

УСТНАЯ ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ

Устная деловая речь близка к публичной речи (ораторской – выступление на собрании трудового коллектива, заседаниях, совещаниях). Это специфическая **коммуникация**. Основные **формы устной деловой коммуникации** – деловые переговоры, деловые беседы, совещания и деловая телефонная коммуникация.

В конкретных формах устной деловой коммуникации исследователи, как правило, выделяют следующие **общие этапы** (Л. Введенская, Л. Павлова):

- установление контакта;
- ориентация в ситуации, обсуждение вопросов, проблем;
- принятие решение;
- достижение цели;
- выход из контакта.

Для устной деловой речи в большей степени необходимо **соблюдение этики делового общения**:

- избегать жаргонных и тем более – оскорбительных выражений;
- уметь слушать, показывая, что вам интересно;
- говорить правильно;
- правильно произносить имена собственные;
- соблюдать «тайну» переговоров (не допускать, чтобы содержание стало известно не только тем, кому непосредственно предназначено).

Требования к устной коммуникации в деловой среде могут быть сформулированы следующим образом (по Н. Казариновой):

- Четко определяйте **цели** своего сообщения.
- Делайте сообщение **понятным и доступным** для восприятия разными группами работников: находите конкретные иллюстрации общих понятий, развивайте общую идею, используя яркие примеры.
- Делайте сообщения по возможности **краткими и сжатыми**, отказывайтесь от излишней информации, привлекайте внимание сотрудников лишь к тем проблемам, которые касаются их конкретно.
- Следуйте **правилам активного слушания**, демонстрируйте им сигналы вашего понимания и готовности к совместным действиям.

Таким образом, приведенные правила в равной мере должны соблюдаться как в разговоре между двумя деловыми собеседниками, так и при групповом деловом общении. В то же время их использование и конкретное проявление в деловой беседе и на деловом совещании имеет свои особенности.

Деловая беседа – это один из примеров межличностной коммуникации, разговор преимущественно между двумя собеседниками, соответственно ее участники могут и должны принимать во внимание специфические особенности личности, мотивов, речевых характеристик друг друга, т.е. общение носит во многом межличностный характер и предполагает разнообразные способы речевого и неречевого воздействия партнеров друг на друга.