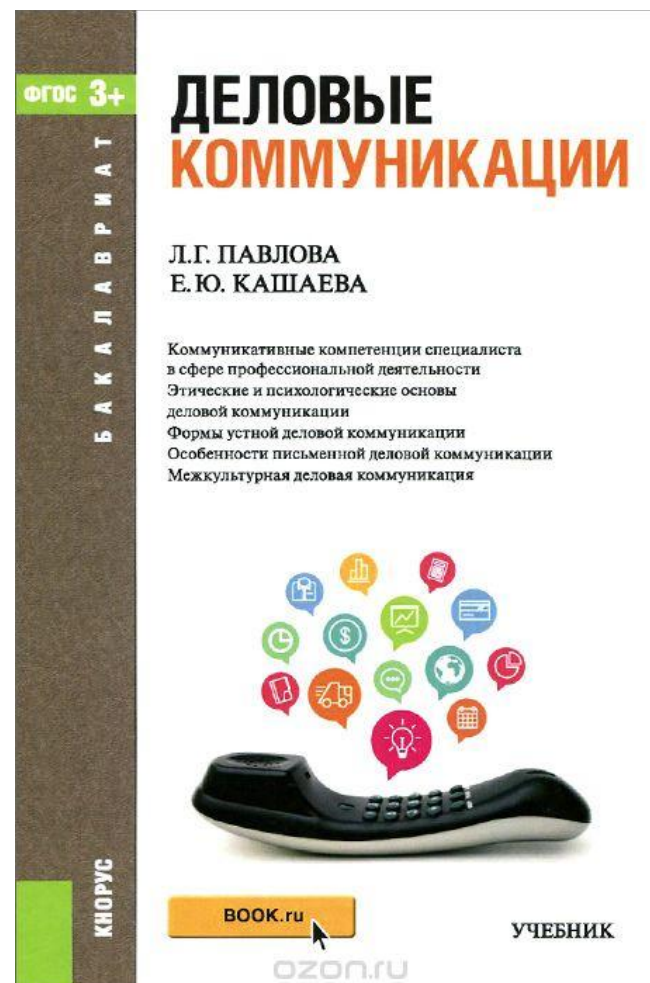


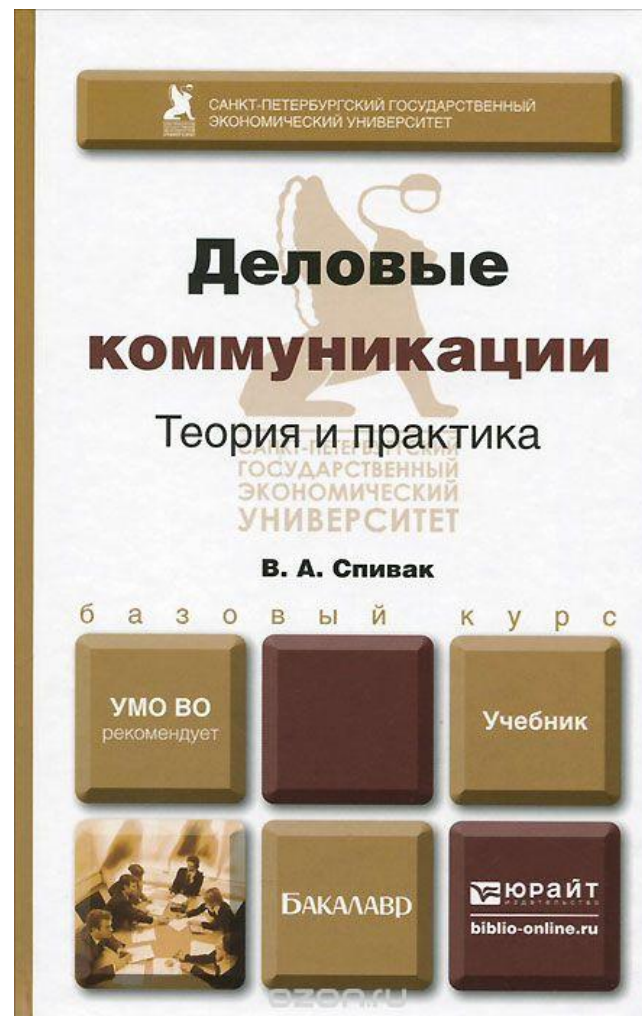
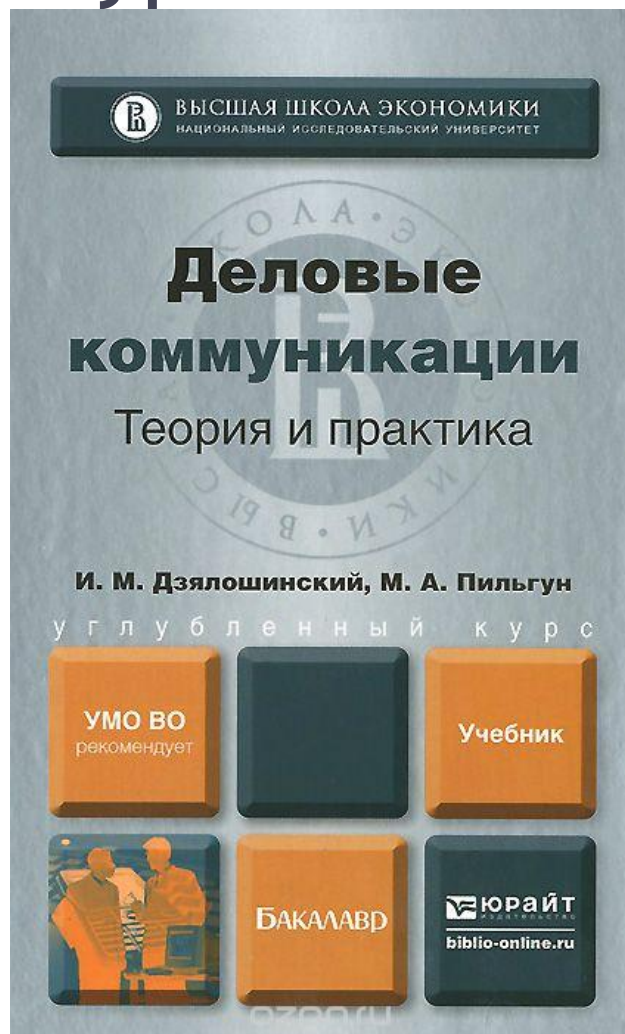
Деловое общение и его основные принципы



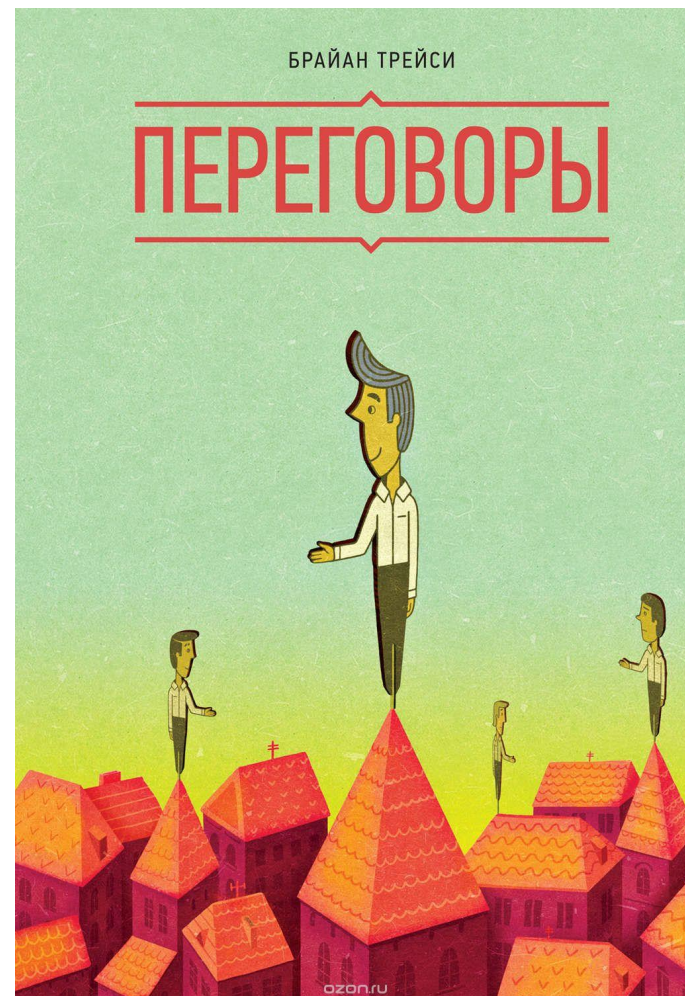
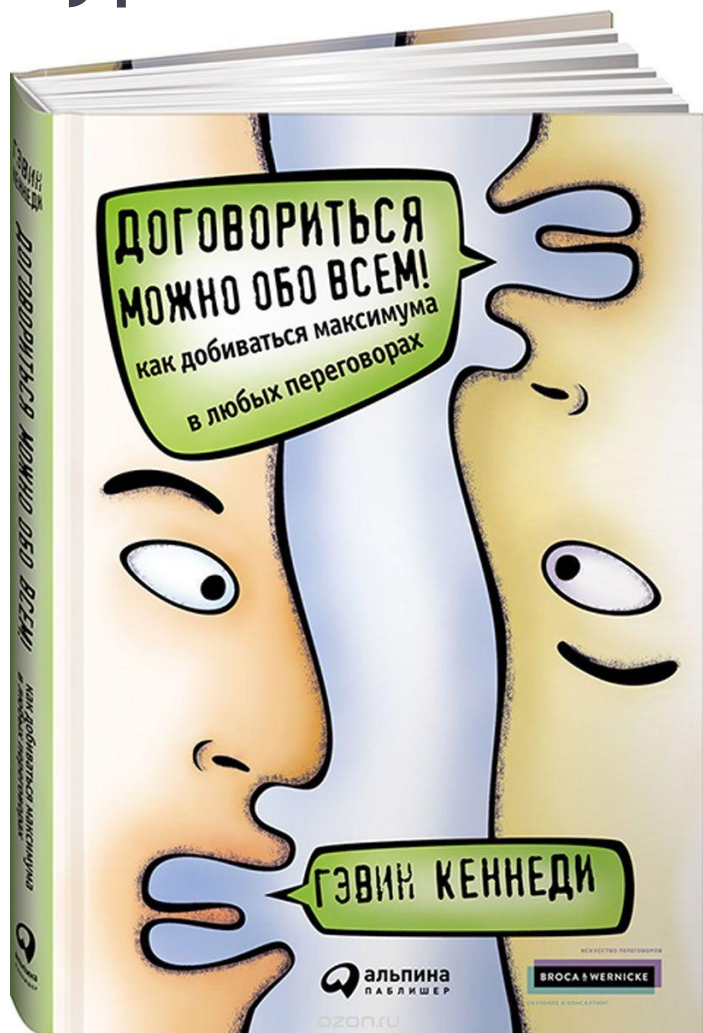
Учебно-методическое обеспечение курса



Учебно-методическое обеспечение курса



Учебно-методическое обеспечение курса



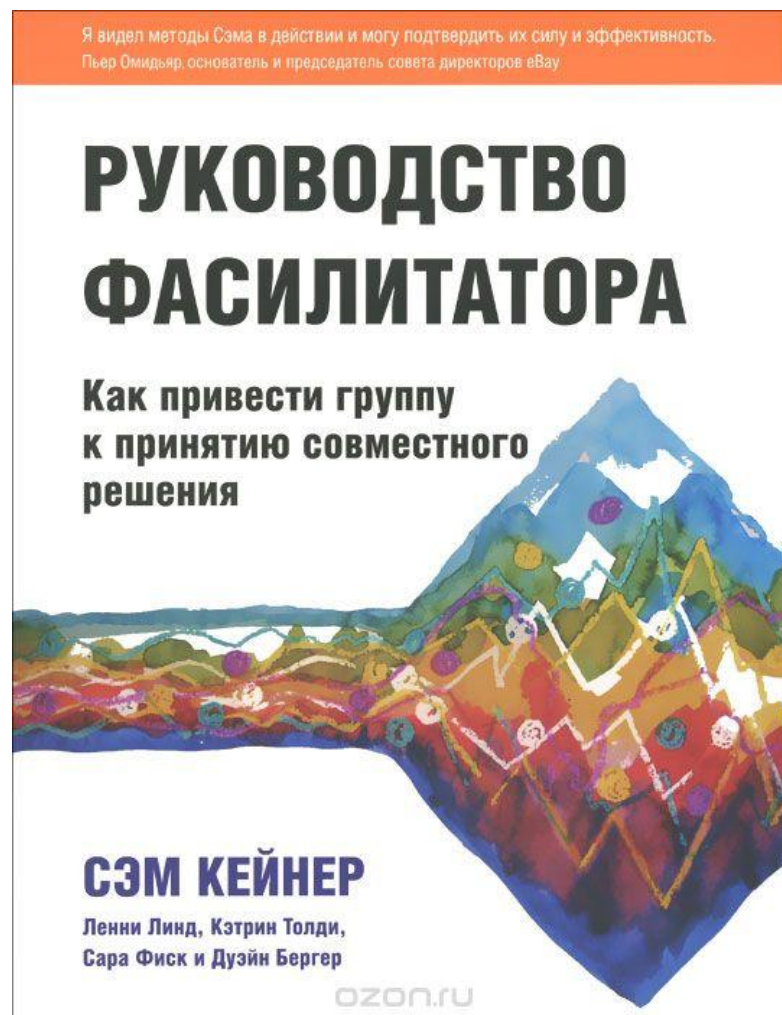
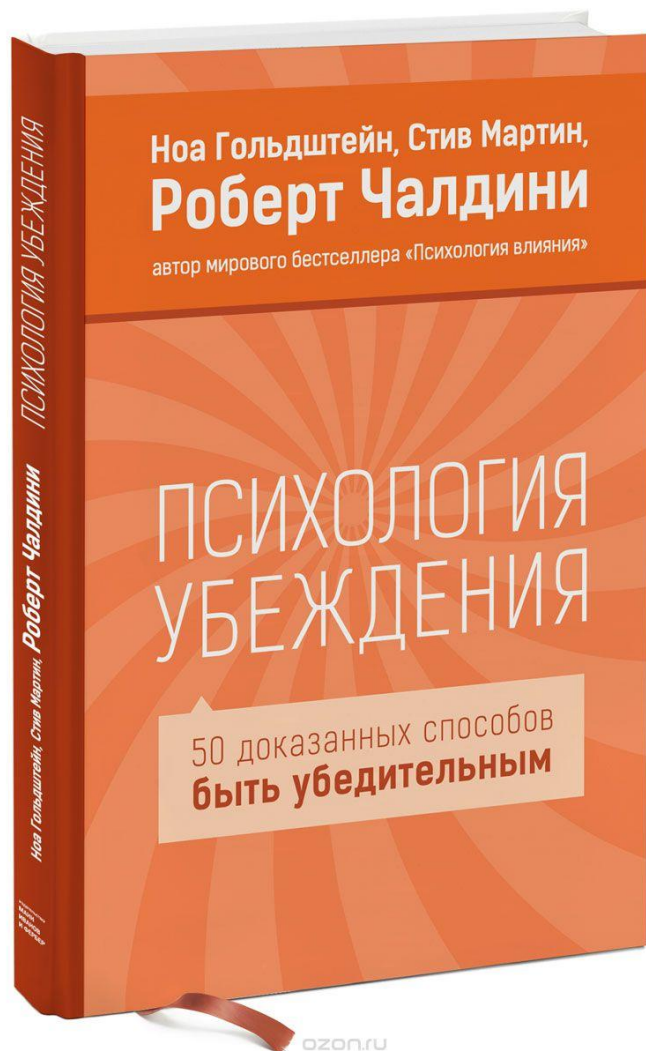
Учебно-методическое обеспечение курса



Учебно-методическое обеспечение курса



Учебно-методическое обеспечение курса



План

1. Понятие, виды и принципы делового общения.
2. Виды делового общения.
3. Специфика делового взаимодействия.
4. Особенности корпоративного делового общения.

Деловое общение

- *Деловое общение* – это процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен деятельностью, информацией и опытом.

Деловое общение

- В деловой коммуникации предметом общения является совместная деятельность (общее дело), а партнер по общению всегда выступает как личность, значимая для другого.
- Продуктивное сотрудничество, сближение целей и позиций, улучшение партнерских отношений – основные задачи деловой коммуникации.

Элементы совместной деятельности

- единая цель;
- общность мотивов, побуждающая индивидов к совместной деятельности; взаимосвязанность участников;
- наличие единого пространства и времени выполнения индивидуальных действий;
- разделение единого процесса деятельности на отдельные функции и их распределение между участниками;
- координация индивидуальных действий, необходимость управления ими.

Особенности делового общения

- Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере. Его участники выступают в официальных статусах и ориентированы на достижение цели, конкретных задач.
- Специфической особенностью названного процесса является регламентированность, т.е. подчинение установленным ограничениям, которые определяются национальными и культурными традициями, профессиональными этическими принципами.

Виды делового общения

- По способу обмена информацией различают **устное** и **письменное** деловое общение.
- **Устные** виды делового общения, в свою очередь, разделяются на **монологические** и **диалогические**.

Виды делового общения

К **монологическим** видам относятся:

- **приветственная речь;**
- **торговая речь (реклама);**
- **информационная речь;**
- **доклад (на заседании, собрании).**



Виды делового общения

Диалогические виды:

- **деловой разговор** – кратковременный контакт, преимущественно на одну тему;
- **деловая беседа** – продолжительный обмен сведениями, точками зрения, часто сопровождающийся принятием решений;
- **переговоры** – обсуждение с целью заключения соглашения по какому-либо вопросу;
- **интервью** – разговор с журналистом, предназначенный для печати, радио, телевидения;
- **дискуссия**;
- **совещание** (собрание);
- **пресс-конференция**;
- **контактный деловой разговор** – непосредственный, «живой» диалог;
- **телефонный разговор** (дистантный), исключаящий невербальную коммуникацию.

Виды делового общения

По содержанию общение может быть разделено на:

- **материальное** – обмен предметами и продуктами деятельности;
- **когнитивное** – обмен знаниями;
- **мотивационное** – обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями;
- **деятельностное** – обмен действиями, операциями, умениями, навыками.

Виды делового общения

По средствам общения возможно деление на такие четыре вида:

- **непосредственное** – осуществляемое с помощью естественных органов, данных живому существу: руки, голова, туловище, голосовые связки и т.д.;
- **опосредованное** – связанное с использованием специальных средств и орудий;
- **прямое** – предполагает личные контакты и непосредственное восприятие друг другом общающихся людей в самом акте общения;
- **косвенное** – осуществляется через посредников, которыми могут выступать другие люди.

Этапы делового общения

- Установка контакта (знакомство).
Предполагает понимание другого человека, представление себя другому человеку.
- Ориентировка в ситуации общения, осмысление происходящего, выдержка паузы.
- Обсуждение интересующей проблемы.
- Решение проблемы.
- Завершение контакта (выход из него).

Специфика делового взаимодействия

- Обязательность контактов участников общения, независимо от их симпатий и антипатий, формальные ограничения.
- Конвенциональные ограничения, т.е. соблюдение правовых, социальных норм, следование регламентации (например, действия по инструкциям, протокол, соблюдение правил внутреннего распорядка, следование традициям организации и пр.).

Специфика делового взаимодействия

- Соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия с учетом должностных ролей, прав и функциональных обязанностей, придерживаясь при этом субординации и делового этикета.
- Деловое общение является в значительной степени формализованным, отстраненным, «холодным». Это связано с достаточно жесткой регламентацией целей и мотивов общения, способов осуществления контактов между сотрудниками.
- За каждым сотрудником в организации закреплен определенный стандарт поведения в виде устойчивой структуры формальных прав и обязанностей.

Принципы корпоративного общения

- В деловом корпоративном общении невозможно прекратить взаимоотношения с партнером (по крайней мере, без потерь для обеих сторон).
- Значительную часть делового общения занимает *служебное общение*, т.е. взаимодействие людей, осуществляемое в рабочее время, в стенах организации.
- Однако *деловое (корпоративное) общение* – понятие более широкое, чем служебное, т.к. включает в себя взаимодействие и наемных работников, и собственников-работодателей, которое происходит не только в организациях, но и на различных деловых приемах, семинарах, выставках и пр.

Принципы корпоративного общения:

- принцип создания условий для выявления творческого потенциала и профессиональных знаний личности;
- принцип полномочий и ответственности;
- принцип поощрения и наказания;
- принцип рационального использования рабочего времени.

- Корпоративное общение можно условно разделить на *прямое* (непосредственный контакт) и *косвенное* (между партнерами существует пространственно-временная дистанция). Прямое деловое общение обладает большей результативностью, силой эмоционального воздействия и внушения, чем косвенное.

Формы корпоративного общения:

- деловая беседа;
- деловые переговоры;
- спор, дискуссия, полемика;
- деловое совещание;
- публичное выступление;
- телефонные разговоры;
- деловая переписка.

Функции корпоративного общения

- организация совместной деятельности;
- формирование и развитие межличностных отношений;
- познание людьми друг друга.



Профессиональные навыки:

- формулировать цели и задачи общения;
- организовывать общение;
- разбирать жалобы и заявления;
- владеть навыками и приемами, тактикой и стратегией общения;
- вести переговоры, управлять деловым совещанием;
- предупреждать конфликты и разрешать их;
- доказывать и обосновывать, аргументировать и убеждать, достигать согласия, вести беседу, дискуссию, диалог, спор;
- осуществлять психотерапию, снимать стресс, чувство страха у собеседника, управлять его поведением.