

Устная деловая коммуникация

Коммуникация (от лат. *communicatio*, сообщение) – специфический акт обмена информацией, процесс передачи эмоционального и интеллектуального содержания.

Деловая коммуникация – это процесс взаимодействия, направленный на оптимизацию того или иного вида предметной деятельности: производственной, научной и т.п. В деловой коммуникации партнер по общению всегда выступает как личность, значимая для другого.

Основными задачами деловой коммуникации могут быть продуктивное сотрудничество, стремление к сближению целей, улучшение партнерских отношений.

Деловая коммуникация предполагает реализацию следующих условий:

- 1) обязательность контактов всех участников общения независимо от их симпатий и антипатий;
- 2) предметно-целевое содержание коммуникации;
- 3) соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия;
- 4) взаимозависимость всех участников деловой коммуникации в достижении конечного результата;
- 5) коммуникативный контроль участников взаимодействия, в том числе высокий (игра, манипулирование, камуфляж).

Деловая коммуникация реализуется в трех основных коммуникативных формах: монологической, диалогической и полилогической.

В монологической форме коммуникации преобладают коммуникативные действия: высказывания личности как субъекта – организатора процесса слушания у других субъектов – участников общения.

В диалогической форме коммуникации субъекты взаимодействуют и, как правило, взаимно активны;

В полилогической форме коммуникации имеет место многостороннее общение, которое, чаще всего, носит характер своеобразной борьбы за овладение коммуникативной инициативой и связано со стремлением к максимально эффективной ее реализации.