УДК 65.01

КУЛЬТУРА РЕЧИ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ

Ванеева И.В., Кальченко Л.А.

Определено понятие «деловое общение». Рассмотрены особенности психологии делового общения. Сформулированы практические рекомендации по культуре речи для руководителей. Приводится анализ поведения руководителя при ретиальном аксеальном общении.

Ключевые слова: *этика делового общения, психология делового общения, культура общения, культура речи.*

Деловое общение есть, по сути, межличностное общение партнеров. Оно складывается и развивается под влиянием их психологических свойств – индивидуальных и социальных. Важное значение для понимания процесса воздействия партнеров друг на друга, имеют положения психологии и этики делового общения. Это способствует формированию у деловых людей соответствующих психологических и нравственных качеств, необходимых в повседневной деятельности.

Сегодня в стране нравственно-психологические проблемы стоят более остро, чем проблемы экономические. Актуальной задачей современных руководителей является психологическое оздоровление трудовых коллективов, а вместе с ними и всего общества [1], поэтому целью статьи является выявление особенностей психологии делового общения.

Слово — один из важнейших элементов воздействия на подчиненных в процессе управления. Речь может вызывать положительные (радость, гордость, удовлетворенность результатом труда и т. п.) и отрицательные эмоции (страх, гнев, обиду и т. п.), в результате меняется и настроение, и работоспособность. Культура общения во многом определяет его эффективность. Целенаправленное формирование психологической и нравственной культуры делового общения предполагает опору на научные теории и обобщающие практики. Этим вопросам уделяется достаточное внимание в работах как отечественных, так и зарубежных авторов: Станкин М.И. [2], Кибанов А.Я. [3], Кащенко С.Г. [4], Леонтьев А.А. [5] и др.

Станкин М.И. уделяет особое внимание поведению людей при совместной трудовой деятельности. Рассматриваются проблемы принятия управленческих решений и мотивация персонала. В работах Леонтьева А.А. рассмотрены проблемы вербального общения людей принадлежащих к различным психосоциотипам эти исследования чрезвычайно актуальны в современном общении. В работе руководителя много времени уходит на совещания, согласования, поручения. В каждом случае важно найти необходимую форму общения, тональность, аргументы. Сухо, без эмоций прочитанный доклад вызывает у слушателя сон. Интонация подчеркивает, а иногда и изменяет сущность слов и смысловую информацию. Простое сердечное слово, хорошо подобранные аргументы, эмоциональная окраска — средства, которые характеризуют уровень культуры речи и способствуют установлению психологического контакта между руководителями и подчиненными [3].

При защите своей точки зрения не следует оказывать давление на личность партнера: «У тебя устаревшие представления...», «Ты лжешь!». Такие нападки всегда вызывают защитную реакцию. Опровергая аргументы оппонента, следует использовать слова: «Не кажется ли вам...», «Не следует ли учитывать...». Специалисты по работе с персоналом считают целесообразным использовать следующие выражения: «нужно признать, что я принял неверное решение», «вы прекрасно справились с заданием», «каково ваше мнение?», «давайте решать проблему вместе», «я признателен вам за выполненную работу» и др. Предлагается употреблять чаще слово «мы» вместо раздражающего «я». Иногда полезно вначале согласиться с другой стороной, чтобы затем по частям опровергнуть изложенную оппонентом точку зрения. «Ты говоришь, в принципе, верно, но здесь следует иметь в виду следующие моменты...» и поэтапно опровергать его аргументы. В данном случае предварительным согласием ослабляется желание противника защищать себя, и, как правило, стороны соглашаются быстрее. Не следует опускаться до споров. Лучше задать вопрос: «Ты не согласен со мной, а как, по-твоему, следует действовать?». Восточная мудрость гласит: «Истина лежит не на устах говорящего, а в ушах слушающе-

го». Умение слушать — это один из самых важных и эффективных элементов хорошего тона. «Не слушать, — писал Бальзак, — это не только отсутствие вежливости, но и признак пренебрежения... Ничто так не окупается в общении с людьми, как милостыня внимания...» Руководитель, уважающий мнение других, не позволяющий личным эмоциям брать верх над собой, как правило, вызывает глубокую симпатию у работников.

Умение слушать является одним из главных показателей культуры человека. Каждый человек хочет видеть в своем собеседнике внимательного и дружески настроенного слушателя. Руководитель, не умеющий быть внимательным к другим, никогда не завоюет любовь и уважение подчиненных. Умение слушать — профессиональная черта руководителя.

В большой организации рядовые работники встречаются с директором редко, но они могут видеть его на годовых отчетах, на торжествах в роли основного выступающего, и складывающееся впечатление является важным слагающим авторитета руководителя. Кроме того, высшему руководителю часто приходится представительствовать в разных организациях, выступать на совещаниях, о культуре его речи судят о всей организации. Специалисты утверждают, что для хорошего выступления на одну минуту требуется 20 минут подготовки. Подготовка схемы выступления, подбор материалов, крылатых слов, анекдотов, проработка тезисов и всего выступления — залог его успеха. Современная аудитория не приемлет менторского тона, ей нравится разговор по принципу «равный с равным». Привлечь внимание аудитории нужно сразу. Выступление должно сопровождаться сравнительными материалами, цифрами, юмором. Заканчивая его, можно вернуться к началу, призвать людей к соучастию в решении какой-либо задачи, акцентировать внимание на проблеме.

Многие считают, что речь всего лишь оформляет мысли человека и его житейский опыт и является вспомогательным средством делового общения. Но проведенные исследования на кафедре менеджмента Национальной академии и природоохранного и курортного строительства по проблемам совершенствования управления на предприятиях Крыма показали, что это не так: от культуры речи зависят результаты деловых переговоров, а при публичном выступлении — степень убежденности аудитории в правоте ваших слов. Люди, как правило, не замечают, что даже их поведение программируется теми словами, которые они употребляют.

1. Богатство языка предоставляет человеку различные возможности для описания себя. Чем больше в языке человека слов и выражений, относящихся к его внутреннему миру, к особенностям его личности, тем более позволяет этот язык понять изменить себя, тем больше различий между собой и другими людьми он может заметить. Люди по-разному используют возможности, данные им языком. Они могут иметь больший или меньший словарный запас, говорить на жаргоне или диалекте. Руководитель должен знать последствия употребления им слов и выбирать те, что работают на созидание, а не на разрушение. «Пулей попадешь в одного, а метким словом - в тысячу», - утверждает солдатская мудрость. Значение для руководителя словесного общения, включающего инструктаж подчиненных, выступление на собрании, совещании, постановку задачи, дружескую и воспитательную беседу, анализ ошибок подчиненных, невозможно переоценить. Множество производственных конфликтов, нередко оканчивающихся большой бедой, имеют своим источником неумение управляющего говорить со своими подчиненными [2]. Исследование психологии делового общения позволяет сформулировать практические рекомендации для руководителей.

2. Прежде всего, важно уметь начать разговор. Целесообразно первые слова сделать интересными или неожиданными для слушателей. Необходимость яркого начала большинства выступлений, особенно в случаях, когда часть слушателей не была готова к разговору или оказалась на встрече с руководителем случайно, невозможно переоценить. Первые минуты особенно тяжелы и для говорящего и для слушающих. С одной стороны, начиная разговор, всегда волнуешься. Часто, особенно молодому руководителю, непросто взять себя в руки. С другой стороны, в первые минуты слушатели особенно испытующе смотрят на говорящего. У них появляется естественное желание убедиться, услышат они что-нибудь интересное, новое или время будет потеряно зря. Многократное повторение известных аудитории истин сразу же вызывает скуку. Банальное начало создает впечатление, что на этот раз выступающий вообще не скажет ничего нового. Его перестают слушать. И наоборот, увлекательное начало вызывает понятный интерес и внимание к каждой фразе говорящего. Отсюда необходимость осо-

бенно тщательной подготовки начала инструктажа, занятия, беседы. Можно начать разговор с цитаты. Но в этом случае цитата должна быть глубокой по содержанию, яркой и, что непросто, быть незнакомой слушателям. В тех случаях, когда руководитель по возрасту, общественному положению или другим характеристикам отличается от аудитории, с которой к тому же недостаточно знаком, очень важно показать слушателям, что их интересы ему близки и понятны. Использовав оригинальное, неожиданное вступление, необходимо продолжать разговор в том же духе. Поступательное движение, драматический момент, конфликт желательны и в основной части рассказа, беседы, лекции.

3. Структура изложения материала в основной части разговора может быть разной. Если решение проблемы дано в начале выступления, а потом оно раскрывается и поясняется, такой порядок материала называется антикульминационным; если в середине - пирамидальным. Если выводы даются в конце разговора - кульминационным. Каждая из этих структур построения речи применяется в определенной ситуации.

4. Если управляющий не установил с подчиненными добрых отношений, не смог заинтересовать их темой разговора или по какой-либо причине они не настроены серьезно слушать, целесообразно использовать антикульминационную подачу материала: неожиданный вывод и следующие за ним убедительные аргументы пробудят интерес к выступлению.

5. Если служащие утомлены рабочим днем, а впереди еще несколько часов напряженной работы, стоит прибегнуть к пирамидальному построению речи и подачи материала, чтобы постепенно включить их в работу, иначе контакт с подопечными будет нарушен. В этом случае материал делается интереснее, а рассказ усложняется к середине изложения. Затем слушателей следует успокоить, постепенно снижая нагрузку, уменьшая сложность материала, яркость аргументов. Если подчиненные с интересом относятся к разговору и не устали, то эффективнее всего кульминационный порядок подачи материала. Руководитель, который все время говорит сам, не пытаясь вызвать у слушателей ответной реакции, желания показать свое отношение к услышанному, ответить на поставленный старшим вопрос, допускает серьезный методический просчет. Текст беседы может быть зафиксирован в сознании подчиненных, но не будет осознан ими и поэтому не станет источником для размышления, для выработки активной жизненной позиции.

6. В зависимости от подготовленности аудитории в речи необходимо учитывать те или иные психологические моменты. Это, во-первых, необходимость излагать факты, вызывающие наибольший интерес аудитории в начале выступления, так как они снимают личностное напряжение, настороженность аудитории и позволяют быстро установить деловой контакт со слушателями. Во-вторых, умение поддерживать оптимальную дистанцию, не говорить из-за кафедры, рабочего стола. Важна ориентировка в психическом состоянии слушателей. Возбужденная чем-либо аудитория настороженно воспринимает слова говорящего. Убедить в чем-либо такую аудиторию чрезвычайно сложно [5]. Существует и известное недоверие к новой информации: если положение, о котором сообщает руководитель, известно слушателям, но раньше трактовалось иначе, у них чаще всего возникает недоверие к говорящему. Ранее усвоенное производит большее впечатление, новая трактовка воспринимается часто с предубеждением. Следует учитывать и негативный эффект от чрезмерно обильного и обстоятельного изложения деталей. Заканчивая разговор, необходимо подвести итог сказанному. Еще раз подчеркнуть главную мысль. Сделать, если есть необходимость, выводы. Доказано, что повторение какого-либо тезиса четырежды ведет к вдвое лучшему его усвоению. Очень эффективны в конце улыбка и доброе пожелание слушателям. Поступательное движение, драматический момент, конфликт желательны в любой части разговора, но особенно в его сердцевине, когда излагается основное положение проблемы. Здесь должно быть больше ярких факторов, примеров, сравнений. Хорошо аргументированный пример способствует эффективности словесного воздействия. С помощью фактов легче убедить людей, у которых недостаточно развито абстрактное мышление. Разговор со слушателями становится особенно эффективным, когда управляющий пробуждает в них надежду, стыд, гордость, т.е. воздействует на их чувства. Сухим теоретизированием этого добиться очень трудно. С помощью ярких примеров и фактов - много легче. Такой материал позволяет воздействовать не только на сознание, но и на волю, чувства слушателей. Однако не следует забывать, что, убеждая слушателей в чем-то, иллюстрации следует использовать как подспорье, как средство привлечения внимания слушателей к глав-

ному в разговоре и ни в коем случае не считать их самоцелью. Важно понимать, что для интересного разговора или выступления главное — содержание речи говорящего.

7. Процесс мышления у каждого человека протекает по-своему. Однако способы мышления исследователи разделяют на три группы [2]. У представителей первой группы мозг все время «в поиске». Он ищет задачу, решает ее и тут же берется за новую. Основная масса людей составляет вторую группу. Представители этой группы спокойно проходят мимо интереснейших вопросов и проблем. Они более или менее инертно относятся к решению мыслительных задач. Однако поставленную перед ними задачу решают охотно. Решив ее, ждут следующей. Представители этой группы все время нуждаются в толчке извне, в руководстве их работой, в постоянной постановке перед ними новых задач, в стимулировании их мыслительной деятельности. Представители третьей группы не только неохотно ставят перед собой мыслительные задачи, но и поставленную задачу решают только под нажимом. Необходимо приложить немало сил, чтобы подтолкнуть их к мыслительной работе, заинтересовать их ею. Работая с людьми, нельзя ориентироваться на какую-то одну группу. Необходимо включать в деятельность всех.

8. Помимо словесного общения с группой сотрудников (ретиальное общение), в практике работы менеджера часты непосредственные речевые контакты с отдельными подчиненными (аксиальное общение). Аксиальная коммуникация жизненнее, проще ретиальной. Но и здесь есть особенности и трудности. О словесном общении один на один доступной литературы нет. Но в работе управляющего оно встречается ежедневно. Что необходимо знать в этом вопросе руководителю-практику? Какие рекомендации необходимо соблюдать, чтобы стать уважаемым и приятным в общении человеком? [2]. Важнейшая из этих рекомендаций - недопустимость подолгу и постоянно останавливаться в разговоре на одном вопросе. Необходимо периодически переключать разговор с одной темы на другую. Постоянное возвращение к одной проблеме, например, к низкой дисциплине или плохой работе сотрудника затрудняет коммуникацию. С прогульщиком или нарушителем дисциплины не следует говорить только о его недостатках. С ним хорошо побеседовать об интересной книге, последнем кинофильме или, окончательно поразив его, - о чемпионате по футболу или о последней моде, т.е. о том, что ему близко, что его трогает и волнует. А для этого необходимо чувствовать собеседника, знать, что для него значительно, занимательно, интересно. Всегда уметь говорить в первую очередь не о том, что тебя как руководителя волнует, а о том, что близко партнеру по коммуникации. Такие беседы требуют определенной подготовки.

9. Следует находить то, что может сблизить ваши позиции, почувствовать и разделить переживания сотрудника. Сочувствие еще не значит согласие. Рекомендуется постепенно переориентировать его на более спокойное, терпимое отношение к тому, что его возмущает. Лучше не спор, а доброжелательное, конструктивное разбирательство. Не следует забывать, что многим подчиненным, особенно молодым людям, свойственна категоричность. С возрастом она чаще всего проходит. В разговоре с подчиненным лучше не употреблять слов «конечно», «безусловно», «естественно», «я убежден». Ведь, если человек не согласен, эти слова его не убедят, а если согласен, они просто не нужны, но могут настроить сотрудника против руководителя, впрочем, так же, как небрежный взмах рукой или недовольный, осуждающий взгляд.

Если руководитель искренен с собеседником — а иначе плодотворное общение невозможно — он будет внимательно, не перебивая его, слушать, время от времени кивая головой, говоря: «да», «согласен», «правильно», «молодец», т.е. односложно показывая, что не отвлекается и согласен с услышанным. Но иногда можно попросить пояснить сказанное, указать источник сведений или - очевидно, это будет нечасто - возразить, если вопрос принципиальный. Следует вежливо, но твердо отстаивать свою точку зрения. Такое общение приятно, интересно и полезно для обеих сторон. Вообще умение слушать, не перебивая, отличает воспитанного человека, квалифицированного руководителя.

В наше время, когда так интенсивна общественная жизнь, когда значительно вырос культурный уровень основной массы населения страны, необходимо отказываться от монолога в разговоре с подчиненными. Диалогический - основной стиль аксиального общения. Он заставляет обоих собеседников думать и принимать активное участие в разговоре. Одно из правил аксиального общения рекомендует спокойно и тактично познакомить собеседника с разными точками зрения на проблему, помочь

ему самостоятельно выбрать правильную позицию, не отпугивать замечаниями и резкими репликами, а наоборот, поощрять к сомнению, выражению собственного мнения и, таким образом, к активному участию в беседе. Важно приучить себя выслушивать любого сотрудника до конца, не перебивая, находить общую платформу, объединяющую начальника и подчиненного. Чтобы аксиальное общение стало более плодотворным, необходим микроклимат, располагающий к доверительному разговору. Для этого рекомендуется свести к минимуму или полностью исключить все, что отвлекает ваше внимание, все, что может помешать задушевной беседе.

Психосоциальная атмосфера общения во многом зависит от взаимных обращений контактирующих людей. К сожалению, часто у руководителей имеет место безапелляционная манера общения с подчиненными. Она проявляется в стремлении всегда говорить официальным тоном, в жестких категоричных фразах, с неулыбчивым лицом. Мешает доброму общению менторский тон старшего, назидательность в речи.

Любой ли момент хорош для беседы с подчиненным? Очевидно, нет. Сотрудник, скажем, допустил серьезную ошибку при оформлении документа. Он взволнован, возбужден, и в такой момент разговаривать с ним нецелесообразно. Он обязательно будет оправдываться, отрицать справедливость полученного взыскания. Если вы будете настаивать на своем, он, скорее всего, рассердится и начнет еще более категорично доказывать ошибочность вашего мнения. В дальнейшем он успокоится и будет просить дать ему для подготовки еще один документ, испытать его еще один раз. Через некоторое время он успокоится и более трезво оценит свою ошибку, согласившись со справедливостью взыскания. Очевидно, не следует беседовать с подчиненным на первых стадиях его психического состояния. Значительно эффективнее будет беседа, когда он успокоится, осознает свой промах.

Аксиальное общение во время отдыха имеет свои особенности. Здесь не ценится критичность партнера, нет необходимости говорить убедительно, точно отвечать на поставленные вопросы. На отдыхе любят тех, с кем легко и просто, тех, кто искренне интересуется делами собеседника и умеет его понять. Здесь не следует обращать внимания на ошибки в речи подчиненного, засыпать его уточняющими вопросами. Надо уметь додумать недосказанное, понять душевное состояние собеседника, отвлечь его от переживаний, от грустных мыслей, если они имеют место.

Любая форма аксиального общения требует воспитанности, вежливости, такта, доброжелательности, искренней заинтересованности на лице и в тоне речи, уважительного отношения к подчиненному любого возраста на «Вы» и по имени-отчеству. Когда все это налицо, то яркая речь, живая непредсказуемая динамика поступков лица, о котором рассказывает старший, невольное волнение, восторг, пусть неосознанное, но часто возникающее доброе отношение к старшему и к герою, о котором он рассказывает, к делу, которое необходимо выполнять, закладывает в подсознание подчиненного долговременную целебную программу, вызывает катарсис, и в его душу проникают светлые мысли и благие намерения.

ВЫВОДЫ

Деловое общение – важнейший фактор не только становления и самосовершенствования работника, но и его духовного и физического здоровья. Общение – универсальный способ познания других людей, их внутреннего мира. Благодаря деловому общению работник приобретает свой неповторимый набор личностно-деловых качеств.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Психология и этика делового общения / под ред. проф. В.Н. Лавриненко. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002. – 326 с.

2. Станкин М.И. Психология управления. / М.И. Станкин – М.: «Бизнес-школа «Интел-Синтез», 1999. – 304 с.

3. Кибанов А.Я. Этика деловых отношений. / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова – М.: ИНФРА-М, 2006. – 368 с.

4. Кащенко С.Г. Искусство общения. / С.Г. Кащенко – Симферополь, 2008. – 488 с.

5. Леонтьев А.А. Психология общения. / А.А. Леонтьев – М.: Смысл, 1997. – 365 с.