

УДК 316.6

КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И НОРМЫ ЭТИКЕТА

Шумакова К.М.,

магистрант,

БГПУ им.М.Акмиллы,

Россия, г.Уфа

Аннотация

В данном исследовании анализируются особенности ведения делового общения с точки зрения таких его составляющих, как культура, этикет. Описываются формы делового общения и составляющие культуры делового общения. Раскрываются особенности понятия «этикет» и место данного понятия в построении делового общения. В конце работы сформулирован вывод о том, что нормы этикета в деловом общении – это часть культуры данного общения.

Ключевые слова: деловое общение, культура делового общения, этикет, культура речи, нормы этикета.

CULTURE OF BUSINESS COMMUNICATION AND LABEL RATES

Shumakova K.M.,

undergraduate,

Bashkir State Pedagogical University named after M.Akmulla,

Russia, Ufa

Annotation

This research analyzes the features of conducting business communication in terms of its components such as culture, etiquette. The forms of business communication and the components of the culture of business communication are described. Features of

the concept of “etiquette” and the place of this concept in the construction of business communication are revealed. At the end of the work, a conclusion is formulated.

Keywords: business communication, business communication culture, etiquette, speech culture, etiquette standards

В современном мире все большее значение приобретает общение, как процесс обмена знаниями, опытом, информацией. Сегодняшний уровень глобализации диктует свои правила построения общения, основанные на понимании культуры, этики и менталитета участвующих в создании и построении данного процесса. В первую очередь это актуально для деловой сферы, так как именно в этой сфере труднее всего прощают ошибки, неточности, не знания каких-либо особенностей. От грамотно построенного делового общения зависят не только финансовые составляющие, но и репутация как персоны, так и компании, а иногда и целой страны.

Как отмечает Н.Н. Казиева: «В деловом мире принят свой определенный этикет, который проявляется в культуре делового общения» [4].

Данная культура включает в себя культуру речи, форму соответствующего ситуации поведения, невербальную и психологическую составляющие. Также деловое общение классифицируется в зависимости от ситуации на:

1. Деловое общение во время совещания (построение общения между коллегами, а также между сотрудниками и руководителем).

2. Деловое общение во время переговоров (особенности построения общения во время переговоров зависит от многих факторов, к примеру, от формата переговоров, от изначальных целей и психологического настроения участников и т.д.).

3. Деловое общение во время телефонной беседы, а также деловая переписка.

4. Общение во время публичного выступления (к примеру, во время проведения брифинга или пресс-конференции, общения с журналистами и т.д.).

5. Спор. Учитывая эмоциональный накал, который часто присутствует при таком виде общения, очень важно высказывать свое мнение культурно и соблюдая правила этикета.

При этом деловое общение начинается с первых мгновений встречи, хотя правильнее такое общение назвать невербальным, которое реализуется посредством жестов, мимики, цвета, имиджа партнера по общению. Через такую форму общения мы воспринимаем до 80% информации.

В деловом общении существует целый ряд важнейших жестов, к примеру, когда собеседник соединяет кисти рук кончиками пальцев, но ладони не соприкасаются – это жест уверенности в себе. При этом, когда ерзает на стуле или прижимает к бокам вплотную локти – наоборот неуверенность.

Такая составляющая как речевая культура, также является весьма важной для реализации делового общения. Речевая культура в деловом общении состоит из:

1. Богатого словарного запаса участников беседы.
2. Состава речи реализаторов общения.
3. Грамотности, в том числе в построении фраз и предложений, особенно, если деловое общение идет в формате диалога культур и наций.
4. Произношения и интонации.
5. Невербальной составляющей, которая была описана выше [6].

Так же важную роль на этом этапе делового общения играет манеры поведения, которые подразумевают соблюдение норм этикета. К ним следует отнести манеру обращения, правила приветствия и представления. Правила этикета в сфере делового общения являются актуальными сегодня так как они помогают в практике описываемого здесь общения при возникновении трудностей построения взаимодействий.

Этикетом делового общения является взаимосвязь различных нравственных правил, а также норм и представлений, которые регулируют отношения индивидов в общей производственной деятельности, а также их поведение в данной сфере деятельности. Данный вид этикета можно назвать неотъемлемой частью жизни личности, важнейшей формой построения отношений с другими людьми.

Само слово «этикет» имеет французское происхождение и в переводе означает взаимосвязь правил поведения, касающихся личностей. К таким правилам относятся: особенности обращения, нормы поведения в различных общественных местах, манеры поведения с людьми, формы приветствия, различные манеры, а также правила, связанные с манерой одеваться [1].

Особенностями этикета в сфере делового общения является с одной стороны его ранжированность (в зависимости от социального уровня и статуса собеседников), а с другой отсутствие самостоятельного значения (это не самоцель в данном виде общения, этикет призван помочь реализовать его цель, если мы говорим о сфере бизнеса, то получение прибыли).

Правила и нормы этики и этикета в сфере делового общения отражают опыт и знания нескольких поколений. Их можно назвать космополитичными, то есть едиными и понятными для всех народов (к примеру, помощь ближнему, чувство справедливости, честность, доброжелательность, уровень патриотизма и ряд других). Уважение, понимание и принятие данных норм и чувств – это основа построения делового общения. Также важно помнить и знать те исторические и национальные традиции, религиозные законы, которые важны для собеседника.

Как отмечает исследователь Петрова Т.А.: «Опыт активного внедрения в работу коллектива любых организаций основ этики делового общения показывает положительные перемены в отношениях между коллегами, между руководителем и подчиненными, между компанией и ее партнёрами» [5].

Таким образом, подводя итог данному исследованию, отметим, что нормы этикета в деловом общении являются частью культуры данного вида общения. При этом культура делового общения имеет ряд форм и составляющих, каждая из которых несет свои специфические особенности реализации, которые направлены в первую очередь на реализацию конкретной цели данного общения, в большинстве своем эта цель связана с получением определенной выгоды

Однако этикет, в том числе в деловом общении, призван минимизировать степень агрессии, как в коллективе любой организации, так и при проведении международных переговоров, так как он базируется на общепринятых в человеческом обществе принципах понимания и уважения.

Библиографический список:

1. Богомолова М.Н. Влияние этики на построение взаимоотношений в сфере делового общения / М.Н. Богомолова, С.Г. Сейранов, Ю.Н. Юрьев // Ученые записки университета им. П.Ф. Лесгафта. – 2015. - № 5. – С. 40.
2. Игебаева Ф.А. Культура речи в деловом общении специалиста / Ф.А. Игебаева // Инновационная наука. – 2017. - № 2. – С. 60.
3. Казиева Н.Н. Коммуникативная культура и особенности делового общения / Н.Н. Казиева // Наука, техника и образование. – 2017. - № 5. – С. 121.
4. Петрова Т.А. Проблемы соблюдения этических норм в деловом общении / Т.А. Петрова // Вестник Югорского государственного университета. – 2013. - № 1. – С. 7.
5. Шакирова М.В. Характеристика основных этапов деловой беседы / М.В. Шакирова // Инновационная наука. – 2016. - № 4. – С. 35.

Оригинальность 97%