

# КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ.

МЕТОДИЧЕСКИЙ МАТЕРИАЛ ДЛЯ  
ЗАНЯТИЯ ПО ЭЛЕКТИВНОМУ  
КУРСУ

«Деловой русский язык»

# Цель:

- ДАННАЯ ПРЕЗЕНТАЦИЯ РАССМАТРИВАЕТ ОСОБЕННОСТИ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ;
- НОРМЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ;
- ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПРИ ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ.

# Культура делового общения

- **Коммуникация, или общение,** — специфическая форма взаимодействия людей в процессе их познавательно-трудовой деятельности.



# Коммуникация

- в узком смысле слова — это обмен информацией между *субъектом и объектом*.
- **Интеракция** — их взаимодействие, предполагающее определенную форму организации совместной деятельности.

# ***Деловая коммуникация***

- самый массовый вид взаимодействия людей в обществе.

Без делового общения не обойтись в ***различных сферах:***

1. экономических,
2. правовых,
3. дипломатических,
4. коммерческих,
5. административных .



# Деловая коммуникация

включает все многообразие функций общения:

- коммуникативную,
- интерактивную и
- перцептивную.

# Общение

— многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности.

Он включает:

- обмен информацией между ее участниками (коммуникативная сторона общения);
- взаимодействие, когда в процессе речи происходит обмен не только словами, но и действиями, поступками;
- восприятие общающимися друг друга.



# Деловое общение

— общение с целью решения соответствующих практических проблем, ситуаций, когда необходимо направить или изменить деятельность других людей для выполнения конкретного дела.

# Уровни общения

- Общение может происходить на манипулятивном, примитивном или высшем уровне. Каждому уровню общения свойственно определенное поведение собеседников.
- **Манипулятивный уровень**, заключается в том, что один из собеседников пытается вызвать сочувствие, жалость партнера.
- **Примитивный уровень** определяется, когда один партнер по общению подавляет другого.
- **Высший уровень** — это тот уровень общения, когда независимо от статуса партнеры относятся друг к другу как к равной личности.

# Культура делового общения

- Для того чтобы достигнуть высокой результативности в любом виде коммерческой деятельности, необходимо владеть определенным набором знаний о правилах, формах и методах ведения предпринимательского дела, о принципах делового общения.

# Культура делового общения

- Умение вести деловой разговор, эффективно общаться в условиях многократно возросших информационных нагрузок и дефицита времени, обсуждать конструктивные предложения, слушать и корректировать свои подходы с пользой для общего дела — все это профессиональные требования к менеджерам, руководителям всех уровней, референтам, служащим.

Особенностью делового общения

**Регламентированность.**

**Регламент —**

порядок, устанавливаемый при  
проведении заседаний, собраний.



# Культура делового общения

- Установленные регламентом правила и ограничения определяются: типом делового общения, формой, степенью официальности, конкретными целями и задачами, которые стоят перед общающимися, а также национально-культурными традициями и общественными нормами поведения.

# Культура делового общения

- Речевая коммуникация считается эффективной, если передаваемое сообщение правильно интерпретируется и воспринимается.
- Необходимым условием эффективности в деловом общении является умение слушать.



# Ситуация делового общения

- строго официальная (протокольные виды делового общения);
- официальная (непротоколируемое деловое общение);
- неофициальная (деловое общение в рабочей и в нерабочей обстановке).



# Культура делового общения

- Существуют правила, которые могут повысить эффективность обратной связи в процессе общения.
- Эти правила необходимо знать каждому руководителю, который в процессе своей деятельности постоянно общается с людьми — подчиненными, коллегами, вышестоящими начальниками.

# Деловой этикет

- Эти правила фиксируются в виде **делового (дипломатического) этикета,**

существуют в виде общепринятых норм поведения, этикетных требований, ограничений временных рамок общения.



# Нормы деловых отношений

- Современный человек должен знать нормы деловых отношений, уметь устанавливать и поддерживать отношения с людьми, преодолевать противоречия, разрешать конфликты, брать на себя в случае необходимости роль посредника.

# Правила делового общения

- **Отсутствие взаимного доверия** между деловыми партнерами — основной источник нарушения общения в управленческой деятельности.
- Уровень доверия становится выше, если партнеры открыто демонстрируют свои намерения, выражают доброжелательность в общении, убедительно излагают свои мысли и проявляют компетенцию в обсуждаемых вопросах.
- Кроме этого, важное значение в общении приобретает **информация**, которая содержит определенную реакцию на поведение партнеров.
- Ее называют **обратная связь**. Цель обратной связи — оказать помощь другим людям в осознании того, как мы воспринимаем их поступки, как они влияют на наше поведение.

# Правила делового общения

- Если вы высказываете замечания, затрагивайте не личность, а **особенности поведения** вашего партнера.
- Больше говорите о том, что наблюдаете. Наблюдения — это то, что вы видели и слышали, а заключения — это ваша интерпретация, ваши оценки, суждения.
- Сосредотачивайте внимание на недавних поступках, не вспоминайте прошедшие.
- Старайтесь давать как можно меньше советов, лучше говорите о своих наблюдениях.
- Бессмысленно критиковать особенности поведения партнера по общению, если вы не можете на это повлиять.
- Для передачи информации выбирайте подходящую ситуацию.

# Типы речевой коммуникации

определяются по следующим признакам:

1. Условия общения: прямое общение с активной обратной связью— диалог;
  - прямое общение с пассивной связью — письменное распоряжение;
  - опосредованное общение - выступления по радио, телевидению, в СМИ.
2. Количество участников— монолог, диалог, полилог.

# Типы речевой коммуникации

определяются по следующим признакам:

## 3. **Цель общения** —

информирование, убеждение, развлечение.

- 4. **Характер ситуации** — деловое общение, бытовое общение .

# Выводы:

- Деловой русский язык отличается от привычного нам (в обиходе используемого) разговорного стиля речи.
- Для того, чтобы быть успешным деловым человеком, нужно следить за тем что ,как и где вы говорите, для каждой ситуации характерен свой стиль общения, но главным условием остается по – прежнему вежливое и корректное общение.