

Министерство образования и науки РФ  
ФГБОУ ВО «Марийский государственный университет»  
Институт национальной культуры и межкультурных коммуникаций  
Кафедра культуры и искусств

# ***КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ***

презентация по предмету  
«Межкультурные коммуникации»

Выполнила студентка з/о НМ-11  
Вохминцева С.М.

# *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.

# Особенностью делового общения *Регламентированность.*

## Регламент -

порядок, устанавливаемый при  
проведении заседаний, собраний.



# **Ситуация делового общения**

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



# *Деловой этикет*

Эти правила фиксируются в виде **делового (дипломатического) этикета**, существуют в виде общепринятых норм поведения, этикетных требований, ограничений временных рамок общения.



# 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:

- Условия общения: прямое общение с активной обратной связью - **диалог**;
- Прямое общение с пассивной связью - **письменное распоряжение**;
- **Опосредованное общение** - выступления по радио, телевидению, в СМИ.
- **Количество участников** - монолог, диалог и т.д.
- **Цель общения** - информирование, убеждение, развлечение.
- **Характер ситуации** - деловое общение, бытовое общение .

# **Выводы:**

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.

