

Фотоальбом

MSK3 Comclass 307

Надпись

Деловая коммуникация

- самый массовый вид взаимодействия людей в обществе.

Без делового общения не обойтись в ***различных сферах:***

1. экономических,
2. правовых,
3. дипломатических,
4. коммерческих,
5. административных .



ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ: ВИДЫ И ФУНКЦИИ

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ – это общение с целью организации и оптимизации того или иного вида деятельности: производственной, управленческой, коммерческой и т.д.

ВИДЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Контактное – дистантное
(по положению коммуникантов во времени и пространстве)

Непосредственное – опосредованное
(по наличию/отсутствию технических средств)

Устное – письменное
(по форме речи)

Межличностное – публичное
(по количеству участников, условиям общения)

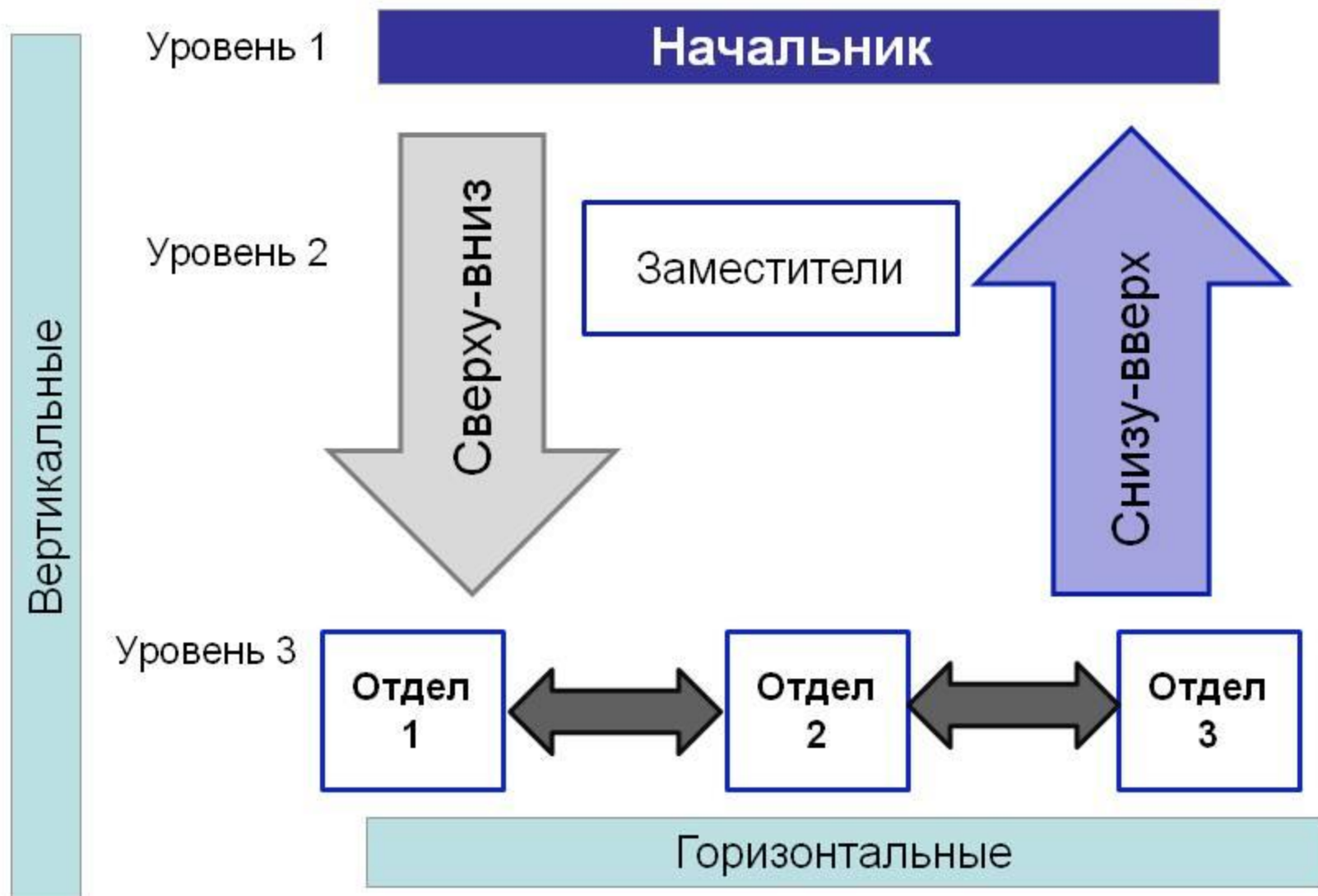
ФУНКЦИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Информационно-коммуникативная
(прием и передача информации)

Регулятивно-коммуникативная
(корректировка действий в процессе совместной деятельности)

Побудительно-коммуникативная
(воздействие на собеседника, управление его поведением)

Виды коммуникаций в деловом общении





Виды коммуникаций

1) По форме передачи информации:

- монолог
- диалог
- полилог

2) По количеству коммуникантов:

- интраперсональная
- межличностная
- групповая
- массовая

3) По средствам:

- вербальная
- невербальная

4) По направленности:

- прямая
- косвенная

5) По цели сообщения:

- познавательная
- убеждающая
- экспрессивная
- суггестивная (внушающая)
- ритуальная

6) По форме коммуникативного события:

- беседа
- лекция
- митинг и др.

Деловая коммуникация

- самый массовый вид взаимодействия людей в обществе.

Без делового общения не обойтись в ***различных сферах:***

экономических,

правовых,

дипломатических,

коммерческих,

административных .



2 вопрос . Коммуникативная сторона общения

использование средств общения

Виды коммуникации

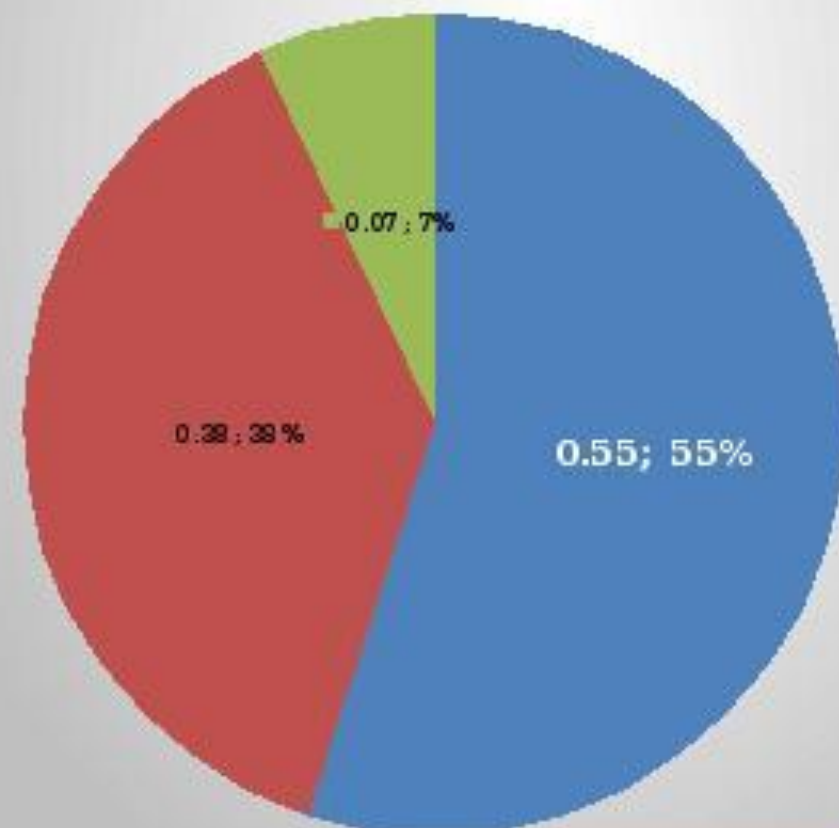
Вербальное

Форма общения посредством речи

невербальное

Форма общения состоящая в обмене информацией без помощи речевых языковых средств

Состав коммуникативной стороны



- язык тела
- голос
- слова
- Row 4

Общение

```
graph TD; A[Общение] --- B[Коммуникация  
(обмен информацией)]; A --- C[Интеракция  
(взаимодействие в процессе деятельности)]; A --- D[Перцепция  
(восприятие другого человека)];
```

Коммуникация
(обмен информацией)

Интеракция
(взаимодействие в процессе деятельности)

Перцепция
(восприятие другого человека)

Деловое общение — это процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели.

Прямое

**Непосредственный
контакт**

Косвенное

**Существует
пространственно-временная
дистанция**



В целом деловое общение отличается тем, что в его процессе ставятся цель и конкретные задачи, которые требуют своего решения. В деловом общении мы не можем прекратить взаимодействие с партнером. В обычном дружеском общении чаще всего не ставятся конкретные задачи, не преследуются определенные цели. Такое общение можно прекратить в любой момент.

Психология деловых отношений.

УЧЕБНЫЙ ПРЕДМЕТ

«Психология и этика
деловых отношений»

1. Понятие и виды деловых коммуникаций



Виды деловой коммуникации

Виды общения	Признак деления	Примеры
Контактное - дистантное	По положению участников во времени и пространстве	Веб-конференция, переговоры, совещание
Непосредственное - опосредованное	По наличию технических средств	Телефонный разговор, вебинар
Устное - письменное	По форме речи	Беседа, письменное распоряжение
Межличностное - публичное	По количеству участников	Собеседование, презентация

Виды деловой коммуникации по форме речи

Устная	Письменная
<ol style="list-style-type: none">1. Повышенная оперативность обратной связи.2. Способствует обмену идеями и мнениями.3. Имеет менее официально-бюрократический характер.4. Позволяет почувствовать эмоциональное восприятие собеседника.5. Дает возможность передать не только информацию, но и отношение к ней.6. Дает возможность использовать для замечаний более подходящий способ.7. Дает возможность воспринимать элементы невербального общения.	<ol style="list-style-type: none">1. Более тщательная подготовка и продумывание сообщения.2. Мнение адресата не влияет на выражение собственного мнения.3. Дает возможность обращения к первоисточнику для проверки информации.4. Дает возможность сэкономить время при необходимости общения с большим количеством людей.

Виды и формы делового общения.

Вопросно-ответные техники.

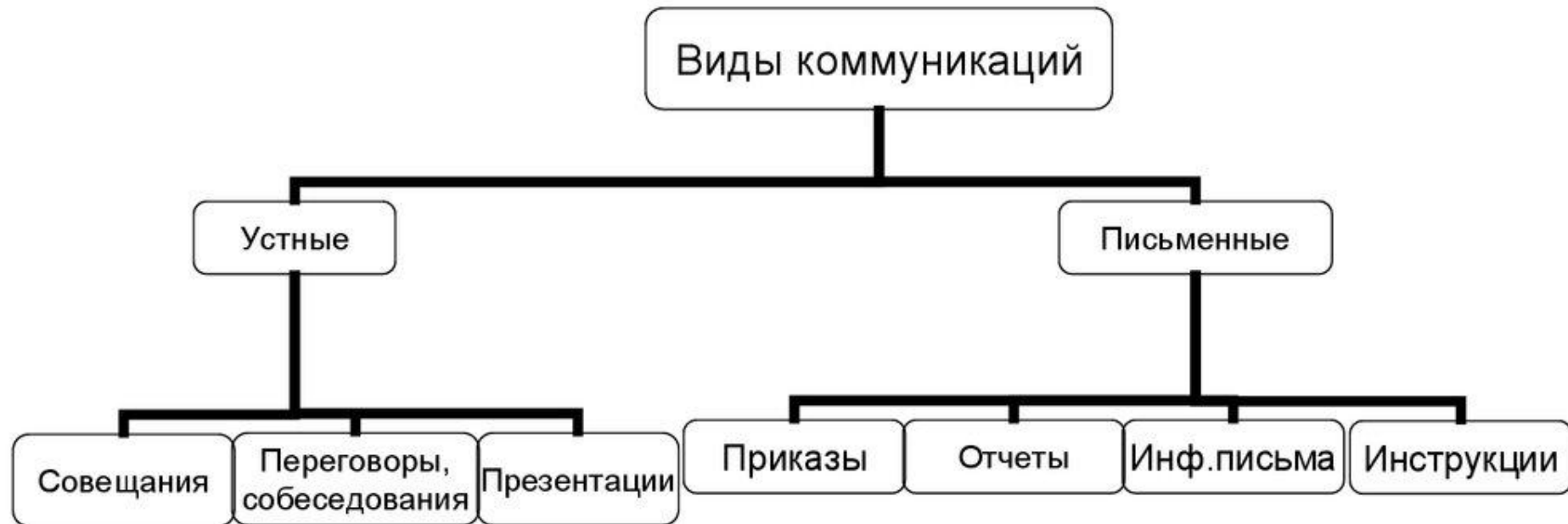
Формы делового общения:

- **Деловая беседа** – общение между собеседниками, имеющими необходимые полномочия для установления деловых отношений. Задача деловой беседы – убедить партнера принять конкретные предложения;
- **Деловые переговоры** – основное средство согласованного принятия решений в процессе общения заинтересованных сторон;
- **Деловые совещания** – способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов (съезды, конференции, симпозиумы, собрания, заседания, семинары);
- **Публичные выступления** – изложение выступающим своей точки зрения, передача важной информации в ходе общения с широкой аудиторией.

Основные формы делового общения

- ▶ **Деловая беседа** (передача или обмен информацией и мнениями по определенным вопросам или проблемам)
- ▶ **Деловые переговоры** (средство согласованного принятия решений в процессе общения заинтересованных сторон)
- ▶ **Спор** (столкновение мнений, разногласия по какому-либо вопросу, отстаивание собственного мнения; реализуется в формах **диспута, дискуссии, дебатов, полемики** и проч.)
- ▶ **Деловое совещание** (способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов)
- ▶ **Публичное выступление** (передача выступающим информации широкой аудитории с соблюдением правил и принципов построения речи и ораторского искусства)
- ▶ **Телефонные разговоры** (опосредованное общение в целях обсуждения или передачи информации)
- ▶ **Деловая переписка** (обобщенное название различных по содержанию документов)

Основные виды деловых коммуникаций



Виды и формы деловой коммуникации

Виды деловой коммуникации:

- *прямая коммуникация* – предполагает непосредственный контакт;
- *косвенная коммуникация* – возникает в случаях, когда между партнерами существует какая-либо пространственно-временная дистанция.

Формы деловой коммуникации:

- *Письменная форма* – представлена всеми официально-деловыми документами (заявление, договор, расписка, доверенность, завещание и т.д.).
- *Устная форма* – употребляется в ходе деловых встреч, переговоров, консультаций.

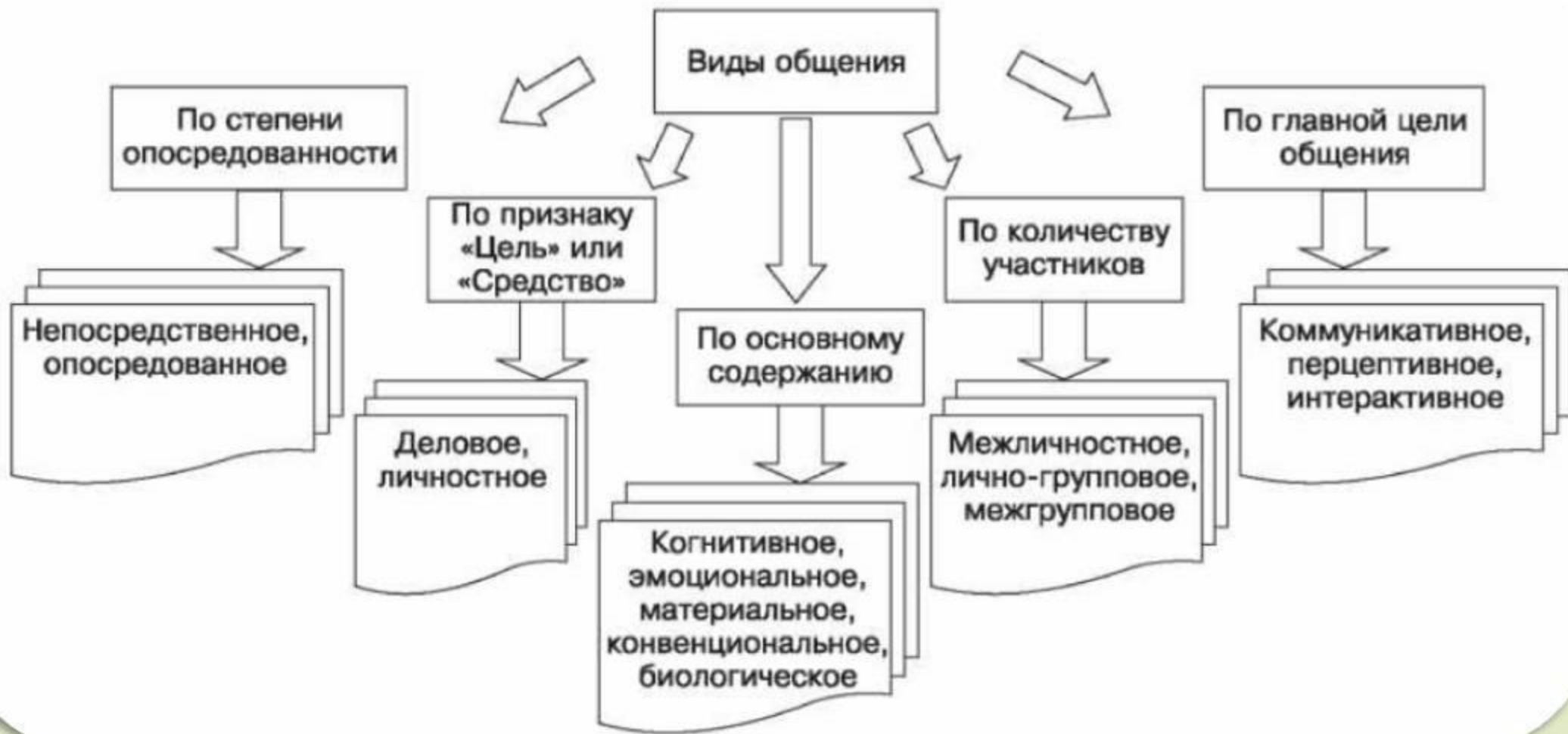
ВИДЫ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ

- *контактная — дистанционная* (по положению коммуникантов в пространстве и времени)
- *непосредственная — опосредованная* (по наличию или отсутствию какого-либо опосредующего «аппарата»)
- *устная — письменная* (с точки зрения формы существования языка)
- *монологическая — диалогическая* (с точки зрения постоянной и переменной позиции я-говорящего и ты-слушающего)
- *официальная — неофициальная* (с учетом обстановки общения и взаимоотношений, общающихся)



Характеристики делового общения

Деловая коммуникация – это процесс взаимодействия деловых партнеров, направленный на организацию и оптимизацию того или иного вида предметной деятельности: производственной, научной, сервисной и т.д.



ПОНЯТИЕ И ВИДЫ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ

*Единственная известная мне роскошь - это роскошь
человеческого общения.*

Антуан де Сент-Экзюпери

Виды общения

1. **«Контакт масок».** В общении нет стремления понять человека.
2. **Примитивное общение.** Оценивают по характеру.
3. **Формально-ролевое общение.** Ищут роль в его жизни.
4. **Деловое общение.** Интересуются кто такой именно это человек.
5. **Светское общение.** Говорят не о том что думают, а том что положено в таких случаях.

