

Формы делового общения



- Выделяют две основные формы общения:
- 1) опосредованное (косвенное) – через посредников, по телефону, факсу, посредством обмена телеграммами и т. п;
- 2) непосредственное (контактное) – вступление собеседников в контакт «с глазу на глаз».



Непосредственное общение имеет больше достоинств, поскольку обеспечивает прямое восприятие партнеров и их поведения. В данном случае применяются два вида коммуникации: вербальная и невербальная (жесты, мимика, тембр голоса и т. п.).

Организация общения состоит из выделения цели общения, подготовки к нему, непосредственного общения, принятия решения. **Цель общения.** Процесс общения начинается с формулировки идеи. Чем конкретнее сформулирована цель делового общения, тем больше определенности в последующем.



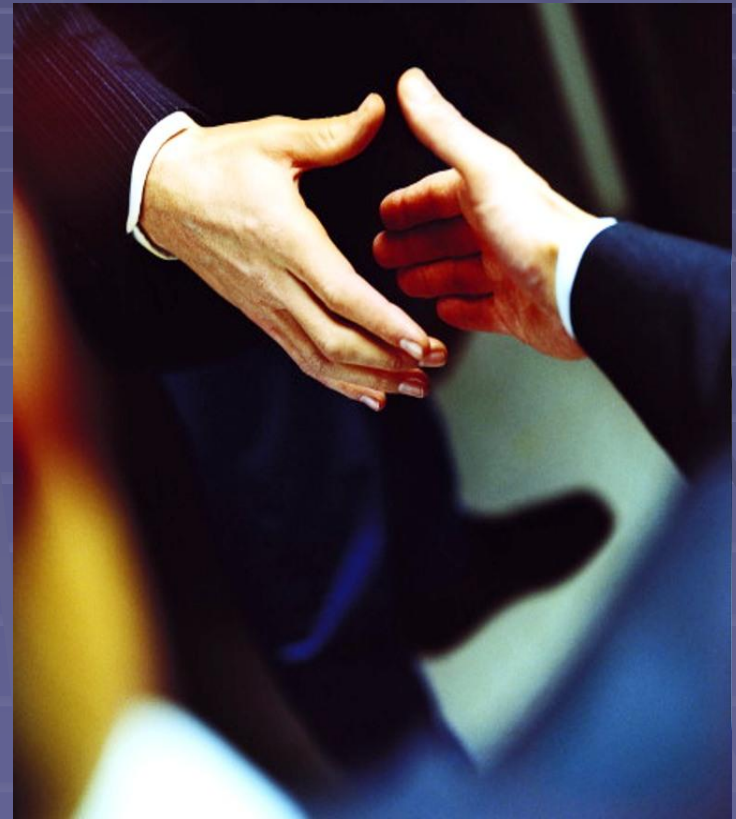
Различные виды диалогического общения можно классифицировать следующим образом:

- Разговор – краткий обмен информацией, посвященный 1-2 темам.
- Интервью – краткий контакт со СМИ.
- Пресс-конференция – встреча официальных лиц с представителями прессы, телевидения, радио с целью информирования общественности по актуальным вопросам.
- Беседа – межличностное речевое общение нескольких собеседников с целью разрешения определенных деловых проблем или установления деловых отношений. Наиболее распространенная и чаще всего применяемая форма деловой коммуникации.
- Дискуссия – обсуждение с деловыми партнерами спорных вопросов.

- Переговоры – обсуждение конкретных условий или позиций, направленное на заключение контракта или соглашения.
- Совещание – обмен данными между равноправными участниками деловых отношений, направленный на определение ключевых позиций по какому-либо вопросу.
- Виртуальное общение – выполняемое посредством видеосвязи, текстовых сообщений. Служит для оперативной передачи сведений без поправки на местоположение партнеров.
- Телефонная связь – живой диалог без включения символов невербальной коммуникации (жестов, мимики).

Цели

Деловое общение обязательно должно привести к разумному обоюдному решению, если таково возможно. Главное, с точки зрения перспективы - это не испортить отношения между партнерами, а также произвести наиболее благоприятное впечатление на всех участников переговоров. Именно это должно быть приоритетом для дальновидных деловодов.



Технология делового общения



- Вербальное общение — устная словесная передача информации.
- Невербальное общение — информация, передаваемая с помощью невербальных средств общения (жестов, мимики, интонации, позы тела и т. д.).
- Дистанционное общение — передача информации с использованием различных видов технических средств (телефон, факсимильный метод, почта, интернет -коммуникации, электронная почта, системы теле- и радиовещания).