

Деловое общение. Функции делового общения.

**Выполнил: студент гр.371
Хабибуллин Мурат**

Деловое общение и его особенности.

- **Деловое общение-** это коммуникативная предметно-целевая и по преимуществу профессиональная деятельность в сфере социально-правовых и экономических отношений.
- **Компетентность** в сфере делового общения непосредственно связана с успехом или неуспехом в любом деле: науке, искусстве, производстве, торговле.
- Коммуникация является составной частью менеджмента.
- **Коммуникационный менеджмент-** это управление коммуникационными структурами и потоками, которые представляют собой поток с двусторонним движением, с хорошо отработанной обратной связью.

-

Специфические особенности делового общения.

- 1) Взаимодействие экономических интересов и социальное регулирование осуществляется в правовых рамках.
 - 2) Регламентированность, т.е. подчиненность установленным правилам и ограничениям;
 - 3) стандартизация речевого поведения в виде социальной, статусной или коммуникативной роли.
- **Уровни официальности:**
 - 1) официальное общение (соблюдение требований, установленных регламентом этикетных норм общения).
 - 2) полуофициальное общение (регламентные требования снижены, но не отменены);
 - 3) неофициальное общение (предусматривает только основные коммуникативные запреты соц. общения)

Корпоративные коммуникации в деловых отношениях.

- **Корпоративные коммуникации-** это сложно организованная коммуникационная структура устного и письменного общения по управлению коммуникационным процессом организационных структур в соответствии с задачами развития и изменениями предприятий.
- Представляют собой сочетание документационных и устных жанров и новые формы отчетности менеджеров.
- **Виды коммуникации:**
 - 1) **нисходящие**- это потоки информации, направленные сверху вниз, руководители-подчиненные.(приказы, обращения, сообщения).
 - 2) **восходящие**-это потоки информации снизу-вверх, в виде служебных записок, отчетов и т. д.
 - 3) **горизонтальные**- обмен сообщениями между коллегами внутри отделов, в форме собеседований, рекомендаций, выяснений позиций.

вербальные средства общения

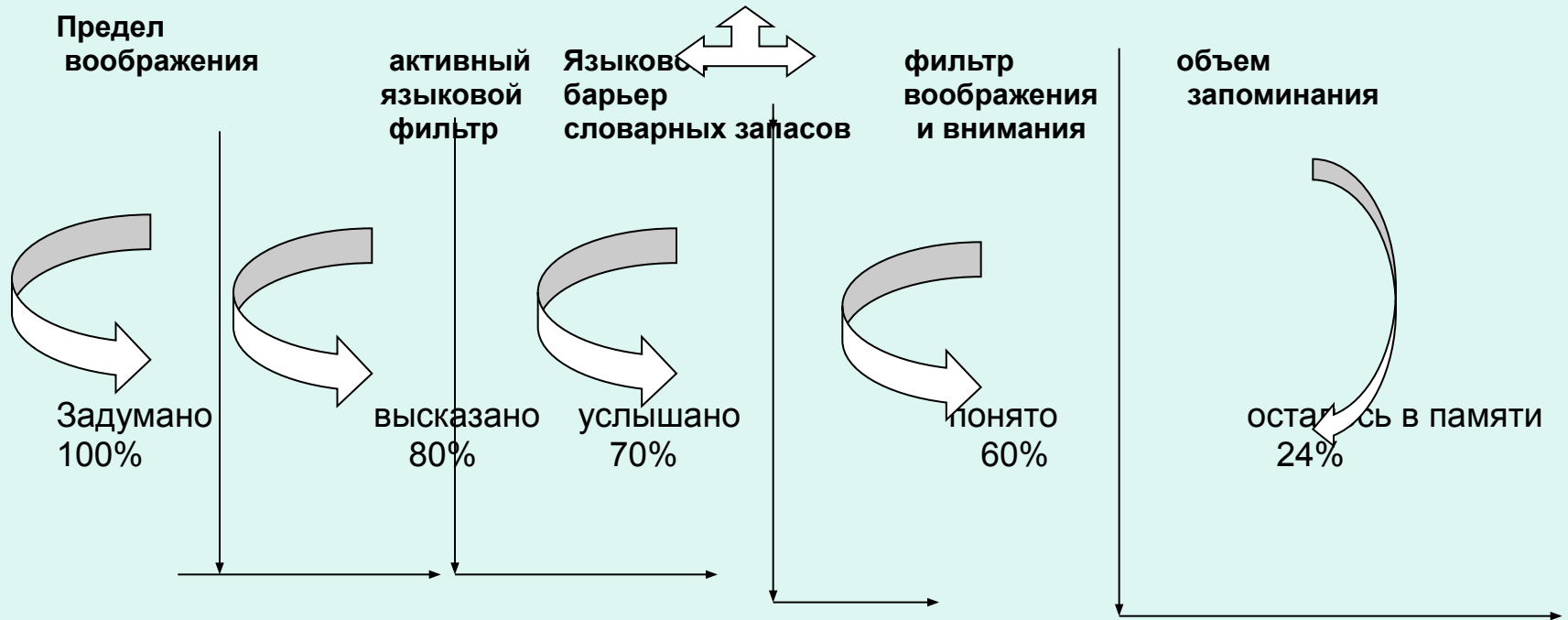
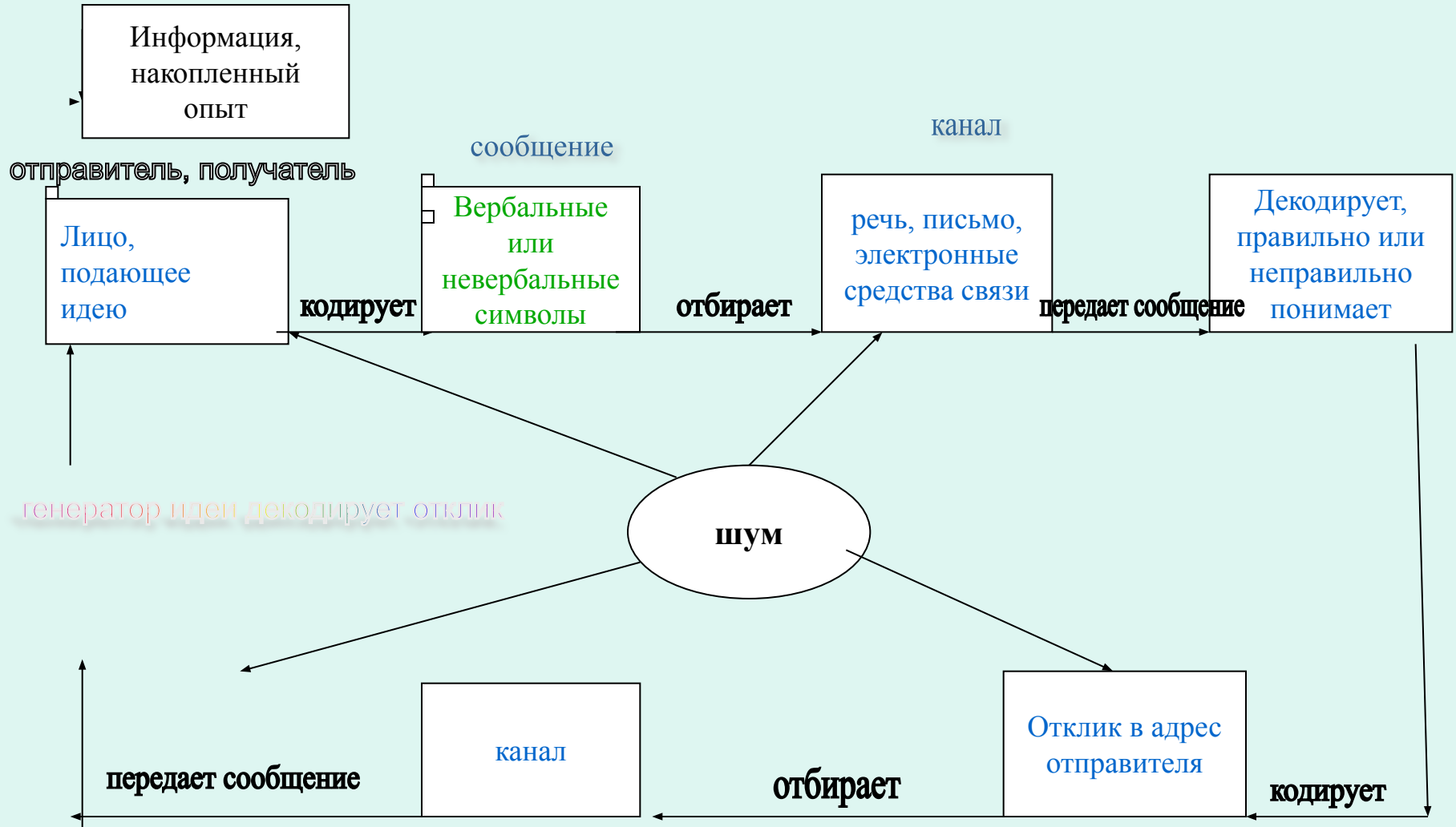


схема потери информации


Схема процесса обмена информацией



Модель понимания процесса общения



Культура речи и коммуникативная профессиональная программа делового человека.

- **Коммуникативный** аспект речевой культуры рассматривает языковой арсенал средств с учетом сферы, ситуации, задач и жанра речи для мобилизации в достижении коммуникативной цели.
 - **Аспекты культуры речи:**
 - Прагматический (точность, ясность, логичность, чистота, уместность, убедительность)
 - Этический аспект представлен **нормами толерантного поведения, речевыми конвенциональными нормами и речевым этикетом.**
 - Знание требований, предъявляемых к языку документов, ведение деловой беседы и умение убеждать в своей правоте.
 - Владение жанрами публичной монологической речи и тактическими приемами ведения деловых переговоров.
- 
- The diagram consists of two arrows originating from the left side. One arrow points from the 'Communicative aspect' bullet point to the 'Ethical aspect' bullet point. The other arrow points from the 'Pragmatic aspect' bullet point to the 'Knowledge of requirements...' bullet point.

Невербальные средства общения



Коммуникативная профессиограмма делового человека.

- **Три аспекта коммуникативной компетентности:** а) работа с документами, б) умение вести межличностный профессиональный диалог в рамках известных жанров делового общения и в) публично выступать.
- А так же:
- Уметь говорить и быть правильно понятым.
- Слышать и понимать самому.
- Уметь добиваться поставленной цели.
- Влиять на собеседника с целью принятия того или иного решения.
- Создавать доверительные отношения.
- Уметь перефразировать, резюмировать, тезировать, дефинировать, владеть навыками номинализации, вербализации, авторизации.
- Уметь анализировать конфликты, кризисные ситуации и разрешать их.
- Знать основы прагматики и владеть словом с целью корректировки поведения.

Типы речевых культур в деловом общении.

- В сферу коммерческих и административно-правовых отношений сегодня влились огромные массы самых различных по культурному, образовательному уровню и социальному статусу людей.
- Существует **4 типа** речевой культуры:
- Самый высокий- **элитарный**. Речь представителя элитарной культуры соответствует языковым нормам и отличается богатством, выразительностью, аргументированностью, логичностью, доступностью, ясностью изложения и т.п.
- А также соблюдением всех **этических норм общения**: соблюдение принципа вежливости и кооперации в процессе диалога, отсутствие нецензурных выражений и владеть всеми функциональными стилями русского литературного языка. В практике указанный тип речевой культуры зафиксирован не был. Однако именно этот тип речевой культуры и составляет предмет обучения.

-

Типы речевых культур в деловом общении.

- **Среднелитературная** речевая культура- характеризуется смешением норм устной и письменной речи, не является эталонной и является самой массовой во всех сферах общественной жизни.
- Этот тип речевой культуры представляет речь большинства теле- и радиожурналистов.
- **Среднелитературная** речевая культура характеризуется нестрогим выполнением этикетных требований: переходом на Ты- общение при каждом удобном случае, низкой частотностью использования этикетных формул и лексем, причем последние представлены очень ограниченным набором (спасибо, здравствуйте, до свидания, простите).
- Подобный тип речевой культуры не является предметом обучения.

Типы речевых культур в деловом общении.

- **Жаргонизирующий** тип речевой культуры: представлен системой, в которой доминирующую роль играет жаргонизированное сознание. (жаргон компьютерщиков), неразличение зон общения и социальных дистанций, преобладанием Ты- общением.
- Стремление «опустить» собеседника до своего уровня (ты попроще давай), игнорирование коммуникативных запросов партнера.
- Относится к низкому типу речевой культуры и демонстрирует стилевую «глухоту», с использованием слов с нейтральной лексикой с жаргонным значением.
- Создает особую лексическую среду, такую организацию речи, в которой смысл блуждает между словами.
- Носители подобного типа речевой культуры встречаются и в правительственных структурах и в общественных организациях.

Типы речевых культур в деловом общении.

- **Просторечие** - низкий тип речевой культуры и является показателем низкого образовательного и культурного уровня.
- Отмечается в речи синтаксическая монотонность, высокая частотность экспрессивных средств, ругательств, слов-паразитов и др.
- Сознвая ущербность речевой культуры, носители просторечия включают в свою речь иностранные и книжные слова без учета их лексического значения.
- В деловом общении встречается редко.
- Все типы речевых культур взаимодействуют между собой и образуют маргинальные разновидности: фомильярно-разговорную, профессионально-ограниченную и преобладают в деловой речи.
- Точная квалификация речевой культуры собеседника помогает выбрать верную стратегию речевого поведения и избежать коммуникативного шока при столкновении носителей высоких и низких типов речевых культур.

Речевое поведение делового человека.

- **Речевое поведение** - это совокупность речевых действий и их форм, рассматриваемых прежде всего в социально-коммуникативном аспекте.
- **Социальная роль**- это нормативный, одобряемый обществом образец поведения, который соответствует конкретной ситуации общения и социальной позиции говорящего.
- Социальная роль определяется видами контактов с другими людьми.
- Каждая социальная роль требует особого типа **речевого поведения**:
- **Директивные акты** отражаются- в приказах, постановлениях, распоряжениях.
- **Центральный принцип** речевого поведения- принцип кооперации или сотрудничества.

Принципы толерантного поведения и конвенциональные нормы речевого поведения.

- **Толерантность**- уважение, принятие и понимание богатого многообразия культур нашего мира, форм самовыражения и способов проявлений человеческой индивидуальности.
- Принципы толерантного поведения руководителя в деловых отношениях выражаются в умении руководить без нажима, агрессии, проявляя снисходительность к человеческим слабостям, терпимо относясь к неумышленным просчетам и ошибкам в работе подчиненных.
- Чем выше статус руководителя, тем совершеннее должно быть его речевое поведение.
- **Интолерантное поведение** основано на речевой агрессии, грубое обращение с подчиненными, критика вкусов, обычаев, формы самовыражения.
- **Основной принцип толерантности**- допущение плюрализма мнений, позиций, точек зрения.

Конвенциональные нормы речевого общения в деловых отношениях.

- **Конвенциональные нормы-** это нормы социально-приемлемого поведения, которые не всегда соответствуют общепринятым этикетным нормам и нередко вступающими в противоречие с интенциями говорящих в условиях общения.
- Конвенциональные нормы никогда не вступают в противоречие с целями и условиями протекания коммуникации, так как они отражают потребности взаимодействующих сторон в конкретной ситуации общения.
- К конвенциональным нормам информационного обмена относятся:
 - постепенное развертывание темы;
 - квантирование информации;
 - ориентация адресата речи в коммуникативных намерениях;
 - мотивация речевых действий и своей позиции;
 - ориентация адресата в перспективах общения.

Речевой жанр в деловых отношениях.

- **Речевой жанр** – это закрепленная нормативно речевая модель типической ситуации социального взаимодействия людей.
- Каждая ситуация общения предполагает употребление определенного речевого жанра.
- Речевая компетентность складывается из владения речевыми моделями жанров в той или иной сфере общения.
- Любой сложный жанр (деловые переговоры) представляет набор устойчивых характеристик: участники переговоров, тип общения, прагматические характеристики, отношения между коммуникантами и др.
- Речевая ситуация –то

Ситуация общения в деловых отношениях

Общая модель
ситуации общения

Обстановка
общения
Официальная
неофициальная

Адресат:
Кол-во слушателей
Ролевые отношения
Коммуникативные
отношения.

Цель общения:
Общение
Сообщение
Воздействие

Этикетные нормы речевого поведения в деловых отношениях.

- **В официальной обстановке:**
 - 1) Обязательное двустороннее
 - Вы- общение по отношению к собеседнику любой возрастной группы и любого социального положения;
 - 2) строгое соблюдение этикетной рамки общения (слова приветствия и слова прощания);
 - 3) использование этикетных стандартных формул вежливости (будьте любезны, разрешите мне и т.д.).
- **В неформальной обстановке:**
 - 1) выбирается Ты- или Вы- общение в зависимости от степени знакомства, возраста и положения собеседника;
 - 2) используются слова приветствия и прощания;
 - 3) использование этикетных формул может быть сведено к минимуму.
 - Строгость иерархических отношений не предусматривает возможности использования Ты- общения в рабочее время.

Статусно-ролевое общение в деловых отношениях.

- **Статусно-ролевое общение** основано на ожиданиях того, что языковая личность будет соблюдать речевые нормы, свойственные положению в обществе и определяемые характером взаимоотношений с собеседником.
- Каждая роль состоит из определенного набора прав и обязанностей.
- Представления о типичном исполнении той или иной роли складываются в стереотипы ролевого поведения.

Речевой жанр предписывает исполнителям социальных ролей определенные нормы коммуникативного поведения.

Коммуникативные роли, в отличие от социальных более переменчивы. И одно и то же лицо в процессе диалога выступает в качестве адресанта, адресата и наблюдателя.

Фактор **цели** связывает говорящего и слушающего в единый коммуникативный процесс.

Деловые переговоры. Классификация переговоров.

- **Переговоры** в деловых отношениях определяются:
- По типу переговоров, по теме, цели, условиям и участникам.
- 1) коммерческие переговоры проводятся руководителями предприятий и решают вопросы установления правовых отношений и координирования установленных отношений.
- Результатом успешно проведенных переговоров являются подписание сторонами контракта,
- урегулирование спорных вопросов.
- Умение вести переговоры определяется следующими качествами руководителей:
- 1) компетентностью в области обсуждаемых проблем;
- 2) умением трезво оценить обстановку;
- 3) психологической компетентностью;
- 4) умением генерировать новые идеи, методы решения проблемы
- 5) лингвистической компетентностью (грамотность, умение использовать адекватные языковые средства).

Этапы переговорного процесса в деловых отношениях.

- Деловые переговоры сочетают в себе тщательную подготовленность с большой долей спонтанности в процессе делового взаимодействия.
- **Схема переговорного процесса:**
 - 1) приветствие и введение в проблематику;
 - 2) характеристика проблемы и предложение о ходе переговоров;
 - 3) изложение позиций;
 - 4) обмен мнениями;
 - 5) решение проблемы;
 - 6) завершение.

Аналитические операции, совершаемые во время переговоров.

- 1. Установление единства и различия интересов;
- 2. Установление единства и различия намерений;
- 3. Контроль за правильностью речи;
- 4. Контроль за адекватностью понимания сообщаемого;
- 5. Контроль за последовательностью этапов решения задачи (этапов рассмотрения предмета обсуждения);
- 6. Контроль эмоциональной реакции на высказывания;
- 7. Обнаружение невыявленных разногласий. Мешающих гармонизации отношений;
- 8. Контроль за корректностью выводов и резюме, соответствием их поставленным задачам;
- 9. Контроль за соблюдением регламента деловых переговоров.