**Занятие № 7**

**Особенности устного делового общения**

*Общаясь, люди создают друг друга.*

***Д. C. Лихачев***

**Значение темы:**

Деловое общение — это межличностное общение с целью организации и оптимизации того или иного вида предметной деятельности: производственной, управленческой, научной, коммерческой и т. д. В этом определении подчеркивается цель делового общения – организация плодотворного сотрудничества. Следует иметь в виду, что участники делового общения – это, как правило, официальные, должностные лица, исполняющие свои служебные обязанности. Деловое общение может быть необходимым (без межличностных контактов осуществление совместной деятельности невозможно); желательным (определенные межличностные контакты способствуют более успешному осуществлению намеченных планов); нейтральным (межличностные контакты не способствуют, но и не мешают решению поставленных задач); нежелательным (общение между определенными лицами затрудняет достижение поставленной цели).

**Цели занятия:** на основе теоретических знаний и практических умений обучающийся должен

знать:

- особенности устного делового общения;

- особенности делового этикета.

уметь***:***

- анализировать и редактировать устную речь;

- соблюдать деловой и речевой этикет, ролевое амплуа.

**План изучения темы**:

**Контроль исходного уровня знаний**:

Фронтальный опрос: об особенностях устного делового общения (сопровождение - презентация).

**Краткое содержание темы**:

Рассмотрим специфические особенности делового общения.

Прежде всего, это *регламентированность,* т. е. подчинение установленным правилам и ограничениям. Регламентированность предполагает *соблюдение делового этикета,* отражающего накопленный опыт, нравственные установки и вкусы определенных социальных групп. Регламентированность включает в себя также *соблюдение речевого этикета.* Регламентированность делового общения означает и *ограниченность* его определенными *временными рамками.* Деловые люди знают цену времени, стараются использовать его рационально и обычно расписывают свой рабочий день по часам и минутам. Поэтому, как правило, служебные деловые встречи имеют строгий регламент. А чтобы отведенное для них время было использовано эффективно, важно четко определить круг обсуждаемых проблем и тщательно подготовиться к встрече.

Важная особенность делового общения – *строгое соблюдение его участниками ролевого амплуа.* В жизни мы постоянно исполняем, «играем» различные роли. В процессе взаимодействия деловому человеку (служащему) в разных ситуациях приходится быть и начальником, и подчиненным, и коллегой, и партнером, и официальным представителем на каком-либо мероприятии и т. п. Необходимо учитывать это и вести себя в строгом соответствии с требованиями, предъявляемыми конкретной обстановкой и принятой ролью. Соблюдение ролевого амплуа в деловом общении упорядочивает, стабилизирует рабочий процесс и тем самым обеспечивает его эффективность.

К особенностям делового общения относится и *повышенная ответственность участников за его результат.* Успешное деловое взаимодействие во многом определяется правильно выбранной стратегией и тактикой общения, т. е. умением сформулировать цели и задачи разговора, определить интересы, выстроить обоснование собственной позиции и т. д. Деловое общение требует и *более строгого отношения к использованию его участниками речевых средств*. В деловом общении не допускаются бранные слова и нецензурные выражения, просторечие, нежелательным является использование слов ограниченной сферы употребления (жаргонизмов, диалектизмов, архаизмов и др.). Каждой сфере деятельности присущи свой профессиональный язык, специальная терминология.

На деловое взаимодействие влияет *иерархичность построения организации,* характер вертикальных и горизонтальных связей, которые устанавливаются между сотрудниками и подразделениями. В связи с этим целесообразно говорить о разных типах отношений между его участниками в процессе делового общения: отношения «по вертикали» – субординационные, отношения «по горизонтали» – партнерские. Иной характер носят партнерские отношения. Они предполагают участие в совместной деятельности на принципах сотрудничества и взаимопомощи, с учетом общих интересов и потребностей его участников.

Необходимым условием эффективности делового общения является *умение слушать.* Слышать и слушать не совсем одно и то же. Слышать означает физически воспринимать звуки, а слушать – это сосредоточиться на воспринимаемом, понимать, осмысливать значение сказанного. Различают два вида слушания. Один из них называется *нерефлексивным.* Он состоит в умении внимательно молчать, не вмешиваться в речь собеседника своими замечаниями. На первый взгляд такое слушание кажется пассивным, но оно требует значительного физического и психологического напряжения. Кроме того, следует иметь в виду, что некоторые собеседники не имеют достаточного желания высказать собственное мнение, другие, напротив, ждут активной поддержки, одобрения своим словам. В таких случаях рекомендуется применять другой вид слушания – *рефлексивный.* Суть его заключается в активном вмешательстве в речь собеседника, в оказании ему помощи выразить свои мысли и чувства, в создании благоприятных условий для общения, в обеспечении правильного и точного понимания собеседниками друг друга. Важно уметь выбрать вид слушания, наиболее уместный в данной ситуации, что позволит сделать деловое общение более плодотворным.

**Самостоятельная работа по теме**:

**1 этап:** законспектировать теоретический материал (ориентируясь на значение темы и краткое содержание).

**2 этап:** упражнение № 30 (опираясь на краткое содержание темы);

**Упражнение № 30.**

Смоделируйте ситуацию устного делового общения между заведующим аптекой и фармацевтом с соблюдением делового этикета, ролевого амплуа.

**3 этап:** письменная работа – упражнения № 56, 59 стр. 167 в учебнике Л.А. Введенской.

**Домашнее задание:**

1. Выполните письменно упражнения № 58, 62 на стр. 167 в учебнике Л.А. Введенской.

2. Выполните ситуационные задачи 30-34. https://krasgmu.ru/index.php?page[common]=content&id=152411