

Деловая коммуникация

Выполнили: Прокопьев Ян Саввина Алеанна Сивцева Лена



Деловая коммуникация: основные характеристики

План

- 1. Понятия «общение», «коммуникация», «деловое общение». Особенности деловой коммуникации.**
- 2. Психологические и этические основы делового общения.**
- 3. Невербальные и вербальные средства общения. Слушание в деловой коммуникации.**
- 4. Особенности межкультурной деловой коммуникации.**

Общение – это очень сложный процесс взаимодействия людей.
Общение – понятие, описывающее взаимодействие между людьми и характеризующее базовую потребность человека – быть включенным в социум и культуру.

Общение - это многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.

Общение - человеческие контакты, приводящие к социальным результатам и последствиям.

Под **общением** (в широком смысле) понимается любая форма контактов между людьми, подразумевающая коммуникацию между людьми.

Коммуникация – это процесс взаимного обмена информацией между партнерами по общению. Она включает передачу и прием знаний, идей, мнений, чувств. Универсальным средством коммуникации является речь, с помощью которой не только передается информация, но и осуществляется воздействие друг на друга участников совместной деятельности.

Деловое общение является особой формой взаимодействия людей в различных сферах трудовой деятельности. Важное значение оно приобретает для людей, занятых в управлении.

Деловая коммуникация - это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере. Это – межличностное общение, имеющее цель вне себя и служащее способом организации и оптимизации того или иного вида предметной деятельности: управленческой, производственной, коммерческой и т. д. Его участники выступают в официальных статусах и ориентированы на достижение цели, конкретных задач.

Три стороны деловой коммуникации

- ✓ **коммуникативная** - аспект, связанный с обменом информацией.
- ✓ **интерактивная** - аспект, связанный с обменом действиями (что делает партнер в общении, чего он хочет, какие цели преследует).
- ✓ **перцептивная** - аспект, связанный с восприятием и пониманием делового партнера.

Цель деловой коммуникации – организация плодотворного сотрудничества, создание оптимальных условий для успешного решения задач, стоящих перед организацией и отдельными сотрудниками.

Содержанием деловой коммуникации является то дело, которым заняты люди в процессе деятельности, а не проблемы, затрагивающие их внутренний мир.

Деловое общение может быть:

- 1. необходимым;**
- 2. желательным;**
- 3. нейтральным;**
- 4. нежелательным.**

В зависимости от различных признаков деловую коммуникацию можно разделить на следующие виды:

- 1. *контактное – дистанционное* (по положению коммуникантов в пространстве и времени);**
- 2. *непосредственное – опосредованное* (по наличию или отсутствию какого-либо опосредующего «аппарата»);**
- 3. *устное – письменное* (с точки зрения формы существования языка);**
- 4. *монологическое – диалогическое* (с точки зрения постоянной и переменной позиции я-говорящего и ты-слушающего);**
- 5. *официальное – неофициальное* (с учетом обстановки общения и взаимоотношений общающихся).**

Деловая коммуникация имеет свои специфические особенности:

- ✓ регламентированность;**
- ✓ строгое соблюдение его участниками формально-ролевых принципов взаимодействия;**
- ✓ повышенная ответственность участников за его результат;**
- ✓ строгое отношение к использованию его участниками речевых средств.**
- ✓ наличие разных типов отношений между его участниками (субординационные и партнерские отношения)**

Деловая коммуникация требует соблюдения ряда условий:

- ✓ обязательность контактов всех участников общения независимо от их симпатий и антипатий;***
- ✓ взаимозависимость всех участников и в достижении конечного результата, и при реализации личных намерений;***
- ✓ формальные ограничения (конвенциональные, ситуативные, эмоциональные, насильственные).***

Виды (формы) устного делового общения:

- ✓ **Публичное выступление**
- ✓ **Деловая беседа**
- ✓ **Деловое совещание**
- ✓ **Деловые переговоры**
- ✓ **Дискуссия**
- ✓ **Разговор по телефону**
- ✓ **Презентация**

Письменная деловая речь – это все виды деловых писем (письмо-запрос, письмо-предложение, письмо-просьба, письмо-приглашение, письмо-напоминание и т.п.) и документов, фиксирующих социально-правовые отношения, регулирующие управленческие, организационные, финансовые и другие действия организаций или отдельных должностных лиц.

Чтобы общение как процесс происходило без проблем, оно должно проходить по следующим этапам:

- установление контакта;**
- ориентирование в ситуации общения;**
- обсуждение поставленной задачи;**
- поиск решения поставленной задачи;**
- завершение контакта.**

В психологии менеджмента получил распространение так называемый психогеометрический подход к типологии личности (автор - американский психолог С. Деллингер).

Психогеометрия – это система анализа типологии личности на основе наблюдения за поведением человека и предпочитаемого человеком выбора какой-либо геометрической фигуры – квадрата, треугольника, круга, прямоугольника, зигзага.

«Квадрат»

Общая характеристика – неустойчивый труженик: выносливый, терпеливый, эрудирован в различных областях знаний; любит порядок и стабильность; хорошо владеет мыслительным анализом; логически верно просчитывает свои ходы в общении; внимателен к деталям; любит порядок и следит за тем, чтобы его никто не нарушал; живет по плану; прекрасно организует себя и других; хороший администратор; не суетлив; эмоционально сух; эффективно действует только при полной определенности и четком понимании своей функциональной роли.

Внешний вид – консервативный, опрятный, строгий, неяркий.

Рабочее место – каждая вещь на своем месте, казенный вид.

Речь – логичная, последовательная, ясная, обстоятельная, медленная, монотонная, сухая, речевые штампы, точная профессиональная терминология.

Язык тела – скованная, напряженная поза («зажатость»); рассчитанные движения, точные, скупые жесты; медленная, солидная походка; бесстрастное лицо; деланный или «нервный» смех.

Характеристика поведения – организованность, пунктуальность, строгое соблюдение правил, инструкций; планирование, аналитичность, внимательность к деталям, ориентация на факты, цифры; пристрастие к письменной речи; аккуратность, чистоплотность, практичность, экономность; упорство, настойчивость, твердость в решениях; терпеливость, трудолюбие, профессиональная эрудиция; слабый «политик», узкий круг друзей и знакомых.

В общении с «квадратом» следует строго соблюдать регламент, правила делового этикета, излагать материал последовательно и логично, делать выводы по каждому разделу. Доводы необходимо подкреплять цифрами и фактами, ссылками на источники. Рекомендуются сдерживать эмоции, вести себя уверенно. Покажите, что дело у вас на первом месте.

«Треугольник»

Общая характеристика – лидирует во всех ситуациях; способен концентрироваться на главной цели; энергичная, неустойчивая, сильная личность; решителен; способен быстро анализировать ситуацию; прагматически ориентирован; умеет моментально вскрыть суть проблемы; очень уверен в своих силах; часто рискует; обладает доминирующей установкой на цели; несамокритичен; честолюбив; стремится достичь высокого положения; интриган; сильный эгоцентрик; детонатор межличностных отношений.

Внешний вид - модный, шикарный, элегантный, дорогие вещи соответствуют ситуации, ухоженный.

Рабочее место – символы статуса и успеха; порядок.

Речь – логичная, ясная, краткая, ориентированная на суть проблемы, уверенная, властная, эмоциональная, быстрая, четкая, невысокий громкий голос, остроты, жаргон.

Язык тела – ненапряженная поза; плавные, уверенные движения; широкие выразительные жесты; уверенная энергичная походка; непроницаемая маска; сжатые губы, проницательный взгляд, властное рукопожатие.

Характеристика поведения – лидер, стремление к власти, честолюбие, установка на победу; прагматизм, способность подчинить себя достижению цели; ориентация на суть проблемы; уверенность в себе, решительность, импульсивность, склонность к риску, энергичность, смелость; работоспособность, нетерпеливость; великолепный политик; остроумие; широкий круг общения, узкий круг друзей.

В общении с «треугольником» целесообразно демонстрировать уверенность в себе. Не следует смущаться от его пристального взгляда. В речи сразу сформулируйте проблему, выделите главные вопросы, опустите второстепенные детали. Будьте лаконичны. Приготовьтесь к тому, что вас будут нетерпеливо перебивать, задавать вопросы, не дослушав до конца. Постарайтесь предусмотреть возможные вопросы, продумайте ответы, цифры заучите. Держитесь как человек с солидными связями, обеспечивающими надежность положения.

«Прямоугольник»

Общая характеристика – неудовлетворен своим образом жизни; тяжело переживает изменения своего статуса; может впасть в состояние замешательства; не определен в отношении себя внутренне возбужден; непоследователен и непредсказуем; имеет низкую самооценку; тяготеет к общению для получения поддержки; часто становится объектом манипуляций. Прямоугольник символизирует состояние перехода и изменения. Это «временная» форма личности.

Внешний вид - меняющийся, неопрятный, не соответствующий ситуации.

Рабочее место – беспорядок.

Речь – неуверенная, неясная, сбивчивая, эмоциональная, с «паузами нерешительности», скороговорками; колебания громкости и высоты голоса; высокий, срывающийся голос, междометия, «слова-паразиты», путаные вопросы.

Язык тела – неуклюжие, резкие, отрывистые движения; неуверенные, незаконченные жесты; неуверенная меняющаяся походка, бегающий взгляд, хихиканье, краска смущения, стыда.

Характеристика поведения – изменчивость, непоследовательность, неопределенность, возбужденность; любознательность, позитивная установка на все новое; смелость (до безрассудства); низкая самооценка; неуверенность в себе; доверчивость; импульсивность; нервозность, быстрые, резкие колебания настроения, избегание конфликтов, забывчивость, непунктуальность; имитация поведения других людей («примеривание ролей»).

В общении с «прямоугольником» держитесь просто, но демонстрируйте уважение, можно начать со сдержанного комплимента, говорите в доверительном тоне, просите войти в положение, терпеливо выслушивайте, настаивайте мягко, не показывайте в чем-либо свое превосходство, можно жаловаться на жизнь.

«Круг»

Общая характеристика – стремится к гармонии личностных отношений; доброжелателен; хороший коммуникатор; обладает способностью сопереживать; умеет «читать» состояния людей по их действиям; очень популярен у коллег; старается угодить всем; больше интересуется контактами с людьми, чем делом; стремится не принимать непопулярные решения; избегает конфликтов; часто нерешителен; предпочитает демократический стиль руководства; ориентируется на субъективные факторы при анализе проблем; прирожденный психолог.

Внешний вид – неофициальный (часто без галстука), небрежный, моложавый (мужчина); неизысканная, женственная, полная (женщина).

Рабочее место – уютная, домашняя обстановка.

Речь – непоследовательная, отклоняющаяся от главной темы; эмоциональная; успокаивающая, плавная, скорее медленная; сочный, густой, скорее низкий голос; восторженные оценки; комплименты; «мы» предпочтительнее «я».

Язык тела – расслабленная поза; свободные, плавные движения; доброжелательная улыбка; частые кивки головой в знак поддержки; «зеркальное» поведение; минимальная социальная дистанция; жизнерадостная походка, легко подстраивающаяся под походку другого; подчеркнута доброжелательные приветствия.

Характеристика поведения – высокая потребность в общении, контактность, доброжелательность, забота о другом, щедрость, способность к сопереживанию, хорошая интуиция; спокойствие; уступчивость, склонность к самообвинению и меланхолии, эмоциональная чувствительность, доверчивость, ориентация на мнение окружающих, нерешительность, слабый политик, болтливость, способность уговаривать, убеждать других; сентиментальность, тяга к прошлому; склонность к общественной работе, гибкий распорядок дня; широкий круг друзей и знакомых.

В общении с «кругом» держитесь естественно. Оптимальной формой обсуждения проблем является доверительная, непринужденная беседа. Желательно ссылаться на свой собственный опыт, задавать вопросы личного характера, отмечать его человеческие достоинства.

«Зигзаг»

Общая характеристика – не заинтересован в консенсусе; любит заострять конфликт идей; остроумен, язвителен; хорошо чувствует социодинамику в группах, которыми управляет; тяготеет к разнообразию во всех сферах жизни; стремится к независимости; прекрасный генератор идей; эмоционально возбудим; мастер самопрезентации; несдержан, экспрессивен в действиях и отношениях; не умеет довести начатое дело до конца.

Внешний вид – растрепанный, неряшливый, небрежный, демонстративный, экстравагантный, иногда супермодный.

Рабочее место – беспорядок, запущенность, театрально-демонстративное оформление.

Речь – непоследовательная, ассоциативная, яркая, образная, эмоциональная, зажигательная, быстрая, богатые голосовые вариации, восторженные оценки; богатая лексика, жаргон, остроты.

Язык тела – ненапряженные, быстроменяющиеся позы; быстрые плавные движения оживленная жестикуляция, стремительная походка, «живая мимика», «всевидящий взгляд», манерность.

Характеристика поведения – жажда изменений, жажда знаний, великолепная интуиция, одержимость своими идеями; мечтательность, устремленность в будущее; позитивная установка ко всему новому; восторженность, энтузиазм, непосредственность, непрактичность, импульсивность, непостоянство настроения, поведения; стремление работать в одиночку, отвращение к бумажной работе, душа компании, остроумие, безалаберность; узкий круг друзей.

В общении с «зигзагом» рекомендуется говорить быстро, кратко и по существу. Речь не должна быть шаблонной. Устанавливать и поддерживать контакт с ним помогают доброжелательность и чувство юмора. Не можете сами острить, покажите, что понимаете и цените его юмор.

Предложенные описания разных психогеометрических типов позволяют оперативно определить характер партнера по общению, сориентироваться в выборе эффективного коммуникативного стиля и конкретных поведенческих приемов.

Необходимо учитывать, что в реальной действительности чаще всего встречаются смешанные типы людей. Поэтому важно уметь выделить доминирующие признаки личности и с учетом их строить процесс коммуникации.

Этика (ēthica от ēthos (греч.) - обычай, нрав, характер) - это совокупность принципов и норм, идеалов поведения, принятых в данной эпохе и в данной социальной среде.

Этика делового общения - это совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения людей в процессе их производственной и социальной деятельности.

Практическое значение этики проявляется в первую очередь в сфере человеческого общения, важной составляющей которого является общение людей в процессе совместной деятельности.

Руководитель и подчиненный – центральное звено системы управления. Их поведение определяет культуру управления в организации, оказывает решающее влияние на эффективность ее деятельности.

Отношения руководителя и подчиненного асимметричны. Они основаны, с одной стороны, на субординации, т.е. строгом подчинении младших по рангу или положению старшим, а с другой – на этических представлениях общества, его менталитете, традициях, историческом опыте различных социальных слоев и групп.

Нравственные принципы, на которых должны строиться взаимоотношения руководителя и подчиненного:

- ✓ **признание и защита прав и свобод человека и гражданина;**
- ✓ **принцип гуманизма;**
- ✓ **принцип справедливости;**
- ✓ **принцип ответственности;**
- ✓ **принцип законности.**

Нравственные нормы служебного поведения:

- ✓ **единая мораль для всех;**
- ✓ **единство слова и дела;**
- ✓ **проявление внимания к подчиненным;**
- ✓ **проявление максимума корректности, вежливости и тактичности.**

Общаясь, мы слушаем не только словесную информацию, но и смотрим в глаза друг другу, воспринимаем тембр голоса, интонацию, мимику, жесты.

общение

вербальное

невербальное

устное

письменное

язык тела

мимика

голос

Виды общения

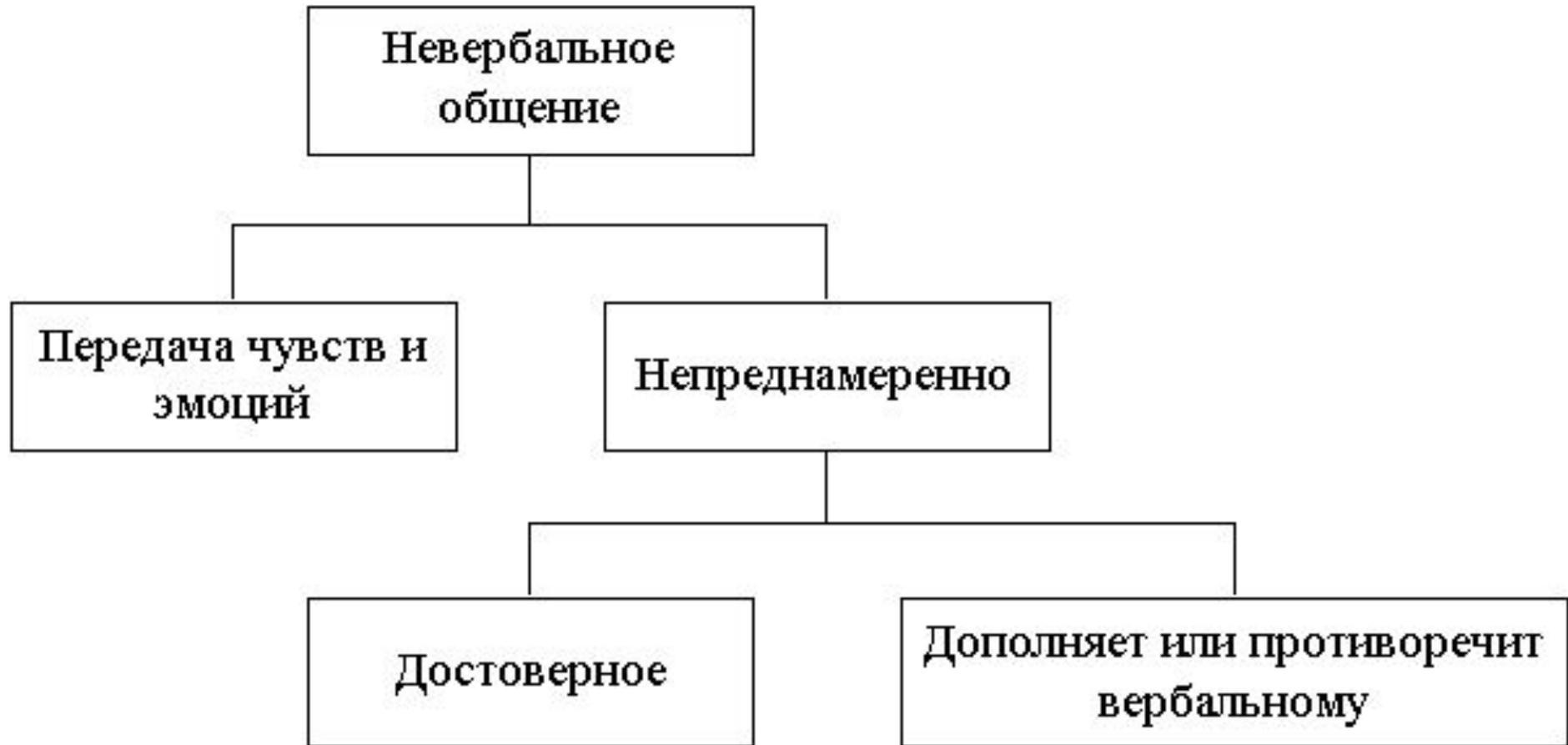
Невербальное общение (от англ. «non-verbal» - без использования слов, несловесный) – общение без помощи слов, наиболее древняя и базисная форма коммуникации.

Ф. Ларошфуко: «В звуке голоса, в глазах и во всем облике говорящего заключено не меньше красноречия, чем в выборе слов».

Виды невербальных средств коммуникации:

- ✓ **кинетические (или кинесические)** – жест, поза, взгляд, прикосновение, мимика и др.;
- ✓ **фонационные** - интонация и ее составляющие: тон, сила звучания, тембр, пауза и др.

Невербальное общение



***К вербальным средствам общения относится
человеческая речь.***

Современный деловой человек за день произносит примерно 30 тыс. слов, или более 3 тысяч слов в час.

***Д. Уэбстер: «Заберите у меня все, чем я обладаю. Но оставьте мне мою
речь. И скоро я обрету все, что имел».***

***В зависимости от намерений коммуникантов возникают
разнообразные речевые тексты. В любом тексте (письменном или
устном) реализуется система языка.***

***Язык - это система знаков и способов их соединения, которая
служит орудием выражения мыслей, чувств и волеизъявлений
людей и является важнейшим средством человеческого общения.***

Язык используется в самых разных функциях:

✓ Коммуникативная;

✓ Познавательная;

✓ Аккумулятивная;

✓ Конструктивная;

✓ Эмоциональная;

✓ Контактостанавливающая;

✓ Этническая;

✓ Образное мышление.

Под речевой деятельностью понимается ситуация, когда для общения с другими людьми человек использует язык.

Виды речевой деятельности:

говорение - использование языка для того, чтобы что-то сообщить;

слушание - восприятие содержания звучащей речи;

письмо - фиксация содержания речи на бумаге;

чтение - восприятие зафиксированной на бумаге информации.

*С точки зрения формы существования языка общение делится на **устное** и **письменное**, а с точки зрения количества участников - на **межличностное** и **массовое**.*

**Модель вербального коммуникативного процесса
включает 5 элементов:**

- 1. КТО? (передает сообщение) - Коммуникатор**
- 2. ЧТО? (передается) - Сообщение (текст)**
- 3. КАК? (осуществляется передача) - Канал**
- 4. КОМУ? - Аудитория**
- 5. С КАКИМ ЭФФЕКТОМ? - Эффективность.**

Вербальное общение



В вербальном общении приходится не только излагать свою точку зрения письменно или устно, но и воспринимать мнения других людей.

В процессе вербального общения мы:

- ✓ формируем идею;*
- ✓ облакаем идею в слова;*
- ✓ говорим или пишем слова;*
- ✓ партнер получает сообщение;*
- ✓ партнер его воспринимает:*
- ✓ выделяет и интерпретирует информацию;*
- ✓ оценивает и удерживает смысловую часть;*
- ✓ партнер реагирует и посылает сообщение обратно.*



Умение слушать – это необходимое условие правильного понимания позиции партнера, верной оценки существующих с ним разногласий, залог успешной деловой коммуникации.

Умение слушать – это:

- восприятие информации от говорящих, при котором слушающий воздерживается от выражения своих эмоций;***
- поощряющее отношение к говорящему, «подталкивающее» его продолжать акт общения;***
- незначительное воздействие на говорящего, способствующее развитию мысли последнего «на шаг вперед».***

Слушание – процесс активный. Умение слушать как метод восприятия информации используется в деловом общении намного чаще, чем умения читать и писать вместе взятые:

**слушание – 40% рабочего времени,
говорение – 35%,
чтение – 16%,
письмо – 9%.**

Американский исследователь общения Келли выделяет четыре вида слушания:

- ✓ Направленное, критическое слушание;**
- ✓ Эмпатическое слушание;**
- ✓ Нереплексивное слушание;**
- ✓ Активное рефлексивное слушание.**



Рекомендации идеальному слушателю

- ✓ *Не прерывайте и не перебивайте собеседника.*
- ✓ *Не смотрите на часы.*
- ✓ *Не заканчивайте предложение за собеседника.*
- ✓ *Задав вопрос, дождитесь ответа.*
- ✓ *Примите соответствующую позу.*
- ✓ *Не ведите переговоры, если вы себя плохо чувствуете.*
Покажите собеседнику, что вы его слушаете:
- ✓ *Поддерживайте визуальный контакт.*
- ✓ *Повернитесь к собеседнику лицом.*
- ✓ *Кивайте.*
- ✓ *Установите вербальную обратную связь.*
- ✓ *Задавайте уточняющие вопросы.*
- ✓ *Не поддавайтесь соблазну опровергать новую для вас информацию.*
- ✓ *Избегайте синдрома: «А у меня».*
- ✓ *Делайте себе пометки.*

В речевой коммуникации существует *четыре зоны приближения:*

- 350 см и более – публичная (открытая) зона (расстояние, предпочтительное при взаимодействии с большой группой людей, с массовой аудиторией);**
- 120 см - 350 см – социальная зона (то расстояние, на котором мы держимся от людей, которых не очень хорошо знаем или вовсе незнакомы, а также при взаимодействии с малой группой – 15 +/- 7 человек);**
- 45 см – 120 см – личная зона (нормальные коммуникационные процессы между деловыми партнерами);**
- 45 см и менее – интимная зона (в деловом взаимодействии вторгаться в чужую интимную зону не принято).**

*В настоящее время все большую значимость приобретают **проблемы межкультурной деловой коммуникации**. Быстрые темпы интернационализации российской экономики, ее глобализация, новые электронные средства коммуникации приводят к значительному расширению международных контактов, появлению большого количества совместных проектов, тесным взаимодействиям между представителями деловых кругов разных стран и континентов. При деловом общении представители разных культур действуют в соответствии со своими культурными нормами и национальным менталитетом. Знание и понимание этнокультурных особенностей участников делового общения является важнейшим условием повышения его эффективности, плодотворного решения возникающих проблем.*

Льюис Р.Д. *Деловые культуры в международном бизнесе. От столкновения к взаимопониманию.* М. 1999.

Типы деловых культур

моноактивные культуры (американцы, англичане, немцы, шведы...)

Моноактивными исследователь называет культуры, в которых принято планировать свою жизнь, составлять расписание, организовывать деятельность в определенной последовательности, занимаясь только одним делом в данный момент. Представители этих культур считают, что при линейной организации труда можно действовать более эффективно и добиться значительно больших результатов.

Основным способом коммуникации с представителями моноактивной культуры является диалог.

□ полиактивные культуры (итальянцы, латиноамериканцы, арабы...)

Это – общительные, подвижные народы, которые привыкли делать множество дел одновременно, нередко не доводя их до конца. Они планируют очередность дел не по расписанию, а по степени относительной привлекательности, значимости того или иного мероприятия в данный момент. Полиактивных людей не очень заботит пунктуальность. Они считают, что реальность важнее, чем распорядок, устанавливаемый человеком, поэтому легко перестраиваются и часто меняют последовательность выполнения работ.

В полиактивной культуре, как и в моноактивной, основным способом коммуникации является диалог.

Когда вместе приходится работать людям, принадлежащим разным культурам, моноактивной и полиактивной, между ними может возникнуть взаимное непонимание, раздражение, что порой приводит к конфликтам, если одна из сторон не приспособится к другой.

□ **реактивные культуры** (японцы, китайцы, турки, финны...)

Их представители придают наибольшее значение вежливости и уважению. Они предпочитают молча и спокойно слушать собеседника, осторожно реагируя на предложения другой стороны. Представителей этой культуры считают лучшими в мире слушателями. Они организуют свою деятельность не по строгому и неизменному плану, а в зависимости от обстоятельств, реагируя на происходящие изменения.

Практически они никогда не прерывают говорящего, а выслушав, не торопятся с ответом, не высказывают определенного мнения, пытаются прояснить намерения и ожидания говорящего. В реактивных культурах предпочтительным способом общения является следующий: монолог – пауза – размышление – монолог.

Представители реактивной культуры часто выражают свои мысли с недомолвками, считая, что слушатель остальное дополнит сам, редко используют имена, что придает дискуссии безличный, неопределенный характер.

В процессе делового общения носители реактивной культуры нередко прибегают к излюбленной тактике – умалению своих достоинств. Кроме того, они прекрасно владеют искусством невербальной коммуникации, редко бывают агрессивными и не стремятся к лидерству.

Россия представляет собой чрезвычайно сложный поликультурный исторический феномен. Основную типологическую особенность российской культуры составляет ее бинарный характер. Как подчеркивают многие исследователи, Россия - это страна великих контрастов, любой тезис относительно ее истории и культуры имеет и антитезис.

К национальным особенностям русских специалисты относят склонность к коллективизму, самопожертвованию, терпение, упорство, неравномерный ритм работы, способность в критический момент мобилизоваться и напрячь все силы, неуважительное отношение к закону. Многие отмечают, что в основном это очень теплые, душевные люди, отзывчивые на добро и любовь.

Умение правильно и адекватно вести себя во время делового общения – одно из основных составляющих успеха делового человека и руководителя.

Спасибо за внимание !