

Апельт Галина Василівна 

канд. психол. наук, доцент кафедри іноземних мов і країнознавства
Факультет туризму

Карпатський національний університет імені Василя Стефаника, Україна

Савчук Надія Іванівна 

канд. пед. наук, доцент кафедри іноземних мов і країнознавства
Факультет туризму

Карпатський національний університет імені Василя Стефаника, Україна

ЕФЕКТИВНА ДІЛОВА КОМУНІКАЦІЯ ЯК ОСНОВА УСПІШНОЇ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

У сучасному суспільстві ефективна комунікація є важливою складовою професійної діяльності людини [1]. Успіх у роботі часто залежить не лише від професійних знань і навичок, а й від уміння правильно передавати інформацію, взаємодіяти з колегами, керівництвом та партнерами. Саме тому ділова комунікація відіграє важливу роль у діяльності будь-якої організації [2].

Ділова комунікація — це процес обміну інформацією між людьми у професійному середовищі з метою досягнення спільних цілей [1]. Вона включає передавання повідомлень, обговорення робочих питань, прийняття рішень, координацію діяльності працівників та налагодження ділових відносин. Ефективна комунікація сприяє кращому взаєморозумінню між працівниками та підвищує результативність роботи організації.

Однією з головних умов ефективної ділової комунікації є чіткість і зрозумілість переданої інформації [3]. Повідомлення повинні бути сформульовані так, щоб співрозмовник міг легко їх зрозуміти. Нечіткість або неправильне тлумачення інформації може призводити до помилок у роботі, конфліктів або затримок у виконанні завдань.

Важливим елементом ділової комунікації є активне слухання [3]. Уміння уважно слухати співрозмовника допомагає краще зрозуміти його позицію, потреби та пропозиції. Активне слухання передбачає не лише сприйняття інформації, а й демонстрацію зацікавленості, уточнення деталей та надання зворотного зв'язку.

Ще одним важливим аспектом є використання вербальних та невербальних засобів спілкування [4]. До вербальних засобів належать слова, інтонація та стиль мовлення. Невербальні засоби включають жести, міміку, погляд, позу та інші елементи поведінки. Вони можуть доповнювати або

підсилювати зміст повідомлення та впливати на сприйняття інформації співрозмовником.

Ефективна ділова комунікація також передбачає уміння працювати в команді [2]. У більшості організацій працівники виконують завдання спільно, тому важливо вміти співпрацювати, обмінюватися інформацією та підтримувати позитивні взаємини в колективі. Взаємна повага, довіра та відкритість сприяють формуванню сприятливого психологічного клімату в організації.

Важливу роль у діловій комунікації відіграє культура спілкування [4]. Вона включає дотримання етичних норм, ввічливість, толерантність, повагу до співрозмовника та здатність конструктивно вирішувати суперечності. Високий рівень культури спілкування сприяє формуванню позитивного іміджу працівника та організації загалом.

У сучасних умовах значна частина ділового спілкування відбувається за допомогою електронних засобів комунікації [2]. До них належать електронна пошта, відеоконференції, месенджери та корпоративні платформи. Ці інструменти дозволяють швидко обмінюватися інформацією, організовувати дистанційну роботу та підтримувати зв'язок між працівниками, які перебувають у різних місцях.

Разом із тим у процесі ділової комунікації можуть виникати комунікаційні бар'єри [5]. До них належать різниця в досвіді та знаннях, емоційний стан співрозмовників, культурні відмінності, неправильне тлумачення інформації або недостатній рівень комунікативних навичок. Для подолання таких бар'єрів важливо розвивати навички ефективного спілкування, проявляти терпіння та прагнути до взаєморозуміння.

Ефективна ділова комунікація сприяє підвищенню продуктивності праці, покращенню взаємодії між працівниками та успішному досягненню цілей організації [1]. Працівники, які володіють розвиненими комунікативними навичками, здатні краще організовувати робочі процеси, ефективніше вирішувати проблеми та будувати професійні відносини.

Отже, ефективна ділова комунікація є важливою основою успішної професійної діяльності [1]. Вона сприяє налагодженню взаєморозуміння між працівниками, підвищенню ефективності роботи організації та формуванню позитивного робочого середовища. Розвиток комунікативних навичок є необхідною умовою професійного зростання та успішної кар'єри.

Список використаних джерел:

1. Robbins S. P., Judge T. A. Organizational Behavior. 19th ed. Harlow : Pearson, 2022. 752 p.

2. Keyton J. *Communication and Organizational Culture: A Key to Understanding Work Experience*. 3rd ed. Thousand Oaks : SAGE Publications, 2021. 320 p.
3. Adler R. B., Elmhorst J. M., Lucas K. *Communicating at Work: Principles and Practices for Business and the Professions*. 12th ed. New York : McGraw-Hill, 2022. 480 p.
4. Goleman D. *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. Updated ed. New York : Bantam Books, 2022. 352 p.
5. UNESCO. *Communication and Information for Sustainable Development*. Paris : UNESCO, 2021. 120 p.