**Социальная компетентность в деловых отношениях**

Клаус Кобьелл (Klaus Kobjoll), консультант по вопросам предпринимательства, владелец гостиничного комплекса

Социальная компетентность обозначает главные качества, с помощью которых человек успешно реализует себя в жизни. Она помогает человеку общаться с другими людьми, вступать с ними в контакт, находить свое место в любой ситуации и достигать поставленные цели.

Кроме личностных и профессиональных качеств для успеха в бизнесе значение имеет еще целый ряд вещей. В профессиональных кругах вошли в употребление такие понятия, как «социальная компетентность» или «эмоциональный интеллект». В социологическом словаре приводится следующее определение: «Социальная компетентность (социальный — межличностный; компетенция, от лат. competere — встреча) подразумевает способность к межличностным отношениям. Человек является социально-компетентным, если его индивидуальные способности и навыки отвечают требованиям межличностной ситуации. По степени сложности различают следующие типы социальной компетентности:

выражение: способность изъясняться, выражать свои знания, мнение и желания;

восприятие: способность слушать, наблюдать за другими членами группы, воспринимать события и динамику процесса в группе;

открытость: готовность воспринимать стимулы, способность выслушивать критику и спорить с другими;

сотрудничество: способность осознавать и воспринимать возможности собственных действий и ответственность, умение понимать и приспосабливаться к действиям других;

формирование: способность адаптироваться, налаживать контакты, находить свое место в группе, высказывать критику адекватно ситуации, последовательность в обучении, умение вести разговор, вести себя соответственно процессу динамики развития группы;

идентификация: способность поставить себя на место другого и разрешать конфликты в соответствии с ситуацией, поддерживать баланс «близость и дистанция», осознавать собственные возможности и границы.

Это точное, хотя и несколько сухое определение характеризует очень важные способности человека в профессиональной деятельности. Оно обозначает главные качества, с помощью которых человек успешно реализует себя в жизни. Они являются неотъемлемой частью личности.

Личность. Кому из нас не хотелось быть сильной или важной личностью, или по меньшей мере достойной внимания?

В психологии дается определение и понятию «личность»: «Личность — устойчивые характерные признаки и диспозиции, общественные критерии, поведение в межличностных отношениях и чувства, которые в течение времени упрочиваются, превращаясь в норму поведения. Они закладываются с детства, определяются индивидуальными традициями и обычаями, которые зависят от культуры и отличаются от черт других индивидуумов» (Рут Бенедикт).

Социологический аспект подчеркивает качества, которые человек демонстрирует посредством социальной компетентности, психологический — особенности, которые свойственны человеку. Любая личность на самом деле неповторима. Она подобна отпечаткам пальцев — ее нельзя скопировать.

Все это помогает человеку общаться с другими людьми, вступать с ними в контакт и находить свое место в любой ситуации, и достигать поставленные цели. Эти аспекты носят позитивный характер, если являются частью личности, а не просто моделью поведения, заученной на курсах для руководителей персонала.

Они всего лишь часть вашей личности!

Развивайте свою личность

Личность — это вы сами со всеми вашими качествами. Здесь напрашивается вопрос, воспринимают ли вас окружающие как личность. Производите ли вы на других положительное впечатление? Как вам хочется, чтобы вас воспринимали? Как успешного делового человека или как милого честного друга только после третьей встречи? Как хладнокровную деловую женщину или как наивную милашку, витающую в облаках? Вы же хотите, чтобы вас воспринимали адекватно?

Вы должны четко осознавать свою цель. Разве вы не хотите купаться в лучах славы? Может, вы предпочитаете действовать тихо, оставаясь в тени, давая возможность другим почивать на лаврах? Незаурядных людей замечают, и они надолго остаются в памяти. Эффектное появление на сцене — составная часть профессионального успеха.

Существует несколько типов незаурядных личностей: одни становятся посмешищем, другие — предметом толков и о них пишут все газеты и средства массовой информации. Однако есть и те, кто пользуется уважением, и те, мнением которых интересуются, именно к ним обращаются за советом.

Давайте обратимся к практической стороне вопроса. Что привлекает нас в известном человеке, незаурядной личности, которая производит положительное впечатление? В глаза бросаются следующие качества: обаяние, харизма, позитивный язык телодвижений, привлекательность, динамика, решимость, откровенность, деятельность, верность своему слову, умение признавать свои ошибки, человечность, симпатия и чувство юмора.

В конечном счете, поведение выдающейся личности определяют три момента.

Психика: важным критерием достижения успеха является не физическое, а психическое состояние человека, потому что только соответствующий душевный настрой позволяет успешно воспользоваться имеющимися силами и условиями. Выдающиеся личности обладают именно той духовной силой, благодаря которой они с радостью берутся за решение трудных задач и готовы свернуть горы.

Личностный настрой: известно, что упадок духа неизменно влечет за собой упадок в делах. Другими словами, высокие достижения требуют по возможности устойчивого положительного настроя.

Активное и мотивированное управление: нивелирующее руководство препятствует любой мотивации. На практике сотрудники часто послушны и вежливы. Однако в любом коллективе должны быть сильные личности, которые способны заражать своими идеями других и выходить победителями даже из самых трудных ситуаций. Сильные выдающиеся личности, стремящиеся привести вашу команду к невероятным успехам, приветствуют подобную индивидуальность в управлении.

Все вышесказанное имеет непосредственное отношение и к вашему успеху в деловом мире. Показателями хорошего руководства являются уверенность в правильности постановки цели и способность убедить в этом свою команду.

Обаяние и харизма — ступени на пути к успеху

Мы выглядим естественно и свободно, когда ненапряженны и уверенны в себе. Многие люди хотели бы так выглядеть. Секрет людей, излучающих твердую уверенность в себе, которой можно только позавидовать, прост: они естественны. Они обаятельны и не занимаются очковтирательством. Они такие, какие есть.

Не разыгрывайте никакой роли! Умейте видеть свои маленькие недостатки и допускать ошибки; не пытайтесь их утаить, во что бы то ни стало. Признайте свой промах и извинитесь! Не перекладывайте свою вину на других! Только слабые люди обвиняют во всем других, чтобы на их фоне выглядеть лучше. Если вы в чем-то неуверенны — скажите об этом прямо. Именно такое поведение вызывает чувство симпатии. Необходимо обладать внутренней уверенностью, чтобы позитивно относиться к другим людям и восхищаться ими. Именно это называют харизмой.

Социальная психология ставит под сомнение тот факт, что человек рождается уже с этими качествами. Положение лидера в группе гораздо в большей степени определяется тем, что он берет на себя роль, которая оказывается востребованной в данной группе. Однако не вызывает никаких сомнений одно: наличие у человека харизмы и степень ее развития в значительной мере зависит от того, насколько развито самосознание конкретного человека.

Социальное окружение, образование, поощрение родителей и характер также определяют предрасположенность к осознанию собственной харизмы. Бывают случаи, когда человек совершенно случайно открывает в себе харизматические способности.

Известный преподаватель риторики Герхард Райхель как-то заметил: «Речь раскрывает личность. В риторике нельзя просто играть какую-то роль, произносить заранее заученный текст. Ты сам должен полностью отдаться идее, в которой хочешь убедить других». Это очень точное замечание. Ибо сила речи и жесты всегда были внешним проявлением харизмы человека. Харизме можно научиться. Учебный процесс включает в себя следующие элементы:

позитивное желание развивать себя как личность с сильным характером;

позитивное желание овладеть техникой расслабления и медитации;

ярко выраженное чувство сопереживания другим людям (эмпатия).

Правила игры

В бизнесе есть много правил, которыми необходимо овладеть: здесь царят иные нравы и обычаи и совершенно другая стратегия, отличная от того, что известно большинству по опыту наемного работника. Несмотря на рост числа женщин среди предпринимателей — что очень отрадно, — в деловом мире по-прежнему доминируют мужчины.

Желая установить деловые отношения с новым клиентом, разузнайте, какое место в иерархической структуре компаний занимает ваш собеседник. Какие вопросы находятся в его/ее компетенции? Может случиться так, что ваш партнер по переговорам окажется милым человеком, но мало что решает. Идите прямо к кузнецу, а не к подмастерьям! Однако справедливо и другое: если вы новичок в бизнесе, вы сначала должны себя зарекомендовать в деле, и потому первое время вам придется довольствоваться низким положением в иерархической структуре делового мира.

Чтобы выиграть (в чем и заключается суть любой игры), в деловой жизни необходимо безукоризненно соблюдать некоторые правила. При этом речь может идти о принятых в конкретной отрасли условиях или правилах поведения (что принято делать, а что — нет) вплоть до четко сформулированного соглашения о сотрудничестве.

Наверное, поэтому рынки или компании часто сравнивают с игровым полем или полем битвы. Ни вы, ни я не сможем в одночасье изменить внешние условия. Тем не менее для успешной реализации целей необходимо досконально изучить таинственный мир ритуалов и нравов. Ведь даже этнографу, исследующему жизнь туземцев, живущих на юге Борнео, вовсе необязательно сразу же отправляться туда, чтобы познакомиться со странными обычаями коренных жителей. Вот несколько основных правил деловой жизни, которые необходимо знать.

Негласные правила: кодекс поведения

Их отследить гораздо труднее. Конкретный кодекс поведения зависит от группы, с которой вы имеете дело. В каждой «партии» есть свои неписаные законы, которым должен беспрекословно следовать всякий, кто не хочет вызвать неудовольствие группы.

Кроме того, под негласными правилами понимают деловые и межличностные отношения, которые необязательно связаны с субъективным мнением. В политике это назвали бы «политикой клиентуры». Например, фирма А покупает товар только у фирмы Б, потому что ее владелец состоит в той же партии, что и владелец фирмы А, или породнился с дочерью дяди свояка владельца фирмы А. Возьмем другой пример: президент палаты С заседает вместе с председателем проверочной комиссии D в одной рабочей группе Торгово-промышленной палаты. В принципе, здесь можно дать только два совета:

Если вы не хотите сразу же исчезнуть с игрового поля, как в игре, вы как новичок не должны расспрашивать обо всем или стараться все изменить. Иначе вы обязательно проиграете.

Ваше желание быть полноправным игроком ни в коем случае не должно привести к тому, что вы, будучи новичком, станете выдвигать предложения, которые поставят под удар весь ваш проект.

Связи

Через какое-то время вы сами заметите, что в жизни никогда ничто не ограничивается одной единственной встречей. В деловом мире, особенно в отдельно взятой отрасли, или в городе, в округе все всегда каким-то образом связаны друг с другом. В этом отношении промышленные и торговые палаты, комитеты или отраслевые корпорации играют очень важную роль.

Именно здесь налаживаются и поддерживаются контакты. В них можно получить совет и обменяться опытом. Всегда хорошо иметь возможность при появлении проблем позвонить нужному человеку, чтобы получить квалифицированный совет из первых рук.

Не стоит недооценивать эти «сети». Их участники, как правило, говорят на одном языке, у них схожие концепции фирмы, сходные цели, и, если вы будете вести себя лояльно, никто не увидит в вас нежелательного конкурента. Впрочем, многие важные разговоры, как и налаживание деловых отношений, происходят в спортклубах, а также на семинарах по повышению квалификации. Решите для себя, где вы будете завсегдатаем!

Поддерживая эти отношения в течение продолжительного времени, вы заметите, что управляете с помощью бесценного капитала — хороших отношений. Без него в этой жизни не может обойтись ни один человек.

Имидж

Основательно поразмышляйте, какой у вас имидж, и каким, на ваш взгляд, он должен быть у вашей будущей фирмы. Ведь уже давно всем хорошо известно насколько важно произвести благоприятное впечатление при первой встрече. В деловом мире имидж человека — имеется в виду, конечно, доброе имя — служит для клиентов и партнеров гарантом успешного сотрудничества. Не позволяйте банальным рекламным агентствам формировать ваш имидж. Принимайте активное участие в создании собственного имиджа, ведь вам придется ежедневно примерять на себя образ, который вы создадите. Люди всегда замечают, играете ли вы на публику или вы такой на самом деле. Хороший имидж — капитал, наличные.

Тем самым мы с вами подошли к еще одному моменту, который привлечет внимание других игроков на рынке, — степень вашей известности. Над этим вам придется трудиться не один год. Здесь вам, конечно, помогут только позитивные отзывы, неизменно хорошие результаты, надежность, честность и серьезность. Не следует забывать и об участии в профессиональной конкурентной борьбе. Не последнюю роль могут сыграть инновации — особые предложения для сотрудников и клиентов. Они будут распространяться как эхо или как звук молотка ремесленника, который слышен издалека. Другими словами: делайте хорошее и говорите об этом. Забудьте о ложной скромности!

Здесь дует свежий ветер

На свободном рынке, где встречаются спрос и предложение, попадаются и «хищники». С этой проблемой вы сталкивались и на уровне служащих. Кому доводилось быть участником моббинга — в качестве пострадавшего или свидетеля, — прекрасно знает, о чем идет речь (mobbing — коллективные или индивидуальные действия, направленные на дискредитацию коллеги по работе: от обычного подсиживания и «подставок» до прямого психологического террора. Термин появился в 1984 году, и с тех пор так называется объект изучения специального раздела психологии.

Однако в свободной хозяйственной деятельности все происходит иначе: вам делают выгодное предложение, которое на самом деле таковым не является; вы встречаетесь с консультантом по организации производства, который одержимо работает неимоверное количество часов (результат, правда, виден не сразу). Вы выслушиваете «профессиональные» советы от людей, которые не имеют ни малейшего представления об истинном профессионализме, или получаете предложения о сотрудничестве, которые по какой-то странной причине хороши только для вашего будущего «партнера». В жизни происходит все именно так, и здесь нельзя ничего изменить. Просто надо быть осторожным, и через какое-то время вам откроется суть интриги игры.

Никогда не забывайте о целях своего проекта и способах их достижения. Старайтесь всегда идти прямой дорогой. Несмотря ни на что, доверяйте тем, с кем работаете. Не стоит видеть в каждом человеке «акулу»! И все же старайтесь контролировать все процессы, а еще лучше — записывайте все.

Следите за своим имиджем и добрым именем! Подорванный авторитет имеет свои последствия.

Итак, прежде чем что-то предпринять, подумайте о последствиях своих поступков. Мы вовсе не хотим настроить вас на пессимистический лад. Просто хотим уберечь от неосторожного шага.

Помните: вы можете полагаться только на себя. Спросить у начальника у вас нет возможности. Рядом нет никого, кто сложит голову вместо вас. Вы один несете полную ответственность за свои действия. Ошибки, которые вы допустите, сразу негативно отразятся на ваших доходах. Однако как только подует свежий ветер, вы сразу это заметите: вы взмоете вверх.