

# Деловая и офисная КОММУНИКАЦИЯ

Салдана Алекс

# Формы деловой коммуникации

Вопросы лекции:

1. *Коммуникация и общение. Различие процессов коммуникации и общения.*

2. *Речевая деятельность, её виды. Речевая коммуникация, её формы и особенности.*

3. *Формы деловой коммуникации и их разновидности.*

4. *Критика в деловой коммуникации.*

**1. Коммуникация и общение.  
Различие процессов  
коммуникации и общения**

## *Коммуникация и общение*

- ▣ *Общение* – это процесс взаимодействия между людьми, в ходе которого возникают, проявляются и формируются межличностные отношения. Общение предполагает обмен мыслями, чувствами, переживаниями и т. п.
- ▣ *Предметом лично ориентированного общения* выступает характер отношений между его участниками.
- ▣ *Коммуникация* (от лат. «communicatio» – делаю общим, связываю) – это социальный процесс, приводящий к установлению или обновлению социальных связей посредством достижения изменений во мнениях, оценках, точках зрения людей, включенных в этот процесс.
- ▣ В результате коммуникации ранее разрозненным участникам этого процесса становятся свойственны качества общности, единства и целостности (*люди становятся единомышленниками*).

# *Деловая коммуникация*

- ▣ *Деловая коммуникация* – это процесс взаимодействия деловых партнеров, направленный на организацию и оптимизацию того или иного вида предметной деятельности: производственной, научной, педагогической и пр.
- ▣ *Предметом деловой коммуникации* является деятельность (дело), и партнер по общению всегда выступает как личность, значимая для другого.
- ▣ *Основные задачи деловой коммуникации* – продуктивное сотрудничество, стремление к сближению целей, улучшение партнерских отношений.

## *Отличие коммуникации от общения*

- ▣ Деловая коммуникация отличается от простого общения тем, что в процессах ее осуществления ставится цель и конкретные задачи, которые должны быть решены. В деловом общении невозможно прекратить взаимоотношения с партнером без потерь с обеих сторон. В этом смысле этика служит своеобразным посредником, позволяющим быстрее найти оптимальное решение, сгладить острые углы, с достоинством выходить из затруднительных ситуаций.

**2. Речевая деятельность, её  
виды. Речевая коммуникация,  
её формы и особенности**

# *Речевая деятельность.*

## *Речевая коммуникация*

- ▣ Речевая деятельность - активный, целенаправленный, опосредованный языковой системой и обусловленный ситуацией общения процесс передачи и приема сообщений.
- ▣ Речевая коммуникация – это общение между людьми, обмен информацией, процесс, который поддерживает функционирование общества и межличностные отношения.
- ▣ Речевая коммуникация - это общение людей, понимаемое в широком смысле слова не только как разговор или беседа, а как любое взаимодействие с целью обмена информацией.



### **3. Формы деловой коммуникации и их разновидности**

# *Деловая беседа*

- ▣ *Деловая беседа* – передача или обмен информационными сообщениями и мнениями по определенным вопросам и проблемам.
- ▣ *Функций деловой беседы:*
  - взаимное общение работников из одной деловой сферы;
  - совместный поиск, выдвижение или разработка рабочих идей и замыслов;
  - контроль и координирование деловых мероприятий.
- ▣ Деловая беседа может быть непосредственной или опосредованной, чаще всего, по телефону.
- ▣ Деловая беседа может предварять переговоры или быть элементом переговорного процесса.

# Деловые переговоры

- ▣ *Переговоры* – специфический вид деловой коммуникации, имеющий свои правила и закономерности, использующий разнообразные пути к достижению соглашения, совместный анализ проблем. Цель переговоров – найти взаимоприемлемое решение, избегая крайней формы проявления конфликта.
- ▣ *Деловые переговоры* – основное средство согласованного принятия решений в процессе общения заинтересованных сторон. Деловые переговоры всегда целенаправлены и предполагают заключение сделок, подписание соглашений и контрактов.
- ▣ Деловые переговоры могут проходить на *официальном* и *неофициальном* уровне.
- ▣ Переговоры могут быть *внешними* (с деловыми партнерами и клиентами) и *внутренними* (между сотрудниками).

## *Собеседование*

▣ Собеседование используется при решении кадровых вопросов: при приеме на работу, увольнении.

▣

▣ *Собеседование* – встреча с потенциальным работодателем или его представителем при приеме на работу.

▣ *Цель собеседования* – познакомиться воочию, понять, насколько работодатель и соискатель подходят друг другу, а также обсудить детали сотрудничества.

# *Собеседование*

## *▣ Типичные ошибки при собеседовании:*

- ▣ Нечеткость объяснения. Кандидат не может дать конкретных ответов на вопросы специалиста кадровой службы.
- ▣ Кандидат ведет себя заносчиво, надменно, разговаривает покровительственным тоном, давая понять специалисту кадровой службы, что делает ему одолжение.
- ▣ Кандидат не проявляет заинтересованности в должности. Отсутствует четкая цель.
- ▣ Недостаток уверенности.
- ▣ Кандидат вызывающе одет.
- ▣ Неорганизованность, невнимательность, некорректное поведение, чрезмерная разговорчивость.

# Спор

▣ *Спор* – столкновение мнений, разногласие по какому-либо вопросу, борьба за отстаивание собственных позиций.

▣ Спор может быть реализован через

▣ *Дискуссию* – форма спора, в рамках которого рассматривается, исследуется, обсуждается какая-либо проблема с целью достичь взаимоприемлемого, а по возможности и общезначимого ее решения.

▣ *Полемика* – форма спора, предполагающая наличие противоположных мнений и обоснованных аргументов, основная задача – утверждение одной из противостоящих позиций.

▣ *Дебаты* – формальный метод ведения спора, при котором стороны взаимодействуют друг с другом, представляя определенные точки зрения, с целью убедить третью сторону (зрителей, судей и т. д.).

# *Спор*

- ▣ В чем отличия разных форм спора?
- ▣ В отличие от дискуссий, диспутов, целью которых выступает коллективный поиск истины, в полемическом споре целью является победа над противником и утверждение собственной позиции.

## *Деловое совещание*

- ▣ *Деловое совещание* – способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов.
- ▣ *Деловое совещание* – общепринятая форма делового общения по обсуждению производственных вопросов и проблем, требующих коллективного осмысления и решения.
- ▣ *Цель совещания* – описание ожидаемого результата, нужного типа решения, желательного итога работы.
- ▣ *Важно для получения нужного результата совещания:*
  - точно и в нужном направлении сформулировать предмет обсуждения;
  - выносить на совещание лишь те темы, которые не удастся решить отдельным специалистам в рабочем порядке.



# *Деловое совещание*

## ▣ *Типы совещаний:*

- ▣ совещания по планированию;
  - ▣ совещания по мотивации труда;
  - ▣ совещания по внутрифирменной организации;
  - ▣ совещания по контролю за деятельностью работников;
  - ▣ совещания, специфические для фирмы.
- 
- ▣ Оптимальное число участников 6-7 человек. На совещания надо приглашать только тех, в чьей компетентности находится обсуждаемая проблема и кто способен решить вопрос.

# Презентация

- ▣ *Презентация* – первое официальное представление заинтересованной аудитории некоторой еще неизвестной или малоизвестной продукции, фирмы и ее создателей.
- ▣ С помощью презентации информируют и убеждают потенциальных клиентов и партнеров в необходимости приобретения конкретной продукции или услуги.
- ▣ *Задача презентации*: так продемонстрировать товар и его возможности, чтобы вызвать интерес и привлечь внимание к своей фирме, а в конечном итоге, как ожидаемый результат – заключить договоры и сделки.
- ▣ *Длительность проведения презентации*: 1,5-2 часа.
- ▣ Проводить презентации рекомендуется после 15 часов (после презентации можно организовать коктейль или фуршет с 17.00 до 19.00).

## *Деловая переписка*

- ▣ *Деловая переписка* – обобщенное название различных по содержанию документов, выделяемых в связи с особым способом передачи информационного сообщения.
- ▣ *Деловое письмо* – письменное обращение к должностному лицу, оформленное в соответствии с правилами переписки.
- ▣ С помощью деловых писем осуществляется обмен информацией, делаются предложения, ведутся переговоры, предъявляются претензии, выражаются благодарности и т.п.
- ▣ По содержательной направленности можно выделить более 20 наименований писем.

# *Деловая переписка*

▣ *Виды деловых писем:*

1. Письма-просьбы.
2. Информационные письма.
3. Письма-запросы.
4. Сопроводительные письма.
5. Письма-заказы.
6. Гарантийные письма.
7. Письма-приглашения.
8. Письма-извинения.
9. Письма-выражения отказа или согласия.
10. Благодарственные письма.
11. Письма-рекламации.

# *Пресс-конференция*

▣ *Пресс-конференция* – мероприятие для СМИ, проводимое в случаях, когда есть общественно значимая новость, и организация или отдельная известная личность, непосредственно связанные с этой новостью, желают дать свои комментарии по этой новости, которые были бы интересны и важны для общественности.

▣ *Основное назначение пресс-конференций*: адресное распространение информации (новостей, документации, фотографий) среди редакций СМИ.

▣ *Наиболее оптимальное время проведения пресс-конференции* – с 11.00 до 16.00.

▣ *Длительность пресс-конференции* – от 30 минут до 3 часов.

# *Технология проведения пресс-конференции*

## *▣Правила проведения пресс-конференции:*

- Докладчик четко зачитывает текст короткой заявления, в котором говорится о причинах мероприятия.
- Репортеров приглашают задавать вопросы.
- Вопросы задаются поочередно, профессиональные стандарты предусматривают, что журналисты будут придерживаться объявленной темы.
- Члены команды организаторов следят за регламентом пресс-конференции.

Спасибо за внимание!