**Тема: ДЕЛОВОЕ И УПРАВЛЕНЧЕСКОЕ ОБЩЕНИЕ.
ПРИНЦИПЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ В КОЛЛЕКТИВЕ**

1. Деловое общение: функции и принципы.
2. Виды делового общения.
3. Управленческое общение.

**Деловое общение**– это взаимодействие людей, в котором его участники выполняют социальные роли.
*Деловое общение – это слаженная система взаимодействия групп людей друг с другом, то есть процесс делового общения – это единый механизм.*
Деловое общение выполняет следующие функции:
1. Информационно – коммуникативную;
2. Интерактивную;
3. Перцептивную.
***Информационно – коммуникативная функция***заключается в том, что все участники беседы или переговоров обмениваются друг с другом необходимой информацией.
***Интерактивная функция***состоит в необходимости правильно спланировать очередность действий между участниками делового общения.
*Обмен впечатлениями относительно решенных деловых задач заставляет сотрудников оценивать действия друг друга.*
***Перцепцивная функция***– это выражение себя через восприятие одного собеседника другим в ходе делового общения.
*Когда мы наблюдаем за деятельностью коллег, то в результате учимся не только запоминать нужную нам информацию, но и анализировать её, сопоставлять с индивидуальными представлениями и знаниями о жизни.
Перцепция (лат.- представление, восприятие) необходима каждому человеку для полноценного развития личности, осознания своей индивидуальности, выстраивания представлений о предметах и явлениях.*
К основным правилам (принципам) делового общения относятся:
1. Пунктуальность;
2. Не многословность;
3. Уважительное отношение к мнению партнеров и коллег;
4. Умение вести беседу;
5. Четко сформулированная цель общения;
6. Самообладание и контроль;
7. Стиль речевых привычек;
8. Стиль одежды.
***Пунктуальность*** характеризует уважительное отношение к своему и чужому времени и облегчает общение. Важным этапом, обеспечивающим пунктуальность, служит планирование.
***Не многословность.***Говорить следует по - существу, понятно, но достаточно кратко.
***Уважительное отношение к мнению партнеров и коллег***– это уважение к мнению собеседника, умение слушать. Обязательно следует отвечать на вопросы собеседника, в противном случае – это нарушение речевого этикета.
***Умение вести беседу***позволяет вовлекать, заинтересовывать своими идеями, а следовательно, и воплощать их в жизнь.
***Четко сформулированная цель общения.***До того как принять участие в разговоре, необходимо чётко сформулировать цель общения. Следует использовать речевое разнообразие, правильно подбирать необходимые слова под конкретную ситуацию.
***Самообладание и контроль.***Следует следить за своими проявлениями чувств и эмоций. Нельзя отвечать грубостью на грубость, опускаться до уровня плохо воспитанного оппонента, демонстрировать отсутствие культуры речи.
***Стиль речевых привычек.***Нельзя перенимать стиль общения собеседника, поскольку теряется индивидуальность, подражая чужой манере общения.
***Стиль одежды***– это соблюдение дресс-кода, то есть формы одежды, которая требуется при посещении определенных мероприятий, организаций или заведений.
Существуют следующие виды делового общения:
1. Деловая переписка;
2. Деловая беседа;
3. Деловое совещание;
4. Публичное выступление;
5. Деловые переговоры;
6. Дискуссия.
***Деловая переписка***– это заочное взаимодействие, когда информация доносится до собеседника при помощи письма, в результате чего можно придти к определенным заключениям и выводам.
***Деловая беседа***– это прояснение значимых вопросов, определение круга необходимых задач, требующих немедленного решения и обсуждение результатов. Любые рабочие моменты могут быть рассмотрены именно с помощью деловой беседы.
***Деловое совещание***– на этих деловых общениях рассматриваются срочные вопросы, не терпящие отлагательств. Деловое совещание проводится как среди руководителей, так и направлено на работу начальника с персоналом предприятия.
***Публичное выступление***используется в тех случаях, когда важно донести какую-то информацию, имеющую ознакомительный и презентационный характер до слушателей. Основные требования к выступающему: грамотная речь, уверенность в себе, четкость и последовательность изложения материала.
***Деловые переговоры***чаще всего проводятся между руководителями разных предприятий и организаций с целью обозначить свои позиции и прийти к единому решению.
***Дискуссия*** – это столкновение разных точек зрения. Дискуссия обнаруживает различные взгляды на одну и ту же проблему и нередко может охватить предмет спора с противоположных сторон.
**Управленческое общение**– это общение, вызванное необходимостью осуществления управленческого воздействия на людей с учетом обратной связи.
Существую следующие формы управленческого общения:
1. Субординарная;
2. Служебно-товарищеская;
3. Дружеская.
***Субординарная форма***складывается между руководителями и исполнителями, а также между руководителями различных уровней. В основу такого общения положены административно-правовые нормы.
***Служебно-товарищеская форма***складывается между коллегами по работе. В основу такого общения положены административно-моральные нормы.
***Дружеская форма***общения может быть между руководителями, между подчиненными (коллегами по работе), между руководителями и подчиненными. Основной такого общения являются морально-психологические нормы общения.
В зависимости от конкретных условий или индивидуально-психологических качеств людей руководитель выбирает ту или иную форму управленческого общения.
*Например, на уровне управления предприятием целесообразная Субординарная форма, а на уровне бригады она не эффективна.*