**ТЕМА 1.**  **ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ:**

**ТЕОРИЯ, СТРУКТУРА, СПЕЦИФИКА**

Термин «деловое общение» нередко употребляется как синоним термина «деловая коммуникация». Оба термина, несомненно, являются равноправными и могут употребляться в одинаковом контексте, однако между ними существуют некоторые отличия.

**Деловая коммуникация** – это процесс взаимодействия деловых партнёров, направленный на организацию и оптимизацию того или иного вида предметной деятельности: производственной, научной, сервисной и т.д.

**Деловое общение** – это такой процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен деятельностью, информацией и опытом.

**Цель делового общения** – постановка определённых профессиональных целей и конкретных задач. Общение как взаимодействие предполагает, что люди устанавливают контакт друг с другом, обмениваются определённой информацией для того, чтобы строить совместную деятельность, сотрудничество.

**Предметом общения** в деловой коммуникации является совместная деятельность (общее дело), а партнёр по общению всегда выступает как личность, значимая для другого. Продуктивное сотрудничество, сближение целей и позиций, улучшение партнерских отношений – **основные задачи** деловой коммуникации.

Не менее важный компонент делового общения – **совместная деятельность, или деятельность по обмену опытом и информацией.** В совместной деятельности можно выделить ряд обязательных элементов: *единая цель; общность мотивов, побуждающая индивидов к совместной деятельности; взаимосвязанность участников; наличие единого пространства и времени выполнения индивидуальных действий; разделение единого процесса деятельности на отдельные функции и их распределение между участниками; координация индивидуальных действий, необходимость управления ими.*

Чтобы общение как взаимодействие происходило успешно, оно должно состоять из **следующих этапов**:

* установка контакта (знакомство) – предполагает понимание другого человека, представление себя другому человеку;
* ориентировка в ситуации общения, осмысление происходящего, выдерживание паузы;
* обсуждение интересующей проблемы;
* решение проблемы;
* завершение контакта (выход из него).

Таким образом, 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 следующими компонентами:

* тип делового общения;
* форма делового общения;
* степень официальности;
* конкретные цели и задачи, стоящие перед общающимися;
* национально - культурные традиции;
* общественные нормы поведения.

Общим правилом делового взаимодействия считается **соблюдение формально - ролевых принципов взаимодействия с учетом должностных ролей, прав и функциональных обязанностей.** При этом необходимо придерживаться субординации и делового этикета.

**Деловой этикет,** его основные функции:

– формирование правил, способствующих взаимопониманию людей;

- функция удобства, т.е. **ДЭ** позволяет делать общение целесообразным и практичным.

Деловое взаимодействие осуществляется в специфической среде, где отношения подчинения, зависимости, неравенства закреплены между подразделениями и сотрудниками в соответствии с **иерархичностью построения организации.**

Как следствие, возникает **проблема эффективности обратной связи,** передачи полной и точной информации по уровням иерархической пирамиды.

С учётом особенностей служебно - деловой коммуникации, **необходимо письменно фиксировать распоряжения, решения, приказы и признать обратную связь важнейшим средством повышения эффективности делового взаимодействия.**

 Существует ряд важнейших условий - принципов формирования эффективной деловой коммуникации. Среди них - **мотивация и сработанность.**

 В связи с принципом мотивации, к примеру, реализуемом в деловой коммуникации, можно утверждать, что взаимозависимость всех участников деловой коммуникации крайне важна и в достижении конечного результата, и при реализации личных намерений.

Итогом продуктивного взаимодействия становится своего рода **унификация** представлений у участников деятельности.

**Сработанность** – это согласованность в работе между участниками совместной деятельности, поэтому еще одним принципом делового общения является совместимость и сработанность членов коллектива (целостность коллективного субъекта) как условие совместной деятельности.

Деловая коммуникация может трактоваться в узком смысле как деятельность, предполагающая достижение определённых интересов, целей в профессиональной сфере бизнеса, в более широком смысле – как взаимодействие людей в деловой сфере жизнедеятельности человека. Служебные контакты должны строиться на партнерских началах, исходить из взаимных запросов и потребностей, из интересов дела. Бесспорно, такое сотрудничество повышает трудовую и творческую активность, является важным фактором технологического процесса производства, бизнеса.

Значительную часть делового общения занимает служебное общение, т.е. взаимодействие людей, осуществляемое в рабочее время, в стенах организации.

Этот вид делового взаимодействия называется **корпоративным общением** и имеет свои специфические черты.

**Деловое корпоративное общение** так же, как любое другое деловое взаимодействие, подчинено конвенциональным ограничениям, т.е. требует соблюдения правовых, социальных норм, правил внутреннего распорядка, традиций организации и пр.

Можно выделить следующие **принципы** корпоративного общения:

* принцип создания условий для выявления творческого потенциала и профессиональных знаний личности;
* принцип полномочий и ответственности;
* принцип поощрения и наказания;
* принцип рационального использования рабочего времени.

Соблюдение этих принципов невозможно без применения коммуникативных техник общения, степень владения которыми является главным критерием профессиональной пригодности руководителя.

**Руководитель должен:**

* владеть навыками, приёмами, тактиками и стратегией общения;
* уметь организовывать общение;
* уметь формулировать цели и задачи общения;
* быть способным разбирать жалобы и заявления;
* уметь вести переговоры, управлять деловым совещанием;
* быть готовым предупреждать конфликты и разрешать их;
* уметь доказывать и обосновывать, аргументировать и убеждать, достигать согласия, вести беседу, дискуссию, диалог, спор;
* обладать способностью осуществлять психотерапию, снимать стресс, чувство страха у собеседника, управлять его поведением.

Корпоративное общение можно условно разделить на **прямое (непосредственный контакт)** и **косвенное (между партнерами существует пространственно-временн*а*я дистанция)**. Прямое деловое общение обладает большей результативностью, силой эмоционального воздействия и внушения, чем косвенное.

**Главные функции корпоративного общения:**

* организация совместной деятельности;
* формирование и развитие межличностных отношений;
* познание людьми друг друга.

**Культура деловой (корпоративной) коммуникации** способствует установлению и развитию отношений сотрудничества и партнёрства между коллегами, руководителями и подчинёнными, партнёрами и конкурентами, во многом определяя эффективность этих отношений: будут ли они успешно реализовываться в интересах партнёров или же станут малосодержательными, неэффективными, а то и совсем прекратятся, если партнёры не найдут взаимопонимания.

**На основании различных критериев деловая коммуникация делится на следующие виды:**

* устная и письменная деловая коммуникация (с точки зрения формы речи);
* диалогическая и монологическая деловая коммуникация (с точки зрения однонаправленности / двунаправленности речи между субъектами коммуникации);
* межличностная и публичная деловая коммуникация (с точки зрения количества участников общения);
* непосредственная и опосредованная деловая коммуникация (с точки зрения отсутствия / наличия опосредующего аппарата);
* контактная и дистантная деловая коммуникация (с точки зрения положения коммуникантов в пространстве).

**По содержанию деловое общение может быть разделено на следующие виды:**

* материальное – обмен предметами и продуктами деятельности;
* когнитивное – обмен знаниями;
* мотивационное – обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями;
* деятельностное – обмен действиями, операциями, умениями, навыками.

**На основании средств общения возможно деление на такие 4 вида:**

1. непосредственное общение – общение, осуществляемое с помощью естественных органов, данных живому существу: руки, голова, туловище, голосовые связки и т.д.;
2. опосредованное общение – общение, связанное с использованием специальных средств и орудий;
3. прямое общение предполагает личные контакты и непосредственное восприятие друг другом общающихся людей в самом акте общения;
4. косвенное общение осуществляется через посредников, которыми могут выступать другие люди.

Общепринятыми формами деловой коммуникации являются деловые беседы, совещания, собрания, переговоры, конференции, разнообразные деловые встречи. Развитие рыночных отношений в нашей стране, интенсификация, наблюдающаяся на всех уровнях предпринимательской коммуникации вследствие эволюции в сфере информатики, – все это порождает необходимость быстрого и беспрепятственного распространения деловой информации, а значит, организации и проведения инновационных форм делового общения, таких как презентации, «круглые столы», пресс-конференции, собрания акционеров, брифинги, выставки, ярмарки новых товаров. Владение всеми перечисленными жанрами делового общения входит в профессиональную компетенцию менеджера, руководителя.