

ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ



ВОПРОСЫ:

- **Понятие и структура общения.**
- **Вербальное и невербальное общение.**
- **Этапы общения.**
- **Деловое общение.**



- **Коварная это вещь — культура общения: присутствие ее незаметно, зато отсутствие замечаешь сразу.**

С. Муратов

На сегодняшний день в психологии существует огромное количество несовпадающих между собой определений понятия «общение».

- Это дало повод А.А. Леонтьеву говорить, что вопрос о дефиниции процесса общения можно вынести в-отдельную научную проблему.
- А.Н. Леонтьев рассматривает общение, с одной стороны - как базовую потребность человека, а с другой - как условие его социализации, а также «условие процесса усвоения индивидами достижений общественно-исторического развития человечества».



Таким образом, общение - сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.



**Структура общения состоит из трех взаимосвязанных — сторон:
коммуникативной, интерактивной и перцептивной:**



- **Коммуникативная сторона общения** (или коммуникация в узком смысле слова) состоит в обмене информацией между общающимися индивидами.
- **Интерактивная сторона** заключается в организации взаимодействия между общающимися индивидами (обмен действиями).
- **Перцептивная сторона общения** означает процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания.



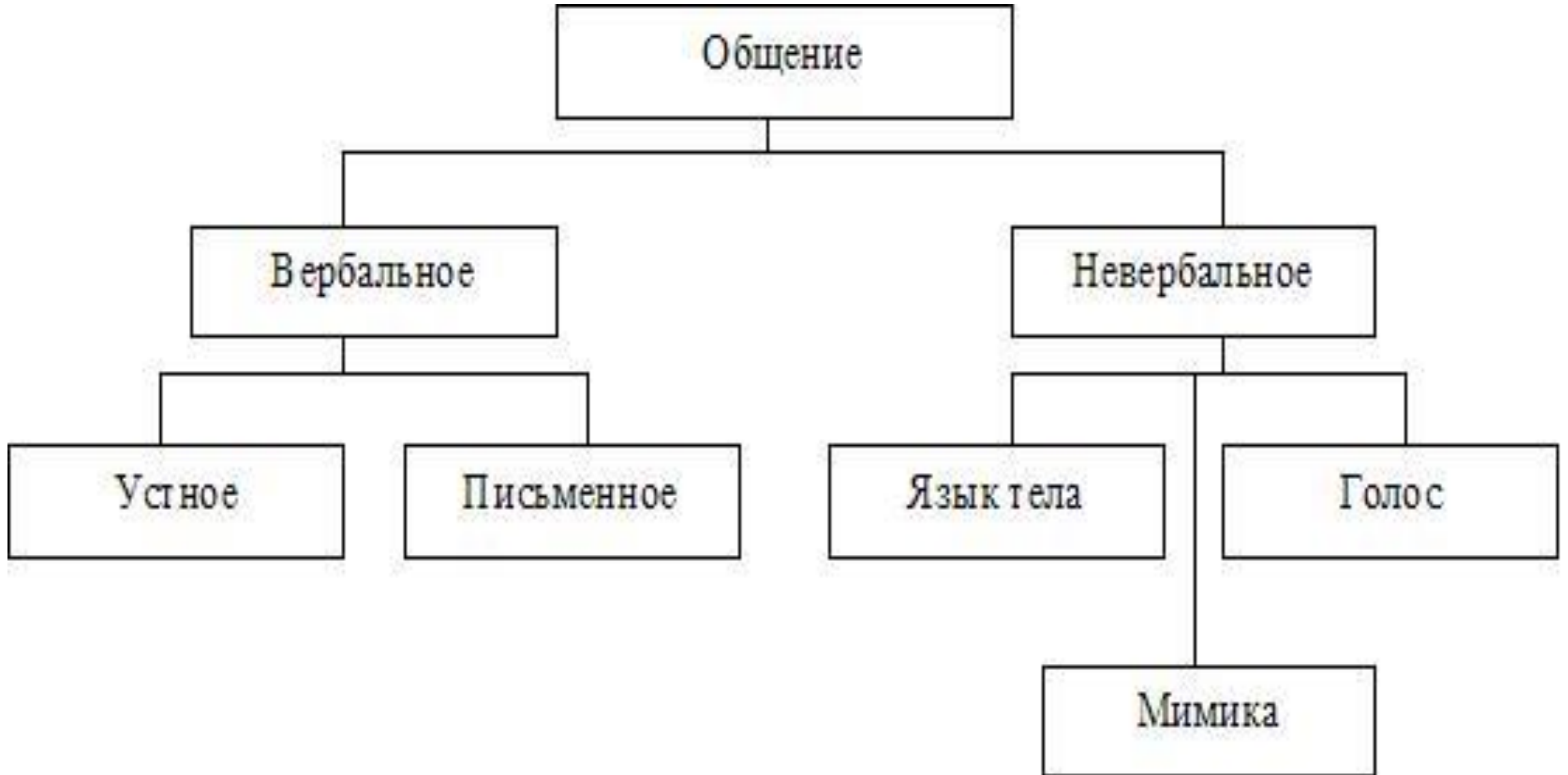
Коммуникативная сторона общения

- Во время акта общения имеет место не просто движение информации, а взаимная передача закодированных сведений между двумя индивидами — субъектами общения.
- Следовательно, схематично коммуникация может быть изображена как:
- $\underline{S} \leftrightarrow S$.
- Следовательно, имеет место обмен информацией.
- Но люди при этом не просто обмениваются значениями, они стремятся при этом выработать общий смысл.
- А это возможно лишь в том случае, если информация не только принята, но и осмыслена.
- Коммуникативное взаимодействие возможно только в том случае, когда человек, направляющий информацию (коммуникатор) и человек, принимающий ее (реципиент) обладают сходной системой кодификации и декодификации информации. Т.е. «все должны говорить на одном языке».

- **Интерактивная сторона общения.**
- Это характеристика тех компонентов общения, которые связаны со взаимодействием людей, с непосредственной организацией их совместной деятельности.
- Есть два типа взаимодействий — кооперация и конкуренция.
- Кооперативное взаимодействие означает координацию сил участников.
- Кооперация является необходимым элементом совместной деятельности, порождается самой ее природой.
- Конкуренция — одной из наиболее ярких ее форм является конфликт.
- **Перцептивная сторона общения** — это процесс восприятия и понимания людьми друг друга.
- Все три стороны общения тесно переплетаются между собой, органически дополняют друг друга и составляют процесс общения в целом.



- **Общение осуществляется по следующим каналам: вербальный (речевой) и невербальный (неречевой)**



- **Вербальное (речевое) общение** присуще только человеку и в качестве обязательного условия предполагает усвоение языка.
- Это сводится к развитию культуры речевого общения, умения точно формулировать свои мысли, излагать их доступным языком, своевременно реагировать на реакции партнера, убеждать его.
- Культура речевого общения заключается в умелом использовании всех средств и возможностях языка.
- Поэтому речевое общение - это процесс оформления мысли в слова и предложения, предполагающий выполнение таких коммуникативных действий, как подбор адекватных слов, построение из них предложений, говорение, слушание.
- Как указывает Г.М.Андреева, «речь является самым универсальным средством коммуникации, поскольку при передаче информации при помощи речи менее всего теряется смысл сообщения»



- Само развитие вербального общения непременно опирается на невербальные средства коммуникации.
- Особый интерес представляют невербальные средства и формы общения.
- - **оптико-кинетические** — это зрительно воспринимаемые движения другого человека (жесты, мимика, пантомимика, позы, контакт глазами);
- - **паралингвистические**, включающие ритмико-интонационные стороны речи - это качество голоса, его диапазон, тональность, тембр, сила ударения;
- - **экстралингвистические** включают паузы и психофизиологические проявления человека (паузы, смех, плач, темп речи, кашель);
- - **пространственно-временные** представляют собой пространственно-временные элементы ситуации общения (дистанция, время);
- - **такесические** включают динамические прикосновения к партнеру по общению в форме рукопожатия, похлопывания, обнимания, поцелуя и т.д,
- - **ольфакторные**, связанные с запахом.

Невербальные средства общения :

- интонация,
- тембр,
- ширина зрачка,
- пространство,
- частота дыхания,
- жесты и позы,
- осанка,
- одежда,
- мимика,
- контакт глазами и т.д



• **Жест** - это движение рук или кистей рук. Они классифицируются на основе функций, которые выполняют:

- - коммуникативные (заменяющие речь)
- - описательные (их смысл понятен, выражающие отношение к людям, состояние человека).

• **Мимика** — это движение мышц лица.

• **Пантомимика** — совокупность жестов, мимики и положения тела в пространстве.

• **Проксемика** (организация пространства и времени коммуникативного процесса) В психологии выделяют четыре дистанции общения:

- - интимная (от 0 до 0,5 метра). На ней общаются люди, связанные, как правило, близкими доверительными отношениями. Информация передается тихим и спокойным голосом. Много передается с помощью жестов, взглядов, мимики.
- - Межличностная (от 0,5 до 1,2 метра). На ней осуществляется общение между друзьями)
- - Официально-деловая или социальная (от 1,2 до 3,7 метра). Используется для делового общения, причем чем больше расстояние между партнерами, тем более официальны их отношения.
- - Публичная (более 3,7 метров). Характеризуется выступлением перед аудиторией. При таком общении человек должен следить за речью, за правильностью построения фраз только при словах)



- **Визуальный контакт.** Визуалика или контакт глаз.
- Из психологии общения известно, что контакт глазами представляет собой специфически знаковую систему, используемую в процессе коммуникации.
- Установлено, что обычно общающиеся смотрят в глаза друг другу не более 10 секунд.
- Контакт глаз чаще всего используются для установления эмоционального контакта с собеседником и поддержания его в процессе беседы, для фиксации того, насколько хорошо человек владеет собой, а также для получения информации о том, что люди в действительности думают о других.

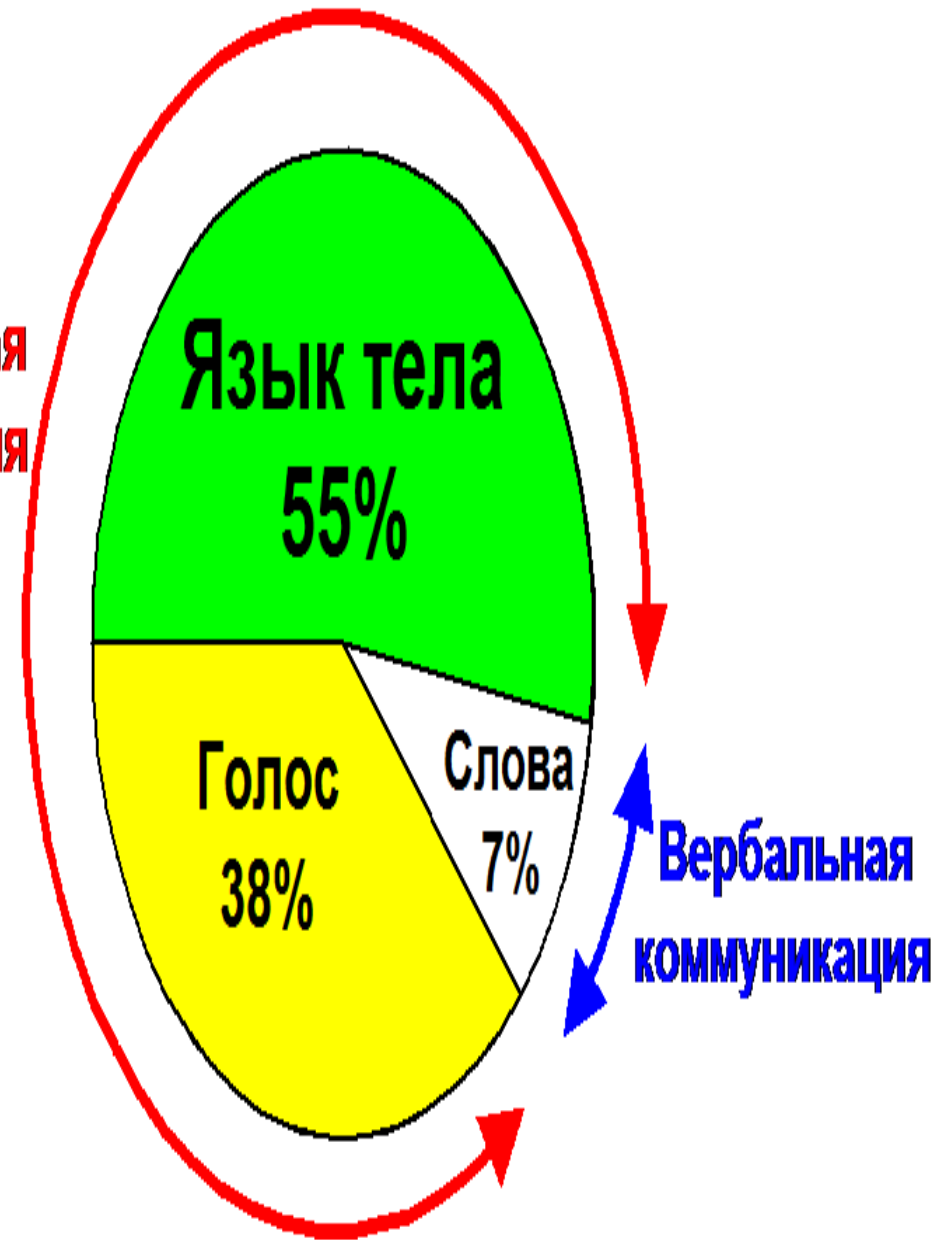
**Если вы хотите
вызвать в человеке
доверие,
смотрите ему в глаза не
менее 70% всего
времени общения – и
Вы, скорее всего,
добьетесь успеха.**



- Глаза человека издавна называют зеркалом души.
- Важную информацию могут дать изменяющиеся размеры зрачков.
- При дневном свете зрачки могут расширяться и сужаться в зависимости от настроения.
- При возбуждении, приподнятом настроении зрачки расширяются в четыре раза больше, чем при обычном настроении.
- При сердитом, мрачном настроении зрачки значительно сужаются.
- Отсюда следует практический вывод для типичных ситуаций управленческого общения: когда вы разговариваете с подчиненными или с вышестоящим начальником, научитесь смотреть на зрачки и определять актуальное состояние собеседника.
- Информативна также и долгота взгляда.
- Нормальным принято считать ситуацию, когда глаза собеседников встречаются от $1/3$ до $2/3$ времени общения.
- Если же наши глаза встречаются менее $1/3$, то наш собеседник либо нечестен, либо смущен и скован, либо к тому, что мы говорим и делаем, относится плохо.
- Если наши глаза встречаются более $2/3$ времени общения, то наш собеседник либо считает нас очень интересным и привлекательным собеседником (в этом случае зрачки будут расширены), либо нам бросают вызов и настроены враждебно (в этом случае зрачки будут сужены).
- Необходимо помнить, что долгота взгляда национально обусловлена. Например, жители юга так часто смотрят на собеседника, что для других это кажется даже оскорбительным.

- По оценкам специалистов именно невербальная система коммуникации является транспортером основной массы коммуникации в процессе общения и источником построения точного образа партнера по общению. Так, в частности, исследователь невербальных средств коммуникации А.Мейерабиан доказал, что 93% информации в процессе взаимодействия передается по каналам невербальной коммуникации (55% - мимикой, жестами, позами и 38% - высотой, тембром и интонацией голоса).

Невербальная
коммуникация



- На невербальные средства накладывает сильный отпечаток каждая конкретная культура, поэтому нет общих норм для всего человечества.

Наряду с интернациональными невербальными проявлениями отношения к другому человеку (например, улыбка, рукопожатие и др.), существуют и сугубо национальные, региональные.

Кроме того, частота невербальных проявлений у различных народов также не одинакова.

- Например, в течение часа общения финн совершает в среднем два жеста, француз — восемьдесят, итальянец — сто десять, мексиканец — более ста шестидесяти.

- Вот почему невербальный язык другой страны приходится учить так же, как и словесный.





сказал Бейкер, а не как он это сделал.

Поэтому он поспешил успокоить брата тем, что американцы не станут нападать. Они только говорят." Через шесть дней после такого сообщения началась операция "Буря в пустыне".

Г.Триандис приводит такой исторический пример, когда в 1991 г. произошла встреча министра иностранных дел Ирака Азиза и госсекретаря США Бейкера, во время которой они пытались прийти к какому-то компромиссу, чтобы избежать военного столкновения.

Таким образом, подчеркивает Г.Трианис в результате этой кросс-культурной ошибки Ирак потерял тысячи жизней и потерпел огромные убытки.





Деловое общение - это процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели.

Деловое общение можно условно разделить на прямое (непосредственный контакт) и косвенное (когда между партнерами существует пространственно-временная дистанция).

Таким образом,



Деловое общение - это

общение, обеспечивающее успех какого-либо общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы осуществить значимые для них цели



Дело (цель)

(решение
проблемы)

C1

C2

Деловое общение

- Деловое общение – это межличностное общение с целью организации и оптимизации того или иного вида предметной деятельности: производственной, научной, коммерческой, управленческой и др. Участники делового общения – это, как правило, официальные должностные лица, исполняющие свои служебные обязанности.

Цель делового общения подчиняется определенной производственной, научной или коммерческой задаче

Основная задача деловой коммуникации заключается в продуктивном сотрудничестве и улучшении отношений с партнерами, взаимодействии с которыми определяется обмен информацией и носит информационный или дисциплинарный характер, направленный на достижение совместного результата.



Структура общения характеризуется путем выделения в общении трех взаимосвязанных сторон: **коммуникативной, интерактивной и перцептивной.**

➤ **Коммуникативная** сторона общения (или коммуникация в узком смысле слова) состоит в обмене информацией между общающимися индивидами.

➤ **Интерактивная** сторона заключается в организации взаимодействия между общающимися индивидами (обмен действиями).

➤ **Перцептивная** сторона общения означает процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания.

Деловое общение — это процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели.

Прямое

Непосредственный
контакт

Косвенное

Существует
пространственно-временная
дистанция



В целом деловое общение отличается тем, что в его процессе ставятся цель и конкретные задачи, которые требуют своего решения. В деловом общении мы не можем прекратить взаимодействие с партнером. В обычном дружеском общении чаще всего не ставятся конкретные задачи, не преследуются определенные цели. Такое общение можно прекратить в любой момент.

НРАВСТВЕННЫЕ НОРМЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Каждый из участников делового общения руководствуется определенными нравственными нормами: честностью и порядочностью, справедливостью, уважением, ответственностью и другими.

Честность вынуждает людей воздерживаться от обмана и лживых поступков. Но надо иметь в виду, что иногда приходится лгать даже тем людям, которые принимают честность в качестве непреложной нормы делового поведения. Чаще всего люди прибегают ко лжи, когда попадают в ловушку моральной дилеммы и вынуждены делать выбор между неудовлетворяющими альтернативами.

Порядочность человека выражается в единстве его убеждений и действий. Порядочное поведение противоположно лицемерию и двуличию. Порядочный человек всегда выполняет данные кому-либо обещания..

Принцип **справедливости** в деловом общении предполагает объективность или отсутствие предвзятости в оценках других людей и их поступков.

Проявление внимания или предупредительности к деловому партнеру и соблюдение его прав указывает на **уважение к его личности**. Уважение проявляется в том, слушаем ли мы и пытаемся ли понять точку зрения нашего делового партнера, даже в том случае, когда она существенно отличается от нашей.

Ответственность проявляется в том, в какой мере участники делового взаимодействия отвечают за свои слова и выполняют взятые на себя обязательства, насколько они соблюдают моральные нормы, а также обязанности друг перед другом.

ПОДХОДЫ К ДЕЛОВОМУ ОБЩЕНИЮ

Отношения могут выстраиваться на: партнерстве (равном участии в деле);
соперничестве (стремление во что бы то ни стало навязать или отстоять свою позицию);
доминировании (стремлении подчинить себе партнера).

Партнерство означает отношение к другому человеку как равному себе самому. При партнерстве собеседник воспринимается как равноценный субъект, имеющий право быть таким, какой он есть, с которым надо считаться.

При соперничестве другая сторона представляется опасной и непредсказуемой. В отношениях с ней берет верх стремление переиграть ее, добиться одностороннего преимущества. Интересы другой стороны учитываются в той мере, в какой это определяется логикой конкурентной борьбы.

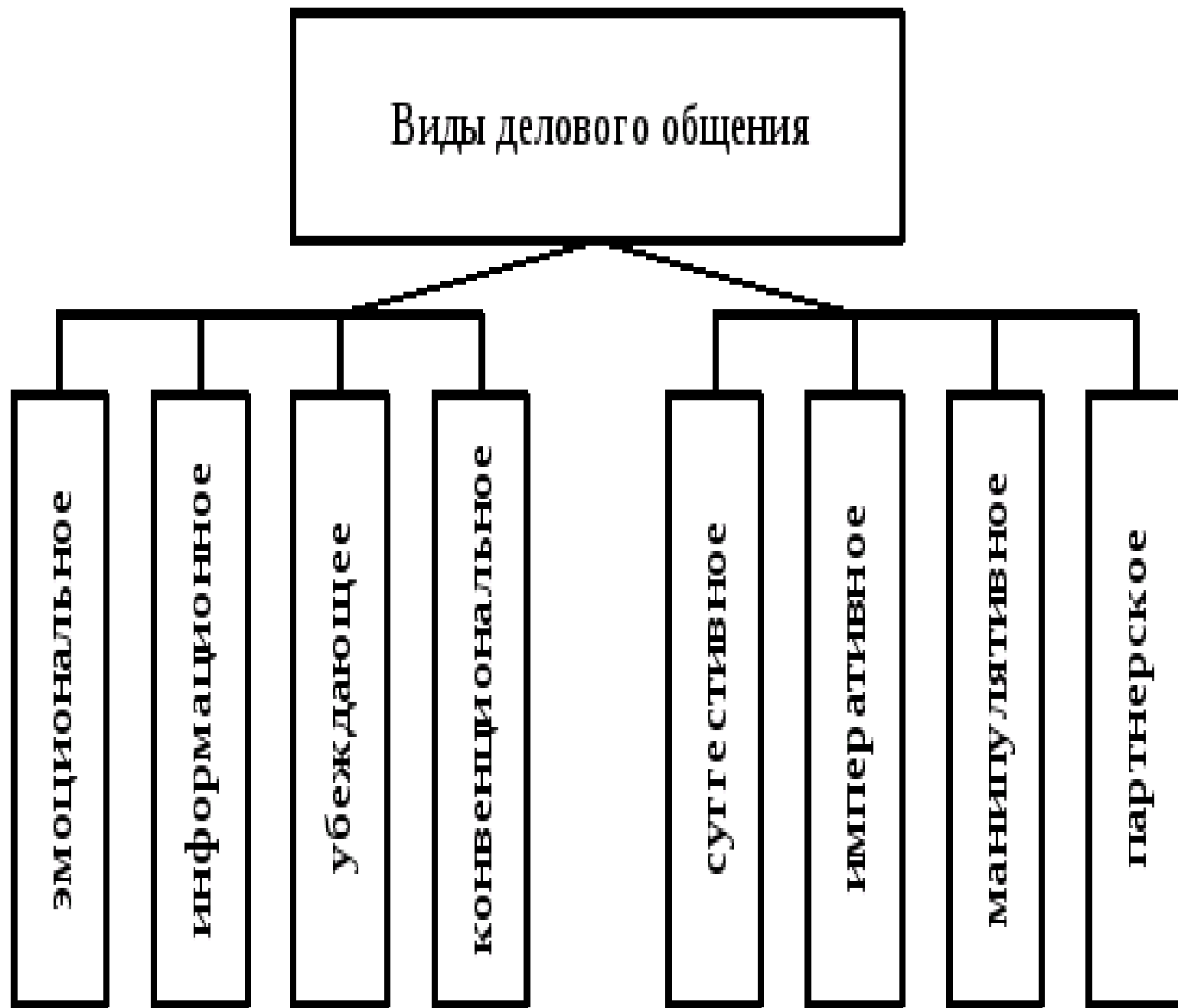
Подход, ориентированный на **доминирование**, определяет отношение к партнеру как к средству достижения своих целей, игнорирование его интересов и намерений. У того, кто склонен к доминированию, превалирует стремление распоряжаться, получить одностороннее преимущество.

Доминирование в отношениях рассматривается как **комплиментарное или симметричное**. В комплиментарных взаимоотношениях один партнер позволяет другому определять, кто будет иметь большее влияние. Так, один участник общения играет лидирующую роль, а другой добровольно берет на себя роль ведомого. Например, отношения между работодателем и служащими комплиментарны и хозяин занимает контролирующую позицию.

В симметричных взаимоотношениях люди специально заранее «не договариваются» о том, кто будет контролировать ситуацию. Допустим, один человек претендует на то, чтобы контролировать ситуацию, но другими это воспринимается как вызов и побуждает их заявить собственное право на лидерство

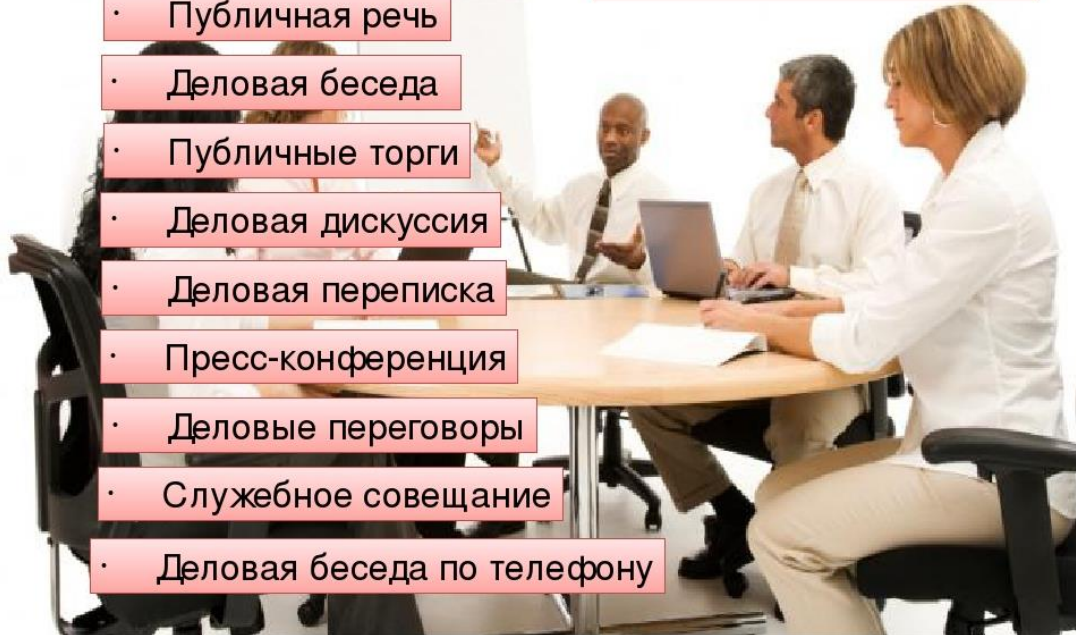


ВИДЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ



Формы делового общения

- Презентация
- Публичная речь
- Деловая беседа
- Публичные торги
- Деловая дискуссия
- Деловая переписка
- Пресс-конференция
- Деловые переговоры
- Службное совещание
- Деловая беседа по телефону



ПРИНЦИПЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

- ПУНКТУАЛЬНОСТЬ
- КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ
- ВНИМАНИЕ К ОКРУЖАЮЩИМ
- ПРИВЕТЛИВОСТЬ
- ВНЕШНИЙ ОБЛИК
- ГРАМОТНОСТЬ



Деловое общение - это



Деловое общение

Деловое общение – форма общения, опирающаяся на принципы делового этикета, направленная на взаимодействие с лицами или группой лиц(организация) для осуществления взаимовыгодных результатов

Этапы делового общения:

- 1) установление контакта;
- 2) ориентация в ситуации (люди, обстоятельства и т.д.);
- 3) обсуждение вопроса, проблемы;
- 4) принятие решения;
- 5) выход из контакта.



***Культура делового общения* включает следующие
компоненты:**

- а) техника делового общения;**
- б) психология делового общения;**
- в) этика делового общения;**
- г) служебный этикет (этикетные правила делового общения).**

Все эти компоненты неразрывно связаны между собой и наличествуют практически в любой форме делового общения, в каждом деловом контакте.



Культура делового общения это

- Умение строить отношения с любым партнером, эффективно взаимодействовать на основе обоюдных интересов
- Искусство говорить и слушать, в том числе публично.
- Умение объективно воспринимать и правильно понимать партнера.

Этика делового общения – это сумма выработанных наукой, практикой и мировым опытом **нравственно-этических требований, принципов, норм и правил**, соблюдение которых **обеспечивает взаимопонимание и взаимное доверие субъектов делового общения**, повышает **эффективность контактов и конечных результатов их совместных действий**.

Этика делового общения -

□ **совокупность нравственных норм и правил, регулирующих поведение и отношения людей в профессиональной деятельности**



Этика делового общения



Этика делового общения формируется исторически и связана с общественно-экономической формацией.

В современном гражданском обществе этика делового общения формируется под воздействием четырех главных макроподсистем общества:

1. Государства с его системой законов и механизмов регулирования общественной жизни.
2. Экономических законов и компонентов рыночной экономики.
3. Демократизации общества и составных частей гражданского общества.
4. Общественной морали в виде принципов, норм и правил поведения различных социальных групп.

Элементы деловой этики



Этика делового

общения

✓ **«Сверху - вниз»** - в отношении руководителя к подчиненному существует золотое правило этики: *«Относитесь к своему подчиненному так, как вы хотели бы, чтобы к вам относился руководитель».*

✓ **«Снизу-вверх»** - в отношении подчиненного к своему начальнику, общее этическое правило поведения звучит так: *«Относитесь к своему руководителю так, как вы хотели бы, чтобы к вам относились ваши подчиненные».*

✓ **«По горизонтали»**, т.е. между коллегами: *«В деловом общении относитесь к своему коллеге так, как вы хотели бы, чтобы он относился к вам».*

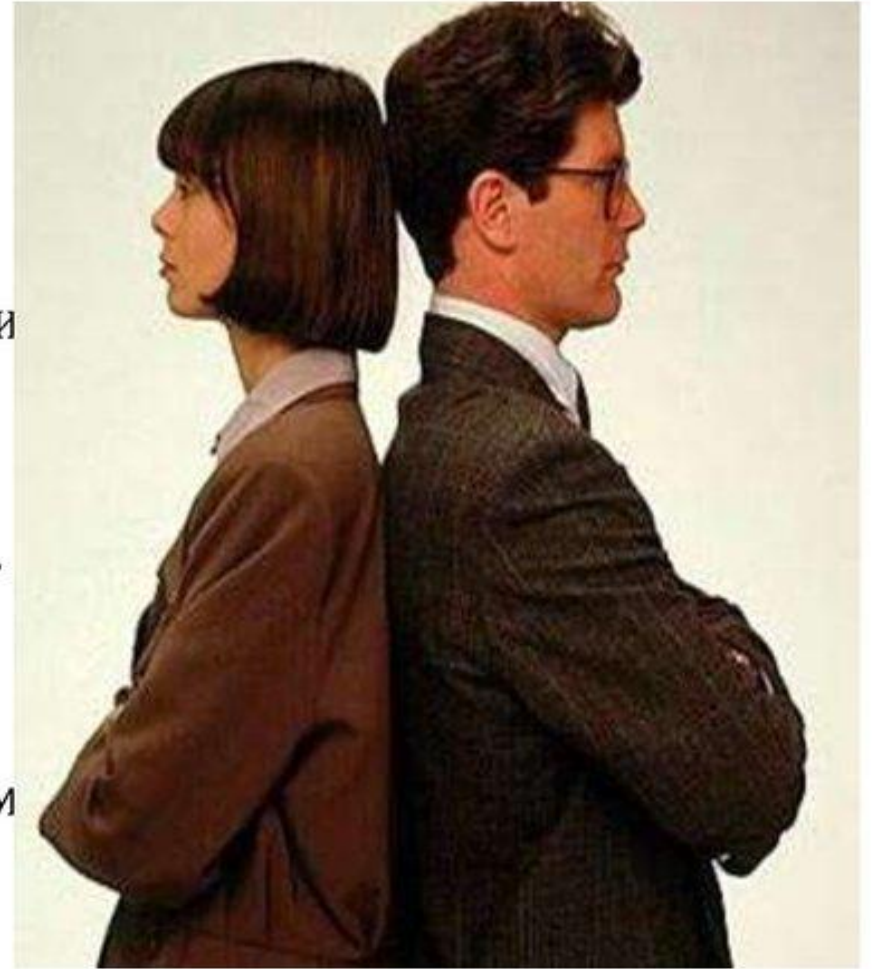


Этика делового общения «сверху вниз» (руководитель — подчиненный)

- стремитесь превратить вашу организацию в сплоченный коллектив с высокими моральными принципами общения,
- замечание сотруднику должно соответствовать этическим нормам,
- укрепляйте у подчиненного чувство собственного достоинства,
- доверяйте сотрудникам и признавайте собственные ошибки,
- привилегии, которые вы делаете себе, должны распространяться и на других членов коллектива.

Шесть заповедей делового этикета Дж. Ягер

- ▶ **Делайте все вовремя.**
- ▶ **Не болтай лишнего.**
- ▶ **Будьте любезны, доброжелательны и приветливы.**
- ▶ **Думайте о других, а не только о себе.**
- ▶ **Одеваться, как положено.**
- ▶ **Говорите и пишите хорошим языком.**



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Деловое общение - это процесс взаимосвязи или взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели.

