

# КОММУНИКАТИВНАЯ КУЛЬТУРА И ОСОБЕННОСТИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Казиева Н.Н. Email: Kazieva1141@scientifictext.ru

*Казиева Нуржаган Нурбагандовна – кандидат психологических наук, доцент, заведующая кафедрой, кафедра общей и социальной психологии, Дагестанский государственный университет, г. Махачкала*

**Аннотация:** в статье анализируются особенности коммуникативной культуры и особенности делового общения. Рассматриваются показатели, характеризующие речь делового человека. Содержатся правила корпоративной культуры. Представлены протокольная форма и внешний вид делового человека. Указаны методы, позволяющие активизировать процесс формирования культуры делового общения, обусловленные возрастающими требованиями к уровню культуры делового общения. Выделены принципы делового общения, базирующиеся на устоявшихся правилах корпоративной культуры и национальных традициях. Доказано, что умение вести диалог и выстраивать деловые отношения на высоком культурном уровне зависит от соответствующей практики и достигается только с помощью практических методов (проведение деловых игр, тренингов), способствующих выработке умений работать в одной команде.

**Ключевые слова:** культура, деятельность, мотивация, взаимоотношения, деловое общение, имидж, самоуважение, поведение.

## COMMUNICATIVE CULTURE AND FEATURES OF BUSINESS COMMUNICATION

Kazieva N.N.

*Kazieva Nurjagan Nurbagandovna - Candidate of psychological Sciences, Associate Professor, Head of the Department, DEPARTMENT OF GENERAL AND SOCIAL PSYCHOLOGY, DAGESTAN STATE UNIVERSITY, MAKHACHKALA*

**Abstract:** the article analyzes the communicative features of the culture and features of business communication. Are considered indicators that characterize the speech of a business person. Contain rules of corporate culture. Submitted to the Protocol form and appearance of a business person. Specified methods that allow to intensify the process of formation of culture of business communication, due to the increasing requirements to the level of culture of business communication. Selected principles of business communication based on well-established principles of corporate culture and national traditions. Proven ability to engage in dialogue and build business relationships at a high cultural level depends on practice and is achieved only through practical methods (business games, trainings), promoting development of skills to work in a team.

**Keywords:** culture, activities, motivation, relationships, business communication, image, self esteem, behavior.

УДК 159.9.072.52.6

Коммуникативная культура в деловом общении играет очень значимую роль. Любое деловое совещание, переговоры, спор подразумевают, что вам предстоит общаться с другими людьми.

Коммуникативная культура делового общения – своего рода этикет, принятый в деловом мире. Это не только особая форма поведения, соответствующая ситуации, но и система, заключающая в себе речевую, логическую, невербальную, психологическую составляющие.

Деловая культура также подразумевает под собою психологию общения. Ведь деловая беседа и коммерческие переговоры ведутся по разным сценариям, равно как и служебный телефонный разговор, деловые совещания, общение с сослуживцами, подчинёнными или руководителями.

Существуют определенные показатели общения, которые характеризуют речь делового человека.

1. Словарный запас. Чем он шире, тем ярче будет речь и тем большее впечатление выступление произведет на окружающих.

2. Словарный состав как качественное наполнение словарного запаса. Просторечные слова и жаргонизмы весьма негативно воспринимаются слушателями.

3. Произношение. На сегодняшний день в русском языке старомосковский диалект признан наиболее приемлемой формой произношения.

4. Стилистика речи, которая подразумевает правильный порядок слов, отсутствие лишних слов и стандартных выражений.

5. Грамматика речи, которая подразумевает соблюдение общих грамматических правил [1].

Принципы делового общения базируются на устоявшихся правилах корпоративной культуры и национальных традициях. К примеру, в Японии поклон при встрече компаньонов так же важен, как и

рукопожатие в странах Европы. Те же японцы не приемлют во время бизнес-встреч никаких телесных контактов – широких объятий, похлопываний по плечу и т.п. Европейская и азиатская культура делового общения в некоторых вопросах порой диаметрально противоположны. И все это следует заранее учитывать, если вы хотите произвести благоприятное впечатление на того или иного партнера [5].

Культура делового общения помогает людям организовать совместную деятельность, узнать друг друга лучше, а также развить и сформировать межличностные отношения. А знание ее основ и норм, без сомнения, в современном мире является залогом успеха любого делового человека.

Деловое общение людей начинается с внешнего вида. Как внешний облик, так и поведение специалиста является неотъемлемой частью его деловой культуры. Костюм должен соответствовать и месту, и времени, поскольку на первых порах именно он выполняет роль визитной карточки, указывающей на принадлежность к конкретной культуре. Имидж делового человека создается из мелочей – одежды, аксессуаров, разговора, манер. Все это, сложенное воедино, и формирует общий облик бизнесмена. Какая-нибудь несурзкая деталь может выдать в вас дилетанта, непрофессионала и негативно отразиться на результате общения [2].

Этика и культура делового общения диктует четкие рекомендации. Например, следует избегать грубой формы менторского общения. В беседе ли, на совещании или на переговорах необходимо исключить поучающее общение из форм коммуникации с собеседником. Следует избавиться от любой формы демонстрации своего превосходства над людьми, будь то интеллектуальное, социальное, возрастное.

Сегодня, когда в современном обществе происходят изменения во всех сферах жизни и деятельности человека, необходимость повышения культуры специалистов обусловлена возрастающими требованиями к уровню культуры делового общения.

Формирование культуры деловых отношений является залогом стабильности и успешного функционирования организации, поскольку этот процесс решает многие социально-психологические проблемы. Руководитель несет ответственность за обеспечение благоприятного микроклимата в коллективе, личностной и профессиональной самореализации всех специалистов. От него зависит организация и создание условий для сплоченной работы коллектива учреждения, успешность развития взаимодействия с обществом [3].

Культура делового общения является необходимым условием, организующим и координирующим деятельность участников делового процесса. Овладение ей позволяет ослабить многие организационные, методические проблемы, создает благоприятные условия для каждого члена коллектива организации, способствует повышению имиджа организации, и положительной репутации.

Особых знаний, умений и навыков требует руководитель организаций выступать публично. Сообщение оратора обычно вызывает различную реакцию слушателей: понимание, одобрение или, наоборот, непонимание, несогласие. Хороший оратор обладает способностью по ходу корректировать свою речь, добиваясь положительной реакции слушателей. Конечно, делать это непросто. Умение руководителей организаций вести диалог и выстраивать деловые отношения на высоком культурном уровне еще не стало профессиональным достоянием каждого участника делового процесса. Очень часто среди причин, препятствующих развитию данных навыков, в числе прочих называют отсутствие соответствующей практики, а также низкую степень уверенности в себе [1].

Возможность получения опыта ораторского искусства достигается только с помощью практических методов. Чтобы сформировать данный компонент культуры делового общения, руководителю организации наиболее целесообразно обратить внимание на следующие направления работы: проведение деловых игр, тренингов демократического поведения, тренингов управления конфликтом, позволяющих моделировать разные ситуации как межличностного, так и профессионального общения - подгруппового и коллективного, и, способствующих выработке умений работать в одной команде.

Метод групповых дискуссий и многие другие обеспечивают максимальную вовлеченность в процесс обучения, а, следовательно, и высокую эффективность приобретаемых членами организаций знаний. Применение тренинговых методов позволяет активизировать процесс формирования культуры делового общения, формирует у специалистов практические навыки и умения поведения в различных профессиональных ситуациях, способствует развитию самопознания и нацеливает их на самосовершенствование, дает им возможность работать над собой не только в аудитории во время тренинга, но и самостоятельно.

Отработка практических навыков взаимодействия сотрудников организации является наиболее важной в процессе формирования культуры делового общения. Даже имея большой словарный запас, человек не станет изыскается лучше, если у него не отработана методика его использования.

Деловая беседа наиболее распространенная и общепринятая форма делового общения, но при этом закрепленные правила ее ведения в Уставе или другом документе – отсутствуют.

Деловое общение – есть общение, имеющее цель вне себя и служащее способом организации и оптимизации того или иного вида предметной деятельности: производственной, научной, коммерческой

и т.д. Любое общее дело предполагает общение и взаимодействие участников как необходимое средство обеспечения его эффективности.

В деловом общении предметом общения является дело. Производственное взаимодействие может и не быть по своей сути общением в том случае, если другой субъект выступает в качестве объекта [4].

Особенности делового общения заключаются в том, что партнер в деловом общении всегда выступает как личность, значимая для субъекта, и основной задачей делового общения является продуктивное сотрудничество.

Таким образом, коммуникативная культура личности не возникает на пустом месте, она формируется. Но основу её формирования составляет опыт человеческого общения.

#### *Список литературы / References*

1. *Дорошенко В.Ю.* Психология и этика делового общения: учебник / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко. 5-е изд., перераб. и доп. М.: Юнити-Дана, 2015.
2. *Перельгина Е.Б.* Психология имиджа: учеб. пособие. М.: Аспект Пресс, 2002.
3. *Семенов А.К.* Психология и этика менеджмента и бизнеса: учебное пособие / А.К. Семенов, Е.Л. Маслова. 7-е изд. М.: Дашков и К, 2016.
4. *Титова Л.Г.* Деловое общение: учебное пособие. М.: Юнити-Дана, 2015.
5. *Храмченко В.Е.* Деловое общение с зарубежными партнёрами: учебное пособие / В.Е. Храмченко. Кемерово: КГУ, 2013.