

## РЕФЕРАТ

На тему: «Деловое общение»

## Оглавление

Введение .....	3
1. Понятие, виды, формы делового общения .....	5
2. Понятие управленческого делового общения и принципы мотивации исполнителей .....	9
3. Значение, функции и эффективность управленческого делового общения ..	12
Заключение .....	17
Список использованной литературы .....	19

## Введение

На современном этапе развития общества вся жизнь человека превращается в непрерывный процесс общения, посредством которого происходит преобразование внутреннего мира личности, осуществляется познание других людей и формирование отношения к ним.

Человеческое общение - многогранный процесс, изучаемый философией, социологией, общей и социальной психологией, лингвистикой и другими науками.

С точки зрения этики, общение - это одна из форм человеческого взаимодействия, благодаря которой, говоря словами К. Маркса, «индивиды как физически, так и духовно творят друг друга...». В процессе общения люди не только формируют свои представления о мире, но и вырабатывают взаимопонимание, совместные решения.

В социально-психологическом плане общение - это одновременно и обмен действиями, поступками, мыслями, чувствами, переживаниями, это и обращение индивида к самому себе, к собственной душе, совести, мечтам. Это процесс воспитания и самовоспитания, форма творчества, помогающая выявлять и развивать лучшие стороны личности.

Роль управления как вида общественной деятельности обусловило широкое использование достижений многих наук, среди которых значительное место занимают «поведенческие науки». К ним относят эргономику, промышленную психологию, социологию управления и другие. Имеется немало различных рекомендаций, касающихся «человеческих отношений», «этических кодексов» для управляющих, интересно написанных книг по этике служебного и внеслужебного общения. В основном это отработанный идейно-психологический инструментарий управленческого воздействия на сознание подчиненных. Менеджеры относятся к нему уважительно, неоднократно на практике убеждаясь в эффективности его применения для решения

экономических и социальных проблем предпринимательской деятельности, обеспечения успеха в бизнесе.

Эффективность делового общения, прежде всего, определяется деятельностью индивидов. Эта деятельность имеет общественно значимый эквивалент, который, в конечном счете, может измеряться, в том числе и таким ценностным показателем, как деньги. В управлении все элементы общения важны: и «отношения», и «отражение», но главное - безусловно «деятельность».

## 1. Понятие, виды, формы делового общения

Любое общее дело предполагает общение и взаимодействие участников как необходимое средство обеспечения его эффективности. В психологии общение определяется как взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене между ними информацией познавательного или эмоционально-оценочного характера.

Деловое общение является одним из самых важных для руководителя. Его целью является организация связей, посредством которых сотрудники будут взаимодействовать внутри организации, а также оно направлено на деятельность вне фирмы. Эта деятельность может носить научно-производственный характер, преследовать коммерческие цели и т.д. Деловое общение включает в себя передачу и прием важной информации, восприятие ее всеми сторонами. Главная особенность делового общения заключается в значимости партнера в общении. Здесь это личность, деловой субъект. Очень важным является взаимопонимание людей, поскольку оно обеспечивает эффективный результат взаимодействия, что и определяет эффективность сотрудничества.

Еще прагматичный Дж. Рокфеллер, прекрасно понимая значение общения для деловой деятельности, отмечал, что «умение общаться с людьми - такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар в этом мире!».

Таким образом, деловое общение является одним из важнейших аспектов и вопросов в деятельности любого руководителя.

Деловое общение - это процесс речевой взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели.

Деловое общение можно условно разделить на прямое (непосредственный речевой контакт) и косвенное (когда между партнерами существует пространственно-временная дистанция).

Прямое деловое общение обладает большей, чем косвенное, результативностью, силой эмоционального воздействия и внушения. В нем непосредственно действуют социально-психологические механизмы.

В целом деловое общение отличается от обыденного (неформального) тем, что в его процессе ставятся цель и конкретные задачи, которые требуют своего решения. В деловом общении мы не можем прекратить взаимодействие с партнером. В обычном дружеском общении чаще всего не ставятся конкретные задачи, не преследуются определенные цели. Такое общение можно прекратить (по желанию участников) в любой момент.

Специфической особенностью делового общения является регламентированность, т. е. подчинение установленным ограничениям. Известны «писанные и неписанные» нормы поведения в той или иной ситуации официального контакта. Принятый порядок и формы обхождения на службе называется деловым этикетом. Его основная функция – формирование правил, способствующих пониманию людей.

Общение как взаимодействие предполагает, что люди устанавливают контакт друг с другом, обмениваются определенной информацией, для того, чтобы строить совместную деятельность и сотрудничество.

Взаимодействие состоит из этапов:

1. установка контакта знакомства, предполагает восприятие другого человека;
2. представление себя другому;
3. ориентировка в ситуации общения, осмысление происходящего;
4. обсуждение интересующей проблемы;
5. решение проблемы;
6. завершение контакта (выход из него).

Деловое общение реализуется в различных формах:

- Деловой разговор - контакт людей в устной форме, касающийся деловой деятельности и ее различных аспектов: производственного, творческого и иных направлений. Он не обязательно должен осуществляться посредством личного общения, могут применяться и технические средства, например телефон, Интернет, видеотехника и др. Деловой разговор обязательно имеет предмет, касающийся определенной ситуации в производственной, управленческой или другой сфере. Как правило, одна из сторон общения запрашивает у другой информацию, интересующую ее по тому или иному вопросу. В свою очередь другая сторона предоставляет ее по мере возможностей. Деловой разговор должен иметь конечную цель. По его итогам производится принятие решений или достигаются соглашения, договоренности. Также предпринимаются заранее обговоренные, согласованные действия.

- Деловая беседа существенно отличается от делового разговора. Она предполагает рассмотрение в течение более длительного периода времени каких-либо проблем, которые определены заранее. Кроме того, деловая беседа возможна только при непосредственном контакте ее участников. Две основные формы деловой беседы: диалог и многостороннее деловое общение. Но они характерны для демократичных руководителей, которые прислушиваются к мнениям и суждениям своих подчиненных. Авторитарный лидер использует в основном форму монолога, так как не считает необходимым выслушивать мнения работников. Такие выступления чаще всего превращаются в отчет или подведение итогов. При этом не предполагается участие в такой «беседе» остальных сотрудников. Деловая беседа не может обходиться без анализа существующей проблемы или ситуации, в которую попала организация. В ее процессе выясняются мнения сотрудников на этот счет, их взгляд на всю ситуацию. Также происходит выяснение настроений среди партнеров организации или потребителей продукции. После получения всей этой информации руководитель вырабатывает решение, приемлемое в данной ситуации, учитывая интересы и мнения всех сторон, участвующих в деловой

беседе. Организация деловой беседы должна быть проведена на достаточно высоком уровне. Это требует определенной подготовки: выбора места и времени ее проведения, состава ее участников, ограничения по времени, список вопросов, а также стремление достичь желаемого результата, который и является целью. Без этого деловая беседа станет просто разговором нескольких лиц на деловые темы.

- Деловые переговоры - это особая форма совещания. Существует ряд их отличительных признаков.

1. В деловых переговорах принимает участие не менее двух сторон, каждая из которых преследует свои интересы.
2. Согласование по результатам переговоров интересов является главной их целью.
3. После проведения переговоров результат обязательно фиксируется в каком-либо юридическом документе.

В переговорах принимает участие группа, представляющая интересы организации. Возглавляет ее, как правило, руководитель. Здесь очень важны его навыки в общении с людьми, умение вести себя гибко в зависимости от ситуации, от него на деловых переговорах будет зависеть результат, который непременно скажется на всей организации.

- Деловое совещание - способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов. Носит официальный характер. Оно может принимать различные формы: личная встреча, селекторное совещание, электронная конференция и т.д. Главная цель делового совещания - выработка и подготовка к выполнению решений в сфере управления. К ним относятся решения по поводу разработки планов, организационные вопросы, проблемы изменения структуры фирмы, разработка системы мер стимулирования, способы устранения недоработок и недостатков в ходе выполнения задач, контроль, учет и т.д. Совещание тоже требует немалых усилий по его подготовке. Так же, как и в ходе приготовления к деловой беседе, определяются состав участников, вопросы, время проведения и т.д. Управлять ходом совещания должен

руководитель. Сперва заслушивается и принимается к сведению вся имеющаяся у сторон информация, а затем на ее основе принимается решение. Утверждать принятое по результатам совещания решение может только руководитель и никто более.

- Публичные выступления - передача одним выступающим информации различного уровня широкой аудитории с соблюдением правил и принципов построения речи и использованием ораторских приемов.

По содержанию деловое общение может быть:

- материальное – обмен предметами и продуктами деятельности;
- конъюнктивное – обмен знаниями;
- мотивационное – обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями;
- деятельностное – обмен действиями, операциями, умениями и навыками.

Конечные цели делового общения:

- взаимопонимание;
- деньги;
- дело;
- деятельность;
- результат;
- продуктивное сотрудничество.

## 2. Понятие управленческого делового общения и принципы мотивации исполнителей

Управленческая деятельность направлена на совершенствование отношений, на развитие коллективных форм организации и стимулирования труда. Посредством управления должны разумно сочетаться общественные (государственные), коллективные и личные интересы. Обязательным условием выполнения профессиональных обязанностей руководителя является объективное и доброжелательное отношение к личным взглядам, служебным

ожиданиям-притязаниям, профессиональному мнению подчиненных. Особое место имеет справедливая материальная и моральная оценка личного вклада каждого работника, трудового коллектива в общее дело развития производственной экономики. Руководитель постоянно находится перед моральным выбором, в результате которого его нравственное реноме не должно быть поколеблено ни в глазах людей, ни перед своей совестью.

Управленческое деловое общение - это общение руководителя с подчиненными в процессе их профессиональной деятельности, обусловленное необходимостью своевременного и качественного выполнения стоящих перед ними задач.

Формы управленческого делового общения:

- субординационная – это общение между руководителями и подчиненными, в основу которых положены административно – правовые нормы. Эта форма общения может носить линейный характер;
- служебно-товарищеская – это общение между коллегами, в основу которого положены административно – моральные нормы;
- дружеская – это общение между руководителями, подчиненными, в основе которого лежат морально-психологические нормы взаимодействия.

Руководитель вступает в деловое общение с подчиненными для того, чтобы:

- дать распоряжения, указания, рекомендации, советы;
- получить обратную (контрольную) информацию от подчиненных о выполнении задания;
- дать оценку выполненной работе.

Указанные этапы общения руководителя с подчиненными представляют собой по существу три основные функции делового (управленческого) общения, т.е. выдачу распорядительной информации, получение обратной информации и выдачу оценочной информации.

При этом необходимо отметить, что первая функция - выдача распорядительной информации - не только осуществляется чаще других, но и оказывает наибольшее влияние на эффективность деятельности организации.

Дело в том, что от того, как именно выдано распоряжение, будет зависеть деловое поведение исполнителей по данному вопросу и, следовательно, качество исполнительской деятельности. Чтобы выполнить работу отлично, необходимо искать наиболее эффективные пути решения задачи, включать свой творческий потенциал, проявлять инициативу, а для этого необходимо иметь соответствующее желание и интерес. Поэтому при выдаче распорядительной информации руководитель должен учитывать фактор мотивации, т.е. побудительную причину, а чтобы добиться отличного выполнения работы, необходимо максимально повысить мотивацию у исполнителей.

Достижение указанной цели зависит от соблюдения трех основополагающих принципов.

1. Полное взаимопонимание руководителей и подчиненных. Для этого необходимо выполнение следующих условий:

- единство профессионального языка;
- учет уровня общей культуры, общего интеллектуального развития подчиненных;
- полнота информации;
- логичность изложения;
- сконцентрированность внимания.

Учитывая и выполняя эти условия, руководитель может считать, что подчиненные понимают получаемые распоряжения. Однако это еще не означает, что они для подчиненных желаемы, а, следовательно, будут выполнены на качественном уровне. Необходимо принимать во внимание также дополнительные условия, к которым относятся интонация, стиль, манера, форма, в которой даются распоряжения (грубое, агрессивное, к

примеру, отношение руководителя к подчиненным при выдаче поручений приводит к затруднению понимания и выполнения последних).

2. Принятие распоряжений, проявляющееся в согласии их выполнить. Для этого необходимы следующие условия:

- непротиворечивость позиции руководителя основным взглядам и позициям подчиненных по конкретному вопросу;
- поиск и демонстрация личных интересов подчиненных в выполнении распоряжений;
- текстовая и персонифицированная конкретность информации, касающейся распоряжений.

3. Налаженность взаимоотношений между руководителями и подчиненными. Здесь следует отметить, что при прочих равных условиях люди легче принимают позицию того человека, к которому испытывают эмоционально положительное отношение (симпатию, привязанность, дружбу или любовь) и, наоборот, труднее принимают (а нередко отвергают) позицию того человека, к которому испытывают эмоционально отрицательное отношение (неприязнь, антипатию, ненависть).

Основная цель делового общения - добиться гармонии взаимоотношений с подчиненными. При этом функциональные задачи руководителей в деловом общении с подчиненными можно сформулировать следующим образом:

- дать подчиненным возможность почувствовать их значительность;
- лучше узнать и понять своих подчиненных;
- умело влиять на позицию подчиненных;
- расположить подчиненных к себе, повышать и поддерживать в их глазах свой авторитет.

3. Значение, функции и эффективность управленческого делового общения

Особое значение деловое общение имеет для людей, занятых бизнесом. Во многом от того, насколько они владеют наукой и искусством общения, зависит успех их деятельности.

Предмет изучения общения руководителя с подчиненным является многосторонним и неоднозначным. В процессе взаимодействия субъект и объект управления выполняют сотни различных функций, которые в свою очередь подразделяются на интегральные (охватывающие деятельность организации в целом) и локальные (осуществляющие непосредственно конкретное общение).

На интегральном уровне общение обеспечивает жизнедеятельность организации в целом. Здесь можно выделить следующие функции:

1. Регулятивная функция. В процессе общения осуществляется непосредственное или опосредованное воздействие на объект управления. Эта функция позволяет организовывать совместные действия, планировать, согласовывать, координировать и оптимизировать взаимодействие различных объектов управления. От осуществления именно этой функции зависит эффект управленческого общения.
2. Функция социального контроля. Способы решения задач, стоящих перед организацией, принципы и формы работы имеют выраженный нормативный характер. Их регламентация в распоряжениях, указаниях, в групповых и социальных нормах обеспечивает целостность и организованность учреждения, согласованность совместных действий исполнителей. Поддержание необходимой согласованности и организованности осуществляется благодаря функции социального контроля.
3. Функция социализации. Эта функция является одной из важных в работе руководителя. Включаясь в совместную деятельность и общение, молодые сотрудники не только осваивают коммуникативные умения и навыки, но и учатся быстро ориентироваться в собеседнике, ситуации общения и взаимодействия, слушать и говорить, что также очень важно как в плане межличностной адаптации, так и для осуществления непосредственной профессио-

нальной деятельности. Важное значение имеет приобретаемое при этом умение действовать в интересах коллектива, доброжелательное, заинтересованное и терпимое отношение к другим сотрудникам.

4. Социально-педагогическая функция. В процессе общения осуществляется обучение, воспитание и развитие личности сотрудника, передается практический опыт. Вследствие систематических контактов в ходе совместной деятельности, участники общения приобретают самые различные знания о себе самих, о партнерах, о способах наиболее рационального решения поставленных перед ними задач. Овладение необходимыми практическими умениями и навыками, возможная компенсация недостающих знаний у отдельных сотрудников также обеспечивается социально-педагогической функцией.

На локальном уровне рассматриваются функции, реализуемые в процессе конкретного взаимодействия и обеспечивающие достижение определенных целей в акте общения.

1. Контактная. Ее цель - установление контакта как состояния обоюдной готовности руководителя и подчиненного к приему и передаче сообщения и поддержания взаимосвязи в форме взаимной ориентированности.

2. Информационная. Ее цель - обмен сообщениями, т.е. прием и передача каких-либо сведений в ответ на запрос. В управлении - это, прежде всего доведение исполнителю управленческого решения (приказы, поручения, задания), получение информации о ходе и результатах исполнения этого решения, а также обмен мнениями, замыслами и т.д.

3. Побудительная. Это осуществление стимуляции активности объекта управления, направление его на выполнение тех или иных действий.

4. Координационная. Цель данной функции - взаимное ориентирование и согласование действий различных исполнителей при организации их совместной деятельности.

5. Функция понимания, т.е. не только адекватное восприятие и понимание смысла сообщения, но и понимание партнерами друг друга (их намерений, установок, переживаний, состояний и т.д.).
6. Амотивная функция, цель которой возбуждение в партнере нужных эмоциональных переживаний («обмен эмоциями»), а также изменение с их помощью собственных переживаний и состояний.
7. Функция установления отношений, которая преследует цель осознания и фиксирования своего места в системе ролевых, статусных, деловых, межличностных и прочих связей организации, в которой предстоит действовать сотруднику.
8. Функция оказания влияния, цель которой - изменение состояния людей, их поведения, намерений, установок, а также мнений, решений, представлений, потребностей, действий, активности и т.д.

Знание интегральных функций общения в управленческой деятельности дает возможность выявить причины отклонений и нарушений этого процесса, несовершенство структуры управления. Ориентация в локальных функциях, выполняемых общением в ситуациях непосредственного взаимодействия руководителя и подчиненного, помогает выявить причины возникающих трудностей при реализации конкретной задачи управленческого общения.

Разработка теоретических основ управленческого общения имеет своей целью повышение его эффективности. Эффективность управленческого общения нельзя рассматривать в отрыве от управленческой деятельности в целом. Коммуникация является условием и элементом управленческой деятельности, поэтому эффективным следует считать такое управленческое общение, которое обеспечивает достижение целей управленческой деятельности посредством оперативной передачи необходимой информации, оптимального психологического воздействия, взаимопонимания между объектом и субъектом управления и их оптимального взаимодействия.

В заключение необходимо отметить, что роль и значение делового общения в управленческой деятельности сложно переоценить. Сфера делового

общения поистине всеобъемлюща, так как предполагает возможность контактов на уровне коммуникации между самыми разными отраслями и сферами производства.

Руководитель большую часть времени тратит на коммуникации и общение с партнерами, коллегами, поэтому особое значение должно уделяться созданию адекватной корпоративной культуры с высоким контекстом управления. От качества делового общения зависят взаимопонимание, согласованность действий и четкость приоритетов у людей, занятых общим делом. Умения профессионального делового общения составляют существенную часть профессиональной компетентности специалиста в любой сфере деятельности.

Именно деловое общение, преследующее цель не только взаимобмена профессионально значимой информацией, но и осуществляемое с целью ведения бизнеса в конкретной деятельностной сфере партнерами, требует от участников коммуникации владения особым рода компетенцией, которую квалифицировать как профессионально-деловую коммуникативную компетенцию, формированию которой надо уделять особое внимание.

В результате в современных условиях социального и экономического развития общества, когда широко разворачивается предпринимательская деятельность, в которой рождаются самые разнообразные формы делового контакта, большое значение начинает приобретать изучение феномена делового общения.

## Заключение

Деловое общение – это до 80% рабочего времени руководителей всех уровней. Оно пронизывает все сферы жизнедеятельности человека, и без него не может обходиться ни управление, ни политика, ни образование, ни бизнес.

Деловое общение – это процесс передачи эмоционального и интеллектуального содержания управленческой проблемы. Это двухсторонний поток информации, когда одна сторона и получает информацию, и отвечает, реагирует на нее незамедлительно или по прошествии некоторого отрезка времени.

Следовательно, плодотворно может работать лишь тот руководитель, который умеет организовывать эффективное деловое общение. Решение этой задачи невозможно без знания психологических основ коммуникации и этики делового общения.

Деловое управленческое общение является одной из фундаментальных категорий в деятельности менеджеров, управленцев всех рангов и уровней.

Главным условием эффективности делового общения является осознание руководителем того, что возможность реализации целей деятельности предприятия, фирмы, организации возрастает, если правильно организовать общение, добиться при этом создания атмосферы взаимопонимания, доверия и сотрудничества. Учет особенностей обратной связи, использование

психологических знаний для преодоления коммуникативных барьеров, а также правильный выбор типа коммуникативного воздействия существенно сократят затраты времени как руководителя, так и подчиненного.

В настоящее время, в условиях развития рыночных отношений, роста конкуренции, перед любым предприятием стоят задачи повышения эффективности своей деятельности. Успешное их решение во многом зависит от уровня управления работой персонала. В связи с этим на многих предприятиях назрела необходимость совершенствования управления, приведения его в соответствие с условиями и целями деятельности.

Этику делового общения следует учитывать в различных ее проявлениях: в отношениях между предприятием и социальной средой; между предприятиями; внутри одного предприятия. Между сторонами того или иного вида делового общения существует своя специфика. Задача состоит в том, чтобы сформулировать такие принципы делового общения, которое не только соответствовали каждому виду делового общения, но и не противоречили общим нравственным принципам поведения людей. Вместе с тем, они должны служить надежным инструментом координации деятельности людей, вовлеченных в деловое общение.

Применительно к деловому общению основной этический принцип можно сформулировать таким образом: в деловом общении при принятии решения о том, какие ценности следует предпочесть в данной ситуации, поступать так, чтобы максима твоей воли была совместима с нравственными ценностями других сторон, участвующих в общении, и допускала координацию интересов всех сторон.

Таким образом, в основе делового общения должна быть координация, а по возможности и гармонизация, интересов. Естественно, если оно осуществляется этическими средствами и во имя морально оправданных целей. Поэтому деловое общение должно постоянно проверяться этической рефлексией, оправдывающей мотивы вступления в него. При этом сделать этические правильный выбор и принять индивидуально решение, часто дело

совсем не простое. Рыночные отношения предоставляют свободу выбора, но вместе с тем увеличивают количество вариантов решения, порождают комплекс моральных дилемм, поджидающих деловых людей на каждом шагу в процессе их деятельности и общения.

### Список использованной литературы

1. Березуцкая, Ю.П. Психология делового общения / Ю.П. Березуцкая. – М.: Инфра-М, 2017. – 346 с.
2. Громова Н.М. Обучение деловой письменной речи / Н.М. Громова // Финансы. - 2019. - № 10. – С. 26.
3. Дедюлина, М.А. Этика: учебно-методическое пособие / М.А. Дедюлина. – Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2018. – 100 с.
4. Ладионенко, М.А. Принятие критической обратной связи по итогам проведенной оценки персонала / Т.Ю. Базаров, М.А. Ладионенко // Психологические науки. - 2018. - № 3. – С. 3-18.
5. Либерман, К.А. Деловое общение в системе коммуникации / К.А. Либерман // Российский бухгалтер. - 2017. - № 10. - С. 29-31.
6. Павелко, Н.Н. Искусство «комфортного» делового общения в информационной культуре / Н.Н. Павелко // Экономика. - 2020. - № 9. - С. 326-328.
7. Перова, С.Н. Деловое общение: секреты успешного взаимодействия / С.Н. Перова // Вопросы психологии. - 2019. - № 2. - С. 12-14.
8. Рева, В.Е. Деловое общение: учебное пособие / В.Е. Рева. - Пенза: ПГУ, 2018. - 240 с.

9. Столяренко, Л.Д. Психология делового общения и управления: учебник / Л.Д. Столяренко. - Ростов на-Дону: Феникс, 2020. - 416 с.
10. Тренин, Н.Н. Основы делового общения / Н.Н. Тренин // Маркетинг в России и за рубежом. – 2020. - № 5. – С. 51-54.