МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИКО-СТОМАТОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ А.И. ЕВДОКИМОВА

Тема:

«Виды делового общения»

Выполнила :студентка 1 курса
Факультета социальной работы
Кузьмина Елена.

Москва 2015.

Оглавление.

Виды делового общения.

Введение.
1.Виды делового общения.
2.Влияние личностных качеств на общение.
3.Групповые формы делового общения.
4.Деловые беседы и переговоры. Общие положения.
Заключение.
Список используемой литературы.

Введение!

В психологии общение определяется как взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене между ними информацией познавательного или аффективно-оценочного (т.е. эмоционально-оценочного) характера. Применительно к сфере управления социальными систе- мами можно сказать, что общение — это процесс установле- ния контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности. Общение выполняет множество функций, которые можно классифицировать по различным основаниям. Одно из обще- принятых оснований классификации — выделение в обще- нии трех взаимосвязанных сторон или характеристик:

- перцептивной — процесса восприятия и понимания людьми друг друга в процессе общения;
- коммуникативной — процесса обмена информацией;
- интерактивной — процесса взаимодействия людей в общении. Таким образом, процесс общения включает в себя: вос- приятие, познание и понимание партнеров по общению; обмен информацией и межличностное взаимодействие.

Деловое общение - это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере. Его участники выступают в официальных статусах и ориентированы на достижение цели, конкретных задач. Специфической особенностью названного процесса является регламентированность, т. е. подчинение установленным ограничениям, которые определяются национальными и культурными традициями, профессиональными этическими принципами.

Различают два вида общения: вербальное и невербальное. Обще¬ние, осуществляемое с помощью слов, называется вербальным (от лат.§ verbalis — словесный). При невербальном общении средством передачи информации являются невербальные (несловесные) знаки (позы, жес¬ты, мимика, интонации, взгляды, территориальное расположение и т.д.).

Специфика делового общения- обусловлена тем, что оно возникает на основе и по поводу определенного вида деятельности, связанной с производством какого-либо продукта или делового эффекта. При этом стороны общения выступают в формальных (официальных) статусах, которые определяют необходимые нормы и стандарты поведения людей. Отличительной чертой делового общения является то, что оно не имеет самодовлеющего значения, не является самоцелью, а служит средством для достижения каких-либо других целей. В условиях рыночных отношений – это, прежде всего, получение максимальной прибыли.

.

Чтобы общение как взаимодействие происходило беспроблемно, оно должно состоять из следующих этапов:

1.Установка контакта (знакомство). Предполагает понимание другого человека, представление себя другому человеку;

2.Ориентировка в ситуации общения, осмысление происходящего, выдержка паузы;

3.Обсуждение интересующей проблемы;

4.Решение проблемы.

5.Завершение контакта (выход из него).

1. Виды делового общения.

По способу обмена информацией различают устное и письменное деловое общение.

Устные виды делового общения, в свою очередь, разделяются на монологические и диалогические.

К **монологическим** видам относятся:

1. **Приветственная речь**;
2. **Торговая речь** (реклама);
3. **Информационная речь**;
4. **Доклад** (на заседании, собрании).

Диалогические виды:

1. **Деловой разговор** - кратковременный контакт, преимущественно на одну тему.
2. **Деловая беседа** - продолжительный обмен сведениями, точками зрения, часто сопровождающийся принятием решений.

3. **Дискуссия** (от лат. *discussio* — рассмотрение, исследование) — обсуждение спорного вопроса, проблемы. Важной характеристикой дискуссии, отличающей её от других видов спора, является аргументированность. Обсуждая спорную (дискуссионную) проблему, каждая сторона, оппонируя мнению собеседника, аргументирует свою позицию

4.Переговоры - обсуждение с целью заключения соглашения по какому - либо вопросу

5.Интервью - разговор с журналистом, предназначенный для печати, радио, телевидения.

6.Совещание (собрание);

7.Телефонный разговор (дистантный), исключающий невербальную коммуникацию.

8. *организационно-техническое общение (компьютер, факс) и т. д.*

Письменные виды делового общения - это многочисленные служебные документы: деловое письмо, протокол, отчет, справка, докладная и объяснительная записка, акт, заявление, договор, устав, положение, инструкция, решение, распоряжение, указание, приказ, доверенность и др.

По содержанию общение может быть разделено на:

Материальное - обмен предметами и продуктами деятельности;

Когнитивное - обмен знаниями;

Мотивационное - обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями;

Деятельностное - обмен действиями, операциями, умениями, навыками.

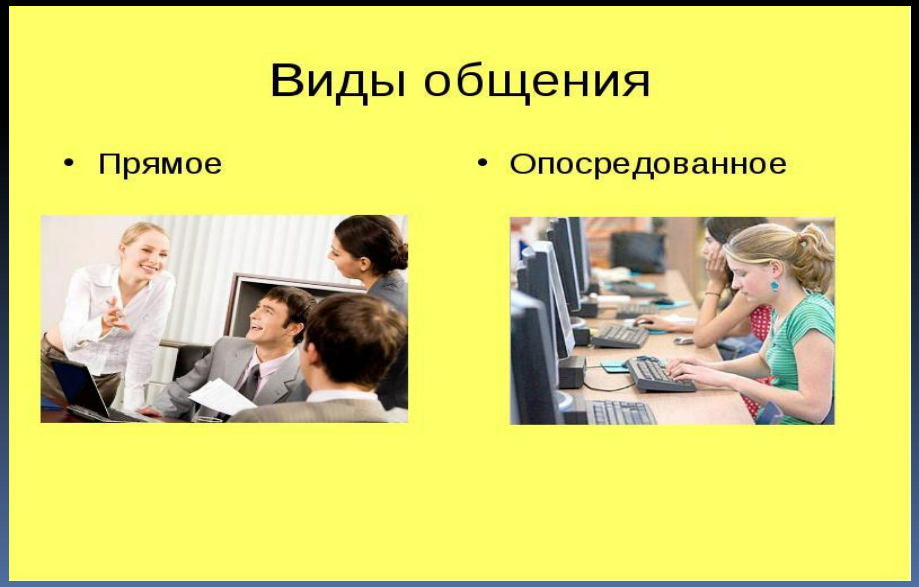
По средствам общения возможно деление на такие четыре вида:

Непосредственное - осуществляемое с помощью естественных органов, данных живому существу: руки, голова, туловище, голосовые связки и т.д.;

Опосредованное - связанное с использованием специальных средств и орудий;

Прямое - предполагает личные контакты и непосредственное восприятие друг другом общающихся людей в самом акте общения;

Косвенное - осуществляется через посредников, которыми могут выступать другие люди.



2. Влияние личностных качеств на общение.

Личность обладает индивидуальными чертами и качествами - интеллектуальными, нравственными, эмоциональными, волевыми, формирующимися под воздействием общества в целом, а также в процессе семейной, трудовой, общественной, культурной жизнедеятельности человека. В общении большое значение приобретает знание и учет наиболее типичных черт поведения людей, свойств их характера и моральных качеств. Деловое общение должно строиться на основе таких моральных качеств личности и категорий этики, как честность, правдивость, скромность, великодушие, долг, совесть, достоинство, честь, придающих деловым отношениям нравственный характер. На характер общения оказывает влияние темперамент его участников. Традиционно выделяют четыре типа темперамента: сангвинический, флегматический, холерический, меланхолический.

Сангвиник жизнерадостен, энергичен, инициативен, восприимчив к новому, быстро сходится с людьми. Легко контролирует свои эмоции и переключается с одного вида деятельности на другой.

Флегматик уравновешен, медлителен, тяжело приспосабливается к новым видам деятельности и новой обстановке. Долго обдумывает новое дело, но начав его выполнение, обычно доводит до конца. Настроение, как правило, ровное, спокойное.

Холерик активен, предприимчив, отличается большой работоспособностью, упорством в преодолении трудностей, однако подвержен резким сменам настроения, эмоциональным срывам, депрессии. В общении бывает резок, несдержан в выражениях.

Меланхолик впечатлителен, повышенно эмоционален, при этом больше подвержен отрицательным эмоциям. В сложных ситуациях склонен проявлять растерянность, терять самообладание. Мало предрасположен к активному общению. В благоприятной обстановке может хорошо справляться со своими обязанностями.

3. Групповые формы делового общения.

Исходя из этико-организационных подходов, американские исследователи выделяют совещания диктаторские, автократические, сегрегативные, дискуссионные и свободные.

На диктаторском совещании руководитель обычно сообщает присутствующим свое решение по определенным вопросам или знакомит с позицией или распоряжением вышестоящей организации. Дискуссии не проводятся. Участники только задают вопросы.

Автократическое совещание - разновидность диктаторского. Руководитель задает поочередно вопросы участникам и выслушивает их ответы. Приглашенные не имеют права высказывать мнения относительно позиций других участников.

Сегрегативное совещание (сегрегация - лат. отделение, удаление) состоит из доклада руководителя или назначенного им лица. Участники выступают в прениях по указанию (выбору) председательствующего.

Демократический характер имеет дискуссионное совещание. Происходит свободный обмен мнениями, после которого решение принимается общим голосованием с последующим утверждением руководителем или принимается руководителем без голосования, с учетом высказанных мнений и предложений.

Свободные заседания проводятся без четко сформулированной повестки дня.

4.Деловые беседы и переговоры. Общие положения.

В политической, предпринимательской, коммерческой и иных сферах деятельности важную роль играют деловые беседы и переговоры. Изучением этики и психологии переговорных процессов занимаются не только отдельные исследователи, но и специальные центры, а методика ведения переговоров включается в программы подготовки специалистов различных профилей. Деловые беседы и переговоры осуществляется в вербальной форме (англ. verbal - словесный, устный). Это требует от участников общения не только грамотности, но и следования этике речевого общения. Кроме того, важную роль играет, какими жестами, мимикой мы сопровождаем речь (невербальное общение). Особую важность знание невербальных аспектов общения приобретает при ведении переговорных процессов с иностранными партнерами, представляющими иные культуры и религии.

Способы выступление с речью

Существует три способа произношения речи:

- Чтение текста;
- Воспроизведение по памяти с чтением отдельных фрагментов (с опорой на текст);
- Свободная импровизация (экспромт).

Читают такие речи, от текста которых нельзя отступить: дипломатические, торжественные, доклады и содоклады официального содержания.

Остальные виды, как правило, произносят с опорой на письменную основу. Достаточно опустить взгляд на страницу, чтобы восстановить ход изложения, найти нужную цифру и т. п. Такое выступление создает впечатление свободного владения материалом, дает возможность оратору уверенно общаться со слушателями. У говорящего, однако, не всегда есть возможность предварительно подготовить текст.

Иногда на совещаниях, заседаниях, собраниях, встречах приходится выступать экспромтом. При этом требуется большая мобилизация памяти, энергии, воли. Импровизация возможна только на базе больших знаний, владения риторическими навыками.

После выступления говорящий часто отвечает на вопросы слушателей, полемизирует с ними. Такая форма общения требует от оратора быстрой реакции, доброжелательности, владения юмором. Ответ выступающего предназначается не только спрашивающему но и всем присутствующим.

Методика ораторского искусства рекомендует не торопиться с ответом, а сначала убедиться, что вопрос правильно понят; отвечать лаконично, ясно и по существу, не давать необоснованных или сомнительных ответов; иметь под рукой справочный материал для тех, кто хочет получить более подробное обоснование ваших предположений.

Заключение.

Умение вести себя с людьми надлежащим образом является одним из важнейших, если не важнейшим, фактором, определяющим шансы добиться успеха в бизнесе, служебной или предпринимательской деятельности. Дейл Карнеги еще в 30-е годы заметил, что успехи того или иного человека в его финансовых делах даже в технической сфере или инженерном деле процентов на пятнадцать зависят от его профессиональных знаний и процентов на восемьдесят пять - от его умения общаться с людьми. В этом контексте легко объяснимы попытки многих исследователей сформулировать и обосновать основные принципы этики делового общения или, как их чаще называют на Западе, заповеди personal public relation (весьма приближенно можно перевести как "деловой этикет").

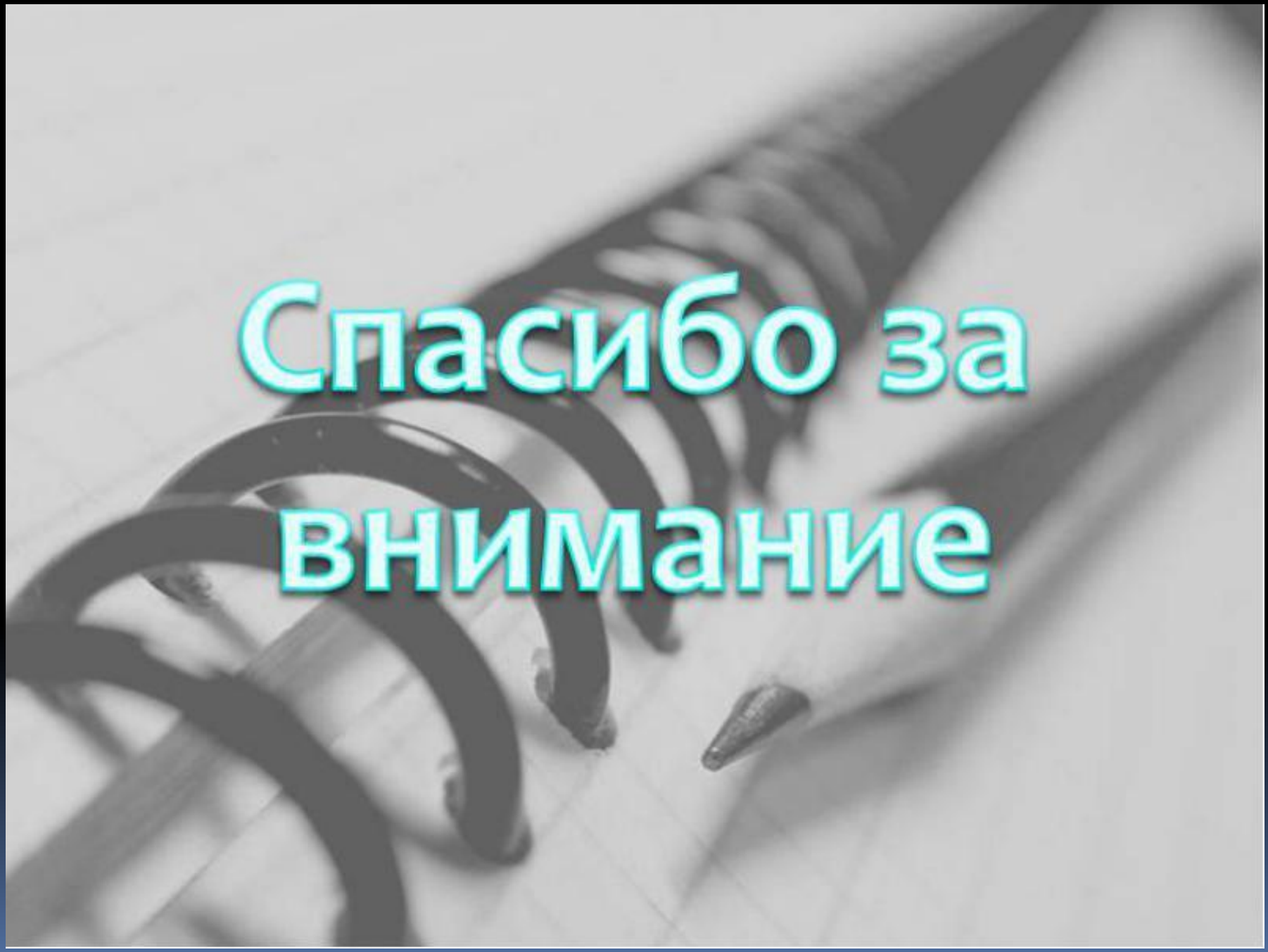
Список используемой литературы

1. **М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева-Деловые коммуникации . Москва 2014.**

2.М. С. УЗЕРИНА-этика делового общения. Ульяновск 2004.

3.Бороздина Г.В. -Психология делового общения. Москва 2006.

4.Дебольский М. Психология делового общения. Москва., 1992.


Спасибо за
внимание