



Коммуникативная культура в деловом общении

Кашина Марина Викторовна
психолог
ГБУ СОН СО «КЦСОН г. Каменска-Уральского»
2013

Коммуникативная культура



- это знания, умения, навыки в области организации взаимодействия людей и собственно взаимодействия в деловой сфере, позволяющие устанавливать психологический контакт с деловыми партнерами, добиваться точного восприятия и понимания в процессе общения, прогнозировать поведение деловых партнеров, направлять их к желательному результату.

- ❖ В основе коммуникативной культуры лежат общепринятые нравственные требования к общению, неразрывно связанные с признанием неповторимости, ценности каждой личности: вежливость, корректность, тактичность, скромность, точность, предупредительность.



- ❖ **Вежливость** - это выражение уважительного отношения к другим людям, их достоинству, проявляющееся в приветствиях и пожеланиях, в интонации голоса, мимике и жестах.

- ❖ Антипод вежливости - **грубость**. Грубые взаимоотношения являются не только показателем низкой культуры, но и экономической категорией. Подсчитано, что в результате грубого обхождения работники теряют в производительности труда в среднем около 17%.



- ◆ **Корректность** - умение держать себя в рамках приличия в любых ситуациях, прежде всего, конфликтных. Особенно важно корректное поведение в спорах, в ходе которых осуществляется поиск истины, появляются новые конструктивные идеи, проверяются мнения и убеждения. Однако если спор сопровождается выпадами против оппонентов, он превращается в обычную свару.

- ❖ **Тактичность** также является одной из важных составляющих коммуникативной культуры. **Чувство такта** - это прежде всего чувство меры, чувство границ в общении, превышение которых может обидеть человека, поставить его в неловкое положение. Бестактными могут быть замечания по поводу внешнего вида или поступка, сочувствие, выраженное в присутствии других по поводу интимной стороны жизни человека и т. д.



Скромность в общении означает сдержанность в оценках, уважение вкусов, привязанностей других людей. Антиподами скромности являются высокомерие, развязность, позёрство.

❖ **Точность** также имеет большое значение для успеха деловых отношений. Без точного выполнения данных обещаний и взятых обязательств в любой форме жизнедеятельности дела вести трудно. Неточность нередко граничит с аморальным поведением - обманом, ложью.





Предупредительность - это стремление первым оказать любезность, избавить другого человека от неудобств и неприятностей.

Высокий уровень коммуникативной культуры определяется наличием у следующих ЛИЧНОСТНЫХ КАЧЕСТВ:

- ❖ **Эмпатия** - умение видеть мир глазами других, понимать его так же, как они; умение сопереживать;
- ❖ **доброжелательность** - уважение, симпатия, умение понимать людей, не одобряя их поступки, готовность поддерживать других;
- ❖ **аутентичность** - способность быть самим собой в контактах с другими людьми;



❖ **конкретность** - умение говорить о своих конкретных переживаниях, мнениях, действиях, готовность отвечать однозначно на вопросы;

❖ **ИНИЦИАТИВНОСТЬ** - способность «идти вперед», устанавливать контакты, готовность брать на себя дела в ситуации, требующей активного вмешательства, а не просто ждать, когда другие начнут что-то делать;



❖ **непосредственность** - умение говорить и действовать напрямую;

❖ **открытость** - готовность открывать другим свой внутренний мир и твердая убежденность в том, что это способствует установлению здоровых и прочных отношений с окружающими, искренность;



- ❖ **принятие чувства** - умение выразить свои чувства и готовность принимать эмоциональную экспрессию со стороны других;
- ❖ **самопознание** - исследовательское отношение к собственной жизни и поведению, готовность принимать от людей любую информацию о том, как они воспринимают тебя, но при этом быть автором самооценки.

Человек начинает лучше понимать других, если познаёт следующие аспекты собственной ЛИЧНОСТИ:

- ❖ собственные потребности и ценностные ориентации, технику личной работы;
- ❖ свои перцептивные умения, т.е. способность воспринимать окружающее без субъективных искажений, без проявления стойких предубеждений в отношении тех или иных проблем, личностей, социальных групп;
- ❖ готовность воспринимать новое во внешней среде;
- ❖ свои возможности;
- ❖ свои чувства и психические состояния в связи с воздействием факторов внешней среды.

- ❖ Причиной неспособности к настоящим взаимоотношениям является то, что все люди находятся в своём собственном силовом поле, со своими эмоциями, своими теориями, своим прошлым опытом – и возникает противопоставление, которое не осознаётся.
- ❖ Во взаимоотношениях между двумя (или более) людьми важно не то, кто они есть, а то, способны ли они войти в поле взаимоотношений.



Повышение уровня коммуникативной культуры должно быть направлено на развитие следующих социально-психологических умений:

- ❖ психологически верно и ситуативно обусловленно вступать в общение;
- ❖ поддерживать общение, стимулировать активность партнера;
- ❖ психологически точно определять «точку» завершения общения;
- ❖ максимально использовать социально-психологические характеристики коммуникативной ситуации, в рамках которой разворачивается общение;

- ❖ прогнозировать реакции партнеров на собственные действия;
- ❖ психологически настраиваться на эмоциональный тон собеседника;
- ❖ формировать и «управлять» социально-психологическим настроением партнера по общению;
- ❖ преодолевать психологические барьеры в общении;
- ❖ снимать излишнее напряжение;
- ❖ психологически и физически «соответствовать» собеседнику (конгруэнтное общение);
- ❖ адекватно ситуации выбирать жесты, позы, ритм своего поведения;
- ❖ мобилизовываться на достижение поставленной коммуникативной задачи.

Не менее важными составляющими коммуникативной культуры являются знания, умения и навыки, относящиеся к речевой деятельности, т. е. культура речи. В речевой деятельности можно выделить три стороны:

содержательную, выразительную и побудительную.

- ❖ **Содержательная сторона** речи характеризуется богатством, значительностью и доказательностью мыслей.
- ❖ **Выразительность речи** связана с её эмоциональной окрашенностью: речь может быть яркой, образной, энергичной или, наоборот, сухой, вялой, тусклой.
- ❖ **Побудительная сторона** речевой деятельности состоит во влиянии её на мысли, чувства и волю слушателя. От уровня речевой культуры, охватывающей содержательную, выразительную и побудительную стороны, зависит степень восприятия речи слушателями.

Основные показатели культуры речи в деловом общении:

- ❖ **словарный состав** (исключаются оскорбляющие слух (нецензурные), жаргонные слова, диалектизмы).
- ❖ **чёткость произношения;**
- ❖ **грамматика** (деловая речь требует соблюдения общих правил грамматики, а также учёта некоторых специфических отличий, в частности, центральное место в деловой речи должно быть занято существительными, а не глаголами);
- ❖ **стилистика** (к хорошему стилю речи предъявляются такие требования, как недопустимость лишних слов, правильный порядок слов, отсутствие стандартных, избитых выражений).



- ❖ Особенности развития каждой личности, уникальность её внутреннего мира и деловой среды позволяет говорить и об уникальности индивидуальной коммуникативной культуры. Важно помнить, что коммуникативная культура поддаётся развитию в процессе социально-психологического обучения.

Заключение

- **Деловое общение** - это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере. Его участники выступают в официальных статусах и ориентированы на достижение цели, конкретных задач. Специфической особенностью названного процесса является регламентированность, т.е. подчинение установленным ограничениям, которые определяются национальными и культурными традициями, профессиональными этическими принципами.

Выводы:

- ❖ 1. Этика делового общения - это учение о проявлении морали и нравственности в деловом общении, взаимоотношениях деловых партнеров.
- ❖ 2. Основные принципы деловых отношений дают конкретному сотруднику в любой организации этическую платформу для решений, поступков, действий, взаимодействий и т. п.
- ❖ 3. Принципы этики деловых отношений служат основанием для выработки каждым сотрудником любой фирмы собственной личной этической системы.
- ❖ 4. Культура устной и письменной речи часто бывает сердцевинной профессиональной этики. Важными показателями её является стиль общения, функциональная грамотность.
- ❖ 5. Улыбка и доброжелательность являются лучшими составляющими эффективной коммуникации.





ВСЕГДА ВАЖНО!

- ❖ Чтобы общение было эффективным, необходимо отбросить требования, желания или ожидания чего-то от него, просто присутствуйте в ситуации общения с определённой любознательностью, как заинтересованное лицо. Смотрите на человека как бы в первый раз, смотрите на него любознательно. Когда вы с любознательно, поле взаимоотнош расширяется.





Благодарю за внимание!

Успехов в работе!