Содержание

Введение 2

§ 1. Особенности делового общения 4

§ 2. Характеристики и типы деловой речи 5

§ 3. Приемы деловой речи 8

Заключение 10

Список использованной литературы 11

Введение

Современная эпоха демонстрирует расширение и осложнение социальной деятельности, которая содержит новые, более эффективные коммуникативные технологии, продуктом которых в конце ХХ - в начале ХХІ век становится деловое общение. Именно данный фрагмент культурных и цивилизационных преобразований оказывает содействие реализации гуманистических принципов солидарности и сотрудничества, укреплению связей между народами. Деловое общение неотъемлемое от социодинамических процессов реализации целесообразной активности людей, которая выражается в многогранной направленности социальной практики и профессиональной занятости, утверждая благоустроенность, организованность и дисциплину. Деловое общение, оптимизируя социальную деятельность, оказывает содействие адаптации личности и ее позиционированию в условиях развития основных направлений рыночной экономики, демократизации политической системы и расширение международных отношений в области науки, техники, образования и культуры.

Внимание к исследованию феномена “деловое общение” обусловлено диагностикой современного состояния социальной деятельности, выявлением значения ее результатов в связи с глобальными проблемами, которые их вызвано состоянием биосоциальной экономики, легитимностью социальных решений, которые противостоят всем видам агрессии и оказывают содействие консолидации и консенсусу. В последнее время проблемы делового общения приобретают особую как теоретическую, так и практической значимости в связи с необходимостью усовершенствования организаторской и управленческой стратегии, регламентированием и расширением связи с общественностью, распространением услуг и посредничеством во всех их видах и формах.

При таких условиях акцент в регулировании отношений в институциализованных структурах и контроль за ними переносится из официальных на неофициальные механизмы, что воплощенные в динамику делового общения. Нормативный потенциал делового общения, транслированный в корпоративный дух, предпринимательской этос, превалирует в современном интерактивном процессе и прибавляет процесса глобализации статус общечеловеческого интереса.

Исследование феномена “деловое общение” в плоскости научно-теоретических знаний обусловлено тем, что современные образовательные программы по экономическим дисциплинам содержат курсы, непосредственно связанные с изучением праксеологии делового общения.

Изучение феномена “делового общения” в данное время детерминировано и анализом широкого круга проблем, которые раньше не были предметом научных поисков.

Особое место занимает филологическая, стилистическая и лингвистическая составляющие делового общения, изучение которых необходимо каждому специалисту.

§ 1. Особенности делового общения

Общеизвестно, что речь - форма общения на основе определённых правил посредством языковых конструкций. Современная речь появилась не одномоментно, она формировалась в течение огромного отрезка времени и продолжает формироваться сейчас.

В современном мире речь играет огромную роль в жизнедеятельности любого человека. Посредством речи мы познаем окружающий мир, передаем свои знания и опыт друг другу, аккумулируем их для передачи будущим поколениям.

Одним из самых массовых видов общения в мире является деловое общение, при котором люди обмениваются деловой информацией и опытом работы. Как правило, целью делового общения является достижение конкретного результата, решение определенной задачи.

Деловое общение можно условно разделить на прямое (т.е. непосредственный контакт) и косвенное (в процессе общения присутствует некая пространственно-временная дистанция; примером такого общения могут служить письма, телефонные разговоры, деловые записки и т.д.). Прямое общение – это разновидность устного формы общения, тогда как косвенное общение представляет собой разновидность письменного общения.

Прямое общение, несомненно, более результативно, благодаря возможности эмоционального воздействия и внушения, косвенное же не может обладать подобным сильным результатом, в нем действуют определенные социально-психологические механизмы. Прямое общение происходит обычно в виде беседы, переговоров, совещания, посещения, публичных выступлений. Такое общение может быть как диалогическим, так и монологическим. Косвенное общение, как правило, включает в себя внешнюю деловую переписку и внутреннюю или служебную деловую переписку.

Самой важной отличительной особенностью делового общения от неформального является тот факт, что в процессе делового общения поставлены определенные задачи и некие цели, которые требуют соответствующего разрешения. Именно это обстоятельство не позволяет прекратить деловое общение (например, процесс переговоров) в любой момент, по крайней мере, этого невозможно сделать без потерь в получении информации для обеих сторон. Тогда как в обычном дружеском общении практически никогда нет цели достичь определенных результатов, поэтому такое общение можно прекратить (по желанию обеих сторон) в любой момент. Опасения невозможности восстановления процесса общения заново минимальны.

§ 2. Характеристики и типы деловой речи

Деловая речь чаще всего выражается посредством официально-делового функционального стиля речи. Это обусловлено тем, что в деловой речи присутствует такая типичная черта официально-делового стиля, как стандартизированность. Общение осуществляется по определенным речевым стандартам, шаблонам, которые оказываются здесь неизбежными, необходимыми и даже целесообразными. Существует 2 особенности официально-делового стиля:

Выражаемое содержание исключает всякую двусмысленность и любые разночтения.

Более или менее ограниченный круг тем.

Эти особенности способствовали закреплению в нем традиционных устоявшихся средств языкового выражения и выработке определенных форм и приемов построения речи.

С точки зрения языка официально-деловой стиль характеризуется следующими признаками:

- наличие определенного запаса средств выражения;

- характер и необходимость формулирования правовых норм;

- особый “строгий” способ изложения;

- отсутствие индивидуальных форм и способов изложения.

Деловой речи не свойственен такой способ изложения как рассуждение. Средств выражения логичности и последовательности изложения в деловой речи в 3 раза меньше, чем в научной. Повествование как способ изложения также не характерен для деловой речи, так как здесь, как правило, нет необходимости рассказывать о каких-либо событиях. Основной способ изложения для деловой речи – описание, иностилевые включения в ее составе недопустимы.

Деловая речь может содержать единицы нейтральных и книжных слов. Но в основе лексики делового общения – термины, в состав которых входят:

общелитературные слова, получившие значения наименования лиц по действию, состоянию (свидетель, вкладчик);

названия документов (акт, протокол, справка);

обозначение обязательных элементов документа, действий официальных лиц, служебных процедур (повестка дня согласована);

слова – канцеляризмы, которые за пределами делового стиля не употребляются (нижеподписавшийся);

архаическая малочастотная лексика общелитературного языка, активная в дипломатическом стиле (наименование глав государств, официальных представителей);

сложносокращенные слова при строго установленных правилах их сокращения (Госплан);

унифицированные графические сокращения (и т.д., обл);

эмоционально-окрашенная лексика общенационального языка, которая при использовании в этикетных формулах, утрачивает свою оценочность (уважаемый коллега).

Фразеологические особенности деловой речи отражаются в стремлении к стандарту, речь лишена образности и эмоциональности.

Морфологические особенности складываются из частотности употребления отдельных разрядов слов. Так наиболее часто употребляется имя существительное, особенно сложные. В деловой речи очень активны отглагольные существительные и как следствие неизбежна активность родительного падежа зависимых существительных. Самые малоупотребимые разряды слов в деловой речи – личные формы глаголов и междометья. Из глаголов в деловом стиле чаще всего употребим инфинитив в значении императива (уволить, зачислить).

Для делового общения также характерны:

замена простых предлогов сложными (в связи);

частое использование предлога по;

использование формы мужского рода при наименовании женщин по профессии;

использование прописной буквы в личных и притяжательных местоимениях (вы, ваш).

Среди синтаксических особенностей делового стиля необходимо выделить:

использование сложных синтаксических конструкций, т.к. простые предложения не могут отразить последовательность фактов, причин и мотивов;

широкое употребление неполных, безличных, инфинитивных предложений со значением императивности (поручить студентам);

применение страдательных оборотов типа “направлен на работу”;

Таким образом, мы можем отметить, что деловая речь представляет собой некую замкнутую языковую систему средств, направленных на реализацию информативной и волюнтативной функции.

В зависимости от тематики и жанров деловая речь может подразделяться на две разновидности:

официально-документальный стиль;

обиходно-деловой стиль.

К первому относится язык законодательных и дипломатических документов, а также документов, связанных с деятельностью государственных органов.

В обиходно-деловом стиле в зависимости от жанра, содержания и характера использованных языковых средств различаются служебная переписка между учреждениями и организациями, с одной стороны, и частные деловые бумаги – с другой.

Кроме того, как мы уже отмечали в предыдущем параграфе, по способу обмена информацией различается устное и письменное деловое общение.

§ 3. Приемы деловой речи

Залог успеха делового человека – умение правильно и адекватно вести себя во время делового общения. Человек, желающий научится бесконфликтно и продуктивно провести процесс делового общения, обязан обладать знаниями таких областей, как этика и этикет, чтобы уметь с честью выйти из любых ситуаций деловых переговоров и деловых контактов.

Кроме того, он должен уметь управлять процессом, воздействуя на людей таким образом, чтобы не возникло напряженной или конфликтной ситуации. Для этого существует ряд условий, соблюдение которых позволяет наиболее эффективно вступать в переговоры с людьми, уметь убеждать и достигать тем самым поставленных целей и задач, ради которых начинался процесс беседы. Выбрав цель беседы, нужно уметь убедить партнеров в правильности вашей точки зрения, без давления и не навязывая свою точку зрения.

Для того, чтобы общение как процесс происходило без проблем, оно должно проходить по следующим этапам:

установление контакта;

ориентирование в ситуации общения;

обсуждение поставленной задачи;

поиск решения поставленной задачи;

завершение контакта.

Для повышения средств выразительности деловой речи используются следующие средства:

1. Варьирование тональностью выступления. Деловая речь не должна быть монотонной, напротив, следует использовать различной тональности: мажорной и минорной, торжественной и упрекающей, предупреждающей и просящей, шутливой и строгой.

2. Выделение главных мыслей. Следует использовать такие речевые элементы, как короткие паузы (не нарушающие, однако, общего хода выступления), смена темпа речи, высоты голоса и т.п. Наиболее важные моменты речи следует представлять более громким, твердым голосом.

К средствам выразительности деловой речи относятся и некоторые стилистические формы. Среди них можно выделить семь.

1. Постановка в ходе выступления риторических вопросов.

2. Использование форм диалога

3. Призыв к действиям.

4. Включение образных сравнений, поговорок и других форм.

5. Использование примеров.

6. Применение повторов.

7. Демонстрация заинтересованности и убежденности.

Подводя итог сказанному, хочется отметить, что принципы делового общения заключаются как в знании лексических, грамматических и орфографических норм современного русского языка и правил этикета, так и в умении выбрать и грамотно использовать слова и словосочетания, характерные для деловой речи.

Заключение

Итак, выполнив данную работу, мы пришли к выводу, что деловое общение - процесс речевого взаимодействия людей, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом с целью достижения определенного результата. Оно является неотъемлимой частью нашей жизни, имеет свои правила и приемы.

И можно выделить три формы делового общения:

1. Деловая беседа - устный контакт между собеседниками. Ее участники должны иметь полномочия для принятия и закрепления выработанных позиций. К функциям деловой беседы относятся: решение стоящих перед участниками задач, общение между работниками одной деловой среды, поддержание и развитие деловых контактов.

2. Деловая переписка - деловое письмо (служебное послание в виде официального документа, а также в форме запросов, предложений, претензий, поздравлений и ответов на них).

При составлении делового письма нужно, чтобы оно было актуальным, кратким, логичным, убедительным с отсутствием излишней солидарности.

3. Деловое совещание - это дискуссия с целью разрешения организационных задач, включающая в себя сбор и анализ информации, а также принятие решений.

Список использованной литературы

1. Введенская Л.А., Павлова Л.Г., Кашаева Е.Ю. Русский язык и культура речи. Справочное пособие. Серия “Высший балл”. Ростов н/Д.: Феникс, 2002 – 384с.
2. Веселов П.В. Аксиомы делового письма культура делового общения и официальной переписки. – М.: ИВЦ “Маркетинг”, 1993 – 74с.
3. Максимова В.И. Русский язык и культура речи: Практикум. M.: ГАРДАРИКИ, 2001 - 413с.