

# Деловое общение

## План

1. Сущность делового общения.  
Виды делового общения.  
Основные формы делового общения
2. Вербальные и невербальные средства общения

# Сущность делового общения

Одной из важнейших сторон корпоративной культуры является корректное деловое общение. Обмен информацией, выдвижение и разработка рабочих идей, контроль и координация деятельности сотрудников, подведение итогов и оценка достигнутого - вот лишь некоторые стороны деятельности организации, которые связаны с проведением совещаний и деловых бесед разного рода. Деловые беседы, деловые совещания и телефонные разговоры можно рассматривать как самостоятельные виды деловой коммуникации. Они отличаются друг от друга целями, ради которых проводятся, формой контакта и числом участников, что предопределяет социально-психологические особенности их организации и проведения.

# Сущность делового общения

Деловое общение - это такое взаимодействие людей, которое подчинено решению определенной задачи (производственной, научно-коммерческой и т.д.), т.е. цель делового взаимодействия лежит за пределами процесса общения. От качества делового общения зависят взаимопонимание, согласованность действий и четкость приоритетов, возникающих у субъектов, занятых общим делом.



# Сущность делового общения

Принципы деятельности любой социальной организации (фирмы, учреждения) оказывают существенное воздействие на поведение входящих в нее индивидов. Отметим следующие особенности организационного поведения:

1. Достаточно жесткая регламентация целей и мотивов общения, способов осуществления контактов между сотрудниками: за каждым работником в организации нормативно закрепляется стандарт поведения в виде устойчивой структуры формальных прав и обязанностей, которому он должен следовать. Поэтому психологически деловое общение оказывается в значительной степени формализованным, отстраненным, "холодным".

# Сущность делового общения

2. Иерархичность построения организации: между подразделениями и сотрудниками закрепляются отношения подчинения, зависимости, неравенства. Следствием действия этого принципа для речевой коммуникации оказывается: во-первых, активное использование вербальных средств демонстрации социального статуса участниками делового общения, во-вторых, проблема передачи информации по звеньям иерархической пирамиды и соответственно эффективности обратной связи.

Признано, что эффективность распространения деловой информации "по горизонтали" (т.е. между отделами, подразделениями или сотрудниками одного уровня), как правило, очень высока.

# Сущность делового общения

3. Необходимость в особых усилиях по стимулированию труда, что объясняется объективной противоречивостью поведения и самоощущения человека в организации.

Природа человека несовместима с жесткой иерархической структурой и формализацией организационных процессов, поэтому необходимы управленческие действия, направленные на удовлетворение психологических и эмоциональных потребностей работников, поддержание их интереса к выполняемой работе, создания эффекта причастности к принимаемым решениям.

Наряду с такими способами мотивации труда персонала, как различные виды морального и материального поощрения, продвижение по службе, повышение квалификации за счет организации и др., огромное мотивационное воздействие могут оказывать беседы руководителя с подчиненными, если ему удастся связать свое сообщение с их потребностями.

# Сущность делового общения

Перечисленные выше особенности служебно-делового общения во многом объясняют характер требований к речевой коммуникации в деловой среде. Эти требования могут быть сформулированы следующим образом:

- - Четко определяйте цели своего сообщения.
- - Делайте сообщение понятным и доступным для восприятия разными группами работников: находите конкретные иллюстрации общих понятий, развивайте общую идею, используя яркие примеры.
- - Делайте сообщения по возможности краткими и сжатыми, отказывайтесь от излишней информации, привлекайте внимание сотрудников лишь к тем проблемам, которые касаются их конкретно.
- - В разговоре с сотрудниками следуйте правилам активного слушания, демонстрируйте им сигналы вашего понимания и готовности к совместным действиям.

Таким образом, приведенные правила в равной мере должны соблюдаться как в разговоре между двумя деловыми собеседниками, так и при групповом общении. В то же время их использование и конкретное проявление в деловой беседе и на деловом совещании имеет свои особенности.

# Виды делового общения

Как уже было замечено, деловое общение -- это процесс, при котором происходит обмен деловой информацией и опытом работы, предполагающим достижение определенного результата в совместной работе, решение конкретной задачи или реализацию определенной поставленной цели. Спецификой этого процесса является момент регламента, то есть подчинение установленным ограничениям, которые определяются национальными и культурными традициями, принятыми на данной территории, профессиональными этическими принципами, принятыми в данном профессиональном круге лиц. Деловое общение условно делится на *прямое* (непосредственный контакт) и *косвенное* (когда во время общения существует некая пространственно-временная дистанция, то есть письма, телефонные разговоры, деловые записки и т. д.).

# Виды делового общения

Прямое общение обладает большей результативностью, силой эмоционального воздействия и внушения, косвенное же не обладает таким сильным результатом, в нем непосредственно действуют некие социально-психологические механизмы. В целом деловое общение отличается от неформального тем, что в его процессе ставятся конкретные задачи и конкретные цели, которые требуют определенного разрешения, что не позволяет нам прекратить процесс переговоров с партнером или партнерами по переговорам в любой момент (по крайней мере, без определенных потерь в получении информации для обеих сторон). В обычном дружеском же чаще всего не поднимаются такие вопросы, как конкретные задачи и цели, поэтому такое общение можно прекратить (по желанию обеих сторон) в любой момент без опасения потерять возможность восстановить процесс общения заново.

# Виды делового общения

Можно выделить следующие виды делового общения:

- беседы;
- переговоры;
- совещания;
- посещения;
- публичные выступления.



# Виды делового общения

Деловое общение в наши дни проникает во все сферы общественной жизни общества. В коммерческие, деловые сферы жизни вступают предприятия всех видов и форм собственности, а также частные лица в качестве частных предпринимателей. Компетентность в области делового общения непосредственно связана с успехом или неуспехом в каждой области: в области науки, искусства, производства, торговли. Что касается менеджеров, бизнесменов, организаторов производства, людей, занятых в сфере управления, частных предпринимателей то коммуникативная компетентность, то есть способность адекватно реагировать в любой ситуации в процессе общения для представителей этих профессий представляет одну из самых главных составляющих их профессионального облика.

# Виды делового общения

Деловое общение как процесс предполагает установление контакта между участниками, обмен определенной информацией для построения совместной деятельности, установления сотрудничества и т.д. Чтобы общение как процесс происходило без проблем, оно должно проходить по следующим этапам:

- установление контакта;
- ориентирование в ситуации общения;
- обсуждение поставленной задачи;
- поиск решения поставленной задачи;
- завершение контакта.

# 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.



# Основные формы делового общения

В теории управления беседа рассматривается как вид делового общения, специально организованный предметный разговор, служащий решению управленческих задач. В отличие от деловых переговоров, которые значительно более жестко структурированы и, как правило, ведутся между представителями разных организаций (или подразделений одной организации), деловая беседа, хотя всегда имеет конкретный предмет, не предлагает заключения договора или выработку обязательных для исполнения решений, более лично ориентирована и происходит между представителями одной организации. Она может предварять переговоры или быть их составной частью.

# Основные формы делового общения

*Деловое совещание* - один из самых ответственных видов деятельности руководителя.

Совещания необходимы для ускорения принятия решений и повышения их обоснованности, для эффективного обмена мнениями и опытом, более быстрого доведения конкретных задач до исполнителя и эмоционального воздействия на персонал организации.

В теории управления деловое совещание определяется как форма организованного, целенаправленного взаимодействия руководителя с коллективом посредством обмена мнениями. Поскольку деловое совещание - это деятельность, связанная с принятием решений группой лиц, на характер выступлений его участников и на его результаты серьезное влияние оказывают такие особенности группового поведения, как распределение ролей в группе, отношения между членами группы, групповое давление

# Основные формы делового общения

Непродуктивные совещания могут вызвать материальные потери в результате принятых неправильных решений. Совещания - это средство управления и оно должно быть использовано для правильных целей и надлежащим образом, чтобы достичь желаемого результата.



# Основные формы делового общения

*Телефонный разговор* - это контактное по времени, но дистантное в пространстве и опосредованное специальными техническими средствами общение собеседников. Соответственно отсутствие визуального контакта увеличивает нагрузку на устно-речевые средства взаимодействия партнеров по общению.



# Основные формы делового общения

Особенности телефонной коммуникации. У телефона есть ряд преимуществ, которых лишены другие средства коммуникации. Главные из них: скорость передачи информации (выигрыш во времени); немедленное установление связи с абонентом, находящимся на любом расстоянии; непосредственный обмен информацией в форме диалога и возможность достичь договоренности, не дожидаясь встречи; конфиденциальность контакта; сокращение бумагооборота; экономия средств на организацию контактов других видов.

# Основные формы делового общения

*Типичной коммуникативной ситуацией (ТКС)* можно считать некую модель делового контакта, обусловленного его особенностями (содержанием, обстановкой), в котором реализуются речевые действия партнеров, направленные на достижение соглашения. Иначе говоря, в ТКС отражаются мотивы взаимодействия, цели действий, условия протекания общения, социальные роли собеседников, а также те речевые действия, при помощи которых можно наиболее полно выразить отношение сторон к предмету переговоров.

Если предположить, что вербальное и невербальное (речевое и неречевое) поведение партнеров при общении в любой ТКС в общих чертах можно заранее смоделировать, есть основание сделать вывод о возможности формирования и развития коммуникативной компетенции с учетом конкретных (индивидуальных) потребностей каждого участника деловых переговоров. Далее подробно анализируются ТКС, возникающие в ходе подготовки деловых переговоров, их ведения и контроля за исполнением их решений. К ним относятся: "становление (поддержание) деловых контактов; их актуализация и реализация, а также их контроль и оценка.

# Основные формы делового общения

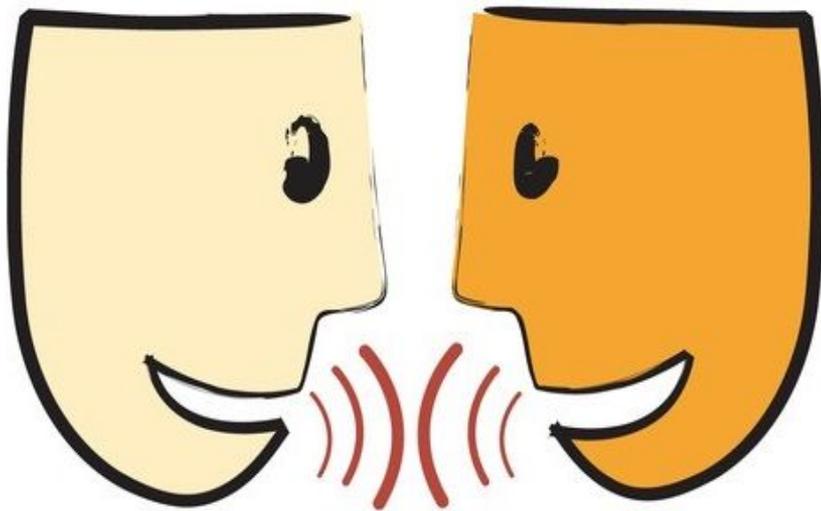
Все группы ТКС рассматриваются или реализуются по следующим параметрам: коммуникативные установки, т.е. цели и задачи общения; ролевые установки, т.е. отражение в поведении коммуникантов их социально-деловых характеристик; этике этноречевые формулы общения.

A scroll of aged, yellowish parchment is shown, partially unrolled. The text is written in a simple, black, sans-serif font. The scroll is set against a light blue background.

УСПЕХ – ЭТО  
ПРОИЗВЕДЕНИЕ  
ИНТЕРЕСНЫХ  
МЫСЛЕЙ  
НА УМЕНИЕ  
ИХ ДОНЕСТИ

Скипетр

# Вербальные и невербальные средства общения



# Общение-процесс установления и развития между людьми.

- **Субъектами общения являются живые существа, люди. В принципе общение характерно для любых живых существ, но лишь на уровне человека процесс общения становится осознанным, связанным вербальными и невербальными актами.**
- **Человек, передающий информацию, называется коммуникатором, получающий ее – реципиентом.**



# ВЕРБАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

- Совершенствование навыков вербального общения
- Устная речь по-прежнему остается самым распространенным способом коммуникации.





**Чтобы вас поняли, мало иметь хорошую дикцию.**

**Вы должны ясно осознавать, что собираетесь сказать. Кроме того, вы должны выбрать такие слова, чтобы ваша мысль была верно понята.**

**Если человеку предстоит выступить перед большой аудиторией, он формулирует для себя тезисы или как-то иначе готовится к докладу. Но в обыденной жизни устная коммуникация требует спонтанности, и это может вызвать у человека тревогу, неуверенность и даже страх.**

# Примеры вербального общения



● Люди пользуются письменной коммуникацией реже, чем устной. Но с приходом электронной почты важность письменного общения сильно возросла.

● Любое письменное сообщение имеет одно несомненное преимущество перед устным. Составляя его, вы имеете возможность подумать, привести в порядок свои мысли и в случае необходимости даже переписать набело.

● Однако нужно отметить и недостатки письменной коммуникации.

**Письменное сообщение не может передать интонации вашего голоса и жестикуляцию .**



- **Вербальное общение является наиболее исследованной разновидностью человеческой коммуникации. Кроме этого, это наиболее универсальный способ передачи мысли. На вербальный человеческий язык можно ‘перевести’ сообщение, созданное с помощью любой другой знаковой системы. Например, сигнал красный свет переводится как ‘проезд закрыт’, ‘остановитесь’; поднятый вверх палец, прикрытый ладонью другой руки, как ‘прошу дополнительную минуту перерыва’ в спортивных состязаниях и т.п.**





# Невербальное общение

- Невербальное общение, более известное как язык поз и жестов, включает в себя все формы самовыражения человека, которые не опираются на слова.
- Психологи считают, что чтение невербальных сигналов является важнейшим условием эффективного общения. Почему же невербальные сигналы так важны в общении?
- около 70% информации человек воспринимает именно по зрительному (визуальному) каналу;
- невербальные сигналы позволяют понять истинные чувства и мысли собеседника.



Огромное значение невербальных сигналов в деловом общении подтверждается экспериментальными исследованиями, которые гласят, что слова (которым мы придаем такое большое значение) раскрывают лишь 7% смысла, звуки, 38% значения несут звуки и интонации и 55 % - позы и жесты.

Невербальное общение включает в себя пять подсистем:

1. Пространственная подсистема (межличностное пространство).

2. Взгляд.

3. Оптико-кинетическая подсистема, которая включает в себя:

- внешний вид собеседника,
- мимика (выражение лица),
- пантомимика (позы и жесты).

4. Паралингвистическая или околоречевая подсистема, включающая:

- вокальные качества голоса,
- его диапазон,
- тональность,
- тембр.

5. Экстралингвистическая или внеречевая подсистема, к которой относятся:

- темп речи,
- паузы,
- смех и т.д.



## Выражение лица

- Выражение лица является важнейшим источником информации о человеке, особенно о его чувствах.
- Наиболее заметным проявлением мимики является улыбка, которая, не будучи чрезмерно используемой, является хорошим позитивным стимулом. “Улыбка, как правило, выражает дружелюбие, однако чрезмерная улыбчивость зачастую отражает потребность в одобрении...”
- Натянутая улыбка в неприятной ситуации выдаёт чувства извинения и беспокойства... Улыбка, сопровождаемая приподнятыми бровями, выражает готовность подчиняться, а улыбка с опущенными бровями выражает превосходство

## Визуальный контакт

- Глаза - это, как известно, зеркало души, поэтому визуальный контакт.
- Можно выделить в качестве отдельного специфического умения. Прямой визуальный контакт - это еще один способ сказать: “Я с тобой, я хочу услышать то, что ты хочешь сказать”



## Кивки головой

Кивки головой - очень хороший способ показать клиенту, что вы его слушаете. Наблюдая за работой профессионалов, убеждаешься в том, насколько терапевтичным оказывается простое кивание головой, в сочетании с хорошим визуальным контактом и реакциями типа “Угу” и “Я понимаю”.



## Тон, темп и громкость голоса

- Голос является важным средством выражения целого диапазона субъективных чувств и смыслов. Тон и темп речи может многое сказать о эмоциональном состоянии человека. Как правило, скорость речи возрастает, когда говорящий взволнован, возбуждён или обеспокоен. Быстро также говорит тот, кто пытается убедить своего собеседника. Медленная же речь часто свидетельствует об угнетённом состоянии, высокомерии или усталости.