

Деловое общение

100800.62 «Товароведение и экспертиза товаров в таможенной деятельности»

«Товароведение и экспертиза товаров во внутренней и внешней торговле»

100700.62 Логистика в торговой деятельности  
кафедра Сервисных технологий

---

Слесарчук Ирина Анатольевна

# Коммуникативная сторона делового общения

---

Лекция 3

# План лекции

---

1. Особенности вербальной невербальной коммуникации в деловом общении
  - 1.1. Требования к деловой речи
  - 1.2. Слушание в деловой коммуникации
  - 1.3. Особенности невербальной коммуникации в деловом общении
2. Коммуникативные барьеры общения
  - 2.1. Классификация барьеров общения
  - 2.2. Пути преодоления барьеров общения

1 вопрос

# ОСОБЕННОСТИ ВЕРБАЛЬНОЙ И НЕВЕРБАЛЬНОЙ КОММУНИКАЦИИ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ

# Основные требования к культуре деловой речи

---

- **Правильность** - соблюдение норм устной деловой речи
- **Точность и ясность** - умение четко и ясно мыслить, знание предмета речи и законов русского языка (точность словоупотребления)
- **Понятность** – использование знакомых слов
- **Чистота** - отсутствие в речи лишних слов, слов-«сорняков», слов-«паразитов»
- **Богатство и разнообразие** – богатство словарного запаса
- **Логичность** - синтаксическая организация высказывания, которая должна обеспечивать последовательность в усвоении выражаемой мысли, ее непротиворечивость
- **Выразительность** – живость, активность восприятия слушателями
- **Уместность** - отбор слов сообразно с целями и условиями общения
- **Краткость** - отсутствие речевой избыточности (многословия)

# Правильность речи в подборе слов

- **Употребление слов в строгом соответствии с их значением**
  - «Возведение основного корпуса завода совпало с резким ухудшением **КЛИМАТИЧЕСКИХ УСЛОВИЙ**».
  - «**ДЕКАДА** технической книги будет проходить **ПЯТЬ ДНЕЙ**»
- **Речевая недостаточность — пропуск слов, необходимых для точного выражения мысли**
  - «**КАФЕДРА НАЧИНАЕТСЯ** ровно в 12 часов» (пропущено «заседание»)
- **Неудачный выбор синонима**
  - «Необходимо **ОГРАДИТЬ** товар от усушки» (**УБЕРЕЧЬ**)
- **Нарушение лексической сочетаемости слов, т.е. их способности соединяться друг с другом**
  - встреча созвана, беседа прочитана, завершить обязательства, усилить внимание, повисить кругозор
  - «С поставщика **ВЗЫСКАЛИ МАТЕРИАЛЬНЫЙ УЩЕРБ** в пользу заказчика» (материальный **УЩЕРБ** может быть **ВОЗМЕЩЕН**, **ВЗЫСКАНЫ** могут быть **ДЕНЬГИ**)
- **Нельзя просторечные слова соединять с книжными или сочетать высокие, торжественные обороты с обычными, нейтральными**
  - 5 – «После этого он стал **ПОБОРНИКОМ** экономии на каждой операции»



# Правильность речи при построении предложений

---

- **Неоправданное употребление вместо беспредложных конструкций предложных сочетаний**
  - показатели по использованию (вместо: показатели использования), оперировать с этими данными (вместо: оперировать этими данными)
- **Вместо предложной конструкции употребляют беспредложную**
  - «При подготовке машины учитывалась также потребность ее дозаправки (вместо: в ее дозаправке)
- **Неправильный выбор предлога или неуместное его использование**
  - «Дирекция указала *О ТОМ*, что...» (надо: указала *НА ТО*, что...).
  - «Фирма-поставщик настаивает *О ТОМ*, чтобы...» (надо: настаивает *НА ТОМ*, чтобы...)
  - «Инструктаж проведен по той же теме» (вместо: на ту же тему).
  - «Составлен *ГРАФИК ПО ПРОВЕДЕНИЮ* дополнительной доставки товаров» (вместо: *ГРАФИК ПРОВЕДЕНИЯ*).
  - «Предприятие добилось большого успеха *ПО СНИЖЕНИЮ* себестоимости своей продукции» (вместо: успеха *В СНИЖЕНИИ*)

# Правильность речи. Недостатки при использовании конструкции с отглагольными существительными

---

- **Усложнение речи**
  - *ПРОИЗВЕСТИ ПОВЕРТЫВАНИЕ* рукоятки (вместо: ПОВЕРНУТЬ РУКОЯТКУ)
- **Использование слов, имеющих искусственный характер словообразования**
  - разбитие тары, непредоставление складских помещений, невхождение в структуру фирмы

# Правильность речи. Ошибки при пользовании причастными оборотами

---

- **Смешиваются временные значения причастий**
  - «Председатель собрания, *ВЫСТУПАЮЩИЙ* с заключительным словом, ответил на все заданные ему вопросы» (вместо: *ВЫСТУПАВШИЙ*)
- **Ошибочно используются формы причастий на -щий от глаголов совершенного вида (со значением будущего времени)**
  - «Фирмы, *ПЫТАЮЩИЕСЯ* это сделать» (вместо: *КОТОРЫЕ ПОПЫТАЮТСЯ* это сделать)
- **Неудачно используются возвратные формы (на -ся), которые могут иметь различные значения (страдательное, возвратное и др.)**
  - «Куры, *ОТПРАВЛЯЮЩИЕСЯ* на дополнительный откорм» (вместо: *ОТПРАВЛЯЕМЫЕ*)



# Правильность речи. Нарушение норм построения сложных предложений

---

- **Неправильный выбор союза**

- «Расходимость товара повышается лишь тогда, *ЕСЛИ* активно ведется его реклама» (вместо «если» нужен союз «КОГДА», соотносительный со словом «тогда» в главном предложении)

- **Постановка рядом двух однозначных союзов**

- но однако, что будто бы и т. п.

- **Повторение частицы «бы» в придаточном предложении, в котором сказуемое выражено условно-сослагательным наклонением**

- «*ЕСЛИ БЫ* эти рекомендации были *БЫ* использованы, фирма сохранила бы свое финансовое положение на прежнем уровне»

- **Повторение одних и тех же союзов или союзных слов при последовательном подчинении придаточных предложений**

- «Развитие дочерних фирм идет так быстро, *ЧТО* можно надеяться, *ЧТО* они скоро станут конкурентоспособными»

# Правильность речи. Ошибки в произношении и ударении

---

- валовОй (не вАловый)
- оптОвый
- экспЕрт
- созвонИмся
- принЯть
- алкогОль
- вИдение (способность видеть)
- видЕние (призрак)
- департАмент
- каталОг
- диалОг (не диАлог)
- дистиллирОванный
- добыЧа
- договОр (мн. договОры)

1

0 • докумЕнт



- **Злоупотребление книжной лексикой, иностранными словами, смысл которых не всегда понятен говорящему**
- **Синонимия терминов**
  - Терминов-синонимов в одном высказывании быть не должно
- **Незнание специальной терминологии**
  - Остойчивость судна, движитель, уайт-спирит и т.д.
- **Создание новых слов от иностранных по словообразовательным моделям русского языка**
  - «шлюзовать» (от «шлюз»), «штабелировать», «штабилер» (от «штабель»), «кабелизировать» или «каблировать» (от «кабель»), «блюдаж» и «разблюдовка» («блюдо»)
- **Злоупотребление штампами и канцеляризмами**
  - «Первичное обслуживание закупаемых машин производится на базе использования обычного шоферского инструмента»
- **Нарушение норм связи слов во фразе**
  - «Четыре подобных автомата обслуживают несколько тысяч

## Словарный запас русского языка

Лексика неограниченного  
употребления

Общепотребительные,  
всем понятные слова

Лексика ограниченного  
употребления

Термины

Слово или  
словосочетание,  
служащее названием  
определенного понятия  
какой-нибудь  
специальной области  
науки, техники

Официальные,  
узаконенные  
наименования

Профессионализмы

Слова и  
выражения,  
используемые  
людьми одной  
профессии

Не относится к  
официальным  
наименованиям

# Чистота речи. «Слова-сорняки» и «слова-паразиты» в деловой речи

---

- Так сказать
- Значит
- Вот
- Собственно говоря
- Видите ли
- Понятно
- Да
- Так
- Скажем, скажем так
- Понимаете
- Будем так говорить
- 1. Однозначно
- 3. Буквально

# Богатство и разнообразие деловой речи

---

- **Богатство речи определяется, прежде всего, богатством словаря.**
  - Лексическое богатство русского языка отражено в различных лингвистических словарях.
  - Так, «Словарь церковнославянского и русского языка», изданный в 1847 г., содержит около 115 тысяч слов.
  - В.И. Даль включил в «Словарь живого великорусского языка» более 200 тысяч слов.
  - Д.Н. Ушаков в «Толковый словарь русского языка» — около 90 тысяч слов.
- **Словарный запас одного человека**
  - Ученые считают, что активный словарь *современного человека* обычно не превышает 7-9 тысяч разных слов; по подсчетам других, он достигает 11-13 тысяч слов
  - А.С. Пушкин употребил в своих произведениях и письмах более 21 тысяч слов
  - Есенин — 18 890 слов
  - Сервантес — около 17 тысяч слов
  - Шекспир — около 15 тысяч слов
  - Гоголь («Мертвые души») — около 10 тысяч слов

# Требования к краткости деловой речи

---

- **Плеоназм** - одновременное употребление близких по смыслу и потому лишних слов
  - предчувствовать заранее
  - темный мрак
  - главная суть
  - повседневная обыденность
  - ценное сокровище
- **Тавтология** - повторение того же самого другими словами, повторение однокоренных слов
  - в августе *МЕСЯЦЕ*
  - *СХЕМАТИЧЕСКИЙ* план
  - пять *ЧЕЛОВЕК* шахтеров
  - семь *ШТУК* трансформаторов
  - впервые дебютировал
  - памятный сувенир
  - промышленная индустрия
  - рассказывать рассказ
- **Употребление без надобности иностранных слов**
  - ничего экстраординарного - ничего особенного
  - индифферентно - равнодушно
  - лимитировать - ограничивать
  - ориентировочно - примерно
  - функционировать - действовать

# Виды слушания в деловом общении





# Виды ответных реакций в общении, обеспечивающих рефлексивное слушание

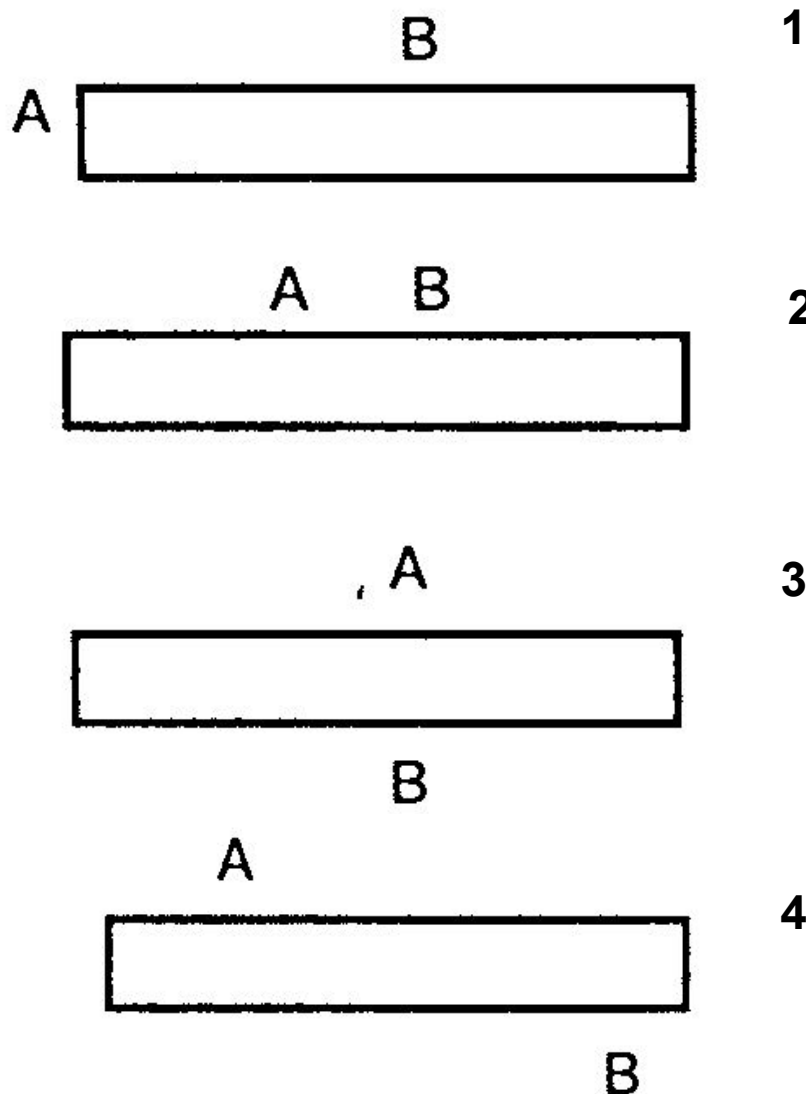
Виды реакций	Сущность реакций	Ключевые фразы
<b>Выяснение</b>	обращение к собеседнику за уточнением его слов, собственного понимания	"Я не понял", "Что Вы имеете в виду?", "Пожалуйста, уточним это"
<b>Перефразирование</b>	переформулировка того, что сообщают своими словами также с целью проверки понимания или же с целью направления разговора в нужную сторону	"Как я понял Вас...", "Вы думаете, что...", "По Вашему мнению..."
<b>Отражение</b>	направлено на выяснения правильности эмоционального состояния собеседника	"Вероятно, Вы чувствуете...", "Вы несколько расстроены..."
<b>Резюмирование</b>	подытоживание основных идей и чувств говорящего	"Вашими основными идеями, как я понял, являются...", "Если теперь подытожить сказанное Вами, то..."

# Типичные ошибки слушания

---

- Перебивание собеседника
- Поспешные выводы
- Поспешные возражения
- Непрошенные советы

# Позиции в процессе общения в условиях рабочего кабинета со стандартным прямоугольным столом



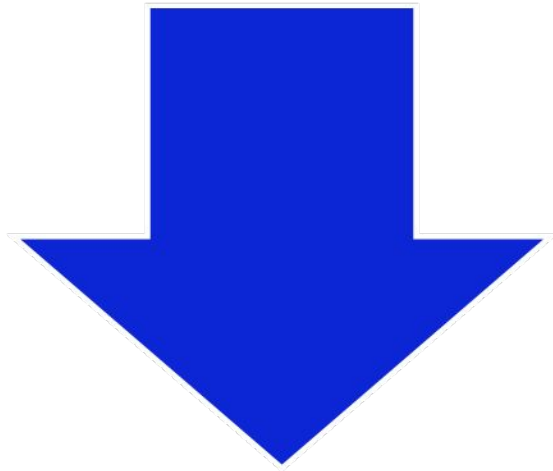
1. **Непринужденного общения** (угловое расположение)
2. **Сотрудничества** (делового взаимодействия)
3. **Соревновательно-оборонительная**
4. **Независимая**

2 вопрос

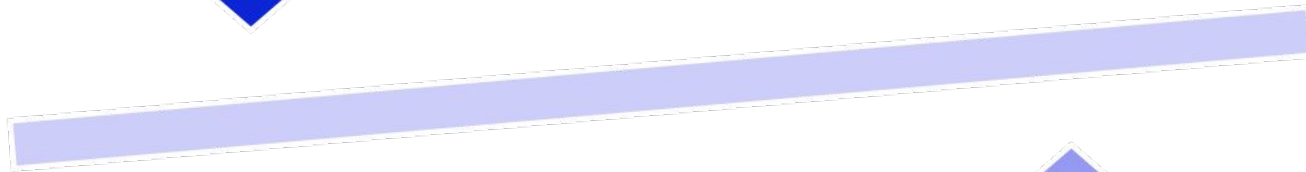
# КОММУНИКАТИВНЫЕ БАРЬЕРЫ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ

# Понятие коммуникационных барьеров

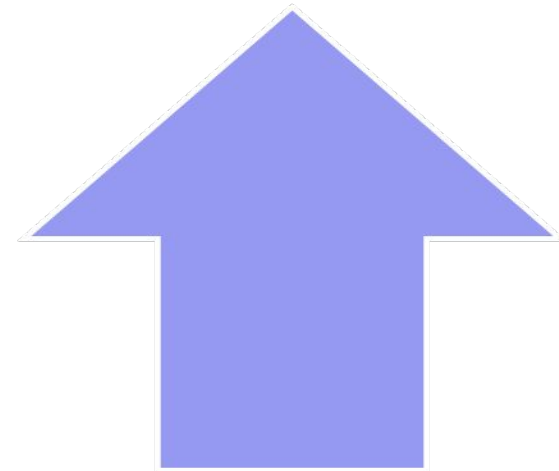
---



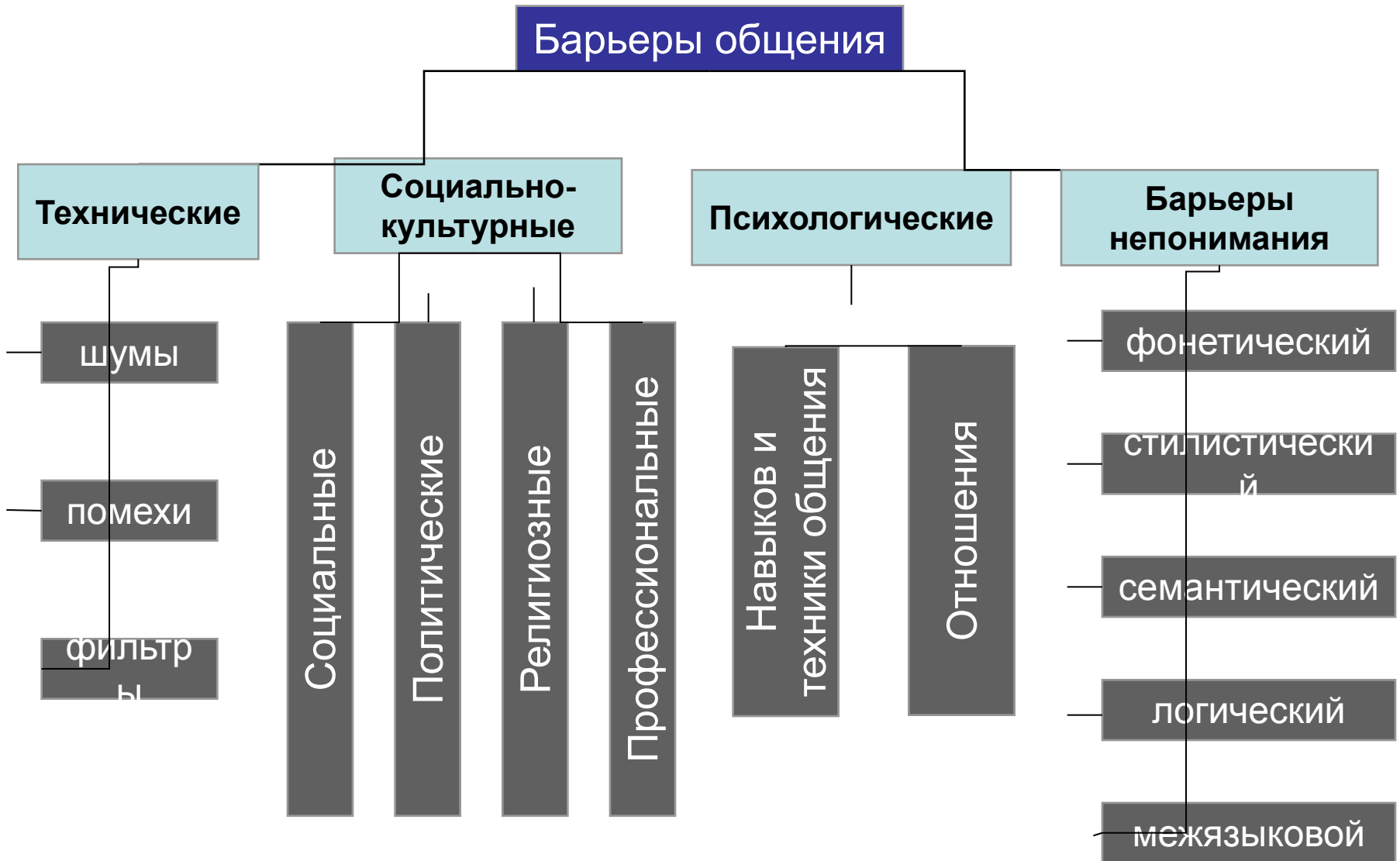
препятствия,  
возникающие на пути  
продвижения  
информации от  
коммуниканта (источника  
информации) к  
реципиенту (получателю  
информации)



форма психологической  
защиты от постороннего  
психического  
воздействия,  
проводимого в процессе  
обмена информацией  
между участниками  
общения



# Классификация барьеров общения



# Основные виды коммуникационных барьеров

---

## Технические

- связаны с появлением шумов (имеющих естественное происхождение) или созданием помех (имеющих искусственное происхождение) в коммуникационных каналах

## Социально-культурные

- создаются из-за отсутствия единого понимания ситуации общения, вызванной глубинными различиями в ценностных установках, жизненного опыта, присущих представителям той или иной социальной группы

## Психологические

- возникают вследствие индивидуальных психологических особенностей общающихся или в силу сложившихся между ними психологических отношений

## Барьеры непонимания

- источник информации заслуживает доверия, авторитетен, однако информация «не доходит» (не слышим, не видим, не понимаем)

# Психологические барьеры

---

## Барьеры отношения

- связаны с явлением перцепции (познания, восприятия коммуникантом и реципиентом друг друга)
- возникновение чувства неприязни, недоверия к коммуниканту распространяется и на передаваемую информацию
- барьеры *отрицательных эмоций*, связанные с физическим и эмоциональным состоянием человека (болезненное состояние, состояние страдания или горя, состояние гнева, отвращение или брезгливость, презрение, страх, стыд и вина)

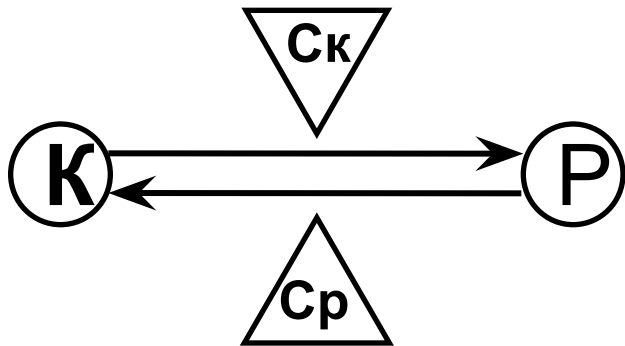
## Барьеры техники и навыков общения

- проявляются тогда, когда препятствием для общения является стремление одного из участников коммуникативного процесса, манипулируя информацией, достигать своих, иногда корыстных целей

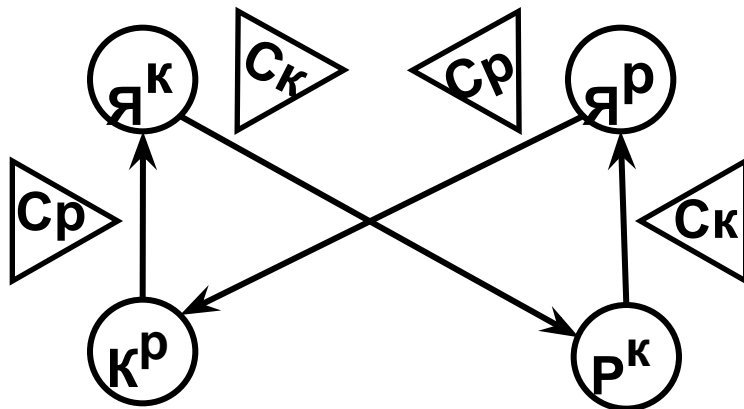


# Барьеры отношения

## Абстрактная коммуникация



## Реальная коммуникация



К – коммуникант

Р – реципиент

$C_k$  – сообщение коммуниканта

$C_p$  – сообщение реципиента

$Я^k$  – собственный образ коммуниканта

$Я^p$  – собственный образ реципиента

$К^p$  – образ, созданный реципиентом

$Р^k$  – образ, созданный коммуникантом

# Барьеры отрицательных эмоций



# Типы акцентуации характера (Г. Шмишек)

---

- **Гипертимический**
  - постоянное повышенное настроение, сверхбойкий человек
- **Дистимический**
  - во всем противоположный гипертимическому, вечно серьезный, замкнутый, угрюмый человек постоянное
- **Циклоидный**
  - циклическая смена настроений: человек ведет себя то как гипертимик, то как дистимик
- **Возбудимый**
  - гневливость, склонность к неадекватно резкой реакции
- **Застревающий**
  - человек с таким характером не склонен забывать ни причиненное ему зло, ни сделанное ему добро
- **Педантичный**
  - занудливость, склонность к чрезмерной аккуратности, формализму, сомнениям
- **Тревожный**
  - боязливость, настороженность, неуверенность
- **Эмотивный**
  - излишняя чувствительность, сердобольность, слезливость
- **Демонстративный**
  - манерность, истероидность, эгоцентричность
- 2 • **Экзальтированный**
  - 7 – склонность к преувеличенно искреннему выражению чувств

# Манеры субъектов общения, ведущие к трудностям при коммуникации

---

- **Доминантный субъект общения**

- испытывает потребность обратиться к какому-либо человеку, и его не слишком заботит уместность, целесообразность такого обращения
- не считает для себя обязательным отвечать на вопросы, которые ему поставлены
- хочет сам оказывать влияние на других, овладеть инициативой и подавить активность партнера по общению
- в общении напорист, перебивает партнера, повышает голос, многократно повторяет одно и то же

- **Недоминантный субъект общения**

- человек, постоянно чувствующий себя просителем, боящийся лишней раз взять коммуникативную инициативу, задать вопрос, высказать точку зрения
- очень чувствителен к внешним признакам силы, интеллекта, эмоциональности партнера
- уступчив, легко теряется, не перебивая партнера, терпеливо сносит, когда перебивают его
- нерешителен в раскрытии своих знаний, часто позволяет сбить себя с толку и приходит к выводу о своей неправоте

- **Мобильный субъект общения**

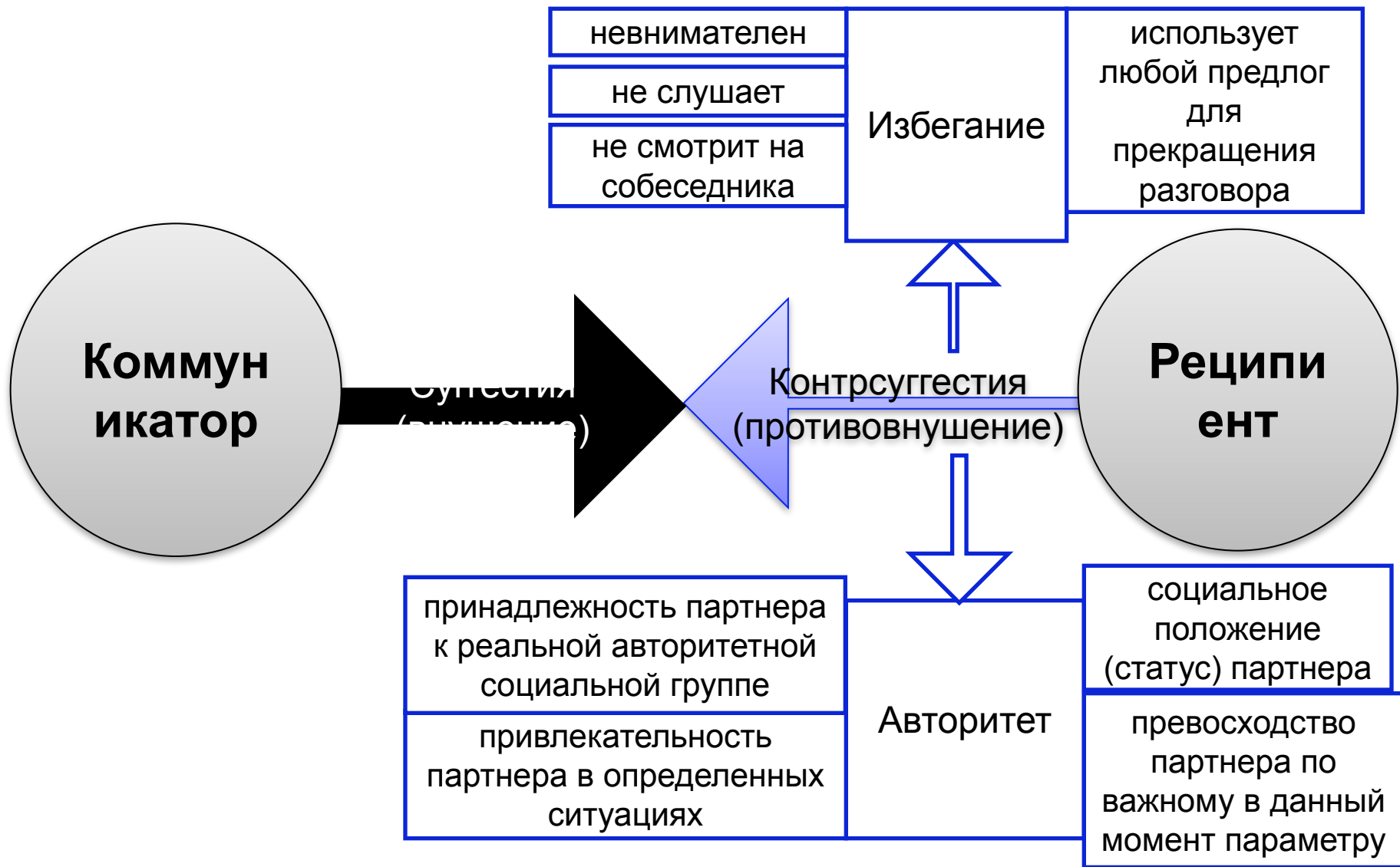
- обладает легкой манерой переключения внимания, быстрой рефлексивной оценкой

- **Ригидный субъект общения**

- требуется основательно изучить партнера, понять его коммуникативные намерения
- слушает внимательно, говорит неспешно, мысль излагает подробно: фразы строит тщательно, стремясь, чтобы слово точнее передавало смысл

- не любит, чтобы его перебивали, не терпит поспешности в изложении мысли от других

# Барьеры техники и навыков общения



# Барьеры непонимания

---

## Фонетические

- когда говорят на иностранном языке
- используют большое число иностранных слов или специальную терминологию
- когда говорят быстро, невнятно и с акцентом (невывразительная речь, речь-скороговорка, звуки-паразиты, дефекты речи)

## Семантические

- различия в системах значений (тезаурусах)

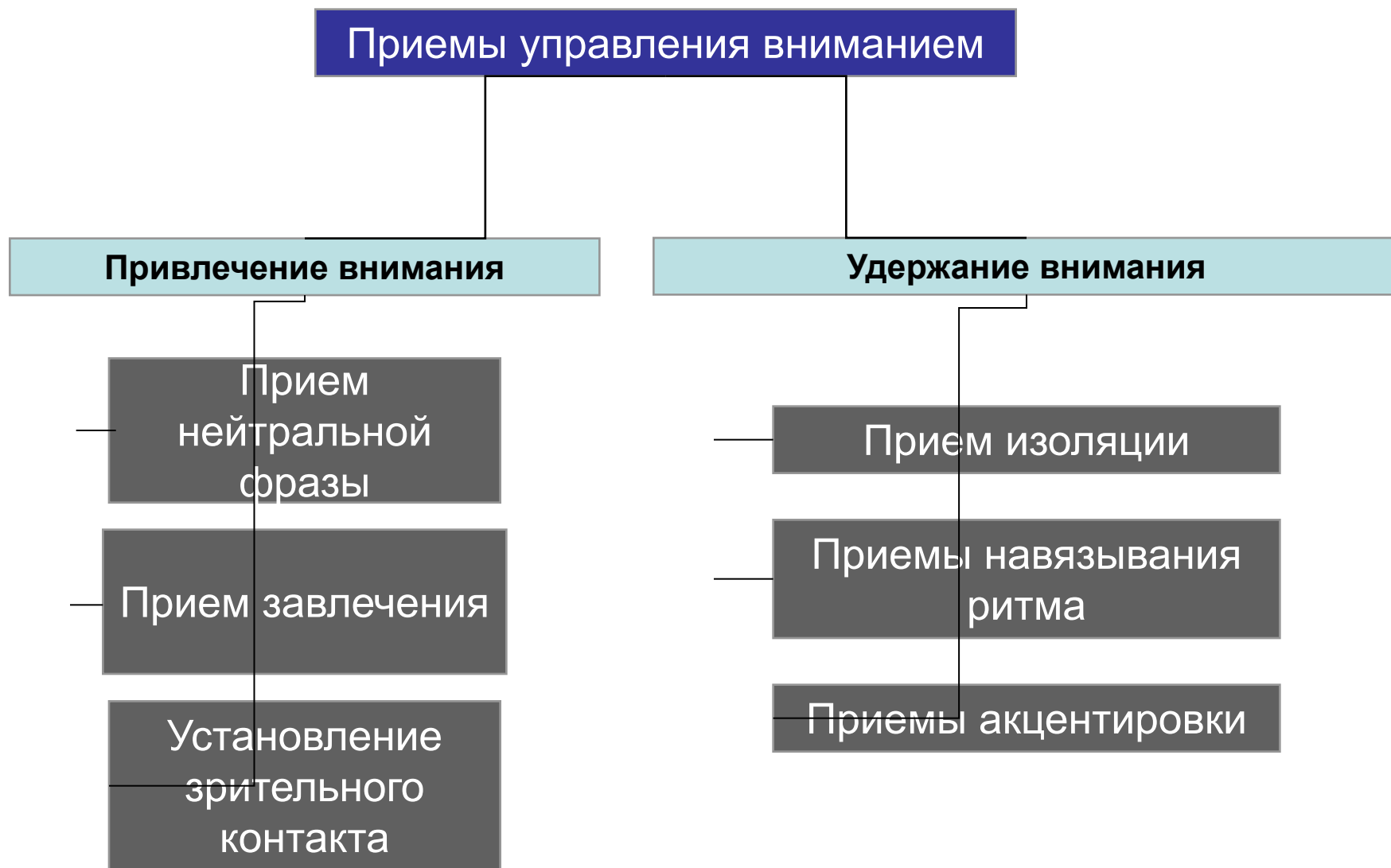
## Стилистические

- несоответствие стиля речи коммуниканта и ситуации общения

## Логические

- возникает, если человек, с нашей точки зрения, говорит или делает что-то в противоречии с правилами логики

# Способы преодоления избегания



# Сущность приемов привлечения внимания

---

## Прием нейтральной фразы

- В начале выступления произносится фраза, прямо не связанная с основной темой, но имеющая значение и привлекающая внимание партнеров

## Прием завлечения

- Говорящий произносит нечто, что трудно воспринимается, например говорит очень тихо, монотонно или неразборчиво, а слушающему приходится прилагать специальные усилия, чтобы хоть что-то понять

## Установление зрительного контакта

- Говорящий обводит аудиторию взглядом, смотрит пристально на кого-нибудь, выбирает несколько человек в аудитории и кивает им и т.д.



# Сущность приемов поддержания внимания

---

## Прием «изоляции»

- По возможности исключить все посторонние воздействия, максимально изолироваться от них

## Прием навязывания ритма

- Постоянное изменение характеристик голоса и речи

## Прием акцентировки

- Прямая
  - употребление различных служебных фраз, смысл которых и составляет привлечение внимания (таких, например, как "прошу обратить внимание", "важно отметить, что...", "необходимо; подчеркнуть, что..." и т.д.)
- Косвенная
  - места, к которым нужно привлечь внимание, выделяются из общего строя общения за счет контраста

# Способы преодоления барьеров непонимания

## Фонетический

- внятная, разборчивая и достаточно громкая речь, без скороговорки
- учет аудитории и индивидуальных особенностей людей

## Семантический

- говорить максимально просто
- заранее договариваться об одинаковом понимании каких-то ключевых слов, понятий, терминов, если надо разъяснить их в начале разговора

## Стилистический

- правильное структурирование передаваемой информации (правило рамки и правило цепи)

## Логический

- учет логики и жизненной позиции собеседника
- правильная аргументация

**начало и конец  
любого  
информационного  
ряда, из чего бы он  
ни состоял,  
сохраняется в  
памяти человека  
лучше, чем середина**



## Варианты перечисления

- Простое перечисление
- Ранжирование
- Логическая цепь

- Учет логики и жизненной позиции собеседника
- Правильная аргументация
  - Возрастающая (сила аргументов к концу общения возрастает) или убывающая (сила аргументов к концу общения ослабевает)
  - Односторонняя (когда следуют аргументы только положительные или только отрицательные) или двусторонняя (когда используются различные — как положительные, так и отрицательные — аргументы)

# Ключевые понятия

---

- Плеоназм
- Тавтология
- Критическое слушание
- Эмпатическое слушание
- Активное слушание
- Нереклексивное слушание
- Коммуникативные барьеры
- Барьеры отрицательных эмоций
- Барьеры отношения
- Контрсуггестия
- Избегание
- Непонимание
- 3
- 8 • Фонетический барьер

# Приобретенные знания

---

- Знание основных требований к грамотной, культурной речи
- Знание основных видов коммуникативных барьеров
- Знание приемов преодоления коммуникативных барьеров
- Знание основных видов слушания, типичных ошибок и правил слушания
- Знание основных невербальных сигналов в деловом общении

# Вопросы для самопроверки

---

- Назовите требования, предъявляемые к культуре деловой речи.
- Дайте характеристику видов слушания.
- Каковы правила слушания собеседника?
- Что такое коммуникативные барьеры? Назовите причины их возникновения в общении.
- Перечислите основные виды коммуникативных барьеров.
- Охарактеризуйте основные пути преодоления коммуникативных барьеров.
- Охарактеризуйте значение невербальных знаков в деловом общении.



# Рекомендуемая литература

---

1. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов/ В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др.; Под ред. проф. В.Н. Лавриненко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Культура и спорт, ЮНИТИ, 1997. - 279 с.
2. Кибанов А.Я. Этика деловых отношений: учебник для студ. вузов / А. Я. Кибанов, Захаров Д.К., Коновалова В.Г. – М.: ИНФРА-М, 2009.
3. Колесников Н.П. , Введенская Л.А. Культура речи. Серия «Учебники, учебные пособия». Ростов н/Д: Феникс, 2001.- 448 с.
4. Колтунова М.В. Язык и деловое общение: Нормы, риторика, этикет. Учеб. пособие для вузов. - М.: ОАО «НПО "Экономика"», 2000. - 271 с.
5. Кузин Ф. А. Культура делового общения: Практическое пособие. — 6-е изд., перераб. и доп. - М.: Ось-89, 2002.- 320 с.
6. Пиз А., Пиз Б. Язык телодвижений: как читать мысли окружающих по их жестам. – М.: ЭКСМО, 2007. – 448 с.
7. Лукаш Е.Ю. Профессиональная этика: Искусство общения с людьми: Учебное пособие. – Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2002. – 224 с.

---

## Использование материалов презентации

Использование данной презентации, может осуществляться только при условии соблюдения требований законов РФ об авторском праве и интеллектуальной собственности, а также с учетом требований настоящего Заявления.

Презентация является собственностью авторов. Разрешается распечатывать копию любой части презентации для личного некоммерческого использования, однако не допускается распечатывать какую-либо часть презентации с любой иной целью или по каким-либо причинам вносить изменения в любую часть презентации. Использование любой части презентации в другом произведении, как в печатной, электронной, так и иной форме, а также использование любой части презентации в другой презентации посредством ссылки или иным образом допускается только после получения письменного согласия авторов.