

Деловое общение

1.1. Что такое деловое общение

Деловое общение — вид общения, цель которого лежит за пределами процесса общения и которое подчинено решению определенной задачи (производственной, научной, коммерческой и т. д.) исходя из общих интересов и целей коммуникантов. Деловое общение — это коммуникативная предметно-целевая и по преимуществу профессиональная деятельность в сфере социально-правовых и экономических отношений (Колтунова М. В., 2005).

Итак, деловое общение — особый вид общения, для которого характерно взаимодействие с целью обмена деятельностью, информацией или влиянием. У делового общения должен быть конкретный результат — продукт совместной деятельности, информация, карьера, власть, а также сопутствующие им интеллектуальный анализ и эмоциональные переживания.

Деловое общение подразумевает служебные, то есть официальные, контакты с обратной связью между начальством и подчиненными, а также между подчиненными. С помощью общения руководитель организует совместную деятельность коллектива, управляет его работой и поведением конкретных исполнителей.

Исследователями отмечаются некоторые современные тенденции в изменении роли, содержания и качества делового общения.

Во-первых, как в нашей стране, так и за рубежом наблюдается значительное усиление роли общения, причем как делового, так и межличностного. Число контактов между людьми возрастает, особенно в сфере международных отношений. Например, в России существенно увеличилась роль общения в процессе оказания услуг.

Во-вторых, происходит заметное ослабление роли непосредственного общения в связи с развитием электронных коммуникационных систем и виртуальной организации труда.

В-третьих, существенное влияние на характер общения оказывает социально-экономическое и политическое расслоение современного, в том числе российского, общества.

Специфика делового общения обусловлена тем, что оно возникает на основе и по поводу определенного вида деятельности, связанного с производством какого-либо продукта, делового эффекта. Стороны делового общения имеют формальный (официальный) статус, определяющий для них необходимые нормы и стандарты поведения (в том числе этические). Это связано с тем, что за каждым работником в организации нормативно закрепляется стандарт поведения в виде устойчивой структуры формальных прав и обязанностей, которому надо следовать. Поэтому психологически деловое общение оказывается в значительной степени формализованным, отстраненным, «холодным».

Спецификой делового общения также является невозможность в большинстве случаев выбрать себе партнера, то есть необходимость работать с человеком, который занимает ту или иную должность. Как правило, мы выбираем вид деятельности или место работы, а не начальников, коллег и подчиненных. В деловом общении нет возможности самостоятельно изменить уже принятую роль, а самих форм общения гораздо меньше, чем в общении межличностном.

Отличительной чертой делового общения является и то, что оно не имеет самодовлеющего значения, не является самоцелью, а служит средством для достижения каких-либо других задач. Желание общаться вторично по отношению к необходимости. Необходимость — главный признак, отличающий деловое общение от неформального, межличностного. Без делового общения взаимодействие между членами производственного коллектива становится невозможным.

Еще одна особенность делового общения состоит в том, что мы не можем прекратить взаимодействие с партнером (по крайней мере без потерь для обеих сторон).

Намерения собеседников в процессе делового общения:

- дать или получить нужную информацию, обменяться ею;
- договориться по интересующему собеседников вопросу, обсудить выгоды избранного способа действий и пр.;
- установить контакт для построения деловых отношений с соблюдением своего статуса и роли.

Необходимость делового общения обусловлена:

- общностью целей деятельности для сотрудников;
- наличием общего социального пространства и времени;
- взаимосвязью участников при выполнении ими определенных производственных функций;
- регламентацией форм общения.

Требования к речевой коммуникации при деловом общении:

- четкое обозначение цели сообщения;
- понятность и доступность всего сказанного (оно должно быть понятным и доступным для восприятия разными группами работников);
- краткость и сжатость излагаемой информации (внимание сотрудников следует привлекать лишь к тем проблемам, которые касаются их непосредственно);
- активное слушание, демонстрация сигналов понимания и готовности к совместным действиям.

Приведенные правила в равной мере должны соблюдаться как в разговоре двух собеседников, так и при групповом общении. В то же время их использование и конкретные проявления в деловой беседе или на деловом совещании имеют свои особенности.

Прежде всего передаваемая информация должна быть точной и ясной (что подразумевает отсутствие всякой двусмысленности, путаницы, недосказанности), а также профессионально правильной и желательно наглядной (здесь на помощь приходит использование общеизвестных ассоциаций и параллелей или наглядных пособий). Когда это возможно, следует сообщать присутствующим источники вашей информации и указывать на их надежность.

В то же время нужно уметь воспринимать сказанное «между слов», что аналогично чтению «между строк». Это имеет первостепенное значение в беседах официальных руководителей высокого ранга, которые часто не могут себе позволить открыто говорить все, что думают и хотят.

Также следует постоянно помнить о направленности беседы, то есть держать в голове ее основные задачи и не отклоняться от темы, даже если собеседники забрасывают докладчика вопросами.

При этом нужно последовательно проводить свою мысль, свое мнение, отстаивая его ненавязчиво, но упорно.