**30-31.01.2019**

**ЗБІРНИК ТЕЗ**

**МІЖВУЗІВСЬКОЇ КОНФЕРЕНЦІЇ МОЛОДИХ ВЧЕНИХ ТА СТУДЕНТІВ «МЕДИЦИНА ТРЕТЬОГО ТИСЯЧОЛІТТЯ»**

***до 215-ої річниці утворення Харківської вищої медичної школи***

УДК 61.061.3(043.2)

ББК 61 (063)

*Медицина третього тисячоліття: Збірник тез міжвузівської конференції молодих вчених та студентів (Харків – 29-31 січня 2019 р.). Харків, 2019. – 732 с.*

Баркалов О. Є.

ОСОБЛИВОСТІ ЕТИКЕТУ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

Харківський національний медичний університет

Кафедра української мови, основ психології та педагогіки

Науковий керівник: доц., канд. філол. наук Калініченко О. В.

Сьогодення для забезпечення успіху вимагає не тільки добре підготовлених спеціалістів, але й фахівців, які могли б гідно представити організацію чи відповідний заклад. Для цього необхідно знати правила ділового етикету.

Діловий етикет – це різновид світського етикету, усталений перелік правил поведінки у сфері ділових відносин .

Головною відмінністю ділового етикету є пріоритет субординації над гендерними відмінностями співробітників і їх віком.

У діловому спілкуванні недостатньо однієї ввічливості та доброзичливості. Тут загальні принципи мають специфічне забарвлення, і це виражається в таких правилах:

1. Слід у всьому бути пунктуальним.

2. Не варто говорити зайвого.

3. Потрібно думати не тільки про себе, а й про інших.

4. Одягатися варто так, як цього вимагають норми ділового стилю.

5. Слід говорити та писати державною, правильною мовою.

Спробуємо зупинитися на кожному з правил.

1. Запізнення кожного співробітника ускладнює процес роботи, заважає йому. Це свідчить також про те, що на цього працівника не можна покластися. Для ділової людини важливо вміти розраховувати час, необхідний для виконання того чи іншого доручення.

Отже, з огляду на проблеми, що можуть виникнути на виконання завдань, потрібно виділяти час із запасом. Не має право на запізнення лікар, бо це може коштувати життя пацієнта.

2. Кожен працівник повинен зберігати таємниці організації, у якій він працює. На нашу думку, у першу чергу – це стосується медичних працівників. Особливо слід виконувати та дотримуватися правил «Лікарської таємниці».

3. Успішне ведення справ неможливе без урахування інтересів і думок пацієнтів, партнерів та ін. Зазвичай невдачі в справах є наслідками егоїзму та зацикленості на власних інтересах, прагнення завдати шкоди конкурентам або навіть колегам задля власної вигоди. Потрібно завжди прагнути терпляче вислухати те, що говорить співрозмовник чи пацієнт, навчитися поважати та розуміти чужу думку, позбутися нетерпимості чужої думки. Ніколи не можна принижувати опонента, тим паче, пацієнта, слід пам'ятати, що рано чи пізно будь-кому доведеться зустрітися з людиною, яка вчинить так само з вами, коли ви станете пацієнтом

4. Одягатися необхідно відповідно до оточення на роботі, різко не виділяючись із контингенту співробітників. Одяг повинен підкреслювати смак.

5. Усе, що ділова людина пише або говорить, має бути викладено грамотно, відповідно до норм літературної мови. Уміння добре говорити - один з найважливіших складників іміджу лікаря. Уміння спілкуватися - це ключ до успішних операцій, до встановлення партнерських стосунків з колегами та пацієнтами. Для успіху також потрібно опанувати й ази риторики – майстерності красномовства. Важливо стежити за дикцією – вимовою та інтонацією. В етикеті ділового спілкування ніколи не слід використовувати жаргонних слів та образливих виразів; потрібно вчитися слухати інших, виказуючи при цьому інтерес. Не завжди можна домогтися результатів у роботі однією лише наполегливою працею і перевантаженнями. Діловий етикет – це саме те необхідне доповнення до ретельності та компетентності, що зробить комплекс позитивних якостей співробітника завершеним.

На жаль, цей перелік правил часто залишається недооціненим. Люди звикли відповідно одягатися, не класти лікті на стіл, поступатися місцем людям похилого віку тощо. Але про елементарний етикет на робочому місці багато працівників просто забувають, у результаті чого знижується продуктивність праці, погіршуються стосунки в колективі та з керівництвом.

Отже, знання правил етикету та правильне застосування їх на практиці допоможе, особистості не загубиться в складній або незручній ситуації, завжди зможе встановити контакт із пацієнтами, партнерами, керівництвом, і за допомогою хороших манер буде відповідати вимогам сучасності.

**Зміст**

Баркалов О. Є.

ОСОБЛИВОСТІ ЕТИКЕТУ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ ……………... 601-603