

Лекция 3. Сущность и специфика деловых коммуникаций



Деловые коммуникации

Общение в профессиональной сфере для установления и развития контактов в определенной деятельности для решения конкретных задач.

Цели и задачи делового общения

1. **Эффективный** обмен информацией;
2. Установления **продуктивного долгосрочного сотрудничества** для решения задач;
3. Налаживание деловых отношений;
4. Заключение сделок (подписание контрактов и договоров).

Предмет общения - совместная деятельность.

Барьеры:

- Мотивационный (разные мотивы собеседников).



Про цель и задачи

Переговоры:

+ Цель - распределить полномочия, получить прибыль и др.

+ Задачи - действия, которые приведут к достижению цели.

Сначала идет постановка цели, далее формируется список задач.

Цели:

+ Текущие;

+ Глобальные.

Особенности деловых коммуникаций:

1. Формальный ролевой характер:

Общение на основе **формальных отношений** с четким распределением ролей.

То есть, при смене определенных функций **беспрекословно** меняется роль:

- Понимание **важности** собственных и чужих **ролей, прав и обязанностей**;
- Принятие своей роли **без возражений**.

2. Не преследуется цель **глубоко изучать** личность собеседника:

Можно, конечно, и даже полезно будет, но это слишком энергозатратное предприятие ;)

Чем ближе станете к собеседнику, тем труднее и хуже вести деловое взаимодействие (переход на личности, перекладывание ответственности и др.)

3. Иерархичный характер:

Субординация определяет постулаты формального общения:

- Взаимоотношения между начальниками и подчиненными;
- Закрепленные права и обязанности каждого.

4. **Деловой этикет** определяет отношения собеседников в ходе переговоров:



Этикет

Правила поведения, учтивости и вежливости, принятые в определенном обществе.

5. Вынужденное общение

Звучит грустно, но мы редко выбираем собеседников в ходе деловых коммуникаций.



Зачем мы все это пишем вообще? (Мнение преподавателя)

Чтобы знать, как поступить в той или иной ситуации, ведь знание этой информации (читай, бреда) дает преимущество над собеседником, который не знаком с основами деловых коммуникаций.

Классификация (виды) деловых коммуникаций:

1. По видам связей:

- Внешний (между организациями);
- Внутренний (внутри одной организации).

2. По направленности:

- Вертикальные (между людьми разных должностей):
 - Нисходящие (от руководителя к подчиненным);
 - Восходящие (от подчиненного к руководителю).
- Горизонтальные (между работниками одной должности).

3. По способам возникновения:

- Формальные (язык документов);
- Неформальные (обмен информацией).