

УДК 378:316.77:130.2 :81:1(075.8): 101.1::316

КУЛЬТУРНО-ЭТИЧЕСКИЕ СОСТАВЛЯЮЩИЕ КОММУНИКАТИВНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ В ПРОЦЕССЕ ДЕЛОВОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ

¹О.О. Айвазян, ²А.А. Кукушкина

¹ кандидат педагогических наук, доцент кафедры философии,
культуроведения и социальных коммуникации, доцент кафедры иностранных языков,
начальник редакционно-издательского отдела
Кубанский государственный университет физической культуры, спорта и туризма, Россия,
г. Краснодар,

²исследователь, преподаватель-исследователь по направлению подготовки
39.06.01 Социологические науки, специалист редакционно-издательского отдела
Кубанский государственный университет физической культуры, спорта и туризма, Россия,
г. Краснодар
e-mail: o.o.ayvazyan@mail.ru.

Аннотация.

В статье раскрываются культурно-этические составляющие коммуникативного взаимодействия в процессе делового профессионального общения в современном социокультурном обществе. Изучаются правила и виды деловой речевой коммуникации. Также в работе описываются качества, указывающие на грамотную и правильную речь. Авторы в работе раскрывают этапы для успешного построения деловой коммуникации.

Ключевые слова: коммуникативная культура, деловое профессиональное общение, нормы и принципы коммуникации, язык и речь, коммуникативное взаимодействие.

Вся наша жизнь тем или иным способом связана с общением. Отдельный вид общения необходимо соблюдать при коммуникации на работе. Такой вид общения получил название делового. Культура делового общения, её функции и принципы базируются на психологических техниках, нормах и традициях данной культуры, понимании цели общения и этических нормах.

Актуальность данной статьи заключается в том, что коммуникация на рабочем месте касается напрямую каждого человека. То, как преподносит себя человек при контакте с будущим работодателем, потенциальным партнером, коллегой, может оказать большое влияние на отношение со стороны другого человека, на карьерный рост, удачную сделку и многое другое. Именно поэтому в современном мире изучение корпоративной этики так необходимо.

Деловое общение - это особый вид общения между людьми в служебной сфере. Его участники выступают в официальных статусах и ориентированы на достижение цели, конкретных задач. Одной из главных особенностей делового общения является регламентированность, т. е. подчинение установленным ограничениям, которые определяются устоявшимися правилами корпоративной культуры и национальными традициями.

Культура делового общения – вид коммуникации, в основе которого лежит совокупность вербальных и невербальных знаков, характеризующих правила определенной деловой среды.

Нормы делового общения в разных странах рознятся. Например, в Японии при встрече партнеров происходит поклон, а для людей в странах Европы характерно рукопожатие. Японцы не терпят во время бизнес-встреч никаких телесных контактов, поэтому европейская и азиатская культура делового общения в некоторых вопросах иногда полностью противоположна. Для благоприятного контакта с партнером из другой страны обязательно следует изучить этические нормы делового поведения данной культуры, чтобы не нарушать принятых традиций. Именно поэтому необходимо уделять внимание такому феномену, как культура делового общения.

Деловой этикет включает в себя две группы правил:

- горизонтальные нормы, действующие в сфере общения между равными по статусу, членами одного коллектива;

- вертикальные наставления, определяющие характер контакта руководителя и подчиненного.

Общим правилом является взаимное уважение друг к другу, приветливость вне зависимости от личных чувств к партнеру (симпатий и антипатий).

Кроме того, в культуре делового общения отдельное внимание уделяется речи, ведь то, как партнёр, коллега выражает свои мысли, часто является решающим фактором определения его грамотности и желанием собеседника сотрудничать. Первое впечатление могут испортить, например, слова-паразиты в речи, неумение грамотно и последовательно излагать мысли и доводы.

Речь - вид коммуникативной деятельности человека, исторически сложившаяся форма общения людей в процессе становления речевой этики и культуры. Речь является самым универсальным средством общения, поскольку в передаче информации при помощи речи менее всего теряется смысл и коммуникативные цели и задачи [1, с. 125].

Показатели речи, характеризующие её качество:

1. Грамотность. Безусловно, является одним из главных показателей хорошей речи, грамотность вызывает в собеседнике доверие и расположение

2. Использование профессиональных жаргонов. Именно жаргоны показывают владение человеком знаниями, касающихся напрямую сферы его деятельности. Они создают, таким образом, образ человека, который понимает, что говорит и указывают на профессиональную квалификацию.

3. Словарный запас. Также является немаловажным показателем качественной речи человека. Наличие слов-паразитов в речи и повторяющиеся фразы могут создать впечатление малообразованного человека, также они будут отталкивать потенциального партнёра от сотрудничества.

4. Интонация и произношение. Настроение, с которым вы будете беседовать с компаньоном, окажет влияние на состояние обоих собеседников. Неуверенность в словах также негативно скажется на общей оценке со стороны партнера.

Для успешного построения деловой коммуникации рекомендуется соблюдать следующие этапы:

1. Знакомство. Предполагает представление себя другому человеку;

2. Ориентировка на тему беседы, осмысление происходящего, выдержка паузы;

3. Обсуждение интересующей проблемы, выявление намерений компаньона;

4. Поиск решения проблемы;

5. Завершение беседы.

Существует несколько видов делового общения. В зависимости от средства общения они делятся на прямой и непрямой тип.

1. Прямой тип обозначает, что оппоненты контактируют в одно время и в одном месте, то есть осуществляется непосредственное устное общение с использованием невербальных сигналов.

2. Непрямой тип, в свою очередь, предполагает косвенные способы передачи информации, например, с помощью письма. Этот тип проигрывает перед прямым во

времени, так как при косвенном общении уходит много времени на обдумывание информации.

Кроме того, различают вербальный тип делового общения, которые подразумевает использование устной речи, а также невербальный тип, отвечающий за мимику, позы человека и его жесты.

Выделяют также телефонный и письменный типы общения.

Нормы делового общения при разговоре с коллегами и начальством и с потенциальными партнерами могут иметь существенные различия, так как элементы общения управляющего с сотрудниками могут быть неприемлемы при контакте с будущими партнерами. Исходя из этого, выделяют 5 форм делового общения:

1. Деловое совещание – выбор определенной группы людей для решения производственных вопросов и проблем, постановки новых задач, изменения и осмысления стратегии и т. д.

2. Деловая переписка, которая может представлять собой сообщение в письменной или электронной форме для установления контакта с потенциальным партнёром

3. Переговоры, которые подразумевают под собой объединение усилий с партнерами одного статуса. Здесь решаются задачи и принимаются решения, подписываются договора о взаимовыгодном сотрудничестве.

4. Публичное выступление - процесс передачи информации одним человеком для целой аудитории. Для данной формы делового общения большую роль играет владение ораторским искусством. Чаще всего, во время публичного выступления оратор информирует слушателей о какой-либо теме, а не решает деловые задачи.

5. Спор как столкновение разных интересов, при котором каждый из собеседников должен уметь отстоять свою точку зрения с помощью приводимых аргументов.

Каждой форме делового общения свойственны свои признаки и правила этикета, необходимо всегда помнить об этих нормах, иначе деловая встреча не принесет результатов.

Язык делового общения включает:

1. Ортологию – раздел языкознания, изучающий нормы языка, а также отклонения от этих норм, речевые неправильности.

2. Коммуникацию – уместность и грамотность речи, которая подчиняется сфере применения, ситуации, задачам, обстоятельствам, целям диалога.

3. Этику – нормы и правила, принятые в конкретном обществе.

Существует несколько правил для удачного проведения переговоров, особенно если на кону стоит важная сделка по развитию или продвижению компании. Соблюдение данных правил делового общения помогает избежать конфузных и спорных ситуаций:

1. Необходимо говорить разборчиво и чётко, чтобы собеседнику не приходилось о чём-то переспрашивать, теряя на это время

2. Монотонную речь нужно избегать, так как она будет препятствовать усвоению информации собеседником

3. Эмоционально окрашенная речь, в свою очередь, будет действовать диаметрально противоположно монотонной

4. Рекомендуется соблюдать умеренный темп речи. Медленная речь может вызвать тоску, а быстрая – не поспеть за ходом мыслей говорящего.

5. Чередование длинных и коротких фраз.

6. Вопросы являются неотъемлемой частью любого диалога. Следует задавать как открытые, так и закрытые вопросы.

7. Нужно слышать и слушать собеседника. Это золотое правило, без которого невозможно взаимопонимание в сделке, цель должна быть одна, следовательно, необходимо внимательно выслушивать предложения партнера.

Это лишь основные правила, на самом деле их намного больше. Но уже благодаря этим беседа станет легче и понятнее обеим сторонам и, скорее всего, сможет привести к заключению выгодной сделки.

Кроме правил делового общения также существуют принципы. Принципы делового общения - это общие исходные идеи, руководящие начала, основные правила его построения. К ним относят:

1. Партнеры должны быть заинтересованы друг в друге. Сложно решить какую-либо задачу, основываясь только на рабочих целях. Между ними всё же устанавливаются связи, в которых они оценивают качества друг друга
2. Общая цель и приложение обеими сторонами усилий на её достижение.
3. Многомерность – не только обмен данными, но и установление межличностных связей.
4. Непрерывность коммуникаций – поддержание контактов на всех уровнях общения.

Таким образом, роль культуры делового общения для общества огромна. Навыки общения необходимы в любой сфере нашей жизни. Всем приходится сталкиваться с беседами, деловыми переговорами, заключением сделок и подобными вещами. Задача состоит в том, чтобы сформулировать такие принципы делового общения, которые не только соответствовали бы каждому виду делового общения, но и не противоречили общим нравственным принципам поведения людей. Вместе с тем, они должны служить надежным инструментом координации деятельности людей, вовлеченных в деловое общение. Именно поэтому необходимо обучаться этике делового общения, так как от неё зависит успешность коммуникации между людьми в корпоративной среде.

Итак, придерживаться культуры корпоративной этики очень важно для любого человека, так как она не только может определить уровень образованности, сдержанности и знаний профессиональной деятельности, но и поможет в продвижении по карьерной лестнице и заключении успешных сделок. Изучить деловое общение не так сложно, но нужно не забывать, что оно включает в себя не только манеры вашего общения и грамотную речь, но и то, как подает себя человек, от костюма до незначительных жестов руками. Только соблюдая принципы вербального и невербального делового общения в совокупности, можно считать человека полноправным обладателем этого необходимого профессионального навыка.

Список цитированной литературы:

1. Айвазян О.О. Коммуникация и речь // Вестник Адыгейского государственного университета. Сер. Педагогика и психология. – 2012. – Вып. 3 (103). – С. 125-129.
2. Айвазян О.О. Специфика развития навыков построения судебной речи как фактора формирования коммуникативной культуры будущих специалистов права в современной социокультурной реальности // ГЭНЖ: Образовательные науки и психология, 2016. - №. 5(42). – С. 71-73.
3. Aivazyan O.O. The formation of communicative-and-speech abilities and skills of students as one of the main problems of the development of personality / O.O. Aivazyan // Japanese Educational and Scientific Review. - Tokyo University Press. - No.1. (9). - Volume XI. - 2015. - pp. 471-475.

Article received 2019-07-24