*Разработчик:* О.М. Лопатина

*Курс:* Русский язык и литература

*Тема:* Культура делового общения

Внимательно изучите источник.

**Запишите виды делового общения, которыми следует пользоваться в зависимости от поставленной задачи коммуникации или сложившейся коммуникативной ситуации, и цель использования каждого из них.**

|  |  |
| --- | --- |
| Вид деловой коммуникации | Цель, которую позволяет достичь вид коммуникации |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

### Культура делового общения

Общение - это процесс, при котором устанавливаются и развиваются контакты между его участниками. Общение бывает двух видов - повседневное бытовое и официальное деловое общение. И, конечно же, каждому из них присуща своя культура.

Бытовым называют общение, связанное с нашей жизнью, с обиходом, ежедневными делами. Деловое же общение подстраивается под определённые потребности делового характера, например обсуждение рабочих моментов, ведение переговоров и т.д.

Культура делового общения в первую очередь начинается с внешнего вида. Соответствие деловой одежды и аксессуаров ситуации - это, своего рода, ваша визитная карточка. Впечатление от внешнего вида делового человека формируется на основании мелочей: костюма, аксессуаров, манеры поведения, грамотности речи, умения поддерживать разговор. Любая неподходящая деталь с головой выдаёт неподготовленного человека, характеризуя его как непрофессионала.

Коммуникативная культура делового общения - это не только особая форма поведения, соответствующая ситуации, но и система, заключающая в себе речевую, логическую, невербальную, психологическую составляющие.

Существует насколько видов корпоративной культуры делового общения:

Распространенным видом делового общения является информационный. От такого общения ожидается рациональный обмен информацией, мнениями, идеями. В большинстве случаев деловое общение при помощи средств связи относится именно к информационному. Принятая культура делового общения по телефону подразумевает психологически спокойный разговор с акцентом на ключевых моментах. При этом следует помнить, передача информации по телефону на девяносто процентов менее эффективна, чем разговор «вживую».

Своего рода противоположностью информационного общения является конфронтационное. Несмотря на название этого вида делового общения, в ряде случаев он крайне необходим. Встречаются достаточно инертные, пассивные аудитории, или же не в меру искушённые слушатели, которых ничем не удивить. Тогда конфронтационный способ коммуникации используется для активизации их внимания. Конфронтационный способ коммуникации провоцирует у людей желание возражать, не соглашаться. При этом этикет делового общения должен быть полностью соблюден. Помните, втягивая в обсуждение проблемы, подталкивая к дискуссии, вы не можете переходить некоторые границы. Так, нельзя позволить себе личных оскорблений в адрес собеседника по поводу его внешнего вида, способностей, умственных или физических, его вероисповедания, его пола или возраста, состояния здоровья, его финансового положения. То же самое касается близких, друзей и родственников вашего собеседника. Иначе, вместо конфронтационного общения вы получите элементарную ссору и навсегда потеряете как результаты общения, так и самого собеседника или аудиторию.

Исследователи также выделяют способ коммуникации, названный «менторский» - это коммуникация в назидательном ключе, как правило, поучительный монолог. Этика и делового общения призывает исключить поучающее общение в беседе ли, на совещании или на переговорах. Следует избавиться от любой формы демонстрации своего превосходства над людьми: интеллектуального, социального, возрастного. А менторское общение как раз является такой демонстрацией. Также нельзя игнорировать реакции людей. В итоге результат от такого общения останется нулевым.

Мотивационное общение, в отличие от менторского, показатель высокой культуры личности. Психологические исследования говорят о том, что гораздо эффективнее использовать мотивационный вид культуры делового общения вместо поучающего. Мотивационное общение преследует цель «поднять боевой дух» собеседника, вселить в человека веру в свои силы, качества и возможности. Коммуникация, в процессе которой люди получают уверенность в своих силах, положительный заряд, даёт лучшие результаты.

Помните, только соблюдая правила коммуникативной культуры, принятой в деловом общении, вы можете рассчитывать на положительные результаты в сфере вашей деятельности.

*Использованный источник*: <http://kak-bog.ru/kultura-delovogo-obshcheniya#ixzz45abC8eBZ>

Инструмент проверки

|  |  |
| --- | --- |
| Вид деловой коммуникации | Цель, которую позволяет достичь вид коммуникации |
| Информационное общение | Обменяться (получить и передать собеседнику) информацией, мнениями, идеями |
| Мотивационное общение | Вселить в человека веру в свои силы, качества, возможности \ в себя |
| Конфронтационное общение | Привлечь внимание аудитории \ активизировать внимание аудитории \ активизировать собеседника |

Порядок следования строк может быть произвольным

|  |  |
| --- | --- |
| Полностью и верно названы способы общения, которыми следует пользоваться | 1 балл |
| Не названо менторское общение | 1 балл |
| За каждую полностью и верно описанную цель | 1 балл |
| ***Максимальный балл*** | ***5 баллов*** |