

# Деловая КОММУНИКАЦИЯ



**Деловая коммуникация – это взаимодействие в сфере официальных отношений, целью которого является решение конкретных задач, достижение определенных результатов, оптимизация к**



# Специфика деловой

## КОММУНИКАЦИИ

Особенность делового общения- его регламентированность, т.е. подчиненность установленным правилам и ограничениям.

Оформляются в виде протокола, существуют в виде общепринятых норм.

Определяются типом делового общения, формой, степенью официальности, конкретными целями и задачами, которые стоят перед общающимися, а также национально-культурными традициями и общественными нормами поведения.

# Виды деловой

## КОММУНИКАЦИИ

- Устное - письменное (с точки зрения формы речи);
- Диалогическое - монологическое (с точки зрения однонаправленности / двунаправленности речи между говорящим и слушающим);
- Межличностное - публичное (с точки зрения количества участников);
- Непосредственное - опосредованное (с точки зрения отсутствия / наличия опосредующего аппарата);
- Контактное - дистантное (с точки зрения

# Функции деловой коммуникации

- Инструментальная
  - Интегративная
  - Самопрезентация
  - Трансляционная
- Социального контроля
  - Социализации
  - Экспрессивную

# Официально-деловой стиль

Официально-деловой стиль — функциональный стиль речи, средство общения (чаще письменного), в сфере деловых отношений: в сфере правовых отношений и управления.

# Официально-деловое общение



# *Научный стиль*

**Используется при подготовке докладов, выступлений на семинарах и лекциях.**

## **Пример:**

**"Начиная с 2009 года, компания НСС осуществляет процессинг карт Visa, Union Card и MasterCard, а также выпускает совмещенные карты Maestro/НСС. А в 2008 году компании присвоили звание Международной платежной системы, что значительно расширило спектр ее услуг".**

# *Публицистический стиль*

**Любое выступление на публике, в том числе через средства массовой информации.**

# Публицистический стиль



# Разговорно-бытовой стиль

Разговорный (разговорно-бытовой) стиль — функциональный стиль, который обслуживает сферу повседневно-бытового частного, неофициального общения.

# Разговорно-бытовой стиль

## Пример:

Лена, ты просто не представляешь, какая у нас соседка. Она уже немолода и малость плохо слышит. Все бы это ничего. Но она включает утром в своей гостиной телевизор на всю ивановскую. Слушает из кухни, когда в кастрюлях все булькает и на сковородках шкварчит! Так он целый день и бубнит: бу-бу-бу да бу-бу-бу.

Иногда ей сын звонит. Так ты думаешь, мы хоть на секунду отдыхаем от ее «зомбоящика»? Еще чего! Сначала телефон «разрывается» минут пять, потому что она со своим правительством ничего не слышит. Зато мы за стенкой слышим: Алеша звонит.

# Уровни деловой коммуникации

- 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.

# Этапы деловой

## КОММУНИКАЦИИ

- Подготовка. Это постановка задач, целей, сбор и анализ информации, определение стратегии поведения.
- Планирование. Что говорить, как аргументировать, что конкретно хочется получить от второй стороны.
- Дискуссия – обсуждение идей, предложений, нахождение общих точек интереса, принятие совместного решения.

# Ситуация деловой коммуникации

- Строго официальная (протокольные виды делового общения);
- Официальная (непротоколируемое деловое общение);
- Неофициальная (деловое общение в рабочей и в нерабочей обстановке).

# Коммуникативная удача

Речевая коммуникация считается удачной, если передаваемое сообщение правильно интерпретируется и воспринимается.

Принципы: вежливость, тактичность, деликатность, уважительность, доброжелательность, терпимость, предупредительность, выдержанно



# Коммуникативная удача



# Коммуникативная неудача

Коммуникативная неудача – это ситуация, когда участники общения не могут реализовать свои намерения или коммуникативные ожидания, а также отсутствие взаимодействия, взаимопонимания и согласия между участниками общения.

Коммуникативные неудачи в общении (коммуникативные барьеры) возникают из-за нарушений формул речевого этикета, несоблюдения правил культурного общения.



# Три способа повышения эффективности делового

## общения

- Приём «имя собственное» заключается в произнесении вслух имени-отчества партнера, с которым общается работник.
- Приём «зеркало отношений» состоит в доброй улыбке и приятном выражении лица, свидетельствующем, что «я – ваш друг».
- Приём «золотые слова» заключается в высказывании комплиментов в адрес человека, способствующих эффекту внушения.
- Приём «терпеливый слушатель» вытекает из терпеливого и внимательного выслушивания проблем клиента.
- Приём «личная жизнь» выражается в привлечении внимания к «хобби», увлечениям клиента (партнера), что также повышает его вербальную активность и сопровождается положительными эмоциями.

# Вывод

**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.**



***СПАСИБО  
ЗА  
ВНИМАНИЕ!***