

КПК «Эффективная деловая коммуникация»

Модуль

«Устное деловое общение»

Занятие № 1



Устное деловое общение

Владимирова Татьяна Леонидовна,
канд. филол. н., доцент ОРЯ ШБИП ТПУ



Цитата

- Современный человек **должен владеть наукой деловых отношений**, уметь устанавливать и поддерживать цивилизованные отношения с людьми, преодолевать противоречия, разрешать конфликты, брать на себя роль посредника, **должен уметь обращать свою деятельность во благо других людей, а также своей работы, своего дела.**

Т.М. Балыхина (РУДН)*

*<http://web-local.rudn.ru/web-local/uem/ido/6/rlang/rl11.html>

Различия между устной и письменной речью

Критерии отличия	Устная форма	Письменная форма
1. Способы кодирования	Выражена звуками (акустическим кодом).	Выражена буквами (графическим кодом).
2. Механизмы порождения	Создаётся в момент говорения, поэтому требует огромной тренировки.	Подготавливается, записывается, подвергается редактированию, совершенствованию.
3. Механизмы восприятия	Воспринимается сразу, непосредственно.	Осмысливается при многократном чтении.
4. Грамматические и лексические особенности	Наблюдаются повторы, неполные, простые предложения. Предел количества слов для звучащей речи – от пяти до девяти.	Тщательно подбираются слова, преобладает книжная лексика, сложные развернутые предложения, страдательные конструкции.
5. Виды норм	Орфоэпические, в частности, акцентологические требования.	Орфографические, пунктуационные и каллиграфические требования.
6. Выразительные возможности	Обладает средствами звуковой выразительности, отличается богатством интонаций, паузами, логическими ударениями, а также сопровождается жестами и мимикой.	Знаки препинания, кавычки, шрифтовые выделения компенсируют меньшие возможности экспрессивности письменного текста.
7. Характер адресата	Зависит от того, как воспринимают речь, потому что коммуниканты не только слышат, но и видят друг друга.	Речь обычно обращена к отсутствующим (адресат не оказывает влияния).

Общие принципы коммуникации



- Принцип кооперации
- Принцип вежливости

Были сформулированы американскими лингвистами второй половины XX века в рамках **теории речевых актов** (иначе называемой «Слово как действие» – по работе одного из основоположников теории Джона Остина).

Принцип кооперации

Принцип кооперации – делай свой вклад в разговор таким, какой требуется в тот момент, в который происходит разговор, и в соответствии с той целью или направлением обмена реплик (т.е. диалога), в который ты вовлечен.

- Отношение к общению как к сотрудничеству.
- Принцип кооперации заставляет нас задуматься не только над тем, что именно нам говорят, но и над тем, **как** и, главное, **зачем** нам это говорят, т. е. помогает разглядеть **коммуникативную цель** собеседника.



Принцип вежливости

1. **Правило такта:** уважайте границы личной сферы собеседника, т.е. подчеркивайте выгоду для собеседника, формулируйте побуждение как совет.
2. **Правило великодушия:** выбирайте способ выражения, в котором минимизируется ваша личная выгода. Не вынуждайте его связывать себя обещаниями, не требуйте извинений и покаяния.
3. **Правило одобрения:** хвалите собеседника, будьте позитивны в своей оценке собеседника, других людей, мира. Однако будьте сдержанны в оценочных суждениях: если ваша оценка (положительная и отрицательная) не совпадает с оценкой собеседника, это создает трудности в коммуникации.



Принцип вежливости (2)

4. **Правило скромности:** меньше хвалите себя и тактично отказывайтесь от похвал. Ваши высказывания должны содержать объективную самооценку.
5. **Правило согласия:** выражайте согласие с собеседником, минимизируйте несогласие. Не вставайте в оппозицию к собеседнику без веских оснований. Умейте отказаться от конфликта в пользу решения более серьезной задачи – сохранения коммуникации.
6. **Правило симпатии:** выражайте симпатию к собеседнику, минимизируйте антипатию. Будьте благожелательны, не будьте безучастны.

Взаимодействие принципов

- Согласие выполнить чью-то просьбу или распоряжение не нуждается в обосновании:
 - *Ты поможешь мне накрыть на стол?*
 - *Хорошо.*
- Формулирование отказа требует объяснения причин:
 - *Ты поможешь мне накрыть на стол?*
 - *Ты не справишься сама? Мне еще надо пропылесосить комнату.*
- Конфликт принципов. 2 способа отдать распоряжение подчиненному:
 1. *Мне бы хотелось, чтобы вы сделали...;*
 2. *Нужно, чтобы вы сделали...*



Деловая коммуникация

- **Деловая коммуникация** – это процесс взаимодействия деловых партнеров, направленный на организацию и оптимизацию того или иного вида предметной деятельности: производственной, научной, сервисной и т.д.
- **Предмет общения в деловой коммуникации** – совместная деятельность (общее дело), а партнер по общению всегда выступает как личность, значимая для другого.
- **Основные задачи деловой коммуникации:** продуктивное сотрудничество, сближение целей и позиций, улучшение партнерских отношений .



Деловое общение

- **Деловое общение** – это такой процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен деятельностью, информацией и опытом.
- **Цель делового общения** – постановка определенных целей и конкретных задач. Общение как взаимодействие предполагает, что люди устанавливают контакт друг с другом, обмениваются определенной информацией для того, чтобы строить совместную деятельность, сотрудничество.



Особенность делового общения

Регламентированность – подчинение установленным ограничениям, которые определяются следующими компонентами:

- тип делового общения;
- форма делового общения;
- степень официальности;
- конкретные цели и задачи, стоящие перед общающимися;
- национально-культурные традиции;
- общественные нормы поведения.



Этапы делового общения

- установка контакта (знакомство) – предполагает понимание другого человека, представление себя другому человеку;
- ориентировка в ситуации общения, осмысление происходящего, выдерживание паузы;
- обсуждение интересующей проблемы;
- решение проблемы;
- завершение контакта (выход из него).

Принципы

корпоративного общения

- принцип создания условий для выявления творческого потенциала и профессиональных знаний личности;
- принцип полномочий и ответственности;
- принцип поощрения и наказания;
- принцип рационального использования рабочего времени.

Функции корпоративного общения



- организация совместной деятельности;
- формирование и развитие межличностных отношений;
- познание людьми друг друга.

Виды корпоративного общения



- прямое (непосредственный контакт),
- косвенное (между партнерами существует пространственно-временная дистанция).

Прямое деловое общение обладает большей результативностью, силой эмоционального воздействия и внушения, чем косвенное.



Руководитель должен:

- владеть навыками, приемами, тактиками и стратегией общения;
- уметь организовывать общение;
- уметь формулировать цели и задачи общения;
- быть способным разбирать жалобы и заявления;
- уметь вести переговоры, управлять деловым совещанием;
- быть готовым предупреждать конфликты и разрешать их;
- уметь доказывать и обосновывать, аргументировать и убеждать, достигать согласия, вести беседу, дискуссию, диалог, спор;
- обладать способностью осуществлять психотерапию, снимать стресс, чувство страха у собеседника, управлять его поведением.

Основные тактики общения

- **Понимающее общение** – понимание собеседника и проявление уважения к его личности в форме неоценочных реакций на его высказывания и эмоциональные состояния.
- **Директивное общение** – оказание прямого психологического воздействия на человека для достижения своих целей и состоящее из реакций, выражающих собственные оценки, стремления и цели.
- **Принижающе-уступчивое общение** – понимание собеседника, но содержит реакции неуместного принижения своих чувств, стремлений и целей, а также неоправданные уступки собеседнику.
- **Защитно-агрессивное общение** – оказание прямого психологического воздействия на собеседника для достижения своих целей, но осуществляется в такой форме, которая может унижить его чувство собственного достоинства.

Понимающий стиль

общения

1. **Установка на понимающее реагирование**, т. е. ориентация на собеседника; осознанное стремление реагировать на мысли и чувства партнера по общению с целью увидеть мир его глазами; способность понимать и предсказывать реакции собеседника, ставя себя на его место.
2. **Установка на приятие личности собеседника**, на проявление уважения к нему, вне зависимости от его достоинств и недостатков; признание его права быть таким, каков он есть; умение создать для него «климат безопасности».
3. **Установка на согласованность своего поведения с поведением собеседника**, т. е. искренность в общении. Это важно в тех случаях, когда партнеры действительно хотят понять друг друга и стремятся к развитию взаимоотношений.

Понимающее реагирование

- простые фразы, подтверждающие контакт с собеседником (*верно, да-да, так-так* и т. п.);
- перефразирование мыслей и чувств собеседника;
- выяснение скрытых или даже неосознанных мыслей и чувств собеседника (внимательное отношение к интонациям, паузам в разговоре, мимике и жестам говорящего);
- подбадривание собеседника, заверения в своем сочувствии;
- понимающее молчание и ободряющие невербальные реакции (поглаживание по плечу, сочувственный кивок, изумленно раскрытые глаза и т. п.);
- вопросы с точки зрения собеседника, проясняющие его точку зрения (*Я правильно понимаю?*), «зондирующие» его чувства (*Вас это сильно тревожит, да?*).

Директивный стиль

общения

1. **Установка на открытое поведение**, активные действия по достижению своих целей. Вы прямо и ясно выражаете свои намерения, аргументы и оценки, позволяете собеседнику узнать, к чему вы стремитесь, четко формулируете свои позиции, защищаете свои права, свои убеждения. Это позволяет вашему собеседнику четко представить себе вашу позицию и освобождает его от необходимости домысливать ваши слова; лишает ситуацию неопределенности.

2. **Установка на прямой и открытый отказ выполнить действия**, которые с вашей точки зрения не служат вашим значимым интересам и целям или которые кажутся вам неприемлемыми этически либо по другим причинам.

Директивный стиль

общения (2)

3. **Установка на эффективную и решительную защиту** себя от агрессивного поведения партнера по общению и личных нападков (угроз, критики, оскорблений); способность защищать себя без того, чтобы самому становиться враждебным или защитно-агрессивным по отношению к оппоненту.

4. **Установка на достижение своих целей** во взаимодействии с партнером, с учетом его интересов и потребностей: контроль за своим эмоциональным состоянием, стремление связать свои цели с целями собеседника, отказ от оценочных высказываний в пользу «объективных», неоценочных.



Деловая этика

- **Деловая этика** – это система общих принципов (обобщенные представления, дающие возможность верно формировать свое поведение, действия, отношение) и правил поведения субъектов хозяйственной деятельности, их общения и стиля работы.
- Специфика деловой этики состоит в том, что она проявляется как на внутреннем уровне (между руководителем и подчиненными, между коллегами), так и на внешнем уровне (между предприятиями, между предприятием и социальной средой).

Основные принципы деловой этики (1)



1. «Золотое правило нравственности»: «Поступай с другими так, как хотел бы, чтобы поступали с тобой» (Конфуций). В отношении руководителя к подчиненному его можно сформулировать как: «Относись к своему подчиненному так, как ты хотел бы, чтобы к тебе относился руководитель».
2. Обязательное исправление этического нарушения независимо от того, когда и кем оно было допущено.
3. Разумное сочетание индивидуальных нравственных стандартов и требований общечеловеческой и деловой этики.

Основные принципы деловой этики (2)



4. Наивысшая производительность труда и прибыль не должны достигаться за счет разрушения окружающей среды (как природной, так и культурной).
5. Конкуренция должна быть честной.
6. Созданные трудом блага должны распределяться так, чтобы исключить появление деклассированных слоев общества.
7. Техника должна служить человеку, а не человек технике.
8. Сотрудники должны участвовать в делах предприятия, что увеличивает желание трудиться и развивает чувство ответственности за результаты своего труда.
9. Экономика направлена на распределение материальных благ, однако она должна подчиняться действующим моральным нормам.



Деловой этикет

- Нормы, действующие в сфере общения между равными по статусу, членами одного коллектива (горизонтальные).
- Нормы, определяющие характер контакта руководителя и подчиненного (вертикальные).
- Нормы делового этикета применяют к общению в офисе с коллегами и с клиентами, по телефону и в переписке, во время деловых поездок, на бизнес-ланчах и обедах, корпоративных мероприятиях.

Основные правила делового этикета



- приветствие и представление (знакомства);
- обращение;
- денежные отношения;
- организация деловых контактов (переговоры, переписка, телефонный разговор);
- поведение в кабинете руководителя;
- деловая субординация;
- деловые подарки и сувениры;
- искусство комплимента.



Очередность приветствия

Первыми приветствуют:

- мужчина – женщину;
- младший (младшая) по возрасту – старшего (старшую);
- младшая по возрасту женщина – мужчину, который значительно старше её;
- младший по должности – старшего;
- проходящий – стоящего;
- опаздывающий – ожидающего;
- входящий – находящегося в помещении;
- член делегации – её руководителя (независимо от того, делегация своя или зарубежная).

Невербальный этикет (нормы поведения)

- Внешний вид (деловой или классический стиль).
- Спокойная манера держаться: умеренные жесты и мимика, уверенная походка. Энергичное поведение демонстрирует уверенность в себе и нацеленность на решение рабочих вопросов. Нельзя «распускать» руки — только рукопожатие.
- Улыбка при приветствии и прощании – это проявление доброжелательности и симпатии.
- Соблюдение дистанции между собой и собеседником.
- Аккуратное рабочее место. Мебель должна иметь функциональное назначение: удобна в эксплуатации, и соответствовать характеру работы сотрудника. Желательно, чтобы мебель в помещении была одного стиля. Захламленный рабочий стол производит отталкивающее впечатление.



Контактная информация

- Владимирова Татьяна Леонидовна
- tatvlad@tpu.ru