

КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

К.В. Клепча, К.И. Климук, 1 курс

*Научный руководитель – М.Л. Шульга, старший преподаватель
Полесский государственный университет*

Культура делового общения – одно из явлений коммуникации, в центре которого находится совокупность нравственных норм и принципов, правил и знаний о деловом этикете. Культура делового общения регламентирует поведение и взаимоотношения субъектов или группы субъектов в процессе их деятельности. Такой этикет – своеобразное продолжение вежливости и целесообразности, которые способствуют установлению деловых контактов, а само деловое общение делают привычнее и комфортнее.

Деловое общение сегодня проникает во все сферы общественной жизни. Компетентность в этой сфере общения непосредственно связана с успехом или неуспехом в любом деле: науке, искусстве, производстве, торговле, бизнесе [2, с. 3].

Незнание правил делового общения сотрудниками компании приводит к многочисленным трудностям. Без знания и четкого соблюдения правил делового общения сотруднику закрыта возможность карьерного роста [2, с. 3].

Культура делового общения включает в себя следующие аспекты:

1. Приветствие. Кажущаяся простота правил взаимных приветствий и представлений требует определенных знаний и достаточного внимания. В современном деловом этикете выработаны некоторые правила относительно знакомства и приветствий в зависимости от пола, возраста и должности контактирующих людей, а также оттого, находятся ли они в группе или по одному [1, с. 19].

2. Уместность темы. Независимо от того, насколько доверительные отношения у Вас выстроились с собеседником, есть темы, полностью запрещенные для обсуждения. Примером таких тем является личная жизнь сотрудников компании, уровень оплаты труда, а также прочая информация, являющаяся корпоративной тайной и не подлежащая огласке [3].

3. Грамотная речь. Для того, чтобы донести до собеседника информацию, необходимо общаться с ним на понятном языке. Следовательно, жаргонизмы, слова-паразиты, лишние повторы, растягивание слов или их неправильное произношение не должны фигурировать в речи [3].

4. Жестикуляция. Жесты должны быть естественными и отвечать своему назначению. Жестикуляция не должна быть непрерывной. Не каждая фраза нуждается в подчеркивании жестом [1, с. 13].

5. Точность и ясность речи – важнейшее требование к любому деловому разговору. Под точностью деловой речи понимается соответствие высказываний мыслям говорящего. Чтобы речь делового человека была точной, нужно употреблять слова в соответствии с теми значениями, которые за ними закреплены. Точность и ясность высказываний взаимосвязаны. Точность придает им ясность, а ясность высказываний вытекает из их точности. Спокойная реакция на критику. Этикет делового общения предполагает право каждого на свою точку зрения, даже если она будет отличаться от мнения большинства. Терпимость позволяет избежать конфликтных ситуаций и их последствий [1, с. 8].

6. Дресс-код. Деловое взаимодействие подразумевает следование определенному стилю в одежде сотрудников. Недопустимо выбирать одежду, ориентируясь исключительно на свой вкус. Нельзя носить одежду другого стиля, чем это принято в сфере конкретного делового сотрудничества [4].

7. Деликатность. Это особая форма проявления корректности и искренности в общении, вежливости и внимательности [1, с. 70].

8. Тактичность. Такт в деловом общении это не только понимание норм поведения, но и умение применять эти нормы к конкретному человеку. Тактичность прежде всего предполагает ориентацию на гуманность и благородство, внимательность и предупредительность [1, с. 70].

9. Умение слушать собеседника. В деловом общении необходимо не только правильно и грамотно преподнести информацию, но и воспринимать то, что говорит собеседник, тем самым формируя процесс разговора [4].

С целью изучения знаний студентов о специфике делового общения проводилось анкетирование. Испытуемые – студенты первого курса групп 18ЛМК-1 и 18ФИК-1. Средний возраст испытуемых – 18 лет. Юношей 25%, девушек 75%. Численность выборки 42 человека.

В результате опроса были получены следующие данные:

63% студентов имеют частичное представление о нормах и этикете в сфере делового общения, а 35% считает, что они точно знают нормы речевого этикета.

56% студентов оценили грамотность своей речи от 3 до 4 по пятибалльной шкале.

75% студентов одеваются в соответствии с ситуацией и считают, что это играет важную роль в деловом общении.

90% опрошенных воспринимают критику нейтрально или положительно.

70% респондентов умеют контролировать свои эмоции при общении с другими людьми.

Более 72% умеют легко находить общий язык с людьми.

Что касается жестикюляции, то 59% опрошенных часто используют жестовую речь 23% не обращают на это внимание и 20 % используют ее реже.

57% студентов считают, что некоторые из задаваемых ими вопросов могут быть неуместными.

46% опрошенных внимательно выслушивают собеседника до конца, в то время как у 56% наблюдается опциональность в этом вопросе.

На основании вышеизложенных данных можно сделать вывод, что студенты имеют представление о правилах общего этикета, однако тема делового общения не является популярной среди них. Для решения этой проблемы мы предлагаем следующее:

1. Проведение тренингов по развитию навыков делового общения.
2. Изучение тематической литературы.
3. Посещение мероприятий и акций, посвященных этой проблеме.

Список использованных источников

1. Кузин, Ф.А. Культура делового общения: Практ. пособие. – 5-е изд., перераб. и доп./Ф.А. Кузин. – М.: Ось-89, 2000. – 319 с.

2. Язык и деловое общение: Нормы, риторика, этикет. учеб. пособие для вузов. – М.: ОАО «НПО «Экономика»», 2000. – 271 с.

3. Незыблемые правила делового общения [Электронный ресурс]. URL: http://www.therapy.by/articles/neziblemie_pravila_delovogo_obscheniya/. – Дата обращения: 18.03.2019.

4. 15 главных правил делового этикета [Электронный ресурс]. URL: http://dlearning.ru/articles/?ELEMENT_ID=376. – Дата обращения: 18.03.2019.