

СЕКЦІЯ «УКРАЇНА – АСОЦІЙОВАНИЙ ЧЛЕН ЄВРОПЕЙСЬКОЇ ФЕДЕРАЦІЇ НАЦІОНАЛЬНИХ МОВНИХ ІНСТИТУЦІЙ»

УДК 165:267.789

Етикетні особливості спілкування в професійній сфері

Прокопчук Олександр Володимирович,

Здобувач вищої освіти

спеціальності 072 «Фінанси, банківська справа та страхування»

Миколаївський національний аграрний університет,

м. Миколаїв, Україна

***Анотація:** Некоректне та неетичне спілкування може викликати конфлікти, порушувати довіру та приводити до негативних наслідків для всіх сторін, у тому числі для кар'єрного розвитку та репутації людей. Тому, важливо дотримуватися професійних та етичних стандартів у своєму спілкуванні, а також виявляти повагу до інших та використовувати ввічливу та дружжелюбну мову, щоб забезпечити ефективне спілкування та розуміння між всіма сторонами.*

***Ключові слова:** етикет, особливості спілкування, спілкування в професійній сфері, правила етикету.*

Етикет - це набір правил поведінки, які визначають норми взаємодії між людьми в різних соціальних ситуаціях. В професійному спілкуванні етикет є особливо важливим, оскільки воно може вплинути на враження, яке ви залишаєте про свою компетентність, професіоналізм та повагу до співрозмовника.

Етика ділового спілкування базується на таких правилах і нормах поведінки партнерів, які сприяють розвитку співпраці. Перш за все мова йде про зміцнення взаємної довіри, постійне інформування партнера про свої наміри та дії, запобігання брехні і невиконання зобов'язань. Професійне спілкування формується в контексті конкретної діяльності, а тому певною мірою вбирає в себе її особливості [1].

У фаховій культурі спілкування можна виділити загальні норми спілкування, обумовлені характером соціального порядку і засновані на досягненнях минулого і сьогодення.

Водночас ця культура має індивідуальний характер і виявляється у способах спілкування, які суб'єкт обирає у певних ділових ситуаціях для конкретних людей. Попри універсальний характер етикету, існують деякі особливості його прояву в сім'ї, громадських місцях, на роботі. Наприклад, в офіційній сфері діє міжнародний принцип, згідно з яким ставлення до людини визначається її іміджем або посадою, яку вона займає.

У цій сфері кожна людина є представником компанії, організації, держави, а тому етикет вимагає поважного ставлення до неї, незалежно від віку та статі. Тому діловий етикет передбачає, що ті, хто займає однакову посаду, скажімо, в бізнесі чи політиці, мають спілкуватися на рівних [2].

Основні причини важливості етикету в професійному спілкуванні, такі як створення доброго враження, створення гармонійного спілкування, збереження професійної поведінки, стимулювання ділових зв'язків.

Коректна мова та уникнення образливих висловлювань- важливий аспект етикету в професійному спілкуванні. Незалежно від того, чи спілкуєтеся ви особисто, за допомогою електронної пошти, чи по телефону, завжди варто дотримуватися таких правил:

- Використовуйте ввічливі форми привітання та прощання.

- Використовуйте формальний стиль спілкування.

Уникайте образливих висловлювань, навіть якщо ви не згодні зі співрозмовником.

- Не використовуйте критику безпідставно або зайво.

- Уникайте жартів, які можуть спричинити неприємності або образити інших.

- Використовуйте конструктивну критику, щоб надати корисний відгук або підказку.

- Не використовуйте розмовну мову, скорочення або сленг у професійному спілкуванні [3].

Некоректне та неетичне спілкування може викликати конфлікти, порушувати довіру та приводити до негативних наслідків для всіх сторін, у тому числі для кар'єрного розвитку та репутації людей. Тому, важливо дотримуватися професійних та етичних стандартів у своєму спілкуванні, а також виявляти повагу до інших та використовувати ввічливу та дружлюбну мову, щоб забезпечити ефективне спілкування та розуміння між всіма сторонами.

Комунікація в конфліктних ситуаціях є важливим аспектом професійного спілкування. Важливо пам'ятати, що конфлікти можуть виникати в будь-якій сфері діяльності та між будь-якими сторонами, тому знання ефективних стратегій комунікації є необхідним.

- 1) Підходити до конфлікту з позиції співпраці та пошуку компромісів

- 2) Звернення до фактів та об'єктивних доказів

- 3) звернути увагу на невербальну комунікацію, таку як міміка та жести.

Дотримання правил етикету є дуже важливим у професійній комунікації. Однією з головних складових правильної комунікації є повага до суперника та його точки зору. Це означає, що важливо слухати іншу сторону та враховувати її думку.

Для дотримання принципу поваги до суперника та його точки зору, вам потрібно:

- 1) Намагатися знайти спільне рішення або компроміс, який задовольняє обидві сторони.

- 2) Розуміти, що інша людина може мати свою точку зору, яка може бути відмінною від вашої, і це повинно бути поважно відображено.

- 3) Дотримуватися культури спілкування, не допускаючи образливих висловлювань або інших форм неухважного поведіння.

4) Слухати свого суперника з увагою і повністю зрозуміти його аргументи та погляди [4].

Дотримання етикету допомагає підтримувати професійний стиль спілкування, забезпечує повагу інших до вас та допомагає створювати позитивний імідж.

Було висвітлено ключові аспекти етикету в професійній сфері, такі як повага до інших людей, дотримання встановлених протоколів і правил спілкування з клієнтами.

Список використаних джерел

1. Шумакова, С. М. "Діловий етикет у професійній сфері." (2020).
2. Потебенько, Марія Олександрівна. Особливості спілкування у діловій і професійній сферах. Diss. Національний авіаційний університет, 2022.
3. Мусіяченко, Ольга Сергіївна. "Етика ділового спілкування." (2015).
4. Савченко, Т. О. "АКТУАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ ПРОФЕСІЙНО ОРІЄНТОВАНОГО СПІЛКУВАННЯ." CURRENT TRENDS OF THE PHILOLOGICAL EDUCATION DEVELOPMENT IN THE CONTEXT OF EUROPEAN INTEGRATION (2020).

***Abstract:** Inappropriate and non-ethical communication can cause conflicts, breach trust and lead to negative consequences for all parties, including career development and reputation of people. Therefore, it is important to adhere to professional and ethical standards in their communication, to show respect for others and to use a eternal and friendly language to ensure effective communication and understanding between all parties.*

***Key words:** Etiquette, peculiarities of communication, communication in the professional sphere, etiquette rules*

Науковий керівник:

КРАВЧЕНКО Тетяна

канд,філ.наук,

доцент кафедри українознавства

Миколаївський національний аграрний університет,

м. Миколаїв, Україна