

**Особенности общественно-
делового общения:
требования к речи в деловой
среде.**

Работу выполнил студент 12 НБ Масликов

Николай



Деловое общение

Деловое общение - это такое взаимодействие людей, которое подчинено решению определенной задачи (производственной, научно-коммерческой и т.д.), т.е. цель делового взаимодействия лежит за пределами процесса общения. От качества делового общения зависят взаимопонимание, согласованность действий и четкость приоритетов, возникающих у субъектов, занятых общим делом.



Особенности организационного поведения

1. Достаточно жесткая регламентация целей и мотивов общения, способов осуществления контактов между сотрудниками
2. Иерархичность построения организации
3. Необходимость в особых усилиях по стимулированию труда, что объясняется объективной противоречивостью поведения и самоощущения человека в организации.



Требований к речевой коммуникации в деловой среде

- ❖ Четко определяйте цели своего сообщения.
- ❖ Делайте сообщение понятным и доступным для восприятия разными группами работников: находите конкретные иллюстрации общих понятий, развивайте общую идею, используя яркие примеры.
- ❖ Делайте сообщения по возможности краткими и сжатыми, отказывайтесь от излишней информации, привлекайте внимание сотрудников лишь к тем проблемам, которые касаются их конкретно.



Деловая беседа

Деловая беседа - это разговор между двумя собеседниками, соответственно ее участники могут и должны принимать во внимание специфические особенности личности, мотивов, речевых характеристик друг друга, т.е. общение носит межличностный характер и предполагает разнообразные способы речевого и неречевого воздействия партнеров друг на друга.



Цели и задачи деловой беседы

- ❖ Стремление одного собеседника посредством слова оказать определенное влияние на другого, вызвать желание у другого человека или группы активно действовать, с тем чтобы изменить существующую деловую ситуацию или деловые отношения, другими словами, создать новую деловую ситуацию или новые деловые отношения между участниками беседы.
 - ❖ Необходимость выработки руководителем соответствующих решений на основании анализа мнений и высказываний сотрудников.
-



Виды деловых бесед

- ❖ Беседа при приеме на работу
- ❖ Беседа при увольнении с работы
- ❖ Проблемные и дисциплинарные беседы



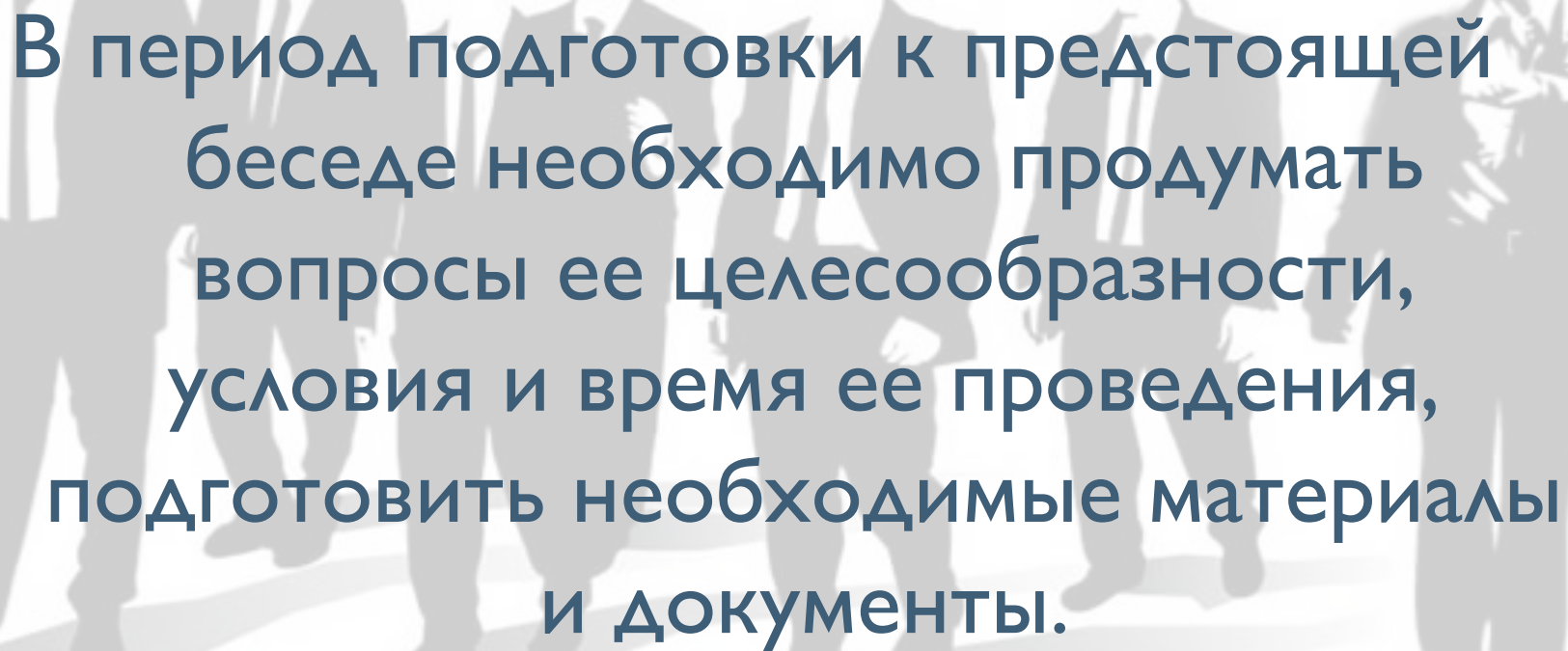
Структурная организация беседы

Проведение беседы предполагает наличие ряда обязательных этапов:

- ❖ Подготовительный этап.
 - ❖ Начало беседы.
 - ❖ Основная часть.
 - ❖ Завершение беседы.



Подготовительный этап



В период подготовки к предстоящей беседе необходимо продумать вопросы ее целесообразности, условия и время ее проведения, подготовить необходимые материалы и документы.



Начало беседы

Задачи, которые решаются в начале беседы, связаны прежде всего с установлением контакта с собеседником, созданием атмосферы взаимопонимания, пробуждением интереса к разговору. От первых фраз каждого участника встречи зависит их дальнейшее отношение к предмету разговора и своему собеседнику как личности.



Основная часть

Основная часть беседы нацелена на сбор и оценку информации по обсуждаемой проблеме; выявление мотивов и целей собеседника; передачу запланированной информации. Успешному проведению этой фазы способствует владение техникой постановки вопросов, методами активного слушания и восприятия сведений и фактов.



Завершение беседы

Заключительная часть беседы служит ее оценкой. Успешно завершить беседу - значит достигнуть заранее намеченных целей. Задачами этого этапа являются: достижение основной или запасной цели; обеспечение благоприятной атмосферы в конце беседы; стимулирование собеседника к выполнению намеченной деятельности; поддержание в случае необходимости в дальнейшем контакта с собеседником. .



Итог

Таким образом, деловая беседа может быть рассмотрена как особый вид межличностного взаимодействия в организационной среде. Четкое осознание участниками беседы целей, которые они преследуют, понимание функциональных особенностей каждого из ее этапов, владение психологическими и речевыми приемами ведения деловой беседы являются необходимыми составляющими эффективной деловой коммуникации.



THE END

