



Процесс общения, и прежде всего делового общения — это *коммуникация*, т. е. обмен информацией, значимой для участников общения (обмен мнениями, идеями, переживаниями, соображениями, настроениями, желаниями и т. п.). Что наиболее характерно для коммуникативной стороны общения? Во-первых, содержание конкретной коммуникации может быть чрезвычайно разнообразным: от утилитарного, бытового до научного, высокоинтеллектуального. Во-вторых, именно коммуникативные способности партнеров в основном обеспечивают эффективность делового общения. В-третьих, коммуникация в деловом общении всегда значима для его участников, поскольку обмен информацией происходит не «просто так», а ради достижения каких-то целей, удовлетворения каких-то потребностей. В-четвертых, коммуникация в деловом общении — это всегда влияние, воздействие на партнера; в случае успеха коммуникации происходит изменение мыслей, чувств, отношений, представлений о мире у того, кому она адресована.

Эффективность коммуникации в деловом общении зависит от следующих факторов:

1. правильного использования средств коммуникации, т. е. коммуникативных способностей, знаний, умений и навыков (культура речи, умение задавать вопросы и оценивать ответы и др.);
2. способности осознавать и преодолевать коммуникативные барьеры

К основным средствам коммуникации в деловом общении обычно относят вербальную и невербальную. О невербальном общении мы подробно говорили в предыдущем разделе. Как бы ни были важны чувства, эмоции, отношения людей, деловое общение (но не общение близких людей) предполагает не только и не столько передачу эмоциональных состояний, сколько передачу информации. Содержание информации передается при помощи языка, т. е. принимает вербальную, или словесную, форму. При этом частично искажается смысл информации, частично происходит ее потеря. Прежде чем обсуждать теоретические аспекты вербальной коммуникации, остановимся на некоторых практических советах. Гисберт Бройниг сформулировал девять правил успешной коммуникации.

1. Создайте грамотную, понятную и не громоздкую конструкцию предложения. Длинные предложения затрудняют понимание, так как сложны и грамматически не ясны. Для их понимания партнеру нужны сосредоточенность и внимание. Кроме того, они затрудняют понимание вопроса, смысл часто теряется в придаточных предложениях.
2. Используйте короткие предложения (8—15 слов), в которых сформулирована законченная мысль. Союзы, такие как «и», «так как», «что», «но», «потому что» и др., старайтесь не употреблять. Короткие предложения всегда точны и наглядны.
3. Голос является самым сильным инструментом убеждения. Выразительность голоса воспринимается партнером не столько разумом, сколько чувством. Ваш голос вызывает симпатию или антипатию. Монотонность речи часто является причиной неудачи в деловой коммуникации.
4. Паузы прерывают поток речи. Они также выполняют психологические функции: усиливают внимание, успокаивают, подчеркивают сказанное и помогают сделать передышку.
5. Расширяйте свой активный словарь. Качество и количество словаря усиливают влияние высказывания. Пассивный словарь (слова, которые способна фиксировать память) в зависимости от уровня образования состоит из 30 - 50 тысяч слов. Активный словарь (слова, которыми пользуются при спонтанной речи) состоит из 3—12 тысяч слов.
6. Чаще используйте в речи глаголы, а не существительные. Глаголы придают высказыванию наглядность, а в существительных большей частью заложено абстрактное смысловое значение. Под словами «школа», «перо», «дом», «машина» каждый может себе представить соответствующий предмет с конкретными индивидуальными различиями. Использование же глаголов помогает формировать из неясного представления конкретную картину. Обходитесь по возможности без прилагательных — они могут быть восприняты с отличной от вас экспрессивной окраской.
7. Используйте активную, а не пассивную форму глагола В активной форме глагол становится более живым. Например: «Я пригласил его», а не «Он был мною приглашен». Пассив воздействует безлично, создает дистанцию между партнерами и несет минимальную эмоциональную нагрузку.
8. Не используйте безличные формулировки. Дистанционно и безлично действуют формулировки типа «Согласно этому можно понять, что..., равно как а приводимые большие числа. Сослагательное наклонение — «Я бы сказал..., «Я бы полагал...», «Я имел бы (был бы)...», «Я должен бы...» — не

выражает решительного поступка, а скорее создает дистанцию между собеседниками.

9. Серьезная проблема возникает тогда, когда партнер не до конца понимает или иначе истолковывает смысл слова или высказывания, который вы в них вкладываете. Значение сказанного слова партнер либо расширяет, либо сужает. Чем абстрактнее понятие, тем многозначнее его можно интерпретировать. Поэтому целесообразно уже в самом начале разговора разъяснить понятие, сообщив партнеру, что вы конкретно понимаете под ним.

Перечисленные правила подчеркивают неразрывность вербальных и невербальных характеристик процесса общения. Поговорим подробнее о вербальных способностях человека, умении говорить. Умению говорить, или ораторскому искусству, обучали еще в античности. Оно предполагает умение точно сформулировать свои мысли, излагать их доступным для собеседника языком, ориентироваться в общении на реакцию собеседника. Конечно, разговор по канонам античной риторики сейчас будет выглядеть экстравагантно, но тем не менее для успешного делового общения жизненно необходимо овладеть основами культуры речи. Речь в деловом общении направлена на то, чтобы убедить собеседника в правильности своей точки зрения и склонить к сотрудничеству.

Многое в понимании информации зависит и от того, насколько грамотно, ясно и лаконично мы излагаем свои мысли, осуществляя вербализацию. Выделяют следующие причины, затрудняющие передачу информации от одного партнера к другому:

- неточность высказывания;
- несовершенство перекодирования мыслей в слова;
- неуместное использование профессиональных терминов;
- неверное истолкование намерений собеседника;
- чрезмерное использование иностранных слов;
- неполное информирование партнера.
- быстрый темп изложения информации;
- наличие смысловых разрывов и скачков мысли;
- неполная концентрация внимания;
- не использование различных каналов восприятия,
- витиеватость мысли;
- наличие логического противоречия в тезисе;
- неадекватные интонации, мимика и жесты, не совпадающие со словами.

В деловом общении к вербальным средствам коммуникации предъявляются следующие требования:

1. *убедительность* — определяется особенностями говорящего: темпераментом и характером, логичностью, способностью преодолевать коммуникативные барьеры, уверенностью в себе, конгруэнтностью, рефлексивностью, а также самой атмосферой беседы, которая может быть благоприятной или неблагоприятной, доброжелательной или недоброжелательной;
2. *культура речевого общения* — включает прежде всего свободное владение языком и адекватное использование его вариантов: литературного языка, просторечия, профессиональной лексики, ненормативной лексики; речевая культура в деловом общении выражается в оценке уровня мышления собеседника, его жизненного опыта и в обращении к собеседнику на понятном для него языке; при деловом разговоре нужно употреблять простые, ясные и точные слова, грамотно формулировать свою мысль, недаром существует выражение «режет слух»; сплошь и рядом режет слух неправильное ударение в словах типа «начать» (вместо «начать»), «договор» (вместо «договор»), «каталог» (вместо «каталог»), «звонит» (вместо «звонит»), употребление не существующей в русском языке формы повелительного наклонения «ложите»;
3. *диалогичность*, т. е. ориентированность не на себя, а на собеседника и интересы дела; если в общении мы ориентированы на себя, а не на собеседника,, то мы: не организуем свои мысли перед тем, как их высказываем, а говорим спонтанно, надеясь, точнее требуя, чтобы другие «поспели» за нами; из-за небрежности или неуверенности не выражаем свои мысли точно, поэтому они приобретают двусмысленность; говорим слишком долго, так что слушатель к концу нашего высказывания уже не помнит, что было вначале; продолжаем говорить, даже не замечая, реагирует слушатель или нет; высказывания без ориентации на собеседника носят форму монолога; сумма потерь информации при монологическом общении может достигать 50%, а в некоторых случаях — и 80% от объема исходной информации.

Наиболее эффективной формой общения является диалог, в основе которого лежит умение задавать вопросы и оценивать, понимать ответы.