

Н. Н. Алешкевич (г. Минск)

ЭФФЕКТИВНОСТЬ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ: ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ АСПЕКТ

Деловая коммуникация – сложный, многоступенчатый процесс, характеризующийся четкой регламентацией деятельности участников коммуникации. Особенность деловой коммуникации заключается в детерминированности и алгоритмизации всех этапов процесса общения. Данный тип общения присущ самым разным сферам деятельности в современном обществе.

Понятие деловой коммуникации, как и любое другое понятие сферы бизнеса, тесно связано с термином «эффективность». Эффективная коммуникация, как известно, является важным этапом на пути к успеху в бизнесе, поскольку эффективное общение в контексте делового является не чем иным, как результативным убеждением. Трудно найти вид деловой активности, в которой результативное убеждение было бы невыгодно, а есть сферы, в которых оно просто необходимо. В первую очередь, это область деловых контактов, включающая отношения между людьми, а также сфера продаж, управление персоналом, маркетинг.

Для деловых людей искусство общения является важной профессиональной чертой, где главным средством реализации задач выступает коммуникация. И, следовательно, от уровня развития у них коммуникативных способностей во многом зависит эффективность их деятельности. В современных условиях, когда демократизация пронизывает все стороны нашей жизни, требования к деловой коммуникации возрастают. Деловое общение, как объясняет С.И. Ожегов, – это «общение, относящееся к общественной, служебной деятельности, к работе».

Содержание деловой коммуникации определяется потребностями в совместной деятельности, которая предполагает согласованность действий, понимание и принятие каждым ее участником целей, задач и специфики этой деятельности, своей роли и своих возможностей в контексте ее реализации. Именно воздействие говорящего на окружающих с тем, чтобы сделать собеседников в каких-то проявлениях близкими себе, склонить их к определенным действиям и поступкам, изменить их мнения и взгляды, и становится главной целью делового общения. При этом следует учитывать индивидуально-психологические особенности личности в межличностной коммуникации.

Важно отметить, что стремление говорящего воздействовать на людей, является хоть и главной, но не единственной целью деловой коммуникации. Деловая коммуникация особенно служит задаче установления психологической потребности в сопереживании, желании быть понятым, оцененным, а также необходимости выражения своего сочувствия и расположения. Это обстоятельство важно иметь в виду при деловом общении

руководителя с подчиненными, где в процессе коммуникации руководитель познает интересы подчиненных, мотивы их поведения, что создает предпосылки для повышения эффективности управленческой деятельности.

Рассмотрев профессионально смоделированные ситуации делового общения, представленные на одном из образовательных Интернет порталов, можно сделать вывод, что в реальных ситуациях межличностного общения участники деловой коммуникации сталкиваются с взаимодействием вербальной и невербальной сторон общения, суть которого сводится к установлению соответствия и несоответствия средств вербальной и невербальной коммуникации.

Соответствие невербальной стороны общения вербальной можно считать идеалом общения, едва недостижимым, в то время как несоответствие невербальных средств выражения вербальным указывает на неискренность говорящего или его преднамеренное желание ввести партнёра по коммуникации в заблуждение. Например, задумывая ложь, участники зачастую обдумывают лишь слова, но не невербальную сторону общения. Однако для наблюдательного участника ситуации общения и особенно для наблюдающего за ситуацией со стороны именно невербальные средства являются предательскими по отношению к тому, кто прибегает ко лжи. Лгать, как известно, трудно в глаза, но очень легко по телефону. Конечно же, следует понимать, что неискренность и ложь – не одно и то же, не говоря уже о том, что бывает и «благородная ложь». Неискренностью может быть попытка скрыть эмоции, переполняющие человека или попытка скрыть опасение или беспокойство.

Что касается деловой коммуникации, то, поскольку она является прежде всего убеждением, а не повествованием, важность умения распознавать несоответствие невербальных средств коммуникации и речи является огромной. Рассмотренные ситуации доказывают, что эффективное коммуникация – это коммуникация, участники которой знают и умеют применять всё разнообразие приёмов вербального и невербального общения, а также анализировать психофизиологические особенности человека для повышения эффективности бизнес-процессов и достижения желаемого результата.

Е. С. Астапкина, А. А. Баркович (*г. Минск*)

ТРАСЯНКА КАК КУЛЬТУРОЛЕКТ

Можно предположить, что сосуществование параллельных форм и вариантов белорусского языка – особенно в контексте Интернета, – безусловно, подталкивает значительную часть жителей Беларуси к использованию английского, польского и, естественно, русского языков. Функционирование русской речи не первое столетие остается актуальным