

Деловое общение

Лекция 8 (2 часа)



Деловое общение

План:

- 1. Виды речевой деятельности.
Устная и письменная формы речи.**
- 2. Эффективное общение и его составляющие.**
- 3. Правила, принципы (максимы) общения.**

Деловое общение

4. Речевой этикет делового человека.
5. Жанры устной деловой коммуникации:
 - Деловой телефонный разговор
 - Деловые переговоры.
 - Деловое совещание.



1. Виды речевой деятельности. Устная и письменная формы речи.

Коммуникация (общение) затрагивает все виды речевой деятельности и проявляется в двух основных формах речи: устной и письменной (деловые переговоры, деловая беседа, деловая корреспонденция, личные деловые бумаги и т. д.)

1. Виды речевой деятельности. Устная и письменная формы речи.

Речевая деятельность (далее РД) – вид деятельности (наряду с познавательной, трудовой, игровой и др.), который характеризуется предметным мотивом, целенаправленностью, состоит из нескольких последовательных фаз – ориентировки, планирования, реализации речевого плана, контроля.

Устное общение

Говорение

- продуктивный вид РД, посредством которого осуществляется устное общение.

Слушание

- рецептивный вид РД, направленный на смысловое восприятие звучащих текстов.



Письменное общение

Чтение

- рецептивный вид РД, направленный на осмысленное восприятие графически зафиксированного текста.

Письмо

- перекодирование содержания мысли с мыслительного кода через средство звуковой ступени на графический, буквенный код.





В процессе речевой деятельности происходит взаимодействие участников общения: говорящего (адресанта) и слушающего (адресата), которые обычно меняются ролями.

Как происходит осуществление речевой деятельности?

- РД – процесс, который состоит из нескольких деятельностных актов – этапов.
- От чего зависят этапы? Характер, содержание этапов зависят от разных ситуаций, в которые попадает человек: устроиться на работу – подготовиться к собеседованию; реализовать изготовленную продукцию – продумать агитационную, рекламную речь; принять участие в конференции – написать доклад и др.

Этапы РД

1. Ориентировка

**Взаимодействие потребностей,
мотивов и целей действия**

2. Планирование

**Выбор и организацию средств и
способов осуществления РД**

Этапы РД

3. Реализация

**Слушание – внешне не выражена –
во внутренней речи.**

Говорение – явно выражена

4. Контроль деятельности

Зависит от целей деятельности

Устная и письменная формы речи

Продуктом РД человека является речь. С точки зрения формы речь может быть устной и письменной, которые выделены на основе форм обмена информацией. Обе формы находятся в единстве и одинаково важны в жизнедеятельности человека. В условиях коммуникации наблюдается постоянное взаимодействие и взаимопроникновение двух форм речи. Любой письменный текст может быть озвучен, а устный -

1) Устная форма речи

Устная речь – звучащая речь.

Исторически она первична и возникла раньше письма.

Устная речь – продуктивный вид речевой деятельности, при которой информация передается с помощью звуков речи.

2) Письменная форма речи

**Письменная речь –
продуктивный вид речевой
деятельности, при котором
информация передается на
расстоянии с помощью
графических знаков.**

Устная и письменная формы речи, их сходства и отличия.

Параметры	Устная форма речи	Письменная форма речи
1. Возникновение	Первична и возникла раньше письменной	Вторична, возникла позже устной
2. Способы создания	Создается с помощью звуковых волн, связана со сложной деятельностью органов произношения человека	Графические знаки, информация передается на расстоянии.

Устная и письменная формы речи, их сходства и отличия.

	и потому обладает большими интонационными возможностями	Функция – фиксация устной речи с целью сохранения ее в пространстве и времени.
3. Средства создания	Вербальные и невербальные средства: жесты, мимика и др.	Вербальные, графические: буквы, шрифтовые выделения, знаки препинания и др.

Устная и письменная формы речи, их сходства и отличия.

<p>4. «Фиксация»</p>	<p>Необратимость, поступательный характер, линейный характер развертывания во времени.</p>	<p>Способность к длительному хранению информации. Развертывается не во временном, а в статическом пространстве</p>
---------------------------------	---	---

Устная и письменная формы речи, их сходства и отличия.

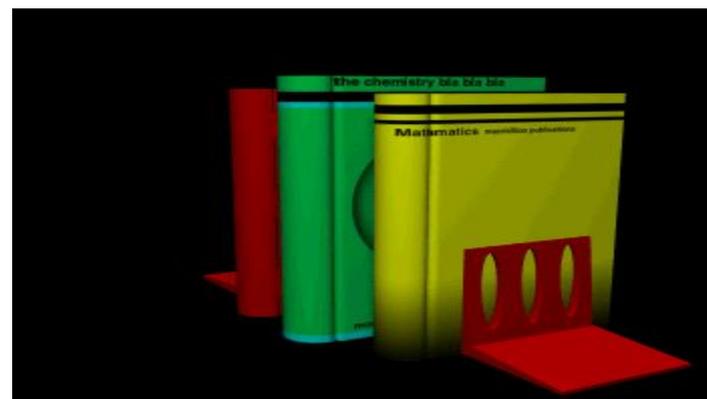
<p>5. Подготовленность</p>	<p>Может быть подготовленной, неподготовленной (спонтанной), частично подготовленной.</p>	<p>Подготовленная, нормированная, она обычно проходит несколько стадий редактирования.</p>
---------------------------------------	--	---

Устная и письменная формы речи, их сходства и отличия.

6. Жанры	Разговорный стиль: беседа; анекдот; рассказ о себе. Книжный стиль: доклад, дискуссионное выступление и др.	План, тезисы, конспекты, сочинения, отчеты и др.
-----------------	---	---

Устная и письменная формы речи, их сходства и отличия.

7. Разновидности РД	Говорение, слушание	Чтение, письмо
--------------------------------	--------------------------------	-----------------------



2. Эффективное общение и его составляющие.

Общение – осознанный, рационально оформленный, целенаправленный информационный обмен между людьми, сопровождающийся индивидуализацией собеседников, установлением эмоционального контакта между ними и обратной связью.

Деловое общение – общение,
реализуемое в
профессиональной сфере
человеческой деятельности.

Эффективное общение –
общение, при котором
достигается поставленная цель.

1. Закон зеркального развития общения.

Собеседник в процессе коммуникации имитирует стиль общения своего собеседника. Закон вступает в действие тогда, когда кто-нибудь допускает отклонение от норм общения.



Отзеркаливанию можно сопротивляться, и таким образом предотвратить или ослабить возникший конфликт или скандал: на вас кричат, а вы демонстрируете снижение громкости, говорите несколько медленнее, чем обычно, тише, чем собеседник. И тут уже наступит черед собеседнику отзеркалить ваш спокойный тон, он постепенно начинает снижать громкость речи, успокаиваться.

2. Закон зависимости эффективности общения от объема коммуникативных усилий:

чем больше коммуникативных усилий затрачено говорящим, тем выше эффективность его речевого воздействия. Понятие эффективности в общении отличается от эффективности в сфере производства, при котором единица продукции должна быть произведена с минимальными затратами.

Законы эффективного общения

В общении надо применять весь арсенал вербальных и невербальных средств, соблюдать законы и правила общения, применять приемы речевого воздействия, соблюдать нормативные правила общения, нормы этикета и т. д. Короткие просьбы и распоряжения воспринимаются людьми менее охотно – они всегда воспринимаются как более грубые,

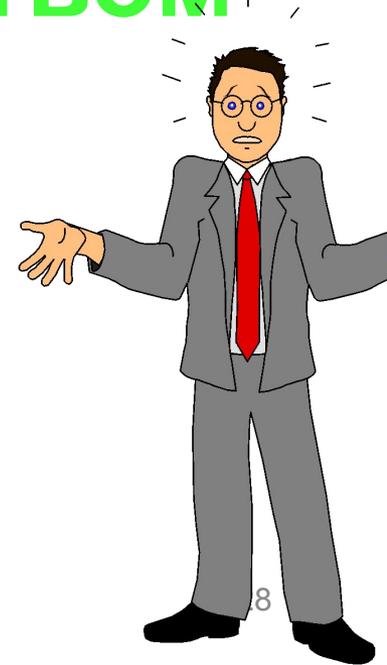
Законы эффективного общения

Вежливость предполагает более развернутые формулы просьбы, распоряжения.

Эффективность коммуникации прямо пропорциональна объему затраченных коммуникативных усилий.

3. Правила, принципы (максимы) общения.

Правила общения – это сложившиеся в обществе рекомендации по общению; вырабатываются обществом и отражают коммуникативные традиции.



3. Правила, принципы (максимы) общения.

Принципы общения (коммуникативный кодекс) – наиболее общие правила, помогающие эффективному общению со всеми типами собеседников.



Принципы общения

- **Принцип последовательности** предполагает релевантность (смысловое соответствие) ответной реакции, т. е. ожидание реплики соответствующего типа.
вопрос – ответ
приветствие - приветствие

Принципы общения

- Принцип предпочитаемой структуры характеризует особенности речевых фрагментов с подтверждающими или отклоняющими ответными репликами.

Согласие выражается без промедления. Несогласие формулируется пространно, оправдывается доводами, отсрочено паузой. Позволяет не обидеть собеседника.

Принципы общения

- Принцип кооперации – готовность партнера к сотрудничеству (Грайс).

□ Принцип вежливости (Лич)

1. **Максима такта** – границы личной сферы, предполагает сохранение дистанции.

Не следует затрагивать тем, потенциально опасных (частная жизнь, индивидуальные предпочтения и др.) для собеседника

2. Максима великодушия – правило необременения собеседников.

Предположение должно быть сформулировано таким образом, чтобы его можно было отложить, не следует связывать партнера обещанием или клятвой. Хорошее общение не должно быть дискомфортным.



3. Максима одобрения – ПОЗИТИВНОСТЬ В ОЦЕНКЕ ДРУГИХ.

*«Не судите, да не судимы
будете», «Не осуждайте
других». Если оценка мира
(позитивная или негативная) не
совпадает с оценкой
собеседника, то это сильно
затрудняет реализацию
собственной коммуникативной
стратегии.*

**4. Максима скромности –
неприятие похвал в собственный
адрес.**

**Реалистическая, объективная
самооценка. Сильно завышенная
или заниженная самооценка
могут отрицательно повлиять на
установление контакта.**



5. Максима согласия

– максима неоппозиционности, предполагает отказ от конфликтной ситуации во имя решения более серьезной задачи

– сохранения предмета взаимодействия.



6. Максима симпатии

– максима благожелательности, которая создает благоприятный фон для перспективного предмета разговора.

Неблагожелательность делает речевой акт невозможным. Максима доброжелательности дает основание рассчитывать на положительное развитие речевой ситуации с намечающимся конфликтом.



4. Речевой этикет делового человека

Реализация речевого общения происходит в условиях речевого этикета.

Речевой этикет - это выработанная обществом совокупность правил речевого поведения людей, определяемых взаимоотношением субъектов общения и отражающих вежливые отношения между ними.

Нормы речевого этикета

Выражение вежливости конкретизируется определенными правилами речевого этикета, которые могут быть подразделены на нормы и традиции.



Нормы речевого этикета

Нормы речевого этикета - это обязательные для выполнения правила, невыполнение которых привлекает внимание окружающих и вызывает их осуждение. Традиции общения – это правила, которые не являются обязательными для соблюдения, но в силу тех или иных причин их принято придерживаться.

Нормы речевого этикета

Речевой этикет подразделяется на этикет устного и письменного общения. Этикет устного общения включает формулы вежливости и правила ведения разговора. Этикет письменного общения – формулы вежливости и правила ведения переписки.

Факторы, определяющие поведение людей
в соответствии с требованиями
речевого этикета:

- **особенности партнеров** (социальный статус, место в служебной иерархии, профессия, национальность, возраст, пол);
- **характер ситуации общения** (частная беседа, деловые переговоры, презентация, юбилейное торжество);
- **национальная традиция.**



Формулы речевого этикета

- **Стилистически нейтральные, употребляются наиболее широко. В повседневном и деловом общении: «Добрый день!»; «До свидания!»; «Всего хорошего!»; «Пожалуйста!».**

Формулы речевого этикета

- Стилистически повышенные этикетные формулы: характерны для торжественных, официальных случаев, употребляются людьми старшего поколения: *«Рад приветствовать!»*; *«Разрешите откланяться!»*.
- Стилистически сниженные, грубовато-просторечные выражения: свойственные непринужденному общению: *«Салют!»*; *«Здорово!»*; *«Приветик!»*.

5. Жанры устной деловой коммуникации

1. **Деловое совещание** – форма организованного общения (взаимодействия) руководителя с коллективом для изложения своих позиций, обмена мнениями, анализа проблемных ситуаций, принятия необходимых решений.

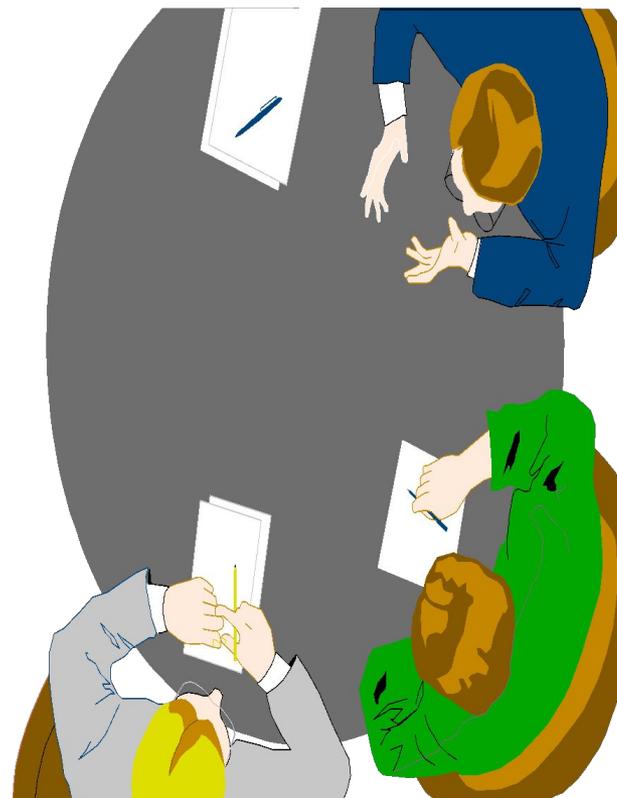
ДС управляется, организуется.

Виды ДС

Проблемные	Инструктивные	Оперативные
<p>Проводятся в небольшом кругу узких специалистов или компетентных лиц с целью найти оптимальное управленческое решение</p>	<p>Организуются с целью доведения до работающих общего задания, передачи распоряжения, необходимых сведений</p>	<p>Созывается для получения информации о текущем состоянии дел, назначается в заранее обусловленные дни и часы</p>

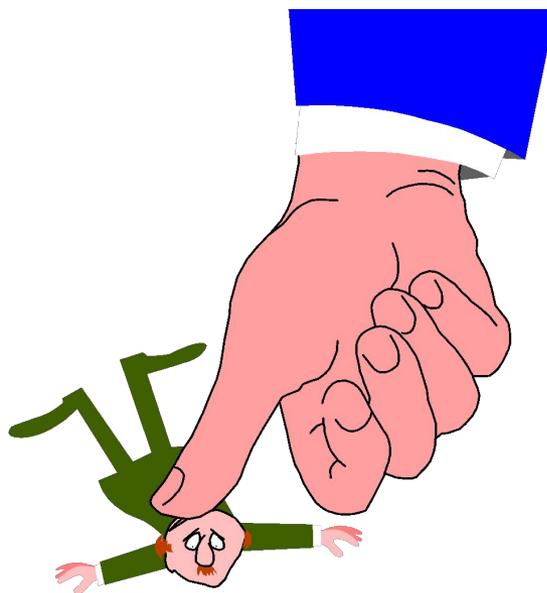
2. Деловые переговоры

ДП – любые переговоры, в ходе которых две и более заинтересованные стороны приходят к решению определенной ими проблемы, ставшей поводом для проведения переговоров.



2. Деловые переговоры

Переговоры должны привести к разумному соглашению и (или) улучшить (не испортить) налаженные отношения.



**Переговоры имеют две стороны: внутреннюю (содержательную) и внешнюю (протокольную, формально-бюрократическую).
Внешняя сторона имеет достаточно жесткие регламентированные правила, пренебрегать которыми не следует. Внутренняя сторона зависит от поставленной проблемы.**

Специфика ДП

Отличаются от обыкновенной устной речи, т.к. в них используются особые методы и приемы.



1. Наладить отношения с партнером

- Прием «зацепки» используется в начале беседы (кратко излагается проблема).
- Прием «снятия напряженности»: скажите несколько комплиментов, если это позволит ситуация.
- Прием «прямого подхода» - переход от общих вопросов к частным, обсуждая не слишком важные детали.

2. Переход к информированию присутствующих

Следует исключить:

- Обобщение информации.
- Использование намеков (**есть мнение...**).
- Включение в речь общих выражений (**принято решение**).



2. Переход к информированию присутствующих

Следует исключить:

- ▣ Употребление глаголов, не указывающих точный адрес действия

(**надо улучшить, требуется активизировать**).

- ▣ Передача информации определенно и субъективно (**«это хорошо»**).

3. Обоснование выдвигаемых положений

Два способа убеждения: один из них заключается в том, что вы последовательно что-либо доказываете, обосновываете и аргументируете. Второй – контраргументация.

3. Деловой телефонный разговор

ДТР – краткосрочный телефонный разговор по любой из проблем делового общения.

Следует отказаться от нейтральных отзывов и заменить их информативными. Отвечая на звонок, следует всегда представляться.

Правила ведения ДТР

- **Чего делать не следует**
 1. Долго не поднимать трубку.
 2. Говорить «Привет», «Да», «Говорите», когда начинаете разговор.
- **Что следует делать**
 1. Поднять трубку до 4-го сигнала.
 2. Сказать «Доброе утро», представится и назвать свой отдел.



Тенёкова А. М.

Правила ведения ДТР



3. **Спрашивать «Могу ли я помочь?».**
4. **Вести две беседы сразу.**
5. **Оставлять телефон без присмотра хотя бы ненадолго.**
3. **Спрашивать «~~Чем~~ я могу помочь?».**
4. **Концентрировать внимание на одной беседе и внимательно слушать.**
5. **Предложить перезвонить, если это требуется для выяснения деталей.**



Правила ведения ДТР

- 6. Использовать для заметок клочки бумаги и листки календаря.
- 7. Передавать трубку несколько раз.
- 6. Говорить «Все обедают».
- 6. Использовать бланки для записи телефонных разговоров.
- 7. Записать номер звонящего вам и перезвонить ему.
- 8. Записать информацию и пообещать клиенту перезвонить ему.



Спасибо за внимание!

Пусть вам сопутствует удача в деловом общении!

