

# ТЕОРІЯ І ПРАКТИКА РЕФЕРЕНТСЬКОЇ ТА ОФІСНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

## Лекція 2 (2 год.)

### Тема 17 . Етикет ділового спілкування секретаря-референта. Етичні норми спілкування

5. Культура слухання.
6. Дотримання міжнародно-правових норм, норм протоколу, правил у діяльності секретаря-референта

#### 5. Культура слухання

Уміння слухати є одним з головних показників культури. У роботі секретаря-референта вміння слухати особливо важливе, оскільки це один з найважливіших принципів ведення ділових бесід і комерційних переговорів.

Слухати – означає адекватно сприймати повідомлення, аналізувати стан співрозмовника та причини, чому він так каже.

Обов'язковою умовою правильного розуміння співрозмовника є вміння слухати та говорити, тобто вміння подавати інформацію.

Слухання – активний процес (сучасні офісні працівники щоденно витрачають 40% службового часу на слухання, а ефективність слухання як правило, складає лише 25%).

*Мета вислуховування та основні засоби:*

- ✓ *підтримка* – дати можливість людині висловити свою позицію (основні засоби – мовчання, “угу-піддакування”, повтори останніх слів співрозмовника);
- ✓ *уточнення* – впевнитись, що ви адекватно зрозуміли інформацію (уточнюючі питання, парафраз);
- ✓ *коментування* – висловлення власної точки зору (оцінки, поради, коментарі).

*Ефективне слухання* передбачає правильне розуміння слів і почуттів мовця; зосередження на обговоренні проблеми. Воно забезпечує усвідомлення і розв'язання партнерами у спілкуванні обговорюваної проблеми, створення спільного інформаційного поля, налагодження відвертих стосунків, взаєморозуміння.

Зважаючи на поведінку учасників комунікативного процесу, розрізняють види слухання (див. рис. 1).



Рис. 1. Види слухання [1,с.74]

Під час *нерефлексивного* слухання можуть виявлятися підтримка, схвалення, розуміння за допомогою лаконічних відповідей, що допомагають продовжити бесіду (репліки «так», «розумію» тощо). Ефективне воно в ситуаціях, коли співрозмовник висловлює своє ставлення до події, прагне обговорити актуальні питання, відчуває себе скривдженим або розв'язує важливу проблему. Таке слухання доцільне, коли співрозмовникові важко викласти свої проблеми, потрібно тримати під контролем емоції у спілкуванні з особою, яка обіймає високу посаду.

*Рефлексивне* слухання має на меті регулярне використання зворотного зв'язку для досягнення більшої точності в розумінні партнера.

*Критичне* слухання вимагає від учасника спілкування спочатку аналізу повідомлення, потім – його розуміння. Таке слухання прийнятне під час ділової наради, конференції, дискусії, на яких обговорюють проблеми, думки, ідеї, що стосуються нових проектів, досвіду та ін.

*Емпатійне* слухання передбачає, що учасник спілкування приділяє більше уваги «зчитуванню» почуттів, а не слів. Воно буває ефективним, якщо комунікатор викликає у співрозмовника (реципієнта) позитивні емоції (радість, сподівання на краще, впевненість у собі та ін.), та неефективним, якщо провокує негативні емоції (страх, тривогу, розчарування тощо).

У процесі слухання секретар-референт повинен мати розвинену пам'ять, стан готовності уваги та індивідуальний розвиток, інші психічні пізнавальні процеси.

*Ефективне слухання* – основа для отримання точної інформації.

Засоби і методи ефективного слухання дозволять підвищити якість прийняття рішень.

Слухаючи, необхідно:

- ✓ забути особисті упередження проти співрозмовника;
- ✓ не поспішати з відповідями і висновками;
- ✓ розмежовувати факти і думки;
- ✓ стежити за тим, щоб мова була зрозумілою і чіткою;
- ✓ дійсно слухати, а не робити вигляд і не відволікатися.

*Уміння слухати співрозмовника* – основа взаєморозуміння, без чого ділові стосунки можуть не скластися.

Уміння слухати – важлива, але не єдина умова ефективності ділового спілкування. Головним у діловому спілкуванні є вміння утримати увагу слухача за допомогою логіки, фактів, психологічного впливу.

6. Дотримання міжнародно-правових норм, норм протоколу, правил у діяльності секретаря-референта

Успішність ділових контактів між партнерами, особливо представниками різних країн, залежить від дотримання міжнародно-правових норм, протоколу, звичаїв і правил.

*Міжнародно-правова норма* – це юридично обов'язкове правило поведінки, яке створюється суб'єктами міжнародного права і регулює відносини між ними, а також відносини за участю осіб, які не є такими суб'єктами.

*Протокол* – це сукупність правил поведінки, норм і традицій, які регулюють порядок різних церемоній, офіційних та неофіційних зустрічей, форму одягу та ін.

«Протокол – це суворе дотримання певних обов'язків» (Жан Серре).

*Правила протоколу в наш час видаються децю старомодними, але не дотримуватися їх так само нерозумно, як і не знімати капелюха, заходячи в церкву або взуття, заходячи в мечеть.*» (французький дипломат Ж. Камбон)[2].

Протокольні норми найтіснішим чином пов'язані з правовими нормами, якими регулюється міждержавна співпраця. Спеціальними конвенціями сьогодні регулюється діяльність представництв як у двосторонніх дипломатичних стосунках, так і у сфері багатосторонньої дипломатії.

Нормативною основою протоколу є Віденська конвенція про дипломатичні зносини 1961 р. – базовий документ дипломатичного протоколу й орієнтир для ділових і протокольних контактів. Свій вплив на протокол робить і Віденська конвенція про спеціальні місії 1969 р., а також Віденська конвенція про консульські зносини 1963 р.

Зразком міжнародного спілкування, на який повинні орієнтуватись всі організації незалежно від форми власності, є дипломатичний протокол.

*Діловий протокол* – правила, що регламентують порядок зустрічей і проводів делегацій, проведення бесід і переговорів, організацію прийомів, форму одягу, ведення ділового листування, підписання договорів, угод та ін.

Протокол допомагає створити дружню і невимушену обстановку під час зустрічей, переговорів, прийомів, що сприяє взаєморозумінню і досягненню бажаних результатів, допомагає вирішенню ділових питань.

У міжнародних стосунках використовують *дипломатичний протокол* – сукупність правил, традицій, яких дотримуються в міжнародних стосунках. Він є складовою дипломатії і формою, яка створює відповідні умови відносин між державами, урядами на основі миру, взаємоповаги, дружби.

*Дипломатичний протокол* є зразком міжнародного спілкування, на який рівняються всі організації та приватні особи. Норми протоколу обов'язкові для виконання всіма учасниками міжнародного спілкування. Відступ від дипломатичного протоколу або порушення його норм сприймається як неповага до держави і може призвести до конфліктних ситуацій.

Основними *етичними принципами* ділового протоколу є ввічливість, тактовність, взаємоповага, гідність, порядність [3].

*Дипломатичний протокол* є «вираженням хороших манер у відносинах між державами, то *дипломатичний етикет* – це прояв хороших манер у відносинах між посадовцями, політичними і громадськими діячами, що представляють свою державу.

Загальновизнані правила протоколу є основою дипломатичної практики будь-якої країни. Разом з тим, у кожній з них є і певні особливості, зумовлені специфікою національних традицій, соціального ладу, сталих норм поведінки, звичаїв, традицій тощо.

Дотримання правил протоколу в бізнес-середовищі добродійно позначається на результатах роботи. Це обумовлено тим, що складовими успішного бізнесу є: уважне і доброзичливе відношення до партнера, тактовність, ввічливість, увага до свого зовнішнього вигляду, манери, мова, внутрішня зібраність і пунктуальність, уміння володіти собою в будь-якій ситуації.

Правила дипломатичного етикету диктують форми звернення, листування, строгий порядок нанесення візитів, проведення зустрічей і бесід, дипломатичних прийомів і тому подібне. Вони ж пред'являють певні і досить суворі вимоги до зовнішнього вигляду дипломата і дипломатичного службовця, його одягу, манер, поведінки

Державний етикет передбачає шанобливе відношення до символів державного суверенітету.

#### *Література:*

1. Авраменко О. О., Яковенко Л. В., Шийка В. Я Ділове спілкування: Навчальний посібник. / За наук. ред. О. О. Авраменко. – Івано-Франківськ, «Лілея-НВ», – 2015. – 160 с.
2. Стоян Т. А. Діловий етикет: моральні цінності і культура поведінки бізнесмена : навч. посібник / Стоян Т. А. – К. : Центр навч. літератури, 2004. – 232 с.
3. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин : навч. посібник / Палеха Ю. І. – К. : Кондор, 2008. – 356 с.