**Правила делового общения, формы, психология, принципы, процессы и нормы**

[*Перечень основных правил*](https://training-partner.ru/staty/pravila-delovogo-obshheniya-formy-psixologiya-principy-processy-i-normy.html#perechen)
[*Процессы делового общения*](https://training-partner.ru/staty/pravila-delovogo-obshheniya-formy-psixologiya-principy-processy-i-normy.html#protsess)
[*Формы и цели бизнес коммуникации*](https://training-partner.ru/staty/pravila-delovogo-obshheniya-formy-psixologiya-principy-processy-i-normy.html#formy)
[*Принципы и средства делового общения*](https://training-partner.ru/staty/pravila-delovogo-obshheniya-formy-psixologiya-principy-processy-i-normy.html#prinsip)
[*Роль и характеристика*](https://training-partner.ru/staty/pravila-delovogo-obshheniya-formy-psixologiya-principy-processy-i-normy.html#rol)
[*Организация делового общения*](https://training-partner.ru/staty/pravila-delovogo-obshheniya-formy-psixologiya-principy-processy-i-normy.html#organizatsiya)
[*Заключение*](https://training-partner.ru/staty/pravila-delovogo-obshheniya-formy-psixologiya-principy-processy-i-normy.html#itog)

**Правила делового общения** – нормы, стандарты, используемые в ходе общения, цель которого заключается в решении определенной задачи в сфере экономических, а также социально-правовых отношений. Их применение обязательно, если поставлена цель бесконфликтно и грамотно решить задачу. Использование таких норм – общепринятая закономерность среди деловых людей, заботящихся о своем имидже и репутации. Поэтому их следует знать, как и [правила деловой переписки](https://training-partner.ru/staty/etiket-delovoj-perepiski-normy-i-pravila.html), чтобы иметь возможность результативно вести бизнес деятельность.

**Основные правила**

* Пунктуальность – проявление уважительного отношения к партнерам. Для соблюдения пунктуальности деловые люди используют планирование.
* Немногословность. Не следует говорить лишнего. Это касается как общения на тему решения конкретной задачи, так и личной жизни сотрудников, коллег, партнеров.
* Уважение к коллегам, партнерам. В деловом общении нет места любопытству, эгоизму, нетерпимости. Необходимо уважать мнение собеседника, каким бы неправильным оно вам не казалось.
* Использование правильного языка. Умение вести беседу, заинтересовывать в процессе общения.
* Умение четко формулировать цель беседы, разговора, переговоров и пр.
* Сохранение самообладания, контроля над чувствами, эмоциями. Спокойное общение без грубостей, даже если собеседник ведет себя неподобающим для делового человека образом.
* Необходимо придерживаться делового стиля одежды. Дресс-код влияет на особенности и итог делового общения.
* Отсутствие ненужных жестов при встрече. Кроме рукопожатия, никаким другим образом не нужно прикасаться к собеседнику.

**Процессы делового общения**

Процесс бизнес общения – это не только разговоры и переписка. Это понятие охватывает эмоции, жесты, манеры. Исследования показывают, что более 60-70% общения строится на невербальной коммуникации. И только примерно 30-40% — на вербальной.

При вербальном процессе применяются правила речевой коммуникации. Сюда же можно отнести и речевой этикет, соблюдение которого позволяет на более цивилизованном уровне строить бизнес отношения. Существуют правила и невербального процесса общения. Они касаются языка жестов, мимики, общего поведения человека. Это уже отдельное крупное направление, которое при желании каждый может масштабно изучить. Тому помогут [тренинги по этикету](https://training-partner.ru/delovoj-etiket-obuchenie-treningi-po-etiketu), которые проводятся нашей компанией. Из основных же вышеперечисленных правил сюда можно причислить контроль над эмоциями. Недопустимо грубое общение, излишняя резкость. Эмоциональность при ведении тех же переговорах не должна присутствовать.

**Формы и цели делового общения, его функции**

Существует несколько форм делового общения. Основными из них являются:

* Беседа;
* Переговоры;
* Дискуссия;
* Совещание;
* Собрание;
* Переписка;
* Выступление.

Каждая из перечисленных форм имеет свои особенности. Однако при всех соблюдаются общие правила делового общения. К примеру, уважение к оппонентам присутствует при каждой форме. Другим примером может являться правило пунктуальности. Опаздывать на те же переговоры недопустимо.

Если говорить о цели делового общения, то она определяется как воздействие на окружающих. Такое воздействие выражается в стремлении склонить оппонентов к каким-то действиям, поступкам, изменить их мнения, добиться от них желаемого в бизнес рамках. Дополнительной целью можно назвать стремление узнать о собеседнике больше информации, чтобы при дальнейшем общении использовать ее для достижения главной цели. При этом соблюдаются правила, к примеру, ведется беседа в вежливой форме, так как в общении деловых людей недопустимо невежливое отношение к оппоненту.

**Функции делового общения:**

* Информационно-коммуникативная – связанная с накоплением, формированием, а также передачей, приемом информации;
* Регулятивно-коммуникативная – предполагающая корректирование поведения, выбор способов воздействия на оппонента;
* Эффективно-коммуникативная – выражающаяся в становлении эмоциональной оболочки собеседников.

**Принципы и средства делового общения**

Принципы делового общения:

* **Межличностность**

Деловые контакты характеризуются межличностностью. Общение касается обсуждаемых, интересуемых стороны тем, а также демонстрирует отношение друг к другу.

* **Целенаправленность**

Деловая коммуникация всегда строится на достижении какой-то цели.

* **Непрерывность**

Общение происходит непрерывно. Даже если оппонент молчит, о том, что он, к примеру, думает, можно понять из особенностей его поведения. Любое поведение способно нести в себе ту или иную информацию.

* **Многомерность**

В процессе общения происходит не только информационный обмен. Оппоненты в ходе коммуникации корректируют свои взаимоотношения.

При коммуникации используются те или иные средства общения: вербальные и невербальные. К вербальным относится речь. У делового человека она должна отличаться точностью, понятностью, правильностью, чистотой, краткостью. Сюда же следует отнести умение слушать. От степени владения этим умением всегда зависит результат делового общения. Если человек не умеет слушать, то он не сможет общаться с партнерами, коллегами, клиентами так, чтобы общение было результативным и эффективным.

**Важно!** Культура речи и деловое общение – неотъемлемые друг от друга понятия.

К невербальным средствам относится интонация, жесты, мимика, позы и пр. Причем в деловом мире всем перечисленным моментам придается даже больше значения, чем словам. Для бизнесмена не только важно контролировать свое невербальное поведение, но и уметь правильно оценивать мимику, жесты, позы оппонента в деловом разговоре, беседе и т.д.

**Психология делового общения: роль и характеристика**

Деловое общение – многоплановый процесс развития отношений. Его роль важна. Нередко оппоненты забывают о ней, что приводит к разным проблемам. Необходимо знать о должном уровне общения в деловой среде, не завышая мнения о себе. При этом важно понимать, что роль делового общения разная, если оценивать ее с точки зрения статусности собеседников. Однако общее в ней присутствует – ее важность неоспорима.

**Характеристика делового общения** — это:

* Регламентированность – подчиненность определенным правилам, которые определяются видом общения, степенью официальности, целью, а также национальными, культурными традициями;
* Соблюдение ролевого амплуа. В разных коммуникативных ситуациях человеку приходится выступать в различной роли: начальника, подчиненного и т.д.;
* Ответственность за результат. Успешность деловой коммуникации определяется стратегией, тактикой, другими словами, умением четко формулировать свои цели и определять интересы оппонентов;
* Строгость в отношении к применению языковых средств. Недопустимо использовать ненормативную лексику, жаргон, вести грубый разговор, что является требованием этики делового общения.

**Организация бизнес коммуникации**

При организации делового общения действуют определенные правила. Они касаются подготовки с учетом разного результата, как позитивного, так и негативного. Требуется планировать время, создать соответствующую обстановку, подготовить свое эмоциональное состояние, ознакомиться с информацией о партнере.

Место общения не должно отвлекать, мешать коммуникации. При необходимости нужно предусмотреть оснащение – приготовить вспомогательные материалы, какие-то нужные документы и пр. Выбирая стратегию, тактику, следует определить направление, понять, чем можно будет пожертвовать в ходе общения. Процесс непосредственной коммуникации необходимо начинать с установления контакта с целью добиться создания благоприятной атмосферы. Важен процесс обмена информацией. Нужно уметь задавать вопросы, слушать оппонента, наблюдать за его поведением, правильно анализировать реакции собеседника.

**Заключение**

Правила, нормы делового общения, их соблюдение – важная составляющая деловой коммуникации. Без них невозможно наладить результативные бизнес отношения. При этом важно знать основы этики и эстетики, этикет делового общения. Их знание обеспечит грамотное ведение тех же переговоров, дискуссий и прочих видов деловой коммуникации.

Получить знания о правилах делового общения можно путем [обучения руководителей](https://training-partner.ru/treningi-dlya-rukovoditelej), сотрудников, которым приходится выступать коммуникаторами для достижения важных для компании целей. Такое обучение организуется нашей компанией в форме тренингов. В результате участники тренинга делового общения обретают знания и умения, способствующие налаживанию эффективных контактов как внутри компании, так и за ее пределами.