

Сегодня вопросу общения в бизнесе стали уделять значительно больше внимания. Да это и не удивительно, ведь общение открывает и понимание между людьми, восприятие одним человеком других людей, а также является важным связующим звеном в любых межличностных отношениях.

Преимущественно из понимания роли и знания механизмов общения – возник менеджмент, как функция управления людьми и сфера знаний, которая помогает осуществлять эту функцию. Общение стало основой маркетинга и его основным методом. Разве сегодня возможен бизнес без взаимодействия, которое зачастую влечет за собой позитивное взаимовлияние, без обмена мыслями, восприятия и понимания друг друга?

Конечно же нет. Но ведь как различны люди между собой, их характеры и стремления, так и в бизнесе, будь-то крупная организация или начинающий предприниматель, в лице которого представлена вся его фирма, все имеют собственные интересы, которые могут совпадать или противоречить друг другу. Путь к решению спорного вопроса – это диалог.

Диалог становится **деловым общением**, если в его основе лежит взаимодействие и продуктивное сотрудничество для общей пользы, будь-то конкретное дело или поиск разрешения возникшей проблемы. Как и любое взаимодействие между людьми, деловое общение включает такие обязательные понятия как этикет и культуру речи, то есть способность использовать оптимальные для конкретной ситуации языковые средства. Система ритуалов и соответствующих словесных формул, дает возможность установить контакт и поддерживать доброжелательную тональность общения.

Целью деловой беседы может быть и достижение договоренности по каким-либо вопросам и разработка различных планов, обсуждение идей, либо событий, имеющих

важное значение. В зависимости от цели меняются как способы ведения самой беседы, так и средства, ведущие к достижению желаемого результата.

Здесь присутствует определенная психология и методы ведения беседы. Каждый человек, имеющий отношение к бизнесу, особенно занимающий руководящую должность, должен не просто знать, а активно применять на практике, различные методы ведения беседы.

Помимо этого, руководителю зачастую приходится проводить **беседы**, которые различаются по своим функциям и особенностям. В зависимости от характера беседы меняется и тактика ее проведения. Умение своевременно ориентироваться в людях и обстоятельствах, а так же занимать более активную или наоборот пассивную позицию, в зависимости от ситуации, свидетельствуют о профессионализме руководителя.

Залогом успешного проведения беседы является ее предварительная подготовка. Здесь, преимущественное значение имеют умение учитывать психологические особенности ее участников. В соответствии с этим, планируется место и время проведения беседы, создание соответствующей атмосферы, а так же ход самой беседы.

Деловая беседа играет достаточно важную роль в решении любых вопросов, связанных с бизнесом. Успешное проведение деловой беседы является целью – как для инициатора беседы, так и для других ее участников. Поэтому людям, которые стремятся

к достижению успеха в деловом мире, просто необходимо уделять значительное внимание вопросу общения. При этом следует помнить, что и взаимодействие, и продуктивное сотрудничество с другими людьми зависит как от психологических факторов, так и от механизмов общения. В решении любого вопроса, «человеческий фактор» всегда имеет значение. Поэтому именно умение учитывать психологические и индивидуальные особенности человека, использовать их в соответствующей ситуации, влияют на достижение желаемого результата.