



# Коммуникативная культура делового общения



«Тому, кто не умеет ладить с людьми,  
нельзя заниматься бизнесом, потому что  
именно люди нас окружают...»

Ли Якокка



Понятие **«коммуникация»** (от латинского *communico* - соединять, сообщать), обозначает процесс межличностного и межгруппового общения.



Это понятие появилось в научной литературе в начале XX века. В то время, когда активно развивались новые средства общения между людьми - телеграф, радио и телефон, когда впервые в истории человечества появилась возможность быстро передавать любые сообщения на огромные расстояния и эффективно общаться отдельным личностям и малым и большими группами населения, когда отмечался всплеск интереса исследователей к коммуникативному аспекту общения, самому процессу коммуникации.



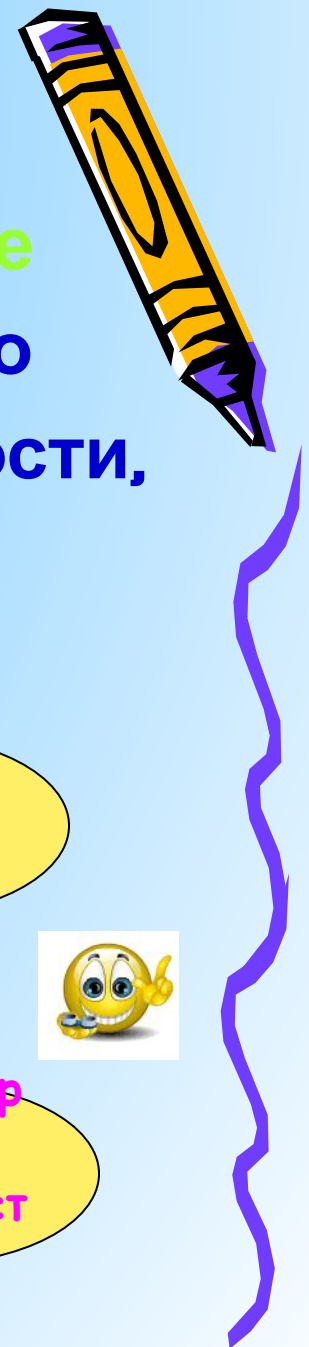
• «Сердце, воображение и разум — вот та среда, где зарождается то, что мы называем культурой...».

К.Г.Паустовский

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



В основе коммуникативной культуры  
лежат **общепринятые нравственные  
требования к общению**, неразрывно  
связанные с признанием неповторимости,  
ценности каждой личности:



# Нравственные требования к общению



**Вежливость** —  
это выражение  
уважительного  
отношения к другим  
людям, их достоинству,

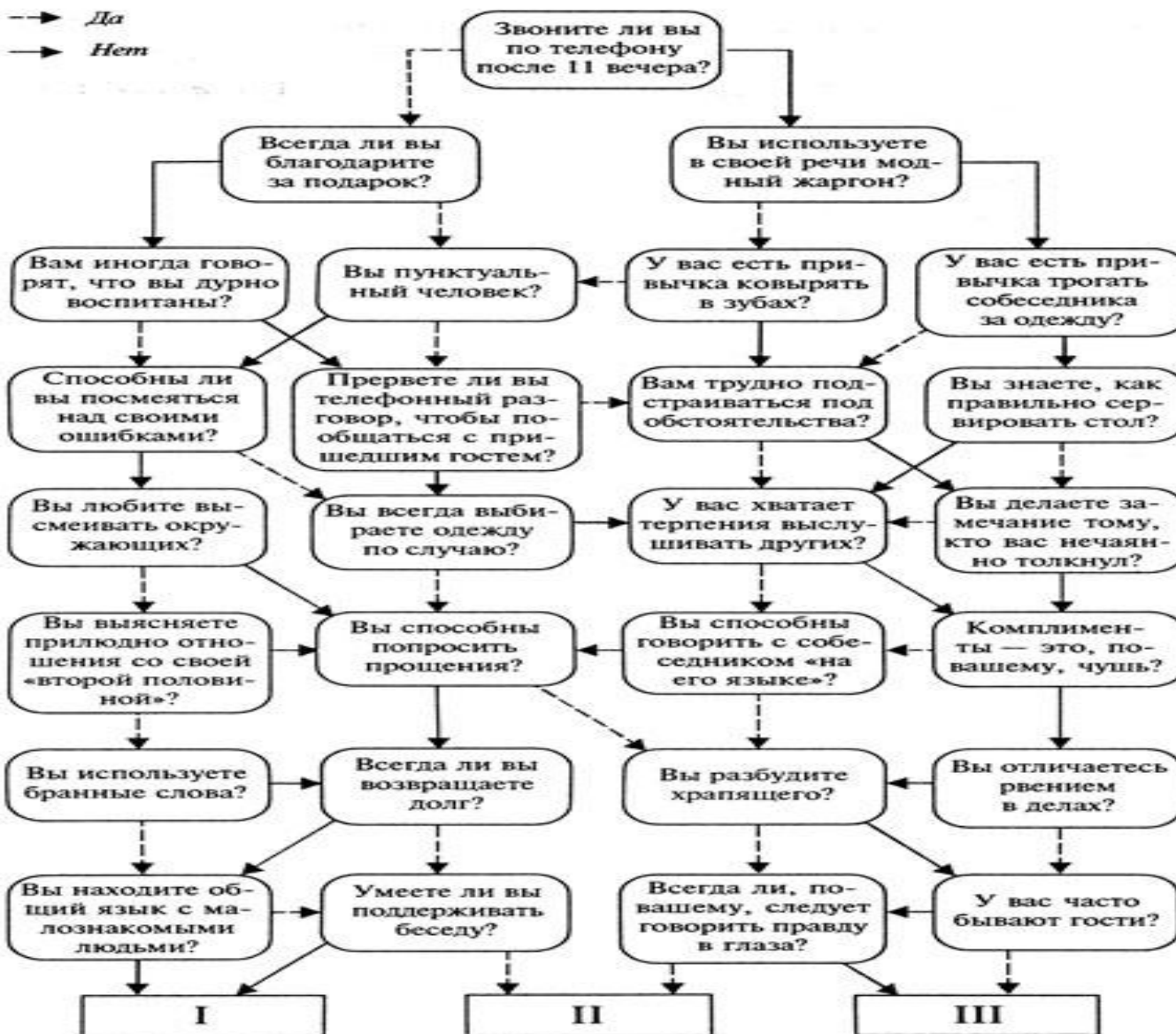
проявляющееся в приветствиях и пожеланиях,  
в **интонации голоса**, **мимике** и **жестах**.

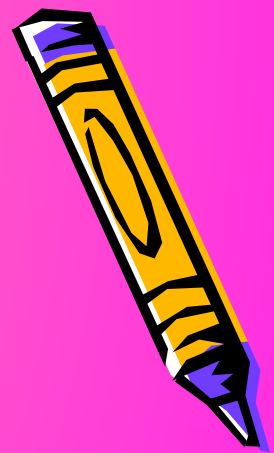
**Антипод вежливости** — **грубость**.

**Грубые взаимоотношения** являются  
не только показателем низкой  
культуры, но и экономической  
категорией.



# Тест на вежливость. Проверим себя.





**Тип I.** Ваши манеры далеки от совершенства, но это не мешает вам чувствовать себя комфортно, хотя порой и порождает конфликты с окружающими. Советуем вам сохранить хотя бы то малое, что вы имеете, а еще лучше – развить в себе качества, которые будут облегчать вам общение с людьми.



**Тип II.** Вы достаточно воспитанный человек и способны ориентироваться практически в любой ситуации, хотя любите привлекать к себе внимание окружающих некоторой экстравагантностью, не учитывая того, что многих это может раздражать.



**Тип III.** В своем поведении вы учитываете пожелания общества и потому можете быть человеком, приятным во всех отношениях. К вам наверняка тянутся люди, и вы можете добиваться от них всего, чего вам захочется.

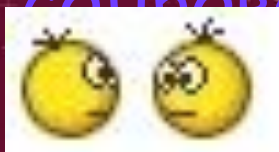




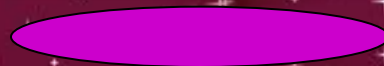
**Корректность** — умение держать себя в рамках приличия в любых ситуациях, прежде всего, конфликтных.

Особенно важно корректное поведение в спорах, когда появляются новые конструктивные идеи, проверяются мнения и убеждения.

Однако если спор сопровождается



выпадами против оппонентов, он превращается в обычную свару.

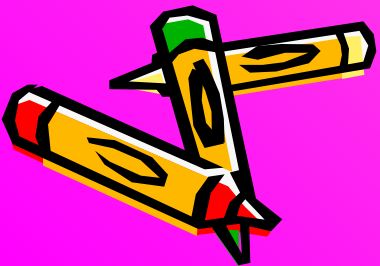


**Скромность** в общении означает сдержанность в оценках, уважение вкусов, привязанностей других людей.



Антиподами скромности являются:

- ☺ **высокомерие,**
- ☺ **развязность,**
- ☺ **позерство.**





«Тактичный человек никогда не подаст вида,  
что заметил допущенную им бестактность...»

Веслав Брудзиньский



**Тактичность** — также одно 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.





**Точность** также имеет большое значение для успеха в деловых отношениях.



Без точного выполнения данных обещаний и взятых обязательств в любой форме жизнедеятельности дела вести трудно!

Неточность нередко граничит с аморальным поведением:  
обманом  
ложью.

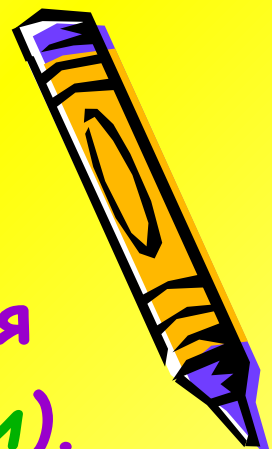




**Предупредительность** — это стремление первым оказать любезность избавить другого человека от неудобств и неприятностей.



Не менее важными составляющими коммуникативной культуры являются знания, умения и навыки, относящиеся к речевой деятельности (культура речи).



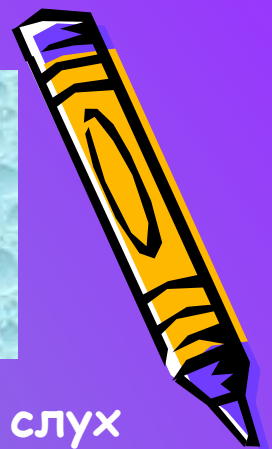
В речевой деятельности выделяют

три стороны речи:

- ◆ **содержательную,**
- ◆ **выразительную**
- ◆ **побудительную.**



# ПОКАЗАТЕЛЯМИ КУЛЬТУРЫ РЕЧИ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ ЯВЛЯЮТСЯ:



- ☺ словарный состав (исключаются оскорбляющие слух (нецензурные), жаргонные слова, диалектизмы);
- ☺ словарный запас (чем он богаче, тем ярче, выразительнее, разнообразнее речь, тем меньше она утомляет слушателей, тем больше впечатляет, запоминается и увлекает);
- ☺ произношение (нормой современного произношения в русском языке является старомосковский диалект);
- ☺ грамматика (деловая речь требует соблюдения общих правил грамматики, а также учета 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).





# Человек с высоким уровнем коммуникативной культуры обладает:



- **ЭМПАТИЕЙ** — умением видеть мир глазами других, понимать его также, как они;
- **ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬЮ** — уважением, симпатией, умением понимать людей, не одобряя их поступки, готовностью поддерживать других;
- **АУТЕНЧИЧНОСТЬЮ** — способностью быть самим собой в контактах с другими людьми;
- **КОНКРЕТНОСТЬЮ** — умением говорить о своих конкретных переживаниях, мнениях, действиях, готовностью отвечать однозначно на вопросы;
- **ИНИЦИАТИВНОСТЬЮ** — способностью «идти вперед», устанавливать контакты, готовностью братья за какие-то дела в ситуации, требующей активного вмешательства, а не просто ждать, когда другие начнут что-то делать;
- **НЕПОСРЕДСТВЕННОСТЬЮ** — умением говорить и действовать напрямую;
- **ОТКРЫТОСТЬЮ** — готовностью открывать другим свой внутренний мир и твердой убежденностью в том, что это способствует установлению здоровых и прочных отношений с окружающими, искренностью;
- **ВОСПРИИМЧИВОСТЬЮ** — умением выражать свои чувства и готовностью принимать эмоциональную экспрессию со стороны других;
- **ЛЮБОЗНАТЕЛЬНОСТЬЮ** — исследовательским отношением к собственной жизни и поведению, готовностью принимать от людей любую информацию о том, как они воспринимают тебя, но при этом быть автором самооценки.







# А ты знаешь, что...



- Особенности развития каждой личности, уникальность ее внутреннего мира и деловой среды позволяют говорить и об уникальности индивидуальной **коммуникативной культуры.**
- Коммуникативная культура поддается развитию в процессе социально-психологического обучения.

