

you all had a good weekend” at the start of an email can personalize a message and make the recipient feel more appreciated.

**Confidence.** It is important to be confident in all your interactions with others. Confidence ensures your coworkers that you believe in and will follow through with what you are saying. Of course, be careful not to sound arrogant or aggressive. Be sure you are always listening to and empathizing with the other person.

**Empathy.** Even when you disagree with an employer, coworker, or employee, it is important for you to understand and respect their point of view. Using phrases as simple as “I understand where you are coming from” demonstrate that you have been listening to the other person and respect their opinions.

**Open-mindedness.** A good communicator should enter any conversation with a flexible, open mind. Be open to listening to and understanding the other person's point of view, rather than simply getting your message across. By being willing to enter into a dialogue, even with people with whom you disagree, you will be able to have more honest, productive conversations.

**Respect.** People will be more open to communicate with you if you convey respect for them and their ideas. Simple actions like using a person's name, making eye contact, and actively listening when a person speaks will make the person feel appreciated. On the phone, avoid distractions and stay focused on the conversation.

**Feedback.** Being able to appropriately give and receive feedback is an important communication skill. Managers and supervisors should continuously look for ways to provide employees with constructive feedback, be it through email, phone calls, or weekly status updates. Feedback involves giving praise to an employee, it can greatly increase motivation. Listen to the feedback you are given, ask clarifying questions if you are unsure of the issue, and make efforts to implement the feedback.

**Picking the right medium.** An important communication skill is to know what form of communication to use. For example, some serious conversations (layoffs, changes in salary, etc.) are almost always best done in person. You should also think about the person with whom you wish to speak – if they are very busy people you might want to convey your message through email. People will appreciate your thoughtful means of communication, and will be more likely to respond positively to you.

УДК 631.15:174

**Н. Гольмант, Л. Зенькевич**  
(Республика Беларусь)

Научный руководитель: Т.Е. Черновец, ст. преподаватель  
Белорусский государственный аграрный технический университет

## **ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ СПЕЦИАЛИСТОВ В СФЕРЕ АГРОБИЗНЕСА**

В наше бурное время информационной революции актуальность общения в сфере агробизнеса играет чрезвычайно важную роль. Процесс коммуникации не снижается, а наоборот, возрастает. Коммуникация важна во всех сферах деятельности человека. Все мы живем, обмениваясь

информацией друг с другом. И чем эффективней этот обмен, тем больше открывается возможностей для эффективной работы и специалистов.

Существует множество форм общения таких как:

- индивидуальные и групповые беседы;
- ведение переговоров, собраний, совещаний;
- дискуссии и др.

Но самая распространенная форма общения между людьми – это беседа. Основная цель данного вида коммуникации – передача вербального сообщения, а также обмен мыслями, эмоциями.

В зависимости от цели, беседы разделяют на:

- личностные: общение между родственниками, друзьями, направленное на установку эмоционально-психологического контакта между субъектами коммуникации;

- деловые: обмен информацией между партнерами, коллегами по работе.

Беседа – это творческий процесс, поэтому вмешиваться в него со стороны, поправлять участников или давать какие-либо рекомендации не имеет смысла. Тем не менее, существует множество правил и советов как сделать деловую беседу более эффективной.

Рекомендуется перед началом деловой беседы обязательно набросать план, в котором должна быть информация о том, что и с какой целью будет сказано. Именно поэтому деловая беседа довольно редко протекает в произвольной форме.

Нужно обратить внимание на:

- цель: каких результатов вы хотите достичь;
- средства: с помощью каких методов, приемов можно добиться поставленной задачи;
- коммуникативную активность: подбор соответствующих средств воздействия на поведение собеседника.

Стоит спланировать беседу таким образом, чтобы она не была слишком растянутой. Учтите, что, когда участники общения устанут, они не смогут сосредоточиться на серьезных моментах. Также продумайте ход разговора: важные темы лучше всего затронуть в начале или в середине диалога.

В процессе делового общения между собой могут общаться специалисты самых разных профессиональных групп, которые говорят на своем профессиональном языке и выполняют специфические задачи, но в тоже время они вынуждены взаимодействовать со специалистами других профессиональных сфер. Примером такого делового общения в агробизнесе является общение сотрудников налоговых служб с представителями агропромышленных предприятий или общение между клиентами и сотрудниками на этих предприятиях.

Деловое общение обусловлено потребностями в совместной деятельности и включает в себя обмен информацией, выработку единого направления взаимодействия, восприятие и понимание друг друга.

Профессиональное общение начинается с того, что перед субъектами деятельности возникает определенная задача, которую необходимо решать, в ходе выполнения данной задачи появляется потребность в общении.

Например, у специалиста сферы агробизнеса возникли сложности в решении такой проблемы, как замена льна-долгунца масличным. В Беларуси стала закрываться часть старых льнозаводов, но там остаются коллективы, оборудование и техника. Руководитель агропредприятия задается вопросом: нельзя ли эти предприятия по обработке льна-долгунца переквалифицировать в предприятия по обработке льна масличного? Сначала он решает посоветоваться с более опытным и квалифицированным коллегой, но в данной ситуации нельзя не обратиться к узкоспециализированному специалисту, такому как экономист, который может решить такие проблемы как расчет закупочной стоимости семян для посева, поставка новой техники и др. В зависимости от результата ориентировки у руководителя формируется определенное коммуникативное намерение, которое является итогом процесса решения коммуникативной задачи.

В современных условиях к факторам, которые оказывают влияние на возрастание роли профессионального и делового общения в сфере агробизнеса, относятся:

- усиливающая специализация, которая требует соответствующей кооперации;
- увеличение объема информации, которая требует распространения;
- усложнение производственных задач и увеличение в связи с этим доли времени, которое отводится на общение между специалистами агробизнеса.

Эффективное профессиональное и деловое общение помогает агропромышленным предприятиям удачно функционировать и развиваться в современных сложных условиях конкурентной борьбы. При этом цели, которые формулирует специалист агробизнеса, могут быть самыми различными: убедить собеседника приобрести тот или другой сельскохозяйственный продукт, заключить договор, контракт, решить спорный вопрос, получить необходимую информацию и т.д. Четкое понимание такой цели очень важно при выборе тактики общения.

Таким образом, деловое общение – это постоянный и непрерывный процесс, который специалисты используют для того, чтобы достичь поставленных организационных целей, обеспечить обратную связь и внести коррективы.

УДК 659:336.7

**Е. Костюčkова, М. Родченкова**  
(Российская Федерация)

Научный руководитель: Т.В. Богданова, к.фил.н., доцент  
Смоленский государственный университет

## **КОММУНИКАТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В РЕКЛАМЕ БАНКОВСКИХ УСЛУГ**

В настоящее время сложно представить мир без рекламы. «Рекламу можно определить, как искусство отключить сознание человека на время, достаточное для того, чтобы вытянуть из него деньги», – так однажды сказал Стивен Ликок.