

Деловая коммуникация

Выполнили: Прокопьев Ян, Саввина
Алеанна, Сивцева Лена ЗТ-11



Деловая коммуникация: основные характеристики

План

- 1. Понятия «общение», «коммуникация», «деловое общение». Особенности деловой коммуникации.**
- 2. Психологические и этические основы делового общения.**
- 3. Невербальные и вербальные средства общения. Слушание в деловой коммуникации.**
- 4. Особенности межкультурной деловой коммуникации.**

Общение – это очень сложный процесс взаимодействия людей.
Общение – понятие, описывающее взаимодействие между людьми и характеризующее базовую потребность человека – быть включенным в социум и культуру.

Общение - человеческие контакты, приводящие к социальным результатам и последствиям.

Под **общением** (в широком смысле) понимается любая форма контактов между людьми, подразумевающая коммуникацию между людьми.

Коммуникация – это процесс взаимного обмена информацией между партнерами по общению. Она включает передачу и прием знаний, идей, мнений, чувств. Универсальным средством коммуникации является речь, с помощью которой не только передается информация, но и осуществляется воздействие друг на друга участников совместной деятельности.

Деловое общение является особой формой взаимодействия людей в различных сферах трудовой деятельности. Важное значение оно приобретает для людей, занятых в управлении.

Деловая коммуникация - это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере. Это – межличностное общение, имеющее цель вне себя и служащее способом организации и оптимизации того или иного вида предметной деятельности: управленческой, производственной, коммерческой и т. д. Его участники выступают в официальных статусах и ориентированы на достижение цели, конкретных задач.

Три стороны деловой коммуникации

- ✓ **коммуникативная** - аспект, связанный с обменом информацией.
- ✓ **интерактивная** - аспект, связанный с обменом действиями (что делает партнер в общении, чего он хочет, какие цели преследует).
- ✓ **перцептивная** - аспект, связанный с восприятием и пониманием делового партнера.

Цель деловой коммуникации – организация плодотворного сотрудничества, создание оптимальных условий для успешного решения задач, стоящих перед организацией и отдельными сотрудниками.

Содержанием деловой коммуникации является то дело, которым заняты люди в процессе деятельности, а не проблемы, затрагивающие их внутренний мир.

Деловое общение может быть:

1. необходимым;
2. желательным;
3. нейтральным;
4. нежелательным.

В зависимости от различных признаков деловую коммуникацию можно разделить на следующие виды:

- 1. *контактное – дистанционное* (по положению коммуникантов в пространстве и времени);**
- 2. *непосредственное – опосредованное* (по наличию или отсутствию какого-либо опосредующего «аппарата»);**
- 3. *устное – письменное* (с точки зрения формы существования языка);**
- 4. *монологическое – диалогическое* (с точки зрения постоянной и переменной позиции я-говорящего и ты-слушающего);**
- 5. *официальное – неофициальное* (с учетом обстановки общения и взаимоотношений общающихся).**

Деловая коммуникация имеет свои специфические особенности:

- ✓ регламентированность;***
- ✓ строгое соблюдение его участниками формально-ролевых принципов взаимодействия;***
- ✓ повышенная ответственность участников за его результат;***
- ✓ строгое отношение к использованию его участниками речевых средств.***
- ✓ наличие разных типов отношений между его участниками (субординационные и партнерские отношения)***

Деловая коммуникация требует соблюдения ряда условий:

- ✓ ***обязательность контактов всех участников общения независимо от их симпатий и антипатий;***
- ✓ ***взаимозависимость всех участников и в достижении конечного результата, и при реализации личных намерений;***
- ✓ ***формальные ограничения (конвенциональные, ситуативные, эмоциональные, насильственные).***

Виды (формы) устного делового общения:

- ✓ **Публичное выступление**
- ✓ **Деловая беседа**
- ✓ **Деловое совещание**
- ✓ **Деловые переговоры**
- ✓ **Дискуссия**
- ✓ **Разговор по телефону**
- ✓ **Презентация**

Письменная деловая речь – это все виды деловых писем (письмо-запрос, письмо-предложение, письмо-просьба, письмо-приглашение, письмо-напоминание и т.п.) и документов, фиксирующих социально-правовые отношения, регулирующие управленческие, организационные, финансовые и другие действия организаций или отдельных должностных лиц.

Этика (ēthica от ēthos (греч.) - обычай, нрав, характер) - это совокупность принципов и норм, идеалов поведения, принятых в данной эпохе и в данной социальной среде.

Этика делового общения - это совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения людей в процессе их производственной и социальной деятельности.

Практическое значение этики проявляется в первую очередь в сфере человеческого общения, важной составляющей которого является общение людей в процессе совместной деятельности.

Нравственные принципы, на которых должны строиться взаимоотношения руководителя и подчиненного:

- ✓ **признание и защита прав и свобод человека и гражданина;**
- ✓ **принцип гуманизма;**
- ✓ **принцип справедливости;**
- ✓ **принцип ответственности;**
- ✓ **принцип законности.**

Нравственные нормы служебного поведения:

- ✓ **единая мораль для всех;**
- ✓ **единство слова и дела;**
- ✓ **проявление внимания к подчиненным;**
- ✓ **проявление максимума корректности, вежливости и тактичности.**

Общаясь, мы слушаем не только словесную информацию, но и смотрим в глаза друг другу, воспринимаем тембр голоса, интонацию, мимику, жесты.

общение

вербальное

невербальное

устное

письменное

язык тела

мимика

голос

Виды общения

Невербальное общение (от англ. «non-verbal» - без использования слов, несловесный) – общение без помощи слов, наиболее древняя и базисная форма коммуникации.

Ф. Ларошфуко: «В звуке голоса, в глазах и во всем облике говорящего заключено не меньше красноречия, чем в выборе слов».

Виды невербальных средств коммуникации:

- ✓ **кинетические (или кинесические)** – жест, поза, взгляд, прикосновение, мимика и др.;
- ✓ **фонационные** - интонация и ее составляющие: тон, сила звучания, тембр, пауза и др.

Невербальное общение



***К вербальным средствам общения относится
человеческая речь.***

Современный деловой человек за день произносит примерно 30 тыс. слов, или более 3 тысяч слов в час.

***Д. Уэбстер: «Заберите у меня все, чем я обладаю. Но оставьте мне мою
речь. И скоро я обрету все, что имел».***

***В зависимости от намерений коммуникантов возникают
разнообразные речевые тексты. В любом тексте (письменном или
устном) реализуется система языка.***

***Язык - это система знаков и способов их соединения, которая
служит орудием выражения мыслей, чувств и волеизъявлений
людей и является важнейшим средством человеческого общения.***

Язык используется в самых разных функциях:

✓ Коммуникативная;

✓ Познавательная;

✓ Аккумулятивная;

✓ Конструктивная;

✓ Эмоциональная;

✓ Контактостанавливающая;

✓ Этническая;

✓ Образное мышление.

Под речевой деятельностью понимается ситуация, когда для общения с другими людьми человек использует язык.

Виды речевой деятельности:

говорение - использование языка для того, чтобы что-то сообщить;

слушание - восприятие содержания звучащей речи;

письмо - фиксация содержания речи на бумаге;

чтение - восприятие зафиксированной на бумаге информации.

*С точки зрения формы существования языка общение делится на **устное** и **письменное**, а с точки зрения количества участников - на **межличностное** и **массовое**.*

**Модель вербального коммуникативного процесса
включает 5 элементов:**

- 1. КТО? (передает сообщение) - Коммуникатор**
- 2. ЧТО? (передается) - Сообщение (текст)**
- 3. КАК? (осуществляется передача) - Канал**
- 4. КОМУ? - Аудитория**
- 5. С КАКИМ ЭФФЕКТОМ? - Эффективность.**

Вербальное общение



В вербальном общении приходится не только излагать свою точку зрения письменно или устно, но и воспринимать мнения других людей.

В процессе вербального общения мы:

- ✓ формируем идею;*
- ✓ облачаем идею в слова;*
- ✓ говорим или пишем слова;*
- ✓ партнер получает сообщение;*
- ✓ партнер его воспринимает:*
- ✓ выделяет и интерпретирует информацию;*
- ✓ оценивает и удерживает смысловую часть;*
- ✓ партнер реагирует и посылает сообщение обратно.*

Россия представляет собой чрезвычайно сложный поликультурный исторический феномен. Основную типологическую особенность российской культуры составляет ее бинарный характер. Как подчеркивают многие исследователи, Россия - это страна великих контрастов, любой тезис относительно ее истории и культуры имеет и антитезис.

К национальным особенностям русских специалисты относят склонность к коллективизму, самопожертвованию, терпение, упорство, неравномерный ритм работы, способность в критический момент мобилизоваться и напрячь все силы, неуважительное отношение к закону. Многие отмечают, что в основном это очень теплые, душевные люди, отзывчивые на добро и любовь.

Умение правильно и адекватно вести себя во время делового общения – одно из основных составляющих успеха делового человека и руководителя.

Спасибо за внимание !