



# Введение:

- **Деловые коммуникации** - это связь, в процессе которой происходит передача информации. При этом объектом, получающим информацию, может быть не только человек, но и машина, животное. Коммуникация лежит в сфере официальных отношений и направлена на решение конкретной проблемы или достижение необходимого результата, исходя из общих интересов и целей коммуникантов, то она называется деловой.

● **Общение** – это всегда двусторонний процесс, основанный на взаимодействии равноправных партнёров – субъектов общения.

● **Деловое общение** – самый массовый вид общения людей в социуме. Без него не обойтись в сфере экономических, правовых, дипломатических, коммерческих, административных отношений.

- **Культура деловой коммуникации содействует установлению и развитию отношений сотрудничества и партнерства между коллегами, руководителями и подчиненными, партнерами и конкурентами, во многом определяя их (отношений) эффективность: будут ли эти отношения успешно реализовываться в интересах партнеров или же станут малосодержательными, неэффективными, а то и совсем прекратятся, если партнеры не найдут взаимопонимания.**

Специфической особенностью *деловой коммуникации* является её регламентированность, т. е. подчиненность установленным правилам и ограничениям.

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

- В зависимости от различных признаков *деловая коммуникация* делится на виды:
- **устную** — письменную (с точки зрения формы речи);
- **диалогическую** — монологическую (с точки зрения однонаправленности/ двунаправленности речи между говорящим и слушающим);
- **межличностную** — публичную (с точки зрения количества участников);
- **непосредственную** — опосредованную (с точки зрения отсутствия / наличия опосредующего аппарата);
- **контактную** — дискантную (с точки зрения положения коммуникантов в пространстве).

# Деловая коммуникация существует в двух формах: письменной и устной.

- **Письменная деловая речь**, в которой реализуются диалогические отношения, представлена всеми видами деловых писем, документами, фиксирующими социально-правовые отношения — контрактами (договорами), соглашениями и всеми типами сопутствующих документов.
- **Устная деловая речь**, в которой реализуется диалогические отношения, представлена жанрами деловых переговоров, встреч, консультаций и т. п.

- *Деловая коммуникация* всегда возникает в определенном контексте и оказывается зависимой от него. Конкретная ситуация, в том числе и количество участников, характер поставленных целей, уровни взаимодействия с реципиентами, наделяет ее характерными особенностями, позволяющими выделить несколько форм проявления *деловой коммуникации*. К ним относятся: деловая беседа, деловое совещание, деловое публичное выступление, или презентация. Наиболее распространенной и чаще всего применяемой формой *деловой коммуникации* является деловая беседа.



Значительную роль в *деловой коммуникации* играет внешность, так как визуальный контакт во многом формирует первоначальную оценку собеседника. Одежда может передавать информацию о социальном статусе человека, его личностных характеристиках, самооценке.

# **Вывод:**

Существенным фактором *деловой коммуникации* является расклад интересов и целей, преследуемых собеседниками, который часто приводит к конфликту и необходимости его разрешения. Ключом разрешения конфликта интересов становится убеждение, осуществляемое различными средствами на разных уровнях.