

# ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

«Хочешь быть умным, научись разумно  
спрашивать, внимательно слушать, спокойно  
отвечать  
и переставать говорить, когда нечего больше  
сказать»



Преподаватель: *Богданова Елена Александровна*

Кафедра маркетинга, РУДН, 2010 г.

# КОММУНИКАЦИЯ

- Процесс взаимного обмена информацией между партнерами по общению.
- Включает передачу и прием знаний, идей, мнений, чувств.



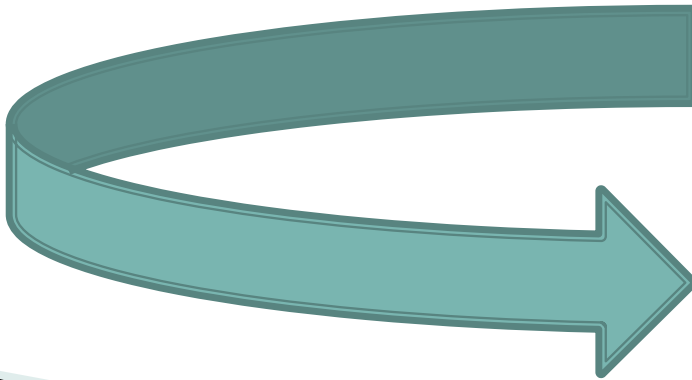
# Функции общения

- ▣ **Контактная функция** – установление контакта как состояния обоюдной готовности к приему и передаче сообщений и поддержанию взаимосвязи.



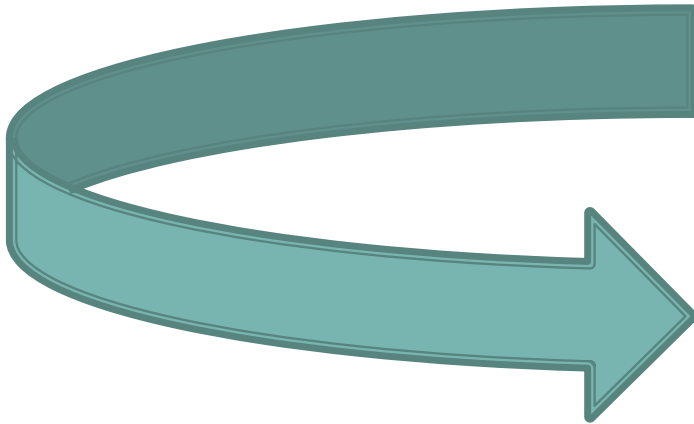
# Функции общения

- ▣ **Инструментальная функция** характеризует общение как социальный механизм управления и передачи информации, необходимой для исполнения действия.



# Функции общения

- **Интегративная функция** раскрывает общение как средство объединения людей.



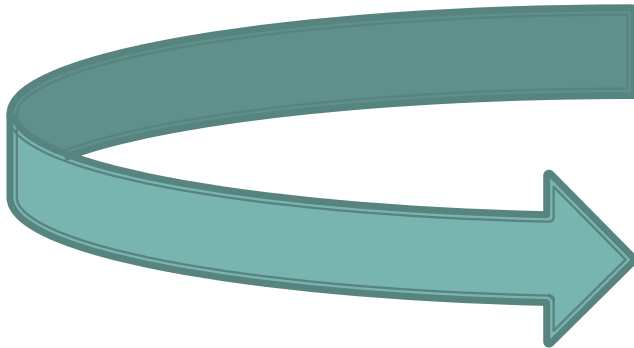
# Функции общения

- **Функция самовыражения или понимания** определяет общение как форму взаимопонимания психологического контекста.



# Функции общения

- **Трансляционная функция** служит для передачи конкретных способов деятельности, оценок и т. д.



# Функции общения

- **Функция оказания влияния**  
– изменение состояния,  
поведения, личностно-  
смысловых образований  
партнера.



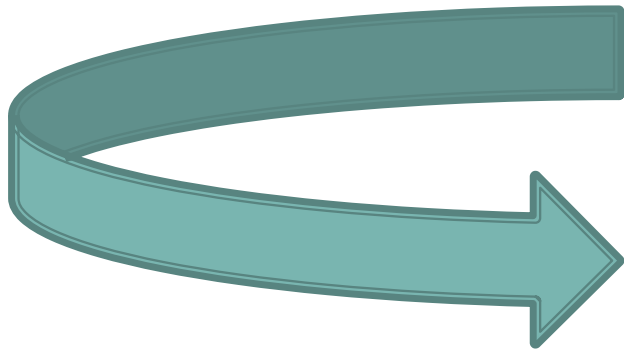
# Функции общения

- Информативная функция – обмен сообщениями, мнениями, замыслами, решениями.



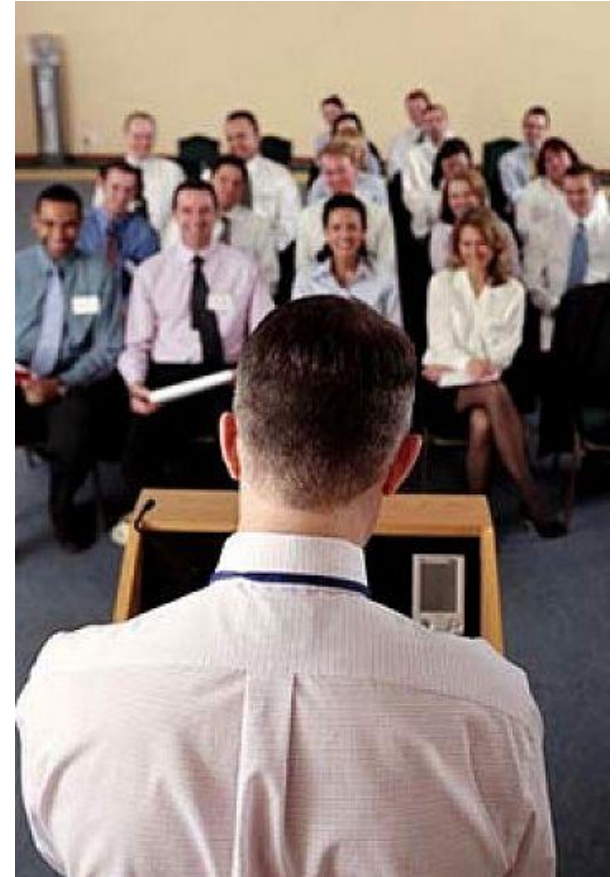
# Функции общения

- **Эмотивная функция** – возбуждение в партнере нужных эмоциональных переживаний, а также изменение с его помощью своих переживаний.



# Функции общения

- Статусоопределяющая функция
  - выполнение ожидаемой от человека роли, демонстрация норм социальной среды.



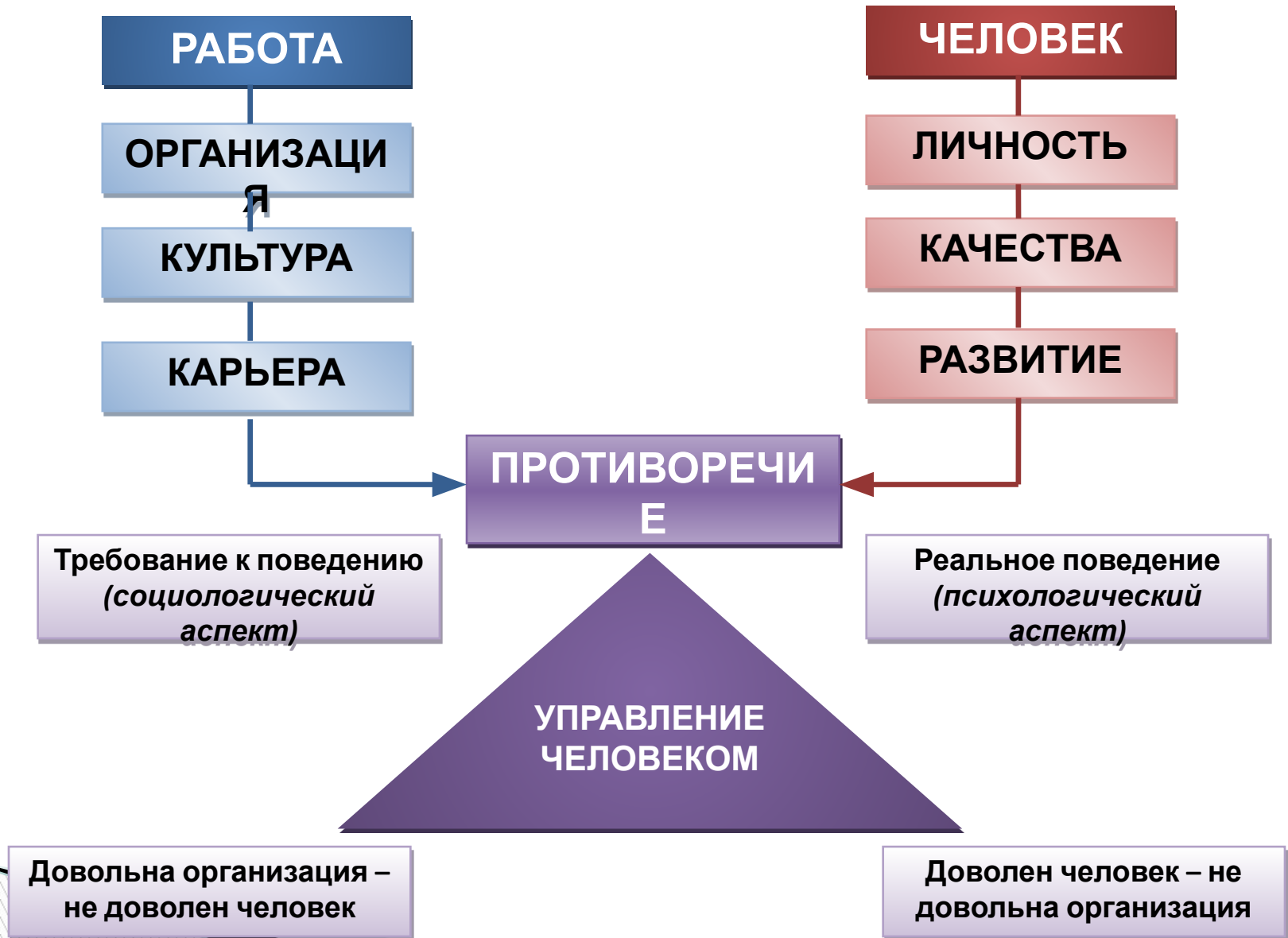
# Уровни общения

**макроуровень**

**мезоуровень**

**микроуровень**

# схема взаимодействия



# ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

- ▣ **процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен деятельностью, информацией и опытом.**
- ▣ **Цель — постановка определенных целей и конкретных задач.**



# ФУНКЦИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

- **организация совместной деятельности;**
- **формирование и развитие межличностных отношений;**
- **познание людьми друг друга.**
- **РЕГЛАМЕНТИРОВАННОСТЬ – специфическая черта делового общения**



# ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ



# ТИПЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

## РИТУАЛЬНЫЙ

- главной задачей партнеров является поддержание связи с социумом, подкрепление представления о себе как о члене общества.

## МАНИПУЛЯТИВНЫЙ

- к партнеру относятся как к средству достижения внешних по отношению к нему целей.

## ГУМАНИСТИЧЕСКИЙ

- направлен на совместное изменение представлений обоих партнеров, предполагает удовлетворение такой человеческой потребности, как потребность в понимании, сочувствии, сопереживании.

# ТИПЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

## МЕНТОРСКИЙ

- поучительный, назидательный;

## ОДУХОТВОРЯЮЩИЙ

- возвышающий людей, вселяющий в них веру в свои духовные силы и личностные качества;

## КОНФРОНТАЦИОННЫЙ

- вызывающий у людей желание возражать, не соглашаться;

## ИНФОРМАЦИОННЫЙ

- ориентированный на передачу слушателям определенных сведений, восстановление в их памяти каких-то знаний

# ОСНОВНЫЕ КРИТЕРИИ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ

- цель проведения (зачем?);
- контингент участников (кто?, с кем?, для кого?);
- регламент (как долго?);
- коммуникативные средства реализации намерений (как?);
- организация пространственной среды (где?);
- ожидаемый результат (какой?, что "на выходе"?).



# ФОРМЫ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ

- ▣ **Деловые переговоры** — основное средство согласованного принятия решений в процессе общения заинтересованных сторон. Деловые переговоры всегда имеют конкретную цель и направлены на заключение соглашений, сделок, контрактов.
- ▣ **Спор** — столкновение мнений, разногласия по какому-либо вопросу, борьба, при которой каждая из сторон отстаивает свою точку зрения. Спор реализуется в форме диспута, полемики, дискуссии.
- ▣ **Деловое совещание** — способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов.



# ФОРМЫ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ

- ▣ **Публичное выступление** — передача одним выступающим информации различного уровня широкой аудитории с соблюдением правил и принципов построения речи и ораторского искусства.
- ▣ **Деловая переписка** — обобщенное название различных по содержанию документов, выделяемых в связи с особым способом передачи текста.



# ДРУГИЕ ФОРМЫ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ

- деловые беседы,
- совещания,
- собрания,
- переговоры,
- конференции,
- презентации,
- "круглые столы",
- пресс-конференции,
- собрания акционеров,
- брифинги,
- выставки и ярмарки новых товаров.



# КОММУНИКАТИВНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ РУКОВОДИТЕЛЯ

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

