

Презентация на тему: «Особенности делового общения»

Деловое общение

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ — вид общения, цель которого лежит за пределами процесса общения и которое подчинено решению определенной задачи (производственной, научной, коммерческой и т. д.) исходя из общих интересов и целей коммуникантов.



ВИДЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

- *Прямое* — непосредственный контакт партнеров. Такое общение обладает большей результативностью, силой эмоционального воздействия и внушения;
- *Косвенное* — между партнерами существует пространственная или временная дистанция, например, телефонный разговор, деловая переписка;
- *Вербальное* — осуществляется с помощью слов;
- *Невербальное* — здесь средствами передачи информации являются мимика, жесты, одежда, позы, взгляды, территориальное расположение.

Формы делового общения.

- **Деловая беседа** – общение между собеседниками, имеющими необходимые полномочия для установления деловых отношений. Задача деловой беседы – убедить партнера принять конкретные предложения.
- **Деловые переговоры** – основное средство согласованного принятия решений в процессе общения заинтересованных сторон.
- **Деловые совещания** – способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов.
- **Публичные выступления** – изложение выступающим своей точки зрения, передача важной информации в ходе общения с широкой аудиторией.

Типы общения

Менторский тип общения, который основывается на принципе строгого подчинения одного собеседника другому, ориентированный на поучение, инструктаж. В наше время обновления и демократизации общественной жизни, гуманизации отношений для участников взаимодействия особенно неприемлемым становится такой тип общения, ведь он подавляет активность одного из собеседников, становится причиной негативного отношения друг к другу, приводит к ухудшению морально-психологического характера отношений



Информативный тип общения, направленный на передачу определенной информации. Информативный тип общения в современном коммуникативном процессе не является достаточно эффективным, ведь простая ретрансляция информации приводит к пассивности его восприятия, не создает условий для обмена мнениями, самостоятельного поиска путей решения проблем на основе научной методологии

Вдохновенное общение считается настоящим показателем высокой культуры контактов. Этот тип общения, характерный для демократического стиля взаимодействия, отличается активным участием каждого из участников коммуникативного процесса, умением партнеров проявлять требовательность одновременно со справедливостью, умением поддерживать разговор, слушать оппонента и т.д. Именно поэтому принципами такого типа общения является, взаимозаменяемость, взаимопомощь, сотрудничество и диалог

Конфронтационный тип общения, который сейчас становится дидактически необходимым, поскольку располагает к дискуссии, диалога с оппонентами. Одновременно только человек способен выражать и закреплять словами и жестами содержание своих чувств и мыслей, называть ими различные явления и предметы. Благодаря этому он создает определенное коммуникативное пространство, в котором объединяются, сосуществуют его внутренний, духовный мир и мир внешний, объективный.



Правила грамотного ведения беседы

- Ни одна успешная беседа не может быть построена **без хорошего зрительного контакта между собеседниками**. Ведь именно по глазам наших слушателей можно узнать настроение человека, а также его самые сокровенные чувства.
- Второе, немаловажное правило - это **естественность**. Уместное проявление этого качества нередко помогает завоевать доверие. Однако, естественность не следует путать с развязностью. Оратор, который умеет держаться естественно и знает основы ораторского искусства, с одной стороны, не слишком официален без особого труда может достичь небывалых результатов. В наш век повышенного уровня стресса, оратору не обойтись и без умения владеть самим собой. Это ценное качество может выражаться в спокойном и доброжелательном настрое на протяжении всего времени ведения беседы. Если ему удаётся сохранять спокойствие, его поза будет естественна, он не станет делать лишних жестов, сможет выразительно говорить и постоянно контролировать силу своего голоса.

- **Правильный выбор слова** - немаловажный фактор правильного ведения беседы. И это вовсе не удивительно! Ведь каждое сказанное нами слово имеет огромную силу. Оно может напоминать хорошо отточенный инструмент, при помощи которого успешный оратор может умело выражать свои мысли.

Однако, чтобы все наши слова всегда достигали своих целей их нужно научиться тщательно подбирать. Одно и тоже слово может прийтись весьма кстати в одной ситуации и всё напортить в другой.

- **Умение передавать содержательную информацию** - также является важнейшим звеном в правильном ведении беседы. Речь оратора не будет казаться содержательной только от того, что он говорит на важную тему. Его речь несомненно должна содержать конкретную информацию. И преподнести её нужно таким образом, чтобы в конце сообщения каждый из слушателей почувствовал, что узнал для себя что-то полезное.

Однако, самое главное - это **умение слушать**. Всегда выслушивать своего собеседника с уважением, не перебивать его, что бы он не говорил.

