

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ: ОШИБКИ КОММУНИКАЦИИ

А. В. Кострицкая, студентка II курса направления «Экономика» Саранского кооперативного института (филиала) автономной некоммерческой образовательной организации высшего образования Центросоюза Российской Федерации «Российский университет кооперации»

Научный руководитель: **Т. П. Малявина**, доктор педагогических наук, доцент, профессор кафедры гуманитарных дисциплин и иностранных языков Саранского кооперативного института (филиала) автономной некоммерческой образовательной организации высшего образования Центросоюза Российской Федерации «Российский университет кооперации»

Рассматриваются проблемы делового общения в контексте ошибок коммуникации.

Ключевые слова: деловое общение, коммуникативные технологии, деловая речь.

В конце XX – начале XXI века в связи с расширением и осложнением социальной деятельности человека появляются новые исследования в области эффективных коммуникативных технологий, направленных на совершенствование общения и, в первую очередь, – общения делового.

Акцентированное внимание со стороны ученых к исследованию феномена «деловое общение» / «деловая речь» обусловлено современным состоянием социальной деятельности, выявлением значения ее результатов в связи с глобальными проблемами современного мира. В последнее время проблемы данного общения приобретают особую как теоретическую, так и практическую значимость в связи с необходимостью усовершенствования организаторской и управленческой стратегии, расширением связей с общественностью, распространением услуг во всех их видах и формах.

Под деловым общением понимается *общение, обеспечивающее успех какого-либо общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, направленное на реализацию значимых для них целей.* Такое общение способствует установлению и развитию отношений сотрудничества и

партнёрства между коллегами по работе, руководителями и подчинёнными, партнёрами, соперниками и конкурентами.

Общеизвестно, что деловая речь – это форма общения на основе определённых правил (речевого этикета) посредством языковых конструкций. В современном мире речь (в том числе и деловая) играет огромную роль в жизнедеятельности любого человека: с её помощью мы познаем окружающий мир, передаем свои знания и опыт друг другу, осуществляем деловое взаимодействие. Как правило, целью данного вида общения является достижение конкретного результата, решение определенной задачи.

Успешность делового общения зависит от умения налаживать контакт с одним человеком или с целой аудиторией. К сожалению, не все знают правила успешной коммуникации и допускают типичные ошибки. Ошибки такого рода могут привести к неприятным последствиям, особенно в деловом общении, и при этом могут существенно повредить вашей карьере. Далее предлагаем рассмотреть подробнее ошибки общения.

Первой ошибкой, по нашему мнению, является *неумение слушать*. Умение слушать и слышать в деловом общении часто бывает намного важнее умения говорить. Отметим, что это не наследственная характеристика, а навык, который необходимо изучать и тренировать, чтобы впоследствии научиться общаться максимально эффективно.

При неумении слушать, информация может быть недопонята, а затем извращена, могут быть пропущены важные указания или советы. Плохое умение слушать может также снизить возможность толково объяснить задачу или урегулировать конфликт в коллективе.

Вторая ошибка – *затянувшаяся пауза*. Общеизвестно, какую неловкость испытывает каждый в ситуации, когда необходимо продолжить общение, а говорить уже не о чем: все обычные темы исчерпаны. Главное – не теряться и не дать повиснуть долгой, неловкой паузе, потому что потом наладить контакт будет намного сложнее. Можно поговорить о том, что вызывает интерес у вас обоих, а для этого следует хорошо изучить интересы собеседника.

Третьей ошибкой можно считать *чрезмерную активность* собеседника. Если начать засыпать рассказчика вопросами, то разговор становится похожим на допрос. Более того, назойливыми вопросами можно сбить собеседника с мысли и увести разговор в сторону. Подобная стратегия поведения никак не способствует успешной коммуникации.

Следующая, четвертая ошибка – угрюмое или сердитое выражение лица. В этой связи нельзя не вспомнить поговорку: «с улыбкой все становится краше». А если дело касается делового разговора, то поговорка верна вдвойне: улыбка не только облегчает установление контакта, но и помогает привлекать и удерживать внимание окружающих. Кроме того, улыбка способствует быстрому урегулированию споров и конфликтов.

Немаловажной представляется и такая ошибка, как монотонность речи или интонационный монотон. Иногда бывает не столь важно, *что* вы говорите, а *как* вы это делаете. Если в процессе деловой беседы руководитель меняет интонацию, сопровождает речь жестами, то его информация будет адекватно воспринята сотрудниками.

Есть еще одна ошибка в деловом общении, как правило, свидетельствующая о невысоком уровне культуры человека: это – привычка *перебивать* других. Каждый участник разговора должен иметь возможность спокойно высказать свою мысль. Не следует перебивать говорящего, чтобы перетянуть внимание на свою персону. Необходимо овладеть умением находить баланс между тем, чтобы говорить, и тем, чтобы слушать, что является одним из принципов эффективного общения.

В деловом общении важно понимание интересов аудитории, что поможет сделать общение с сотрудниками наиболее эффективным. Прежде чем приступать к общению с аудиторией (независимо от ее размера: выступление в конференц-зале или общение с двумя работниками), необходимо определить цель этого общения. Также необходимо точно определить предмет речи (тему) и обязательно ясно представлять себе, что от вас хотят услышать коллеги,

какие вопросы или возражения могут последовать. Готовность к ответам на вопросы дает возможность наладить полноценное общение в деловом ключе.

Подводя итог, следует отметить, что принципы делового общения заключаются как в знании теории делового взаимодействия, так и умениях в области культуры и этики речевого поведения, поскольку хорошие ораторы, обладающие навыками общения, становятся весьма успешными в профессиональной сфере.