

ИСКУССТВО ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Во 2-й пол. XX в. развитие техногенной цивилизации, определяющей стратегии социодинамики современных обществ, процесс глобализации и глобальные кризисы поставили под сомнение прежние идеалы, ценности и цели социального развития. Сейчас в мире идет поиск форм коммуникации, который осуществляется в различных областях человеческой культуры.

Коммуникация может быть определена как процесс обмена информацией. В процессе коммуникации наиболее важную роль играет выбор каналов и способов обмена информацией, так как они необходимы для возникновения эффективной обратной связи между участниками коммуникации.

Каналы коммуникации в бизнесе могут быть официальными и неофициальными. Официальная коммуникация осуществляется в сфере бизнеса через распоряжения, поступающие служащим от руководителей. Традиционные организации выбирают иерархическую схему обмена информацией: сообщение поступает к подчиненным «сверху», в то время как в современной теории бизнеса приветствуется большая свобода в процессе коммуникации («сверху» и «снизу» по уровням организации).

Неофициальная коммуникация относится к актам обмена информацией, осуществляемым по строго установленным правилам. Однако практичный и проницательный руководитель должен уметь использовать неофициальную коммуникацию как средство распространения среди служащих спорных идей или подготовки подчиненных к хорошим или весьма неприятным новостям.

Способы обмена информацией

Существует три способа коммуникации: письменная, устная и «лицом-к-лицу».

Письменная коммуникация, например бизнес-контракты, годовые отчеты и пресс-коммунике, полезна в ситуациях, где постоянно требуется запись каких-либо событий, а адресату и адресанту необходима информация в письменном виде.

Устную коммуникацию легче подготовить и получить, а ответ может последовать мгновенно. Сложные вопросы можно эффективно решить при встрече или по телефону, а также можно оставить для адресанта голосовое сообщение.

Коммуникация «лицом-к-лицу» имеет место в ситуациях, когда адресат и адресант находятся в одном и том же физическом пространстве. Встречи (где не только позволена, но и поощряется обратная связь) и брифинги (где нет непосредственной обратной связи) могут осуществ-

вляться и при помощи устной коммуникации, но особой ценностью обладают видеоматериалы, презентации и «язык тела», что является prerogative коммуникации «лицом-к-лицу».

Обратная связь и препятствия для коммуникации

Но в выборе способа коммуникации важную роль могут играть и другие факторы, не только цена и скорость распространения информации. Такими факторами могут стать обратная связь и препятствия для коммуникации.

Обратная связь является решающей, если нужно принять наиболее выгодное решение и если участнику коммуникации нужно извлечь урок из своих заблуждений или серьезных ошибок. Препятствия для коммуникации возникают тогда, когда сообщение по каким-то причинам становится непонятным. Этими препятствиями могут быть плохой почерк, неясное произношение, использование жаргонной или специальной лексики, которая является непонятной для адресанта.

Коммуникативная технология

Бизнес-среда XXI в. часто определяется как структура, основанная на знаниях. Усовершенствованные технологии позволяют быстрее передавать более сложные знания при помощи факсов, мобильных телефонов, Интернета, голосовой почты и видеоаппаратуры. Однако здесь имеет место и ряд проблем. Сотрудники могут получать свыше 100 электронных сообщений в день, что сокращает время на изучение наиболее важных вопросов. Использование мобильных телефонов и голосовой почты может заменить непосредственные контакты участников коммуникации, и как результат — возникает ощущение изолированности и снижение мотивации сотрудников.

Все это вынуждает бизнес-организации устанавливать базовые правила использования средств и способов коммуникации. Эффективность, цена и удобство — ключевые факторы, которые необходимо принять во внимание. Успешной организацией может стать лишь та, где уже существующие методы сочетаются, а не заменяются новыми, появляющимися в сфере технологий. А умение их сочетать — это великое искусство.

*Е.В. Чвей,
Т.А. Мазурук
БГЭУ (Минск)*

Беларускі дзяржаўны эканамічны ўніверсітэт. Бібліятэка.

Белорусский государственный экономический университет. Библиотека
Belarus State Economic University. Library.

<http://www.bseu.by>

В процессе обучения ситуациям делового общения целесообразно сочетать и выстраивать языковую компетенцию, профессиональные