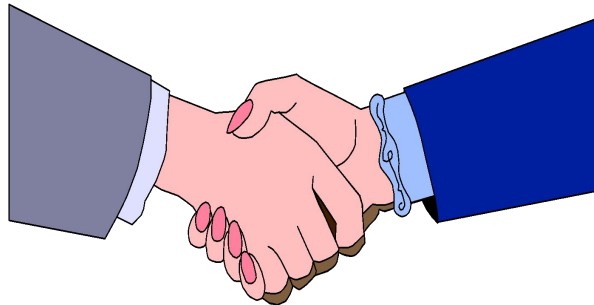


# Деловое общение

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

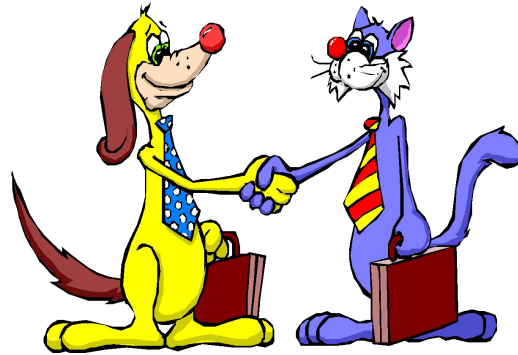
## Чтение

- 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.

<b>Параметры</b>	<b>Устная форма речи</b>	<b>Письменная форма речи</b>
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.

	<b>и потому обладает большими интонационными возможностями</b>	<b>Функция – фиксация устной речи с целью сохранения ее в пространстве и времени.</b>
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><b>4. «Фиксация»</b></p>	<p><b>Необратимость, поступательный характер, линейный характер развертывания во времени.</b></p>	<p><b>Способность к длительному хранению информации. Развертывается не во временном, а в статическом пространстве</b></p>
---------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## Устная и письменная формы речи, их сходства и отличия.

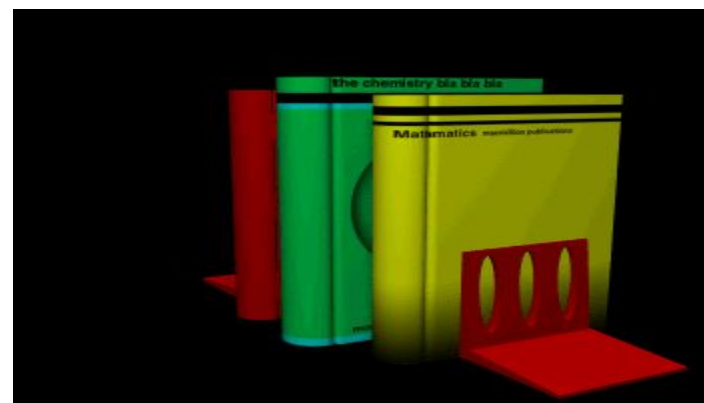
<p><b>5. Подготовленность</b></p>	<p><b>Может быть подготовленной, неподготовленной (спонтанной), частично подготовленной.</b></p>	<p><b>Подготовленная, нормированная, она обычно проходит несколько стадий редактирования.</b></p>
---------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------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

# Устная и письменная формы речи, их сходства и отличия.

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

# Устная и письменная формы речи, их сходства и отличия.

<b>7. Разновидности РД</b>	<b>Говорение, слушание</b>	<b>Чтение, письмо</b>
--------------------------------	--------------------------------	-----------------------



## 2. Эффективное общение и его составляющие.

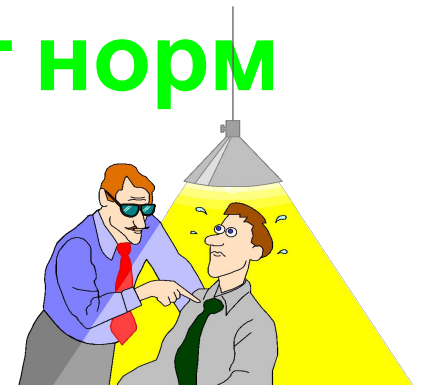
**Общение** – осознанный, рационально оформленный, целенаправленный информационный обмен между людьми, сопровождающийся индивидуализацией собеседников, установлением эмоционального контакта между ними и обратной связью.

**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,

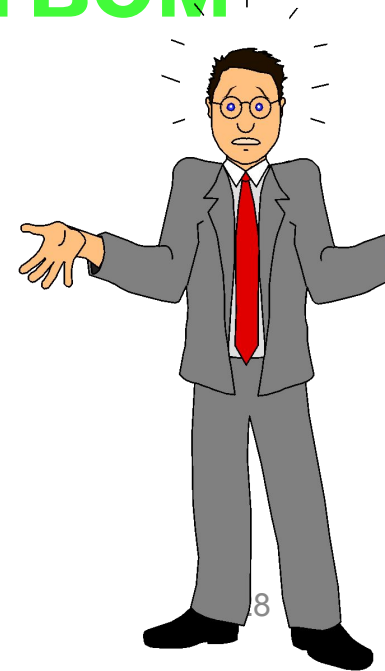
# Законы эффективного общения

**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.

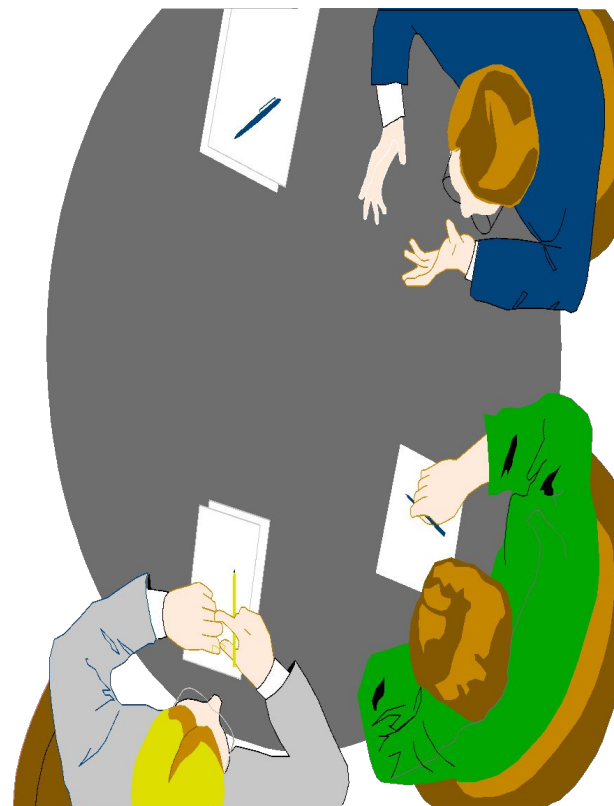
**ДС управляется, организуется.**

# Виды ДС

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

## 2. Деловые переговоры

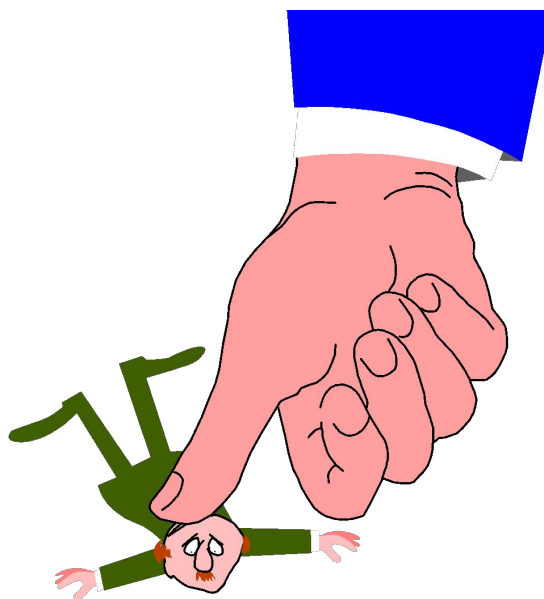
**ДП** – любые переговоры, в ходе которых две и более заинтересованные стороны приходят к решению определенной ими проблемы, ставшей поводом для проведения переговоров.





## 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!**

