сформоване речення промовлене в голос може створити деякі непорозуміння, а використання в листуванні слів лише верхнього регістру сприймається як крик, тому краще уникати таких висловлювань у листах та повідомленнях.
- Проявлення емпатії – це вміння сприймати та розуміти емоційний стан іншої людини та взаємодіяти з нею на основі цього розуміння; Це дає змогу створити доброзичливу та довірливу атмосферу, яка сприяє підвищенню ефективності ділової комунікації [2].

Усі попередні пункти ведуть нас до поняття «ефективна ділова комунікація», що є прямим шляхом до успішного бізнесу. Важливо використовувати правильні методи комунікації, бути уважним до потреб та поглядів колег та партнерів та відкрито спілкуватись. Для досягнення ефективної комунікації важливо також враховувати культурні та соціальні аспекти.

Висновки

Отже, ділова комунікація – це важливий і складний елемент ведення справ у сферах бізнесу, який допомагає досягати спільних цілей. За для досягнення ефективної ділової комунікації, потрібно правильно вибирати методи та техніки, відповідно до потреб та поглядів колег та партнерів, а також врахування культурних та соціальних аспектів. Розуміння бар'єрів та знання технік ділової комунікації допоможуть досягнути успіху у бізнесі та забезпечити плідну співпрацю з партнерами та колегами.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. В. К. Молоткіна. Організація Сучасної Ділової Комунікації. Режим доступу: eprints.uhsp.edu.ua/bitstream/handle/89898989/3202/Організація%20сучасної%20ділової%20комунікації%3A.pdf?sequence=1&isAllowed=y. (дата звернення: 01.05.2023).
2. Шавкун І. Г. Ділове комунікація: Сутність та типологізація. Режим доступу: https://old-zdia.znu.edu.ua/gazeta/VISNIK_38_7.pdf. (дата звернення: 01.05.2023)

Чумак Олексій Віталійович – студент групи ІСТ-21б факультету інтелектуальних інформаційних технологій та автоматизації, Вінницький національний технічний університет, м. Вінниця, e-mail: oleksiychumak2004@gmail.com

Науковий керівник: **Слободянюк Анатолій Володимирович** - кандидат соціологічних наук, доцент кафедри суспільно-політичних наук, директор Центру соціологічних досліджень Вінницького національного технічного університету, Вінницький національний технічний університет, м. Вінниця, e-mail: slobodyanyuk@vntu.edu.ua

Oleksii Chumak – student of group IIST-21b of the faculty of intellectual information technologies and automation, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia, e-mail: oleksiychumak2004@gmail.com

Supervisor: **Anatolii Slobodyanyuk** - Candidate of Sociological Sciences, Associate Professor of the Department of Social and Political Sciences, Director of the Center for Sociological Research of the Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia, e-mail: slobodyanyuk@vntu.edu.ua