Санкт-Петербургский Государственный

Университет Культуры и искусств

Факультет культурологи и искусств

Заочное отделение

Кафедра Социально-культурной деятельности

Контрольная работа

по культуре речи

**«Культура делового общения: уровни и правила».**

Выполнила студентка 177 группы

Полушкина П.А.

Преподаватель

Каминская Н.Д.

Санкт-Петербург

2008

Содержание

Введение

1. Культура делового общения
   1. 1.1 Культура общения и правильность речи……………………..5
   2. 1.2 Деловое общение. Особенности делового общения................7

1.3 Виды делового общения………………………………………10

1. Деловое общение как совокупность уровней и правил
   1. 2.1 Уровни делового общения……………………………………12
   2. 2.2 Правила делового общения…………………………………..15

2.3 Роль делового общения в жизнедеятельности людей………17

Заключение……………………………………………………………………18

Список используемой литературы…………………………………………..19

Приложение 1

Введение

«Нам не дано предугадать,

Как слово наше отзовется,

— И нам сочувствие дается,

Как нам дается благодать»

Федор Иванович Тютчев

Самый массовый вид общения людей в социуме - деловое общение. Практически все дела начинаются, осуществляются и завершаются при помощи речевых взаимодействий между людьми. Без них не обойтись в сфере экономических, правовых, дипломатических, коммерческих, административных отношений. В жизни любой организации или предприятия эти виды делового общения занимают важное место. Обмен информацией, выдвижение и разработка рабочих идей, контроль, координация деятельности сотрудников, подведение итогов и оценка достигнутого – вот лишь некоторые стороны деятельности организации, которые связаны с деловым общением. Умение успешно вести деловые переговоры, грамотно и правильно составить деловую бумагу и многое другое в настоящее время стало неотъемлемой частью профессиональной культуры делового человека: менеджера, служащего и руководителя всех уровней. Для достижения высокой результативности в любом виде коммерческой деятельности необходимо владеть определенным набором сведений, знаний, представлений о правилах, уровнях и принципах делового общения.

Деловое общение является важнейшим видом отношений с другими людьми. Одним из главных регуляторов этих отношений выступают этические нормы, в которых выражены наши представления о добре и зле, справедливости и несправедливости, правильности и неправильности поступков людей. Общаясь в деловом сотрудничестве со своими подчинёнными, начальником или коллегами, каждый, сознательно или стихийно опирается на эти представления. В зависимости от того, как человек понимает моральные нормы, какое содержание в них вкладывает, в какой степени их учитывает в общении, он может, как облегчить себе деловое общение, сделать его более эффективным, помочь в решении поставленных задач и достижении целей, так и затруднить это общение или даже сделать его невозможным.

В настоящее время для руководителя любого предприятия особо важно обеспечивать успех какого-то дела, создавать условие для сотрудничества людей, чтобы осуществить значимые для них цели, содействовать установлению и развитию отношений сотрудничества и партнёрства между коллегами по работе, партнёрами, соперниками и конкурентами. Именно знание культуры и особенностей делового общения способствует хорошей реализации этих планов руководителя и значительно облегчает решение многих профессиональных вопросов. От того, насколько грамотно построено общение, зависит результативность переговоров, морально-психологический климат в организации. Все проблемы бизнеса тем или иным образом связаны с культурой делового общения - процессом передачи идей, мыслей, чувств, доведения их до понимания другими людьми. Менеджеры расходуют на различные виды общения в среднем 80% своего времени.

В данной работе я постараюсь раскрыть такие основные понятия как: культура делового общения, особенности, виды делового общения и его роль жизнедеятельности современного человека, а также рассмотреть ведущие правила и уровни общения людей в деловой среде.

1. Культура делового общения
   1. 1.1 Культура общения и правильность речи.

Культура общения – важнейшее условие его эффективности. Культура речи – важнейшая составляющая культуры речевого общения. Современное представление о культуре общения включает в это понятие соблюдение не только языковых, но и этических норм, разграничение норм использования языка в сферах и формах. С человеком высокой речевой культуры говорить легко и приятно. Если это деловой человек, ему удаются различные контакты и переговоры, ему удаётся убеждать людей в своей правоте и влиять на собеседников, он может сам составить или отредактировать документ, написать благодарность или презентационную речь. И это важнейшие составляющие профессионального облика делового человека.

Правильность речи – это основа культуры делового общения. Очень важно владеть нормами литературного языка человеку, ежедневной практикой которого является деловое общение. Человек с низким уровнем речевой культуры, не умеющий ясно излагать свои мысли, допускающий ошибки в речи, обречён на коммуникативные неудачи. Грамотность в широком смысле этого слова – непременное условие успешности в деловом общении. Особенно важно для менеджера, руководителя, муниципального служащего представлять себе нормативный аспект языка документов и особенностей устной речи. Высокая культура делового общения менеджера, руководителя проявляется в уважении к собеседнику, какую бы социальную позицию он не занимал, в стремлении помочь ему, в настроенности на сотрудничество. Важным для специалиста-управленца является также выбрать из богатейшего арсенала речевых средств деловой письменной речи необходимые для составления текста, вести деловую беседу и убеждать в своей правоте.

Если человек в первую очередь умеет слушать своего собеседника в процессе общения, при этом грамотно излагает свои мысли на хорошем уровне языка, без сленга можно сказать про такого человека, что он в полной мере владеет культурой общения. Одной из важных частей культуры общения является речь. Понятно, что каждому человеку приятно было бы слышать выражения, которые вызывают лишь положительные эмоции. Но по причине экономии времени и стремления языка также к экономии, мы ограничиваемся краткими приветствиями, скупыми комплиментами. Существует большое количество книг и статей, дающих нам возможность узнать о правилах хорошего тона, о нашем поведении в общественных местах. Совокупность всех этих правил поведения и словесного обращения во время повседневной жизни и образует то, что и называется культурой общения, включающей в себя не только словесные формы выражения вежливости и сочувствия. Все слова и действия не должны вступать в противоречие с внешним видом человека, его одеждой, общим внешним обликом. Культура общения людей не будет полностью соблюдена, если при всей правильности и вежливости их поведения не будут соблюдены эти правила. То есть необходимо, чтобы внешний облик общающихся между собой был адекватен ситуации. «Встречают по одёжке, а провожают по уму», - гласит русская народная мудрость. Причём под словом «ум» подразумевается умение общаться, ладить с людьми. Вовремя и к месту сказанные слова назывались в народе «золотыми».

Таким образом, культура общения – это использование средств и возможностей языка, адекватных содержанию, обстановке и цели высказывания, при соблюдении языковых норм. Она содействует установлению и развитию отношений сотрудничества и партнерства между коллегами, руководителями и подчиненными, во многом определяя их эффективность: будут ли эти отношения успешно реализовываться в интересах партнеров или же станут малосодержательными, а то и совсем прекратятся, если партнеры не найдут взаимопонимания.

* 1. 1.2 Деловое общение. Особенности делового общения

Одной из центральных составляющих деятельности человека-управленца является деловое общение. Разговор между сотрудниками одной организации, обсуждающими деловой вопрос, или разговор между руководителем и подчинённым принципиально отличаются от разговоров между этими же людьми вне служебных рамок.

Деловое общение – это такое взаимодействие людей, которое подчинено определённой задачи (производственной, научной, коммерческой), то есть цель делового взаимодействия лежит за пределами процесса общения (в отличие от личностно ориентированного общения, предметом которого выступает именно характер отношений между его участниками). От качества делового общения зависят взаимопонимание, согласованность действий и чёткость приоритетов, возникающих у субъектов, занятых общим делом.

В деловые отношения вступают предприятия всех форм собственности, а также частные лица. Компетентность в сфере делового общения непосредственно связана с успехом или неуспехом в любом деле: науке, искусстве, производстве, торговле. Что касается менеджеров, предпринимателей, организаторов производства, людей, занятых в сфере управления, то коммуникативная компетентность для представителей этих профессий представляет важнейшую часть их профессиональной деятельности. Под деловым общением обычно имеется в виду процесс речевого взаимодействия двух или нескольких лиц, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата или решение конкретной проблемы. Это определение является достаточно широким, так как под него попадают такие виды деятельности, как обучение (общность целей и достижение определенного результата), трудовые отношения (коллега-коллега), интервью, публичное выступление, экзамен, консультация. В последнее время в связи с развитием информационных технологий и расширением границ коммуникативного пространства, а также возрастающей роли бизнеса в общественной жизни любой страны, деловой стиль постоянно и охотно расширяет сферу своего функционирования. Разговор между сотрудниками одной и той же организации, обслуживающими деловой вопрос, или разговор между руководителем и подчинённым принципиально отличаются от разговоров между этими людьми вне служебных рамок.

Специфическими особенностями делового общения в организации являются:

* Достаточно жёсткая регламентация целей и мотивов общения способов осуществления контактов между сотрудниками, которая объясняется тем, что за каждым работником в организации нормативно закрепляется стандарт поведения в виде устойчивой структуры формальных прав и обязанностей, которому он должен следовать. Поэтому психологически деловое общение оказывается в значительной степени формализованным, отстранённым, «холодным». Обмен сведениями между сотрудниками носит не личный характер, но подчинён прежде всего совместному решению служебной задачи.
* Иерархичность построения организации: между подразделениями и сотрудниками закрепляются отношения подчинения, зависимости, неравенства. Следствием действия этого принципа для речевой коммуникации оказывается, во-первых, активное использование вербальных социально-символических средств демонстрации социального статуса участниками делового общения, во-вторых, проблемы передачи информации по звеньям иерархической пирамиды и соответственно эффективности обратной связи. Эффективносит горизонтальной коммуникации (между отделами, подразделениями или сотрудниками одного уровня), очень высока. Люди, работающие на одном и том же уровне, понимают друг друга «с полуслова», им не требуется детальное и подробное объяснение сути задачи. Эффективность вертикальной коммуникации (вверх и вниз по иерархическим уровням) значительно ниже. Лишь 20-25% информации, исходящей от высшего управленческого звена, доходит непосредственно до конкретных исполнителей и правильно ими понимается. На пути прохождения информации от говорящего к адресату в любом иерархически организованном управлении присутствуют звенья-посредники. Посредниками могут быть линейные руководители, секретари, ассистенты. Устные сообщения при передаче с одного уровня на другой могут быть сокращены, отредактированы, искажены, чем они дойдут до получателя. Другая причина, вызывающая низкую эффективность вертикальной коммуникации, связана с убеждением руководителей, что подчинённым не обязательно знать о положении дел на, они должны выполнять поставленные перед ними задачи, исполнять принятые решения и не задавать лишних вопросов. Но, как установлено психологией, человек будет действовать осмысленно, если он знает не только выполняемую им операцию, но и видит более широкий контекст, в который она вписана. Если конкретные исполнители лишены сведений такого рода, они начинают искать ответы самостоятельно, при этом искажая имеющуюся информацию. Стремление учесть эти особенности деловой коммуникации проявляется в требовании письменной фиксации распоряжений, решений, приказов, в признании делового общения важнейшим средством повышения эффективности обратной связи в организации.
* Необходимость в особых усилиях по стимулированию труда, что объясняется объективной противоречивостью поведения и самоощущения человека в организации. Природа человека несовместима с жестокой иерархической структурой и формализацией организационных процессов, поэтому необходимы управленческие действия, направленные на удовлетворение психологических и эмоциональных потребностей работников. Поддержание их интереса в выполняемой работе, создания эффекта.

1.3. Основные виды делового общения

По способу обмена информацией различают устное и письменное деловое общение. Устные виды делового общения, в свою очередь, разделяются на монологические и диалогические.

К монологическим видам относятся: Приветственная речь; Торговая речь (реклама); Информационная речь; Доклад (на заседании, собрании).

К диалогические видам: Деловой разговор - кратковременный контакт, преимущественно на одну тему; Деловая беседа - продолжительный обмен сведениями, точками зрения, часто сопровождающийся принятием решений; Переговоры - обсуждение с целью заключения соглашения по какому - либо вопросу; Интервью - разговор с журналистом, предназначенный для печати, радио, телевидения; Дискуссия; Совещание (собрание); Пресс-конференция; Контактный деловой разговор - непосредственный, "живой" диалог; Телефонный разговор (дистантный), исключающий невербальную коммуникацию.

В прямом контакте и непосредственной беседе наибольшее значение имеют устная и невербальная коммуникации. Беседа или передача сообщений по телефону являются самыми распространенными формами коммуникаций, их

отличает непосредственный контакт и большое разнообразие способов общения, что позволяет без труда сочетать деловую (формальную) и личную (неформальную) части всякого сообщения (см. приложение 1).

Письменные виды делового общения - это многочисленные служебные документы: деловое письмо, протокол, отчет, справка, докладная и объяснительная записка, акт, заявление, договор, устав, положение, инструкция, решение, распоряжение, указание, приказ, доверенность.

По содержанию общение может быть разделено на: - Материальное (обмен предметами и продуктами деятельности); - Когнитивное (обмен знаниями);

- Мотивационное (обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями); - Деятельностное (обмен действиями, операциями, умениями, навыками);

По средствам общения возможно деление на такие четыре вида: • Непосредственное - осуществляемое с помощью естественных органов, данных живому существу: руки, голова, туловище, голосовые связки и т.д.; • Опосредованное - связанное с использованием специальных средств и орудий;

• Прямое - предполагает личные контакты и непосредственное восприятие друг другом общающихся людей в самом акте общения;

• Косвенное - осуществляется через посредников, которыми могут выступать другие люди.

Сегодня рамки делового общения расширяются. Неотъемлемой составляющей делового общения становятся реклама и светское общение. Успех предприятия, дела сегодня во многом зависит от умения представить свои позиции в наиболее выгодном свете, заинтересовать потенциального партнера, создать благоприятное впечатление. Поэтому, помимо "читаемой" монологической речи, в практику делового общения все активнее входит подготовленная, но "нечитаемая" монологическая речь (презентационная речь, торжественная речь, вступительное слово на различных встречах), поздравительные письма, этикетные тосты.

Владение всеми перечисленными жанрами и видами делового общения входит в профессиональную компетенцию современного руководителя и менеджера.

II. Деловое общения как совокупность уровней и правил

2.1 Правила делового общения

Культура делового общения основывается на правилах, уровнях и нормах поведения партнеров, способствующих развитию сотрудничества и укрепляющих сущностную основу деловых отношений. Смысл этих правил и уровней - укрепление взаимного доверия, постоянное информирование партнера о своих намерениях и действиях, исключение обмана и дезориентация партнера.

В процессе делового общения его участники обмениваются информацией, которая передаётся в форме управленческих решений, замыслов, идей, отчётов, докладов, сообщений. Не менее важен обмен интересами, настроениями, чувствами. В этом случае деловое общение предстаёт как коммуникативный процесс, то есть как обмен информацией, значимой для участников общения. Все эти особенности делового общения во многом объясняют характер правил к речевой коммуникации в деловой среде, которые сформулированы:

1. Чётко определяйте цели своего сообщения

2. Делайте сообщение понятным и доступным для восприятия разными группами работников: находите конкретные иллюстрации общих понятий, развивайте общую идею, используя яркие примеры.

3. Делайте сообщения по возможности краткими и сжатыми, отказывайтесь от излишней информации, привлекайте внимание сотрудников лишь к тем проблемам, которые касаются их конкретно.

4. В разговоре с сотрудниками следуйте правилам активного слушания, демонстрируйте им сигналы вашего понимания и готовности к совместным действиям.

В умении общаться и правильно выражать свои мысли лежит один из основных принципов успеха в любом деле современного человека. Это смело можно отнести к разным сферам жизни.

Существует несколько правил делового общения, помогающих человеку в его профессиональной деятельности управленца.

1- Никогда не начинайте беседу с деловых предложений. Старайтесь сначала подружиться с человеком, разговориться и узнать его интересы, склонности. Только после того, как узнаете человека глубже, после того, как он сам поделится своими проблемами, начинайте разговор о том, как ваше предложение, товар или услуга сможет помочь ему в решении этих проблем.

2.- Избегайте давать прямые советы. Желательно избегать давать свои готовые решения на чужие проблемы в прямой форме. Очень немногие люди готовы учиться на чужих ошибках и умеют открыто воспринимать чужой жизненный опыт. Высказывайте Вашу точку зрения мягко и ненавязчиво, постоянно подчеркивая, что это всего лишь ваше видение темы и ваш личный опыт. Проявите свою осведомленность и компетентность в обсуждаемой теме и сделайте так, чтобы человек сам попросил у вас помощи и совета.

3.- Используйте стиль непрямых вопросов. Такими вопросами можно поставить человека в неловкое положение и часто, один такой вопрос может прекратить всю беседу, сделав человека не другом, а врагом. Любой прямой вопрос это попытка форсированно вытащить из человека всю его подноготную. Собеседника необходимо подводить к этому моменту постепенно, чтобы он сам принял решение об обсуждении своих проблем или трудностей.

4. **-** Поощряйте самостоятельное размышление над проблемой. Это правило помогает стимулировать активность беседы. Не нужно выдавать готовые решения на ту или иную тему. Необходимо дать поразмышлять человеку, чтобы он сам подумал и пришел к какому-то выводу, а затем высказал эту мысль. Можно использовать речевые обороты: " Как Вы считаете?"; "Что Вы думаете про это?"; "Как Вы видите этот вопрос?" Важно не забывать про свою ненавязчивость и роль друга. Если высказанная мысль кажется глупой, не стоит спешить сообщить об этом человеку и показывать ваше превосходство перед ним.

5. **-** Важное правило, помогающее в успешном деловом общении. Необходимо позволить собеседнику самостоятельно определить направление, в котором бы ему хотелось двигаться. Основная задача человека-управленца при деловом общении - сделать все для того, чтобы его собеседник самостоятельно, в ходе разговора, показал свои проблемы и принял ваше предложение, как наиболее выгодное.

6. – Необходимо использовать словесные замки, то есть, если человек – собеседник готов к восприятию информации о бизнесе, товаре или услуге, то стоит обрушивать на него поток предложений мягко и плавно, используя закрепляющие словесные замки типа: "Так же Ведь?"; "Я правильно говорю?"; "Правда же?". Тем самым можно активно управлять процессом хорошего понимания и запоминания информации.

7. – Следует добавить в разговор немного юмора и остроумия! Если в беседе чувствуется некоторая напряженность, стоит рассказать какой-то анекдот по теме или трансформировать проблему в шутку!

* 1. Уровни делового общения

Деловое общение может происходить на различных уровнях. К ним относятся:

* Манипулятивный - уровень, заключающийся в том, что один из собеседников через определенную социальную роль пытается вызвать сочувствие, жалость партнера.
* Примитивный - уровень, когда один из партнеров подавляет другого (один постоянный коммуникатор, а другой постоянный реципиент).
* Высший - это тот социальный уровень, когда независимо от социальной роли, статуса партнеры относятся друг к другу как к равной личности.

По степени соблюдения формальных регламентных требований в русской традиции делового общения выделяются три уровня официальности:

1. Официальное общение – предполагает строгое соблюдение всех требований, установленных регламентом, и этикетных норм общения;

К нему относятся все жанры протокольного коллегиального общения совещания, собрания, советы директоров. Деловые переговоры как универсальный жанр межсубъектных отношений наиболее ярко представляют зону официального общения, так как протекают в рамках данных требований.

1. Полуофициальное общение – регламентные требования снижены, но не отменены;

К нему относится общение в трудовом коллективе – малой социальной группе. Это общение давно знакомых людей, общающихся постоянно. Такое общение не может не быть персонально ориентированным, дружески окрашенным, переходящим из зоны Вы-общения в зону Ты-общения.

1. Неофициальное общение – представлено в виде ограничений,

предусматривающих только основные коммуникативные запреты социального общения. Это общении происходит в неформальной обстановке (ресторан, клуб, банкетный зал). Оно протекает на неформальных мероприятиях (презентация, юбилей, корпоративная вечеринка, выезд на природу). Неофициальное общение приравнивается по соблюдению этикетных требований и характеристикам общения к светскому общению. Существует ряд характеристик такого общения:

* + Персональная направленность,
  + Свободный выбор тем и порядок их обсуждения в рамках обычного светского общения,
  + Минимизация профессиональной направленности речи, выражающаяся в обсуждении технических и процедурных вопросов,
  + Возможность при согласии собеседника перейти в зону Ты-общения.

Неофициальное общение не решает прагматических задач делового общения, но является важнейшим инструментом в создании и поддержании деловых контактов, наработке личных связей, которые трудно переоценить в современной деятельности человека-менеджера.

2.3 Роль делового общения в жизнедеятельности людей

Роль делового общения в нашей жизни чрезвычайно велика. В общении и посредством него совершается усвоение человеком структуры и организации общества, социальных норм поведения, принятых форм связи, языка, культуры. Всё это составляющие социализации человека. Средствами общения социум во всех формах воспроизводит и организует себя. Выработка норм взаимодействия, правил, регулирующих трудовую деятельность, социальные роли, реализующиеся в семейном общении, - всё это является результатом делового общения и формами социального взаимодействия.

Деловое общение содействует установлению и развитию отношений сотрудничества и партнёрства между коллегами по работе, руководителями и подчинёнными, партнёрами, соперниками и конкурентами. Оно предполагает такие способы достижения общих целей, которые не только не исключают, но, наоборот, предполагают также и достижение лично значимых целей, удовлетворение личных интересов.

Исходя из всего вышесказанного мы можем сделать вывод, что овладение навыками делового общения является необходимым для будущих деловых людей: менеджеров, экономистов и других. Это не просто, как кажется, но и не сложно. Эти навыки в будущем могут сыграть важную роль при заключении сделки или подписании контракта. Поэтому я считаю, что нам всем еще предстоит многому научиться, чтобы в будущем не теряться в нашей профессиональной деятельности.

Заключение

В процессе написания этой контрольной работы я прочла довольно много литературы по культуре речи и деловому общению. Я поняла, что культура делового общения – это одна из главных сил самоидентификации человека в современном обществе. Быть русским человеком - это не только говорить по-русски, но и правильно говорить по-русски, всегда помня о существующих нормах и правилах общения. Русская культура делового общения является одной из составляющих национальной культуры, которая берёт на себя основную тяжесть сохранения русского этноса и государственности. И возрождение, и законодательное закрепление норм и правил делового общения должно стать приоритетной задачей государства и общества в современное время, когда значитель­ная часть населения все более активно вовлекается в экономи­ческую деятельность и нуждается в повышении её делового потенциала и культуры общения в целом. Деловые отношения складываются, в основном, в малой группе, членом которой является конкретный индивид. Окружающие его люди играют огромную роль в формировании ценностей любого человека, и знание социально-психологических законов жизни, группы, умение их анализировать - важнейшая часть жизнедеятельности личности. При написании данной контрольной работы я обращала внимание к существующим уровням и правилам, имеющим непосредственное отношение к практике делового общения людей и играющим огромную роль для построения эффективных деловых отношений между людьми в современном обществе. Они помогают человеку не только лучше понять себя, свой внутренний мир: социальные установки, стереотипы, стиль общения, умение эффективно слушать, контролировать свои эмоции, адекватно понимать других людей, но и позволяют лучше понять своего собеседника, создать такую ситуацию делового общения с ним, которая наиболее плодотворно способствовала бы его культурно-деловому развитию.

Список использованных источников.

1. Введенская Л.А. Русский язык и культура речи: Учеб. Пособие для вузов/

Л.А. Введенская, Л.Г Павлова, Е.Ю. Кашаева – Ростов н/Д: «Феникс»,

2001г.

2. Гойхман О.Я., Надеина Т.И., Речевая коммуникация: Учебник/под ред.

проф. О.Я. Гойхмана. – М.:ИНФРА-И, 2001г.

3. Горбачевич К.С. Нормы современного русского литературного языка. -

М.,1989г.

4. Колтунова М.В. Деловое общение: Нормы, риторика, этикет: Учеб.

Пособие. – Изд. второе, доп. – М.: Логос, 2005.

5. Колтунова М.В. Язык и деловое общение: нормы, риторика, этикет. М.:

«Экономическая литература», 2002.

6. Лавриненко В.Н. - Психология и этика делового общения - «Юнити». -

М.,1997.

7. Русский язык и культура речи: Учебник/под ред. Проф. В.И. Максимова.

2-ое изд., стереотипное. - М.: Гардарики, 2004.

8. Рытченко Т.А., Татаркова Н.В. - Психология деловых отношений –

МГУЭСИ, М., 2001.

9. Сидорова М.Ю., Савельев В.С., Русский язык и культура речи. Курс

лекций для студентов нефилологических вузов. М.:Проект,2002.

10. Формановская Н.И. Речевой этикет и культура общения. - М., 1989.

11. Шилова К.А. Телефонные разговоры делового человека. М.. 1992г.