

Деловое общение

общен

Общение – сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга.



Функции общения



- контактная — установление контакта;
- информационная — приём и передача сообщений в ответ на запрос;
- побудительная — стимуляция активности;
- координационная — взаимная координация и согласованность в совместной деятельности;
- функция понимания — адекватное понимание смысла, взаимопонимание в целом;
- эмотивная — обмен эмоциями;
- функция установления отношений — фиксация своего места в социуме;
- функция оказания влияния — изменение состояния, поведения.

Виды общения

- Деловое (касается только рабочих вопросов)
- Личное (дружеское общение, о переживаниях, жизни)



Деловое общение — это процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели.

Прямое

**Непосредственный
контакт**

Косвенное

**Существует
пространственно-временная
дистанция**

В целом деловое общение отличается тем, что в его процессе ставятся цель и конкретные задачи, которые требуют своего решения. В деловом общении мы не можем прекратить взаимодействие с партнером. В обычном дружеском общении чаще всего не ставятся конкретные задачи, не преследуются определенные цели. Такое общение можно прекратить в любой момент.



Стратегии общения

- Открытое — закрытое общение
- Монологическое — диалогическое общение
- Ролевое — личностно общение



Ситуация делового общения

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



Формы реализации делового разговора

- *Деловые переговоры;*
- *пресс-конференция;*
- *презентация.*



ДИАЛОГ КАК ФОРМА ОБЩЕНИЯ

Диалог -

естественная форма общения с собеседником, предполагающая наличие двух равноправных участников общения.

Диалог -

представляет собой особенно яркое проявление коммуникативной функции языка

Диалог -

подразумевает желание собеседников слышать и понимать друг друга. На этом, собственно, построен сам принцип общения.

Диалог -

первичная естественная форма языкового общения, классическая форма речевого общения

Основные формы делового общения

Деловая беседа - это разговор между двумя собеседниками, соответственно ее участники могут и должны принимать во внимание специфические особенности личности, мотивов, речевых характеристик друг друга, т.е. общение носит межличностный характер и предполагает разнообразные способы речевого и неречевого воздействия партнеров друг на друга.



Виды делового общения

Письменная речь

Деловое письмо

Контракт

Распорядительные
письма

Отчеты, доклады

Протокол



Постановление

Приказ

Служебные и докладные
записки

Заявление

Устная речь

Переговоры

Собрание, совещание

Заседание

Совет директоров

Деловые беседы



Формы делового общения

- **Субординационная форма общения**, в основе которой административно-правовые нормы
- **Служебно-товарищеская форма общения** - общение между коллегами, в основу которого положены моральные нормы

Виды и формы делового общения. Вопросно-ответные техники.

Виды делового общения:

- **Официальное** – наличие протокола, правил и норм, регулирующих взаимодействие сторон, а также использование строгого, документального делового языка.
- **Неофициальное (неформальное)** -- расширение круга обсуждаемых вопросов, достижение большего взаимопонимания между партнерами.
- Различают **непосредственное** (лицом к лицу) и **опосредованное** (через средства массовой информации, через Интернет) деловое общение.

Специфическими средствами делового общения является устная и письменная аргументация.

Этапы делового общения

1. Установка контакта (знакомство)
2. Представление себя другому человеку
3. Ориентировка в ситуации общения
4. Осмысление происходящего
5. Выдержка паузы
6. Обсуждение интересующей проблемы;
7. Решение проблемы;
8. Завершение контакта (выход из него).

