

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/referat/29508>

Тип работы: Реферат

Предмет: Коммуникации в организации

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
1. Общая характеристика деловой коммуникации.....	4
2. Вербальные средства деловых коммуникаций.....	6
3. Невербальные средства деловых коммуникаций.....	8
Заключение.....	10
Список использованной литературы.....	11

Таким образом, исходя из данных рисунка, основными формами деловых коммуникаций выступают: интервью, совещание, конференции, презентация, переговоры. Используя данные формы, участники могут применять конфронтационный или партнерский подход в общении. Конфронтационный подход подразумевает завладеть преимуществом любой ценой, второй подход предусматривает поиск альтернативного решения, который способен устроить каждого партнера [5, с. 48].

Деловые коммуникации проходят ряд последовательных этапов:

1. Подготовительный этап.

На данном этапе происходит постановка целей и задач переговоров, сбор и анализ данных, разработка стратегии поведения.

2. Планирование.

На данном этапе происходит разработка сценария встречи, место ее проведения и составление речи.

3. Дискуссия.

Заключительный этап процесса построения деловых коммуникаций подразумевает обсуждение идей, предложений, нахождение общих точек интереса.

2. Вербальные средства деловых коммуникаций

Процесс обмена информацией и влияния на всех участников делового общения делится на две большие группы, одну из которой составляют вербальные средства деловых коммуникаций.

Под вербальными коммуникациями подразумевается словесная передача информации, иными словами один из партнеров выступает в роли слушателя, а другой в роли говорящего. Рассмотрим структуру вербальных коммуникаций на рисунке 2.

Рисунок 2 – Структура вербальных коммуникаций

Согласно рисунку, вербальные коммуникации начинаются с сообщения, которое передается коммуникатору через конкретные каналы передачи для получения определенного эффекта, который преследуют собеседники [3, с. 45].

Вербальные средства коммуникаций включают в себя речь, язык, слово. Следует отметить, что язык выступает в качестве основного инструмента данного вида коммуникаций, в то время как внутренняя речь не является средством передачи информации и не включается в систему вербальных коммуникаций.

Формы вербальной коммуникации состоят из различных типов диалогов:

1. Фактический - обмен информацией с реципиентом только с одной целью - поддержки разговора, иногда это воспринимается как ритуал (например, когда вопрос «как дела» не предполагает слушания ответа).

2. Информационный - активный процесс обмена информацией, выступление или обсуждение какой-либо важной темы.

3. Дискуссионный - возникает, когда появляется противоречие в двух и более точках зрения на одну и ту же проблему, цель такого диалога - повлиять на людей для изменения их поведения.

4. Исповедальный - доверительный вид диалога, который подразумевает выражение глубоких чувств и переживаний [1, с. 84].

К вербальным средствам деловых коммуникаций относятся деловые переговоры, дискуссии, совещания, деловые беседы, пресс-конференции, деловая переписка. Следует отметить, что ответы на вопросы являются основным элементом вербального делового общения, поэтому темп подачи информации должен соответствовать темпераменту слушателей, а передаваемая информация должна носить доступный характер.

3. Невербальные средства деловых коммуникаций

Невербальное общение выступает в качестве проявления внешнего мира человека. Невербальная коммуникация занимает достаточно важное место в общении человека и состоит из мимики, жестов, системы контакта глазами, пантомимики, а также поз человека. Данное общение часто свидетельствует об эмоциональном состоянии человека. Существуют

Список использованной литературы

1. Биркенбил В. Язык интонации, мимики, жестов. – СПб., 2017. – 325 с.
2. Броздина Г.В. Психология делового общения. – М., Инфра-М, 2014. – 248 с.
3. Гойхман О.Я., Надеина Т.М. Речевая коммуникация. – М.: Инфра-М, 2012. – 212 с.
4. Ключев Е.В. Речевая коммуникация. – М.: Рипол Классик, 2012. 145 с.
4. Коццолино М. Невербальная коммуникация: теории, функции, язык и знак. – Харьков: Гуманитарный центр, 2011. – 223 с.
5. Лабунская В.А. Экспрессия человека: общение и межличностное познание. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2012. – 226 с.
6. Максимова В.И. Русский язык и культура речи, М., 2012г. – 289 с.
7. Морозов В.П. Искусство и наука общения: невербальная коммуникация. – М.: Институт психологии РАН, 2011. – 214 с.
8. Скаженик Е.Н. Деловое общение. – Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2013. – 315 с.
9. Терин В.П. Массовая коммуникация. – М.: Институт социологии РАН, 2000. – 145 с.
10. Шарков Ф.И. Основы теории коммуникации. – М.: Социальные отношения, 2015. – 245 с.

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/referat/29508>