9 группа

**Коммуникативный практикум гр.9.**

01.02.22 - 08.02.22

**Тема: «Виды общения»**

Выполнить задание (можно напечатать) и направить фотоотчет на почту [olhagulimova@yandex.ru](mailto:olhagulimova@yandex.ru)

* Изучить тему **«**Виды общения»
* заполнить таблицу: «Сравнительная характеристика видов общения»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Вид общения** | **В каких ситуациях применяется** | **Преимущества вида общения** | **Недостатки вида общения** |
|  |  |  |  |

**Виды общения.**

В жизни человека практически нет периода, когда он находится вне общения.

Социальные психологи выделяют 7 видов общения.

***1) «Контакт масок»*** — формальное общение, когда отсутствует стремление понять собеседника, особенности его личности, интересы, внутреннее состояние. При таком поверхностном общении используются привычные маски (вежливости, строгости, безразличия, скромности, участливости и т.п.) — набор выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции, отношение к собеседнику. Когда в автобусе с вами заговорит словоохотливая старушка о своих проблемах, то, не особенно вслушиваясь в ее слова, вы с вежливым видом киваете в ответ, будто слушая ее. Или вы увидели симпатичную девочку и с интересом рассматриваете ее, но стоит ей взглянуть на вас, как вы сразу напустите на себя безразличный вид и будете смотреть в окно.

Такое общение часто встречается при поверхностных, быстрых контактах с

незнакомыми людьми или в самом начале знакомства. Если люди и в дальнейшем общаются под масками, не раскрываясь и что-то «строя из себя», то им становится неинтересно друг с другом, они не станут ближе. Живя в большом городе, контакт масок порой просто необходим, так как мы встречаемся со многими людьми и нет необходимости со всеми общаться; иногда полезно «отгородиться» маской, чтобы не задевать друг друга без надобности. По-другому ведут себя люди в деревне, где все друг друга знают, поэтому скрывать что-то или вводить в заблуждение бесполезно.

***2) Духовное, межличностное общение***

возможно между друзьями или людьми, хорошо знающими друг друга, близкими людьми. В этом общении можно затронуть любую тему и не обязательно прибегать к помощи слов, друг поймет вас и по выражению лица, движениям, интонации. Почти любая предлагаемая тема будет встречена с интересом и пониманием, ведь у вас много

общего, вы интересуетесь жизнью друг друга. Такое общение очень приятно и возможно тогда, когда каждый участник общения хорошо знает убеждения,

отношения, личностные особенности собеседника, может предвидеть его реакции.

***3) Деловое общение,*** когда учитываются те особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника, которые влияют на дело, которым вы заняты. В данном случае интересы дела важнее, чем возможные личностные расхождения.

Деловое общение – это общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела и создающее условия для сотрудничества людей, чтобы осуществить значимые для них цели. Деловое общение способствует установлению и развитию отношений сотрудничества между коллегами по работе, конкурентами, клиентами, партнерами и т.п.

Поэтому основной его задачей является продуктивное сотрудничество.

О человеке, который учится или работает рядом с вами, вы можете знать

достаточно много: в каком настроении он приходит в школу, какой предмет ему нравится, насколько хорошо он его знает, волнуется ли на контрольной. Но вы можете совершенно не подозревать, какие у него интересы вне школы, с какой компанией он общается, какую профессию хочет выбрать, о чем мечтает.

Зачастую коллеги по работе и не подозревают, что их всегда строгий шеф обожает на выходных возиться с цветами в саду, а ваша неприметная соседка по кабинету на днях победила на конкурсе дизайнеров веб-сайтов. Несомненно, деловые качества нашего партнера по делу важны в первую очередь, но не стоит считать, что человек только из них и состоит; иногда полезно узнать его в нерабочей обстановке и, может, у вас найдутся общие интересы.

***4) Примитивное общение****,* когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект: если нужен, то активно вступают в контакт, если мешает — оттолкнут, могут последовать агрессивные грубые реплики. Если получили от собеседника желаемое, то теряют дальнейший интерес к нему и не скрывают этого. Это элементарное использование другого. Как в мультике про Масяню, когда она строила глазки проходящим молодым людям и сладким голосом говорила:

«Молодой человек, не угостите девушку мороженым, а?», добившись своего,

грубо обрывала: «А теперь проваливай!». Ценя свои отношения с людьми, вы

редко будете прибегать к таким уловкам, иначе с вами будут поступать так же.

***5) Манипулятивное общение****,* направленное на извлечение выгоды от собеседника, причем используются разные приемы (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза»,

обман, демонстрация доброты и т. п.), в зависимости от особенностей личности собеседника. Все эти приемы нечестные, так как имеют целью заставить вас что-то сделать. Манипулятивное общение глубже и изощреннее, чем примитивное; часто манипулятор очень хорошо знает особенности личности собеседника, хорошо его понимает, проявляя при этом чудеса проницательности и ума. Плохо лишь одно — он вас использует в своих целях, игнорируя ваши собственные желания и стремления.

Важно научиться распознавать, когда вами манипулируют, и противостоять этому.

***6) Формально-ролевое общение*** имеет место, когда содержание, форма и средства общения четко определены и известны обеим сторонам и определяются социальными ролями общающихся. При этом никого не интересует личность собеседника.

Придя в магазин, вы говорите продавщице те же слова, что и тысячи других

покупателей, а она отвечает вам как все другие продавцы; есть определенная

схема взаимодействия. Вас совершенно может не интересовать, какой она человек и как живет, а ее не интересует ваша жизнь — ее интересует, что вы хотите купить. Если же вас заинтересовало что-то в ее облике, вам захотелось узнать, почему она такая радостная или грустная сегодня, то вы выходите на другой, личностный, уровень контакта. Все мы являемся носителями множества ролей: примерный ученик, строгий учитель, добрая мама, требовательный папа, грубый хулиган, модная девчонка и т. п.

***7)*** Суть ***светского общения*** в его беспредметности:

люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях, этакая легкая болтовня ни о чем. Это общение закрытое (неискреннее), так как на самом деле истинное мнение людей по тому или иному вопросу никого не интересует, оно не имеет никакого значения и не определяет характера коммуникаций. И если вы попытаетесь выяснить это мнение у других, то вас не поймут и вежливо«удалят из общества», чтобы вы не портили приятное и беззаботное расположение духа другим. Подобное общение обычно на приемах, презентациях, на отдыхе, если вы решили просто приятно провести время, а не решать дела, при легких знакомствах. В светском общении существуют неписаные правила поведения:

— вежливость, такт («соблюдай интересы другого», «не лезь в душу»);

— одобрение, согласие («не порицай другого», «избегай возражений»);

— симпатия («будь доброжелателен, приветлив, улыбайся»).

Итак, существуют различные стили и виды общения, призванные сделать его эффективным в различных ситуациях взаимодействия людей.

**Группа 9** (Документационное обеспечение ДО ) + практика

Выполнить упражнения из учебника Н.М. Пожникова « Практикум по предмету : Документы, корреспонденция и делопроизводство «

Номера:47, 48, 85, 86, 100, 101, 107, 108. Высылать на почту. Номера заданий писать.

**Задание на 02.02. – 05.02.**

**Преподаватель Ерохина Ирина Александровна**

[**ira.erokhina2011@yandex.ru**](mailto:ira.erokhina2011@yandex.ru)

**Основы редактирования документов**

**Задание 1.** Оформите соответствующий распорядительный документ

* 1. Включите компьютер
  2. Составьте соответствующий распорядительный документ, опираясь на предложенную ситуацию:

а) Директор ООО «Ижторг» издал …об утверждении и введении в действие Положения о персонале организации с 1 февраля 201\_\_г., а так же поручает руководителям структурных подразделений привести в соответствие должностные инструкции работников соответствующих подразделений с действующим законодательством и локальными актами организации до 10 февраля 201\_\_г. Контроль за исполнение указаний руководителя возложить на руководителя отдела кадров.

Сохраните созданный документ с именем «Распорядительный документ» в Вашей папке (имя: номер группы, фамилия студента).

б) Совет директоров ОАО «Праздник» издал … об объединении организаций «Сегодня» и «Каждый день» в срок до 1 ноября 201\_\_г. контроль за исполнением … был возложен на Генерального директора ЗАО «Сегодня» К.М. Михайлова. Сохраните созданный документ с именем «Распорядительный документ 2» в Вашей папке (имя: номер группы, фамилия студента).

**Задание № 2**

Сделать выписку из приказа № 112, пункты 2 и 3 (приказ прилагается – приложение 1). Сохраните созданный документ с именем «Выписка»  в Вашей папке (имя: номер группы, фамилия студента).

**Задание № 3**

Изучите приказ (Приложение 2). Найдите ошибки в составлении приказа и оформите правильный приказ. Сохраните созданный документ с именем «Приказ» в Вашей папке (имя: номер группы, фамилия студента).

**Задание № 4**

Дайте письменные ответы на вопросы:

1. Каким способом можно изготовить копию документа?
2. Чем отличается копия документа и выписка из документа?
3. В каких случаях создается дубликат документа?
4. Обоснуйте в каких управленческих ситуациях целесообразно издание соответствующего распорядительного документа: а) приказ, б) распоряжение, в) указание.

**Критерии оценки практической работы:**

***«зачтено*»:** задания выполнены в полном объеме, без ошибок или с незначительными ошибками.

***«незачтено»***: критерии оценки «зачтено» не выполнены

Приложение 1

**Общество с ограниченной ответственностью**

**«М И Р»**

**(ООО «Мир»)**

**ПРИКАЗ**

г. Ижевск

19 августа 201\_\_г. № 112

Об обеспечении контроля

за использованием бланков

строгой отчетности

В целях повышения исполнительской дисциплины сотрудников фирмы, отвечающих за прием, учет и отпуск товарно-материальных ценностей,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Секретарю дирекции А.О. Алябьевой:
   1. - изъять у подотчетных лиц все подписанные бланки счет-фактуры и накладные;
      1. - присвоить каждому экземпляру бланков порядковый номер и вести учет выдачи бланков в журнале;
   2. - хранить бланки счет-фактур и накладных в сейфе;
   3. - ввести в действие с 22 августа 201\_\_г. журнал учета выдачи накладных и счет-фактур;
   4. - выдавать бланки работникам фирмы, ответственным за выписку накладных и счет-фактур и их хранение в течение одного года.
2. Сотрудникам фирмы ответственным за выписку накладных и счет-фактур:
   1. - использовать бланки в порядке возрастания номеров;
   2. - в конце рабочего дня сдавать неиспользованные бланки секретарю дирекции А.О. Алябьевой под расписку.
3. Контроль за исполнением приказа возложить на зам. исполнительного директора

О.И. Школьникова

Директор Е.Н. Кононов

Приложение 2

**ГРУППА КОМПАНИЙ «Е-ЭС»**

**ПРИКАЗ № 76**

г. Москва 10.10.17

По результатам голосования руководителей служб и отделов ООО «Группа компаний «Е-ЭС»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. С 10 октября 2017 г. ввести в действие Этический кодекс ООО «Группа компаний «Е-ЭС».
2. С 10 октября 2017 г. ввести в действие Положение о персонале ООО «Группа компаний «Е-ЭС».
3. С 10 октября 2017 г. ввести в действие Порядок формирования компенсационного пакета ООО «Группа компаний «Е-ЭС».

Генеральный директор

ООО «Группа компаний «Е-ЭС» Приходцев О.И.

**Техника машинописи**

**Тема урока «Совершенствование техники и скорости письма»**

**Задание:** Работа на тренажере «Stamina» в течение 45 минут. Уровень – предложения. Результат отправить на мою почту.

**НПО архивного дела**

**Задание:** заполнить документы. **Приказ о приеме:** *ООО «МИР», сотрудник - Иванов Иван Иванович, отдел кадров - секрктарь, на постоянную работу, дата, номер, оклад, ФИО директора – придумать самостоятельно!*

Унифицированная форма № Т-1  
Утверждена Постановлением Госкомстата России  
от 05.01.2004 № 1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | | Код |
|  | Форма по ОКУД | | 0301001 |
|  | | по ОКПО |  |

(наименование организации)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Номер документа | Дата составления |
| **ПРИКАЗ** |  |  |

**(распоряжение)**

**о приеме работника на работу**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Дата |
| **Принять на работу** | с |  |
|  | по |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Табельный номер |
|  |  |

(фамилия, имя, отчество)

|  |  |
| --- | --- |
| в |  |
|  | (структурное подразделение) |
|  | |
| (должность (специальность, профессия), разряд, класс (категория) квалификации) | |
|  | |
|  | |
| (условия приема на работу, характер работы) | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| с тарифной ставкой (окладом) |  | руб. |  | коп. |
|  | (цифрами) |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| надбавкой |  | руб. |  | коп. |
|  | (цифрами) |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| с испытанием на срок |  | месяца(ев) |

Основание:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Трудовой договор от “ |  | ” |  | 20 |  | г. № |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Руководитель организации** |  |  |  |  |  |
|  | (должность) |  | (личная подпись) |  | (расшифровка подписи) |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **С приказом (распоряжением) работник ознакомлен** |  | “ |  | ” |  | 20 |  | г. |
|  | (личная подпись) |  |  |  |  |  |  |  |

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Приказ о переводе**: *ООО «МИР», сотрудник - Иванов Иван Иванович, из отдела кадров, на работу в бухгалтерию - статистом, дата, номер, оклад, ФИО директора – придумать самостоятельно.*

Унифицированная форма № Т-5  
Утверждена Постановлением Госкомстата России  
от 05.01.2004 № 1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | | Код |
|  | Форма по ОКУД | | 0301004 |
|  | | по ОКПО |  |

(наименование организации)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Номер документа | Дата составления |
| **ПРИКАЗ** |  |  |

**(распоряжение)  
о переводе работника на другую работу**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Дата |
| **Перевести на другую работу** | с |  |
|  | по |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Табельный номер |
|  |  |

(фамилия, имя, отчество)

(вид перевода (постоянно, временно))

|  |  |
| --- | --- |
| Прежнее место работы |  |
| (структурное подразделение) |
|  |
| (должность (специальность, профессия), разряд, класс (категория) квалификации) |

(причина перевода)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Новое место  работы |  | | | | |
| (структурное подразделение) | | | | |
|  | | | | |
| (должность (специальность, профессия), разряд, класс (категория) квалификации) | | | | |
|  | | | | |
| тарифная ставка (оклад) |  | руб. |  | коп. |
|  |  | (цифрами) |  |  |  |
|  | надбавка |  | руб. |  | коп. |
|  |  | (цифрами) |  |  |  |

**Основание:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| изменение к трудовому договору от “ |  | ” |  | 20 |  | г. № |  | ; или |

другой документ

(документ (заявление, медицинское заключение и пр.))

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Руководитель организации** |  |  |  |  |  |
|  | (должность) |  | (личная подпись) |  | (расшифровка подписи) |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **С приказом (распоряжением) работник ознакомлен** |  | “ |  | ” |  | 20 |  | г. |
|  | (личная подпись) |  |  |  |  |  |  |  |

**Обеспечение сохранности документов**

**Задание:** прочитать лекцию, выполнить задание.

**Регистрируемые и нерегистрируемые документы**

Регистрации подлежат все документы, требующие учета, исполнения и использования в справочных целях такие как (распорядительные, отчетные, учетно-статистические, бухгалтерские, финансовые и др.), как создаваемые и используемые внутри организации, так и направляемые в другие организации: поступающие из вышестоящих, подведомственных и других организаций и частных лиц (обращения граждан).

Регистрируются все документы независимо от способа их изготовления – как традиционные машинописные (рукописные) документы, так и создаваемые с помощью новейших информационных технологий.

Существует также категория нерегистрируемых документов. Делопроизводственная служба должна самостоятельно составить перечень таких документов и приложить его к инструкции по делопроизводству.

Составляя перечень нерегистрируемых документов, нужно знать, что некоторые из них вообще не регистрируются (это, как правило, поздравительные письма, приглашения, рекламная продукция и т.д.). Однако часть входящих документов регистрируют не в службе ДОУ, а в структурных подразделениях, куда они передаются для исполнения. Например, расчетно-денежная и бухгалтерская документация регистрируется в бухгалтерии, плановая – в плановом отделе и т.д.

Иными словами, в перечень нерегистрируемых документов включают те, которые не регистрирует служба ДОУ или секретарь. Хотя в практике работы ряда организаций регистрируют и те документы, которые передают в бухгалтерию, плановый отдел, отдел снабжения и т.д. Этот факт необходимо зафиксировать в инструкции по делопроизводству. Такая регистрация позволяет создать службе ДОУ единый банк данных о документах организации, но в этом случае увеличивается нагрузка на работников службы ДОУ.

**Задание:**

1. Рассмотрите документы из Приложения 1. Зарегистрируйте из этого приложения документы, которые подлежат регистрации, дополнив всеми необходимыми реквизитами, начертив таблицу для регистрации. Для входящих и исходящих документов будут разные таблицы (см.учебник Ленкевич «Делопроизводство»)

Назовите документы, которые вы не регистрировали и почему?

1. Составьте письмо-поздравление (см. Приложение 2).

Приложение1

2.1.

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ                               Генеральному директору

«ЗЮКЛИ»                                                                    ОАО «Гудок»

(ООО «Зюкли»)                                                                В.Д. Уклейких

ул. Правая, 39, г. Владимир, 000000

Телефон: (0000)99-00-52; Телефакс: (0000) 99-00-52;

E-mail: yum@delo-ved.ru

ОКПО …, ОГРН …,

ИНН/КПП …

26.06.2014                     № 04-18/658

О сотрудничестве в реконструкции  
торгового центра «Паллада»

Уважаемый Вадим Денисович!

Благодарим коллектив ОАО «Гудок» за участие в реализации проекта по реконструкции торгового центра «Паллада». Было очень приятно ощущать со стороны работников Вашей компании оперативность и технически грамотное отношение к работе в течение всего периода нашего сотрудничества.

Хочется особенно отметить вклад менеджера Гореликова Ивана Павловича. Его профессионализм и глубокое знание дела позволили сократить сроки проведения работ и значительно уменьшить затраты.

Мы надеемся на дальнейшее успешное развитие наших деловых отношений. Желаем Вам и Вашей компании новых достижений и финансового благополучия!

Генеральный директор                                                                                К.Ф. Спорочкин

2.2. Организационный комитет Второго Всероссийского социологического конгресса «Российское общество и социология в XXI веке: социальные вызовы и альтернативы»

Адрес: 119992, ГСП-2, Москва, Официальный сайт: Воробьевы горы, МГУ http://congress.socio.msu/ru Социологический факультет Электронная почта: congress@socio.msu/ru Оргкомитет конгресса Тел./факс: (095) 939-46-98, (095) 939-59-60

**Приглашение**

Уважаемая Иванова Кира Алексеевна!

*Оргкомитет Второго Всероссийского социологического конгресса «Российское общество и социология в XXI веке: социальные вызовы и альтернативы» приглашает Вас принять участие в работе конгресса, который состоится 30 сентября-2 октября 2003 г. в Московском государственном университете.*

*В рамках Конгресса будут функционировать более 30 секций, а также ряд круглых столов и выставок.Заезд и регистрация участников состоится 28-30 сентября 2003 г. с 8:00 до 22:00 на социологическом факультете МГУ по адресу: Москва, Воробьевы горы, III учебный корпус, аудитория 101.*

*Проезд до университета:........................................................................... Командировочные расходы и оплата проезда — за счет участников. Просим Вас предварительно заказать обратные билеты.*

Будем искренне рады Вашему участию!

Оргкомитет конгресса

2.3. Директору ООО «Стройка»

Денисову В.В.

от Клюева М.М.

г. Волгоград, ул. Ленина, д. 1

ЖАЛОБА

01 сентября 2014 года, около 15 часов 00 минут, в забор моего дома, расположенного по адресу: город Волгоград, ул. Ленина, д. 1, на автомобиле «Рено» с государственным номером «А123БВ» въехал Алексеев Сергей Николаевич. Исходя из документов, представленных мне Алексеевым С.Н., данный автомобиль принадлежит вашей компании, гр. Алексеев является ее работником, и в момент наезда он находился при исполнении своих трудовых обязанностей.

Вызванные на место дорожно-транспортного происшествия сотрудники ГИБДД составили протокол (копию которого прилагаю). Данный протокол и претензия с требованием о возмещении причиненного мне ущерба в размере 10 тысяч рублей были направлены мной в ваш адрес 05 сентября 2014 года, что подтверждается квитанцией об отправке и уведомлением о вручении почтового отправления от 10 сентября 2014 года (их копии также прилагаю).

На сегодняшний день мною от вас не было получено никаких документов, причиненный мне ущерб компенсирован не был.

В связи с вышеизложенным прошу вас компенсировать причиненный ущерб в кратчайшие сроки. В противном случае я буду вынужден обратиться в суд с исковым заявлением для принудительного взыскания указанной суммы.

01 октября 2014 года

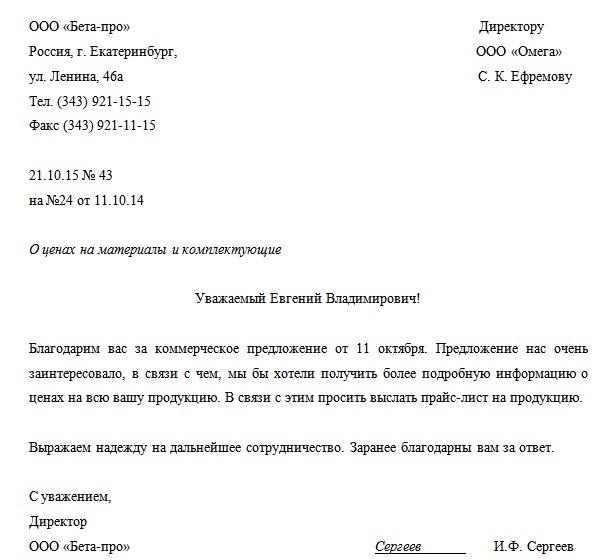
С уважением, Клюев М.М.

2.4. Учебный центр «Папка» приглашает Вас принять участие в семинаре по теме «Перспективы налогового администрирования крупнейших налогоплательщиков».

Семинар будет проводиться 08.02.2014 в 11-00 в здании ГОУ «Калининградская академия государственной службы» по адресу: г. Калининград, ул. Гагарина, 127. Программа семинара прилагается. Регистрация участников будет проводиться с 10-00.

Просим предварительно подтвердить Ваше согласие об участии в течение пяти дней. По всем вопросам обращайтесь в наш офис или по телефону 246-54-22.

Приложение: на 2 л. в 1 экз.



**Деловая культура**

**Задание:** Создать презентацию на тему: «Деловое общение» (5-10 слайдов). Использовать можно данный материал.

**Деловое общение — правила и принципы**



Деловое общение включает разные категории коммуникаций, которые подчиняются разным правилам и требованиям. Оно живет не только в бизнес-среде: это может быть как общение между директором и подчиненным, так и просто между незнакомыми людьми.

Чтобы переговоры и коммуникация в целом была успешной, нужно контролировать свои эмоции и считывать все чувства оппонента. Есть ряд приемов, которые позволяют установить контакт и сделать беседу результативной. Далее в этой статье мы их рассмотрим, а пока рассмотрим подробнее, что такое деловое общение.

**Определение делового общения**

Деловое общение — это коммуникация между людьми в разных сферах жизни. Такое общение строго регламентируется и базируется на множестве правил, что позволяет обеим сторонам достигать своих целей. Стиль официальной беседы зависит от сферы бизнеса.

Деловое общение подразумевает официальность и преследует определенные цели, одна из которых — получить ответы на вопросы. Оно должно быть максимально эффективным. А для этого важно усвоить ряд разных правил. К слову, правила и требования являются отличием делового общения от обычного разговора.

**Этика делового общения**

Этика делового общения появилась на стыке нескольких наук, в числе которых психология и этика. Она важна в межличностной коммуникации.

Каждая сторона делового общения должна уметь излагать свои мысли и критически мыслить. Кроме того, у них должен быть еще ряд навыков: умение слушать, направлять ход беседы, способность расположить своего партнера.

Этика делового общения — это фундамент любой деятельности. Ее необходимо обучать сотрудников в начале их карьеры, когда они только начали постигать азы. Умение правильно доносить мысли и направлять собеседника сделают их работу продуктивнее, вне зависимости от сферы, в которой они задействованы.

**Главные принципы делового общения**

1. Официальность и вежливость. Нужно четко придерживаться делового стиля. Это, пожалуй, основа делового общения.
2. Межличностность. Человек — главный субъект общения, который имеет свое мнение по любому из вопросов. Важно считаться с чужой точкой зрения и строить диалог обособленно, не затрагивая его.
3. Многоплановость. Одна и та же информация может быть подана по-разному. От этого зависит результат. Манера речи и тон не менее важны, чем суть сообщения. Важно пользоваться всеми инструментами и строить общение с использованием каждого из них.
4. Целеполагание. Важно понимать, какую цель вы преследуете, затевая диалог. Помимо главной цели может быть несколько второстепенных, которые могут подразумеваться сами собой, без озвучивания.
5. Неприрывный контакт. Даже если диалог завершен, но оппоненты пока не разошлись, коммуникация продолжается. Только имеет она невербальный характер. Даже молчание имеет смысл, не говоря уже о жестах и мимике. важно обращать на это свое внимание.

**Формы делового общения**

Любое общение может протекать в трех видах:

* вербальное — словестное;
* невербальное — мимика и жесты;
* дистанционное — построенное с помощью гаджетов.

Можно различить следующие формы делового общения:

1. Беседа — помогает добиваться определенных бизнес-целей. Встречается чаще других форм. Может проходить как очно, так и по телефону. Начинается с приветствия и представления, после этого сразу можно переходить к сути диалога.
2. Переговоры — их отличие в том, что стороны хотят прийти к совместному выводу, который поможет в решении общих задач.
3. Совещание — в ходе него учитывается мнение всех сотрудников. Это один из управленческих приемов, который позволяет включить в работу всю команду.
4. Дискуссия — в ходе нее происходит обмен мнениями о протекающих процессах. Проходит в соответствии со строгим регламентом.
5. Пресс-конференция — мероприятие, проходящее с участием высокопоставленных лиц и представителей СМИ. Организуется для обсуждения важных вопросов, о которых должна узнать широкая общественность.
6. Публичное выступление. Это монолог перед аудиторий с целью воздействия на присутствующих. Может организовываться с целью навязывания мнения, воодушевления, мотивации и т.д.
7. Деловая переписка — коммуникация с помощью официальных писем. Они составляются по особым правилам и призваны решить конкретные задачи. Деловая переписка используется для коммуникации с вышестоящими организациями и лицами.
8. Презентации и торги — в публичной форме их тоже можно причислить к формам деловых коммуникаций.

**Стили делового общения**

Чтобы успешно заниматься бизнесом, нужно отлично владеть искусством деловой коммуникации, уметь жонглировать словом и доносить свои взгляды так, чтобы их разделяли оппоненты. Это требование возникло не так давно, но уже успело закрепиться в бизнес-кругах. Официальный стиль должен присутствовать в письменной и устной коммуникации. Иногда его можно разбавлять более неформальными моментами, но не переходить границы. Это позволяет успешно руководить компанией, развивать бизнес и строить карьеру.

Выделяют три вида делового общения:

* законодательный;
* дипломатический;
* административно-канцелярский.

У всех этих видов есть особенности, и они требуют применения в определенной ситуации. Для них свойственны точные речевые конструкции, факты, безэмоциональность. Деловое общение — уже давно не только про работу, теперь оно используется и в ежедневной коммуникации формальной направленности.

Три стиля делового общения:

1. Манипулятивный: это диалог, в котором один собеседник хочет повлиять на другого и добиться своей цели.
2. Гуманистический: подразумевает поддержку в коллективе и направление сил на достижение общих целей. Человек здесь выступает не как набор определенных качеств, а как целостная личность с особенностями. Этот стиль для переговоров не подходит, это больше внутрикомандная история.
3. Ритуальный: это традиции общения человека с вышестоящими персонами. Используется для поднятия авторитета. Большое значение здесь играет положение оппонента в обществе.

**Этапы делового общения**

Да, общение состоит из нескольких этапов. Это не обычный разговор, поэтому здесь нужно продумывать все мелочи.

1. Контакт. С него начинается любой диалог и его успех зависит от первого впечатления. В случае же, если контакт не был установлен, диалог не принесет результатов. Многое зависит от внешнего вида и настроя — это первое, что бросается в глаза. Важно расположить к себе собеседника и тогда уже решать конкретные задачи.
2. Оценка и ориентация в ситуации. По ходу построения беседы нужно корректировать стратегию и пытаться подогреть интерес к беседе. Нужно погрузить его в правильную атмосферу и увлечь решением задачи.
3. Обсуждение проблемы. Диалог строится на соотношении точек зрения оппонентов. Не забывайте, чем больше они различаются, тем больший психологический блок будет сильнее. Чтобы избежать этого, делайте акцент на схожести в определенных взглядах, отодвигая на второй план все расхождения.
4. Прекращение контакта. На данном этапе важно запомниться собеседнику с положительной стороны. Будьте приветливым до самого конца.

**5 правил делового общения**

1. Главная цель — достижение согласия. Нужно уметь приходить к компромиссу, слушать и слышать то, что говорит оппонент и не спорить с его точкой зрения. Помочь себе в достижении этой цели можно с помощью внимательного взгляда и мимики.
2. Деловая речь. Подача информации должна быть официальной, но не безэмоциональной. Нужно найти баланс между монотонностью и торопливостью. Говорите четко, стройте диалог красиво и правильно.
3. Целеполагание. Оно должно проходить невидимой нитью через весь монолог. Продумайте речь заранее, составьте план и следуйте ему.
4. Правильная постановка вопросов. Помните, ответ на вопрос зависит от того, как вы его зададите. Различайте закрытые и открытые вопросы, делайте выбор в пользу одного из них по ситуации.
5. Говорите короткими и простыми предложениями. Такие фразы лучше воспринимаются и затрачивают меньше энергии собеседника на их понимание.

Чтобы научиться правильному построению беседы, нужно проводить большую работу над собой. Уже после нескольких бесед вы сможете правильно  строить речь и достигать первых результатов в проведении переговоров.