

Асангазиева М.Б.

**ИШКЕРЛЕРДИН БААРЛАШУУСУНУН АБАЛЫ ЖАНА
ИЙГИЛИКЕ АЛЫП КЕЛҮҮСҮ**

Асангазиева М.Б.

ПОЗИЦИИ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ ВЕДУЩИЕ К УСПЕХУ

M.B. Asangazieva

**THE POSITIONS IN BUSINESS COMMUNICATION
LEADING TO SUCCESS**

УДК: 316.005.57

Макалада ийгиликке алып келе турган ишкерлердин баарлашуусунун позициялары, баарлашуудагы тараптар, ишкерлердин баарлашуусундагы өзгөчөлүктөр, талаптар жана шарттар каралат. Ошондой эле ишкер адамдардын баарлашуусунун маданияты, индивиддердин эго-абалын байкоо, ишкерлердин баарлашуусунун негизги аспектери жана максаттары дагы каралат. Ар кайсы чөйрөдөгү иш аракеттеринин таасири жана элдердин бири-бири менен байланышынын негизги формалары белгиленет. Байланыш-дистанциялык, туура-кыйыр, оозеки-жазуу, монологдук-диалогдук, официалдуу-официалдуу эмес баарлашуунун түрлөрү берилет. Ишкерлердин баарлашуусунун эң маанилүү негиздери жана партнер менен баарлашууда көздөгөн жыйынтыкка жетүүсү көрсөтүлөт. Маектешкен адамдын мүнөзүн, көнүмүш адаттарын, ишеничин, интеллектуалдык жана маданий деңгээлин жана анын жашоо образына байкоо жүргүзүүсү белгиленет. Көзөмөл жүргүзүү жана кабыл алууда боло турган каталарын жок кылуу, адамдын аң-сезимине келе турган маалыматты жеткирүүнүн негизги каналдары жана ишкерлердин баарлашуусундагы барьерлер каралат.

Негизги сөздөр: баарлашуу, ишкерлердин баарлашуусу, эго-абалы, коммуникация, жыйын, интервью, абал, реакция, процесс, барьер.

В статье рассматриваются позиции делового общения, которые ведут к успеху, что такое общение и виды делового общения, какие лица могут участвовать в деловом общении, особо значимые качества деловых людей, особенности делового общения и требования условий в деловом общении. Также рассматривается культура общения делового человека, секреты успеха делового общения, распознавание эго-состояния индивидов, основные аспекты делового общения, цель делового общения и основные формы взаимодействия людей в различных сферах трудовой деятельности. Даны контактные, дистанционные, непосредственные-опосредованные, устное-письменное, монологические-диалогические, официальные-неофициальные виды общения. Показаны важные особенности делового общения, достижение желаемого результата в общении с партнерами, изучение характера, привычки, убеждения, интеллектуальный и культурный уровень собеседника и его образа жизни. Научится наблюдать и исключить возможные ошибки восприятия и основные каналы поступления информации в сознании человека и барьеры делового общения.

Ключевые слова: общение, деловое общение, эго-состояние, коммуникация, совещание, интервью, позиция, реакция, процесс, барьер.

The article deals with positions of business communication, which lead to success. What is the communication and types of business communication? What persons can participate in business communication? Especially significant qualities of business people. Features of business communication. Requirements of conditions in business communication. Culture of communication of the businessman. Secrets of success of business communication. Recognizing of ego states of individuals. Main aspects of business communication. Purpose of business communication. The main forms of interaction of people in various spheres of work. Contact, remote, direct, oral-written, monological-dialogical, official types of communication. Important features of business communication. Achievement of desirable result in communication with partners. Studying of character, habits, belief, intellectual and cultural level of the interlocutor and his life. Learn to observe and exclude possible errors of perception. The main channels of receipt of information in consciousness of the person. Barriers of business communication.

Key words: communication, business communication, meeting, interview, position, reaction, process, barrier.

Баарлашуу – бул адамдардын бири-бири менен байланышы, адамдар ортосунда карым-катнаш, маалымат алмашуу биргелешкен ишмердүүлүккө жетишүү, бирдиктүү стратегияны жана түшүнүктү көрсөтүү, маектешкен адамды түшүнүү. Бул ишмердиктин биргелешкен эмгек ишмердигин өз алдынча процесс катары жүзөгө ашыруу максатындагы спецификалык форма. Изилдөөнүн жүрүшүндө (процессинде), баарлашуунун кийинки функцияларын көрсөтүшкөн:

1. Билдирүүлөрдүн кабыл алуу жана өткөрүп берүү, алар маалымат жана байланыш деп аталат.

2. Ишмердүүлүктүн биргелешкен процесси (ич ара таасири) - оозеки байланыш.

3. Маектештердин эмоционалдуу, сезүүчү мамилелерин өткөрүп берүү-аффект-коммуникативдүү функция.

Маектешүү бири-бири менен байланышкан үч негизги аспекти бөлүп көрсөтөт:

- Катмышуучулардын арасында оозеки жана оозеки эмес белгилер системасы аркылуу маалыматтарды кабыл алуу жана өткөрүп берүү-коммуникативдүү байланыш;

- Маектештердин өз ара аракеттенүүсү, байланыш түзүүсү -интерактивдүү;

- Коомдо кызмат кылгандардын түшүнүүсү, кабыл алуусу жана таанып билүүсү, адамдардын элсинин калыптануусундагы сезгичтик-перцептивдүү байланыш.

Ишкер барлашуу (деловое общение) – биргелешкен эмгек ишмердүүлүгүн башкаруу ишмердүүлүгүнүн чөйрөсүндө адамдар арасында байланышты ишке ашыруу, ишкер этикетинин усулдарына жана принциптерине таянуу жана эки жака пайдалуу жыйынтыктарды ишке ашыруу. Мындай маектешүү башкаруу чөйрөсүндө жүргөн адамдар үчүн эң керектүү зарыл болгон нерсе. Менеджмент чөйрөсүн изилдөөдө, жолугушунун 80-90% барлашууга коротулат.

Ишкерлердин баарлашуусуну негизги максаты – алдыга койгон милдеттерди чечүү үчүн жакшы шарттарды түзүү, убакытты өзү үчүн гана өзүнүн кызыкчылыгы үчүн колдонбостон, иш жүзүндө туура пайдалануу керек. Мисалы, башкарууда, финансы чөйрөсүндө, коммерция, экономика, бизнес жана уюштуруу иштеринде колдонуу абзел. Ошондой эле мекемелердин бири-бири менен байланыш түзүүсүндөгү ийгилик, алдыга койгон максат, милдеттерге жетүү үчүн жакшы шарттарды түзүп берүү керек.

Ишкер барлашууда өнөктөштөр өздөрүнүн максаттарын, идеяларын, пландарын жана проекттерин алып чыгышат.

Ишкерлердин барлашуусу – адамдардын арасында бизнес этикетинин ыкмаларын жана принциптерине таянган, эки тарапка тең пайдалуу натыйжа алып келүү үчүн башкаруу ишмердиги, экономика, коммерция иш чөйрөсүндөгү биргелешкен иштерин ишке ашыруу үчүн бөлгөн карым-катнаш.

Барлашуунун негизги милдеттери: алдыга койгон максаттарга жетүү үчүн шарт түзүү, өнөктөштөр менен өздөрүнүн ойлорун, божомолдорун, идеяларын, пландарын жана долбоорлорун сунуштоо.

Ишкерлердин барлашуусунун мазмуну – катышуучулардын өздүк маселелерин эмес, алардын ички дүйнөсүнө таасир берген иш жана катышуучулардын өздүк маселелери болбош керек.

Ишкерлердин баарлашуусуна официалдуу орду бар, расмий өкүлдөр гана катыша алышат.

Баарлашуу төмөндөгүдөй болушу мүмкүн: керектүү же болбосо каалаган (ийгилик үчүн ойлогон максаттарды аткаруу, ийгиликке жетүү үчүн ойлогон пландарды иш жүзүнө ашыруу); керек эмес же каалабаган (каалабаган адамдар менен байланыш түзүү, бирок койгон максатка жетүү үчүн байланыш түзүүгө аргасыз болуу); нейтралдуу (алдыга койгон милдеттерге чечим чыгарууга, маселени чечүүдө эч кандай тоскоолдук болбойт).

Ишкер барлашуунун эң маанилүү өзгөчөлүгү – карым катнаштын принциптеринин расмий ролун сактоо. Жашоодо ар бир адам түрдүү ролдорду ойнойт. Бирге кызматташууда ишкер адамдар ар кан-

дай кырдаалга жараша башкарма, кеситеш, мекеменин расмий өкүлү, жөнөкөй жумушчу, партнер да болууга туура келет. Мекеменин ченемдерин жана эрежелерин эске алып, алган ролдун талаптарына жараша өзүн алып жүрүүсү зарыл.

Ишкер баарлашуунун өзгөчөлүгү, анын жыйынтыктарына катышуучулардын жоопкерчилиги тиешелүү.

Ишмердүүлөр баарлашуусунун жана бирге кызматташуунун ийгилиги туура тандалган сүйлөшүү тактикасынан жана стратегиясынан, башкача айтканда сүйлөшүүнүн тапшырмасын жана максатын формулировкалоону билүү менен жана катышуучулардын кызыкчылыктарын түшүнүү жана өзүндүн көз карашынды ачык көрсөтүүдөн көз каранды.

Уюшулбаган баарлашуу туура эмес чечимдерге, маалыматтын бурмалануусуна, келишпеген иш аракеттерге жана чыр-чатак абалына алып келүүсү мүмкүн.

Ишкер адамдардын эмгекчил, чынчылдык жоопкерчилик, милдеттүүлүк уюштуруучулук, тактык, берилгендик, этикалык принциптерди жана эрежелерди, кызматтык жүрүм-турум сактоо сапаттары өзгөчө мааниге ээ болот.

Ишмердүүлөр баарлашуусу катышуучулардан сүйлөө каражаттарын колдонууда олуттуу мамиле кылуусун талап кылат.

Ишкер адамдардын сүйлөөсү так, туура, даана, ачык-айкын, сабаттуу болушу керек жана адабий тилинин нормаларына туура келиши керек (орфографиялык, грамматикалык, орфоэпиялык). Ишкер адамдардын сүйлөөсү дааналык жана эмоционалдуулук, түшүнүктүүлүк, тазалык, орундуулук, байлыгы жана ар түрдүүлүгү сыяктуу коммуникативдүү сапаттарга дал келүүсү маанилүү. Адабий тилдин ар түрдүүлүгүн жанрдык өзгөчөлүктү эсепке алуу жана тилдердин өзгөчөлүгүн билүү зарыл.

Ишмердүүлөр баарлашуусу төмөнкү шарттарды талап кылат:

- Баарлашууга ал адам жакса да, жакпаса да бардык катышуучулар менен байланыш түзүү;
- Бардык катышуучулардын бири-биринен көз карандысы (ийгиликтүү жыйынтыкка жетүү үчүн биргелешип иштөө керек);
- Расмий чектөө;

Ишмердүүлөр баарлашуунун түрлөрүнө интервью, маек, сүйлөшүүлөр, чогулуш, презентация эл алдында сүйлөө, телефон аркылуу сүйлөшүү жана полемика кирет.

Ишмердүүлөр баарлашуусунун маданияты:

1. Өнөктөшүндү объективдүү кабыл алып жана туура түшүнүү;
2. Кайсы өнөктөш болбосун мамиле куруп кетүү, эки тараптын бирдей кызыкчылыгынын негизинде ийгиликтүү иш алып барууга жетишүү;

3. Жогорку коммуникативдик маданият б.а. угуу жана сүйлөө маданияты;

Ишмердүүлөр баарлашуусунун этикалык маданияты, маектешти өнөктөш үчүн гана эмес кызыктуу, толук кандуу инсан катары кабыл алууну талап кылат.

Өнөктөш менен баарлашууда жакшы жыйынтыкка жетүү үчүн анын сиздин сөздөргө болгон реакциясы, кыймыл аракетин, кылык-жоругун алдын алуу керек. Бул үчүн жагдайга өнөктөшүңүздүн көз карашы менен карап, сизде ал тууралуу туура түшүнүк болуш керек. Өнөктөшүңүздүн адаттарын, интеллектуалдык жана маданий деңгээлин, мүнөзүн, жашоо образын жана ишенимдерин эске алуу маанилүү. Мунун баары сыртынан караганда анын кийинүү манерасынан, басканынан, позасынан келбетинин түрүнөн, кол жаңсоосунан, интонациясынан, тембр, үнүнүн угулушунан көрүнөт.

Байкаган адамдарга биринчи көргөндө алдында кандай адам турганын, кандай инсан, аны менен кандай сүйлөшүү керек өзүн алып жүрүү жана андан эмнени күтсө боло турганын аныктайт. Мындай адамдар көрөгөч болушат.

Көрөгөчтүк – бул адамдын көңүл коюлучу, кызыкчылыгы анын жашоону билүүсү, элестетүүсү, күчү, коомчулук тууралуу түшүнүгү.

Адам тууралуу туура түшүнүк алуу үчүн, биринчиден байкоону, экинчиден кабыл алуубуздун катачылыгын жокко чыгаруу керек.

Негизги адамдардын акыл эсине маалыматты жеткирүүчү 3 канал бар:

1) Уктуруу (аудирование) (маалымат өзүнө үндөрдүн топтомун камтыйт).

2) Кинестикалык (маалымат сезүү топторун камтыйт: даам сезүү жана дененин сезүүсү).

3) Көрүнөө (визуальный) (ички жана сырткы маалымат өзүнө көрүү образын топтомун камтыйт).

Ар бир адам бул 3 каналды колдонуп маалыматты кабыл алып, кайра иштетүүгө жана жеткирүүгө жөндөмдүү.

Баарлашуу процессин сүйлөө менен катары коммуникациянын башка дагы формаларын ымдоо көз эки эмес сүйлөшүү катары көз караш, жаңсоо, интонация өнөктөштү мейкиндикте кармоо. Адамдын артынан байкоо жүргүзүү, сен эмнеге көңүл бөлүшүң керек, бул эмнени түшүндүрөт, мындан соң эмне болот экенин даана билгенде гана өнөктөштүн сырткы көрүнүшүнө жана кыймыл аракетине жалпы байкоо жүргүзүү керек.

Ишмерлер баарлашуусунун ийгилигинин бир сыры – бул угууну билүү. Угууну билүү – бул барынын колунан келе бербеген искусство, укканды билбей биз өнөктөш болуп гана турган маектештин көңүлүн жоготобуз.

Угууну билүү – маектештен толук маалымат алууга, өнөктөштү түшүнүүгө жол берип кеңешин кабыл алып, маекти кызыктуу кылуу менен жана сунушун ага жакшы таасир калтырууга мүмкүндүк берет.

Адамдар тыншап отуруп тилекке каршы бири-бирин угушпайт. Угуу – сүйлөшүү маданиятынын көнүгүүсүн талап кылган татаал процесс.

Эгерде адам аны көңүл коюп угуп, түшүнүп жатканын сезсе, анда маектешине карата ишеним пайда болот, бул ишкерлердин баарлашуусунун ийгилиги үчүн өтө маанилүү. Кийинки мекемеде жана өндүрүштө иш алпаруу үчүн ишмерлердин баарлашуусуна керектүү маалыматты алуу өтө маанилүү. Негизи угууну билүү- баарлашууну билүү дегенди түшүндүрөт. Эффективдүү угуу талкуудагы маселени түшүнүүгө жана анын ийгиликтүү чечилишине алып келет.

Э. Бери белгилегендей, ар бир адам ар түрдүү кырдаалда өзүн ар башкача алып жүрөт. Өзүнүн ички абийирине жараша, же болбосо эго абалына жараша (ата-эне, чоң киши, бала) түрдүү психологиялык ролдорду ойнойт.

Адамдардын көбү өздөрү билбестен психологиялык абалын өзгөртүп турушат.

Ишмерлердин баарлашуусунун маанилүүсү өзүндүн жана маектешиндин психологиялык позициясын аныктап алуу жана маселени туура жагына чечүү үчүн ылайык позициясын ээлөө.

Башка адамдын эго-абалын таанып билүү пайдалуу тактоо үчүн, мамиленин түркүн түсүн кармап калууну үйрөнүү. Эң биринчи өзүндүн эго-абалынды таанып билүү пайдалуу, ошондой эле чыр-чатак кырдаалда бир абалдан башка абалга которулууга аракет жасоо.

Эго-абалда ажыратып билүү төмөнкү позицияларды камтыйт: ата-эне - сынчы, ата-эне - камкор, улуу адам, бала - козголоңчу, бала - көз каранды, бала - эркин.

Эгерде жетекчилер улуу киши позициясынан иш алып барса, жамаатта чыр-чатак болмок эмес.

Ишмерлер баарлашуусунун ийгилиги расмий сүйлөшүүлөрдүн натыйжалуулугунан жалпы кабыл алган эрежелер, ишкердик салттар жана социалдык нормалардын негизделген жана эки тарап тең сүйлөшүүнүн өтүшүнө кызыкдар болуусунан көз каранды.

Ар дайым экинчи тараптын кызыкчылык эске алуусу жана бири-бирин сыйлоосу керек. Ишмерлер баарлашуусу натыйжалуулукка сүйлөгөн адам койгон максатына жетип маектештердин ортосунда коммуникативдүү тең салмактуулукту сактап калганда жетет.

Ишмерлер баарлашуусунда жагымдуу шарттарды куруу үчүн ак ниеттүү болуш керек. Ишмерлер

баарлашуусунун эн маанилүүсү – бири-бирин түшүнүү, бирин-бирин уга билүү жана сыйлоо.

Ишкердүү жүгүртүүнүн каада-салттары жана коомдук нормалардын жалпы кабыл алынган эрежелердин негизинде сүйлөшүүлөрдүн натыйжалуулугу ишкерлердин байланышынын ийгилиги болуп саналат. Жагымдуу маанай, каршылашынды кызыктыруу, баарлашууда оң маанайды түзүүгө жардам берет.

Ишкерлердин байланышын ийгилиги - адамдын жүрүм-турум маданияты, анын ичинде бизнес-этикет, билим, иш-аракеттери жана адеп-ахлак боюнча байланыш түрлөрүнө көз каранды. Иш жүзүндө бул билимди туура пайдалана билгендик, көптөгөн ийгиликтерге алып келет. Жана ошондой эле маданияттуу сүйлөө эң чоң ролду ээлейт. Маданият сөзү негизинен туура, так, компетенттүү сүйлөгөн сөз. Маектешүү кызыктуу болуш үчүн адамдын сөз байлыгы кенен болуш керек.

Ийгиликтүү жана натыйжалуу, жолугушууларды өткөрүү, жетекчилер менен сүйлөшүү - даярдыгы жок болбойт. Ошол себептен баардыгына даярдануу, план түзүү керек.

Адабияттар:

1. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Психология человеческих взаимоотношений. - М., 1992.
2. Бэндлер Р., Гриндер Д. «Из лягушек - в принца». Нейролингвистическая программирование. - Воронеж. НПО и МОДЭК, 1994.
3. Джолдошбекова С.А. Коммуникативная культура в деловом общении. Учебное пособие. - Бишкек, 2013.
4. Кузин Ф.А. Имидж бизнесмена. М.Ось-89,1996.
5. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. - СПб.,1999.
6. Павлова П.Г. Основы делового общения. Второе издание. - Ростов на Дону: Феникс, 2009.
7. Психология типов личности. - М., 1999.

Рецензент: к.пед.н. Абышев К.Н.