

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, повесить 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

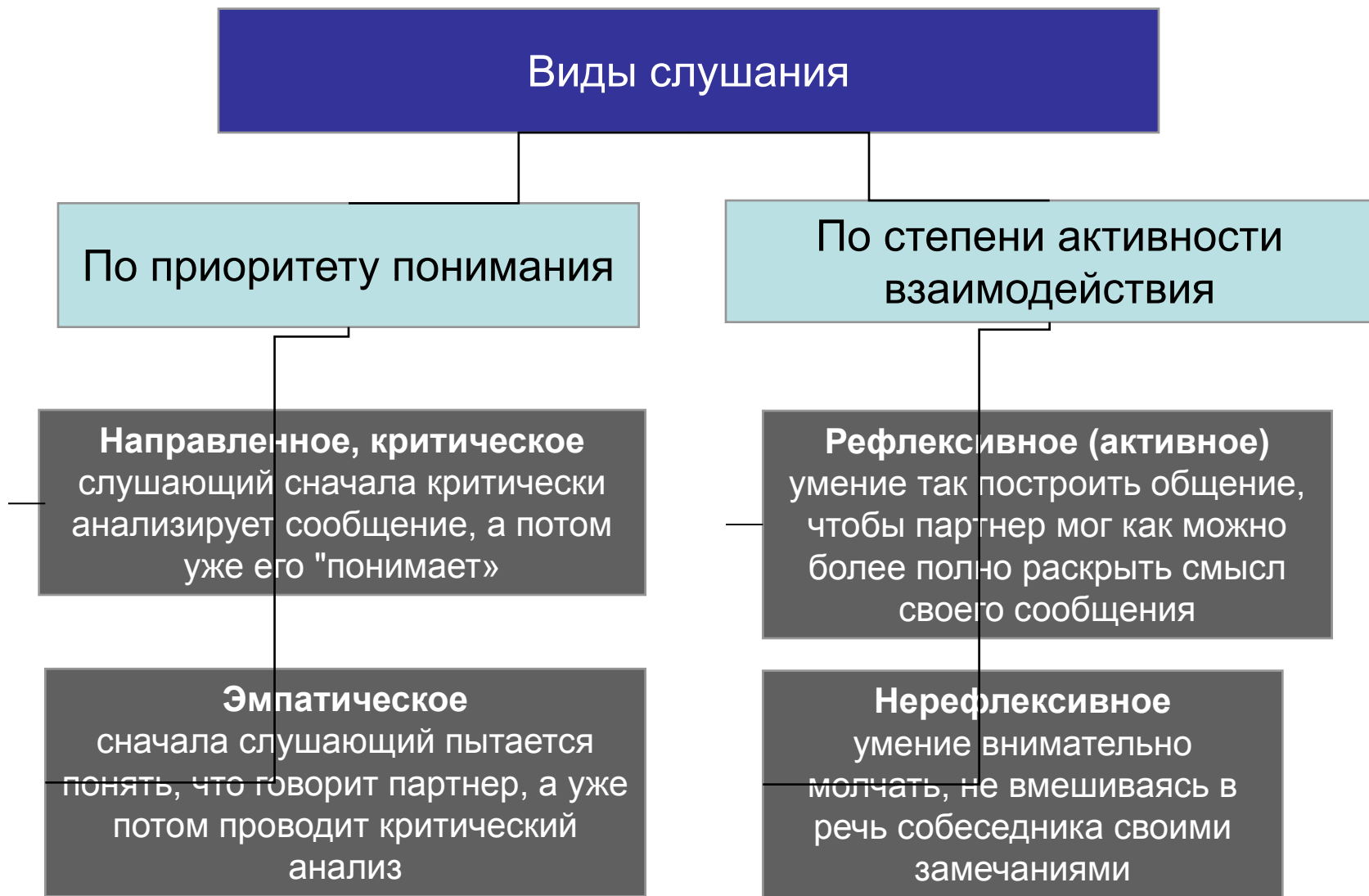
Богатство и разнообразие деловой речи

- **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



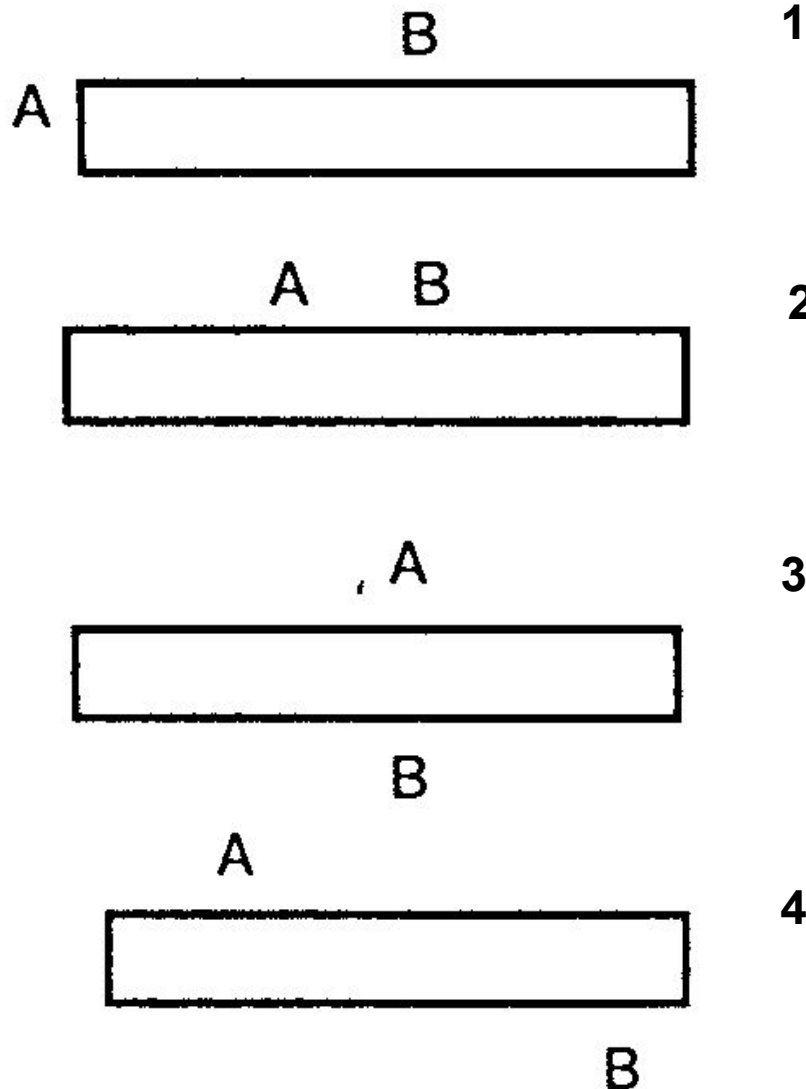
Виды ответных реакций в общении, обеспечивающих рефлексивное слушание

Виды реакций	Сущность реакций	Ключевые фразы
Выяснение	обращение к собеседнику за уточнением его слов, собственного понимания	"Я не понял", "Что Вы имеете в виду?", "Пожалуйста, уточним это"
Перефразирование	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..."
Отражение	направлено на выяснения правильности эмоционального состояния собеседника	"Вероятно, Вы чувствуете...", "Вы несколько расстроены..."
Резюмирование	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

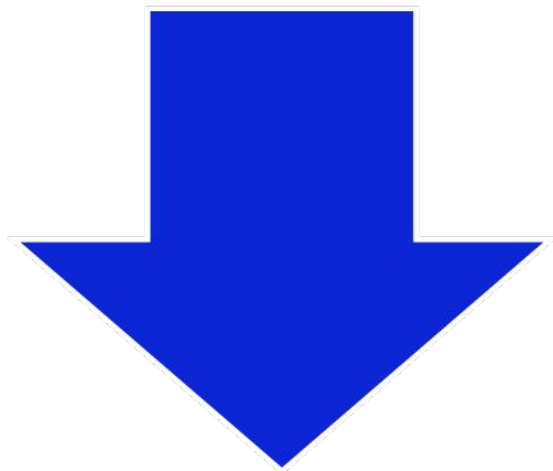


1. **Непринужденного общения** (угловое расположение)
2. **Сотрудничества** (делового взаимодействия)
3. **Соревновательно-оборонительная**
4. **Независимая**

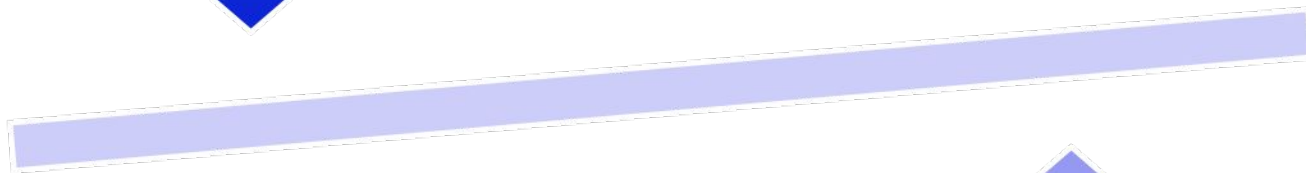
2 вопрос

КОММУНИКАТИВНЫЕ БАРЬЕРЫ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ

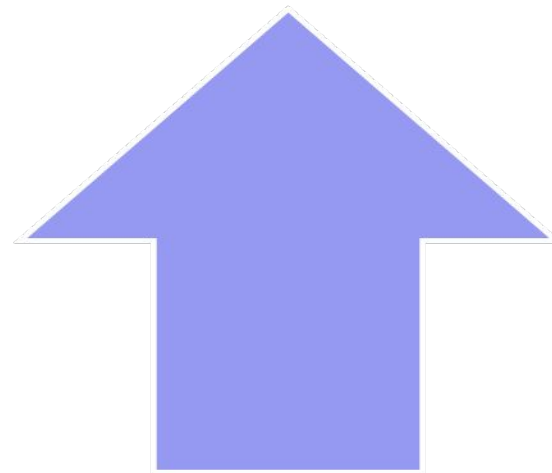
Понятие коммуникационных барьеров



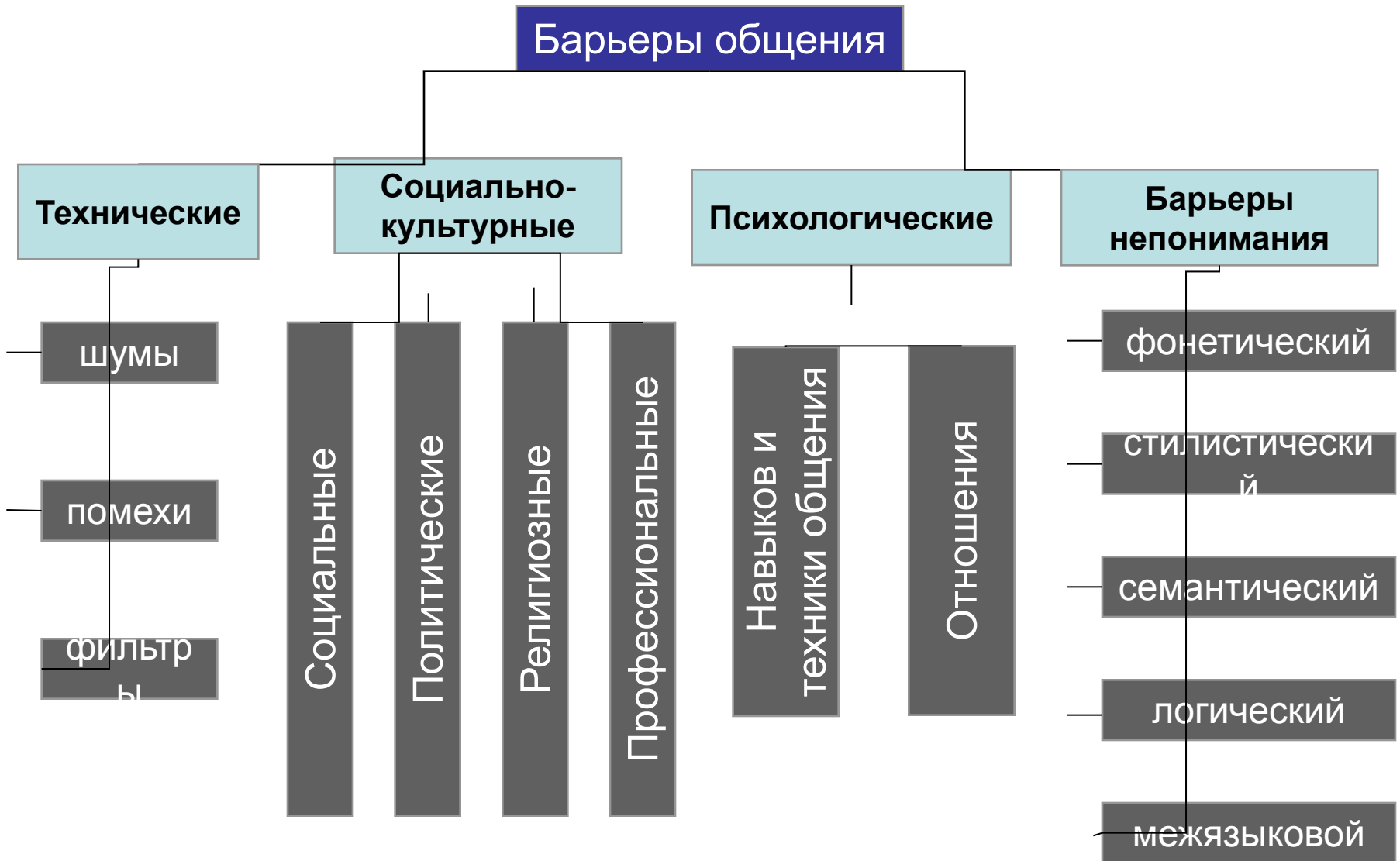
препятствия,
возникающие на пути
продвижения
информации от
коммуниканта (источника
информации) к
реципиенту (получателю
информации)



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

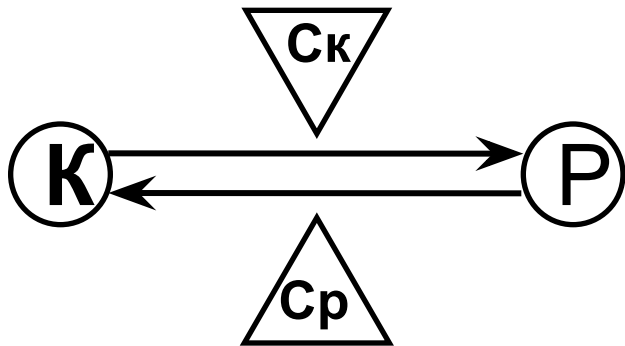
- связаны с явлением перцепции (познания, восприятия коммуникантом и реципиентом друг друга)
- возникновение чувства неприязни, недоверия к коммуниканту распространяется и на передаваемую информацию
- барьеры *отрицательных эмоций*, связанные с физическим и эмоциональным состоянием человека (болезненное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

Барьеры техники и навыков общения

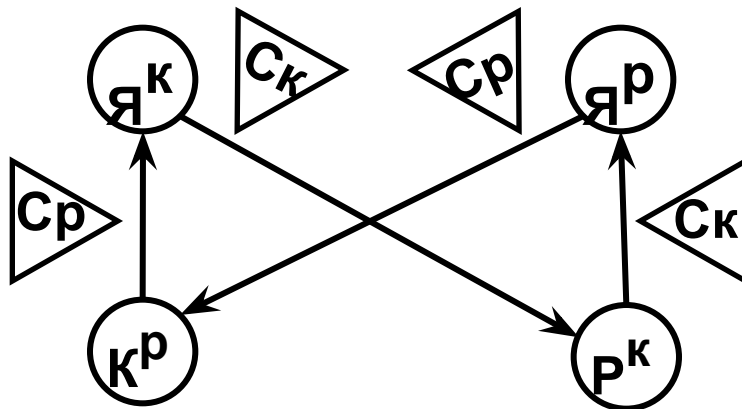
- проявляются тогда, когда препятствием для общения является стремление одного из участников коммуникативного процесса, манипулируя информацией, достигать своих, иногда корыстных целей

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**

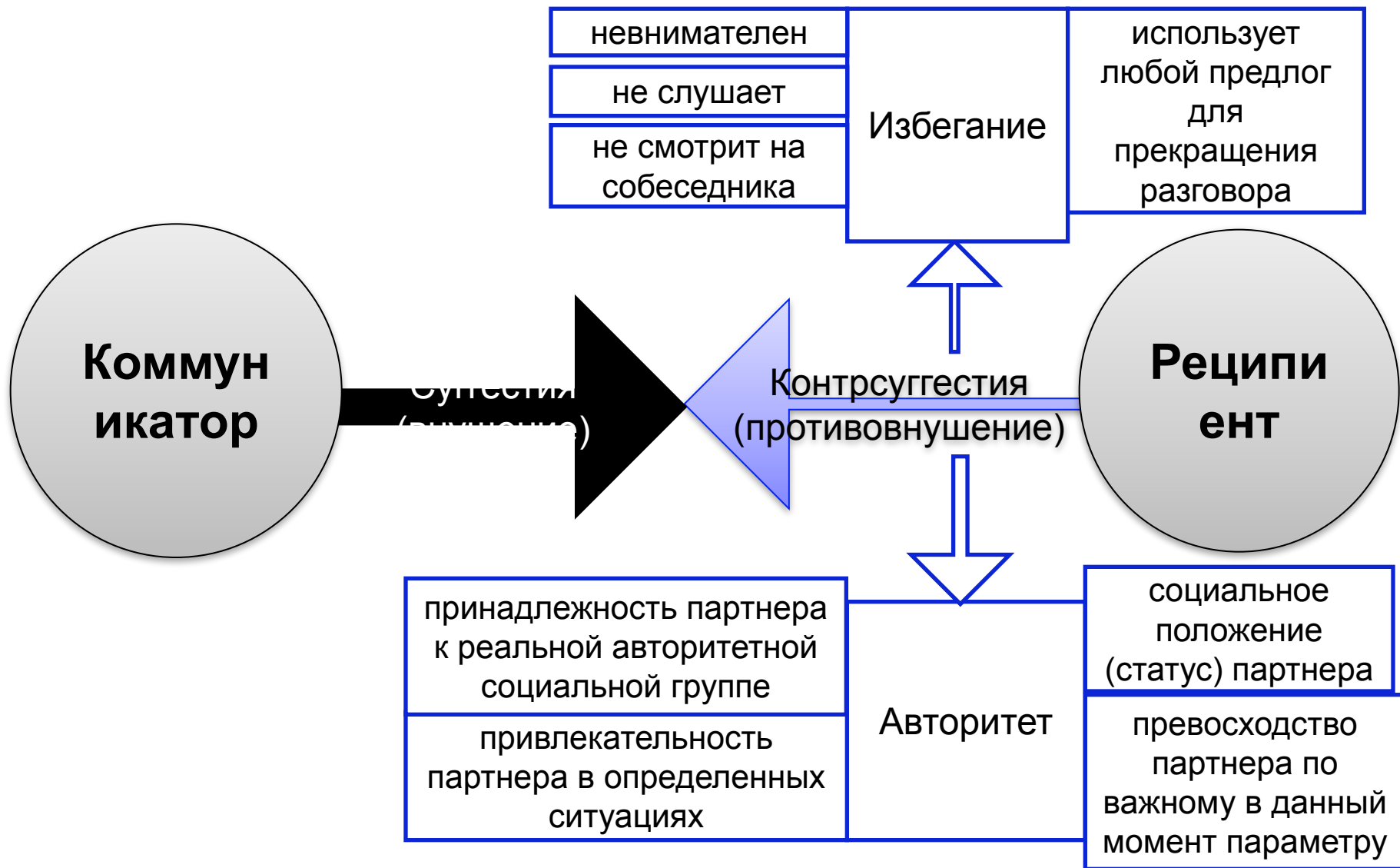
- обладает легкой манерой переключения внимания, быстрой рефлексивной оценкой

- **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)

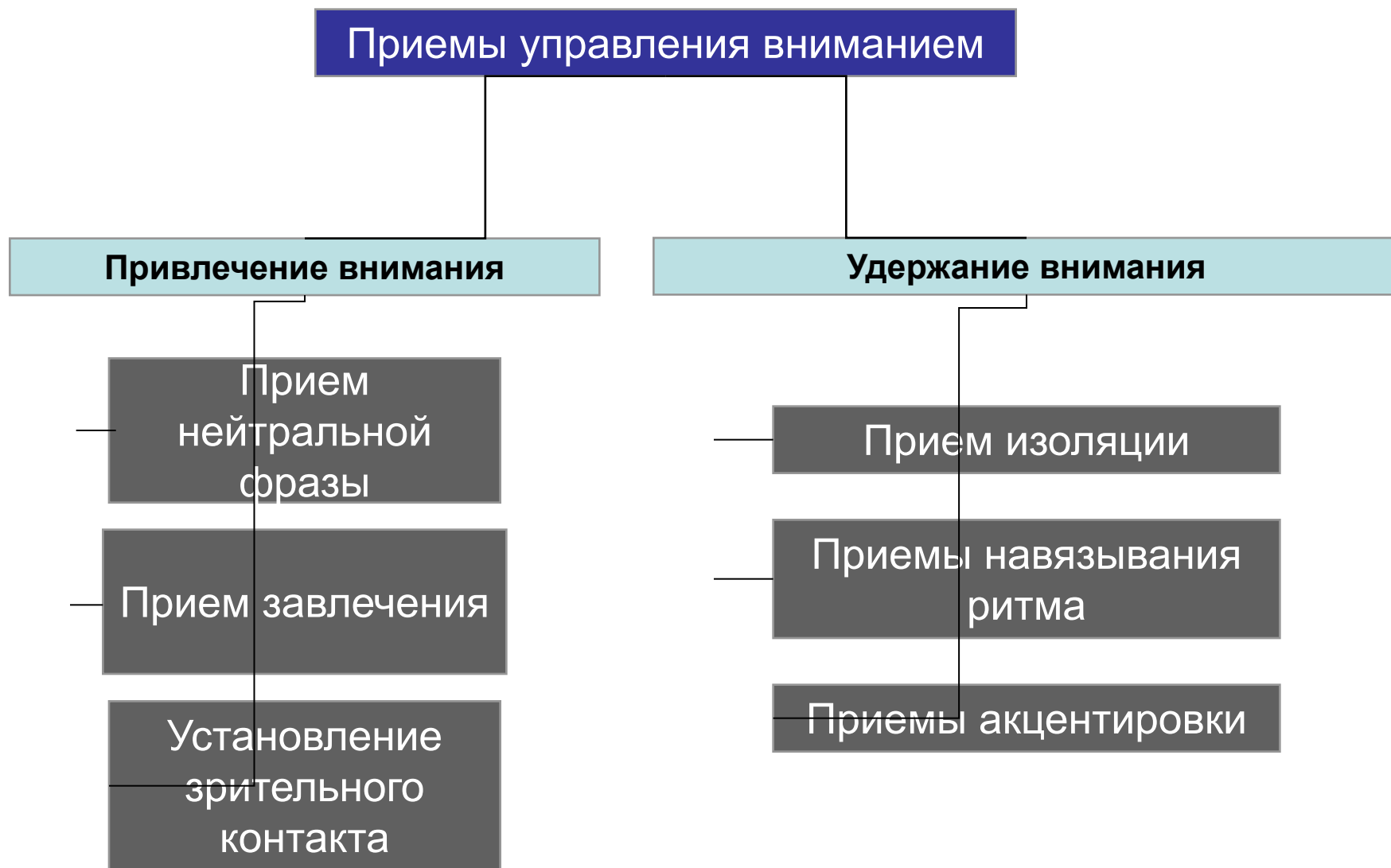
Стилистические

- 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.