

ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ



ВОПРОСЫ:

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



- 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.
- Поэтому данный вопрос стал темой очень серьезной дискуссии, главным пунктом которой является определение соотношения категорий «общение» и «деятельность».
- 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 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.



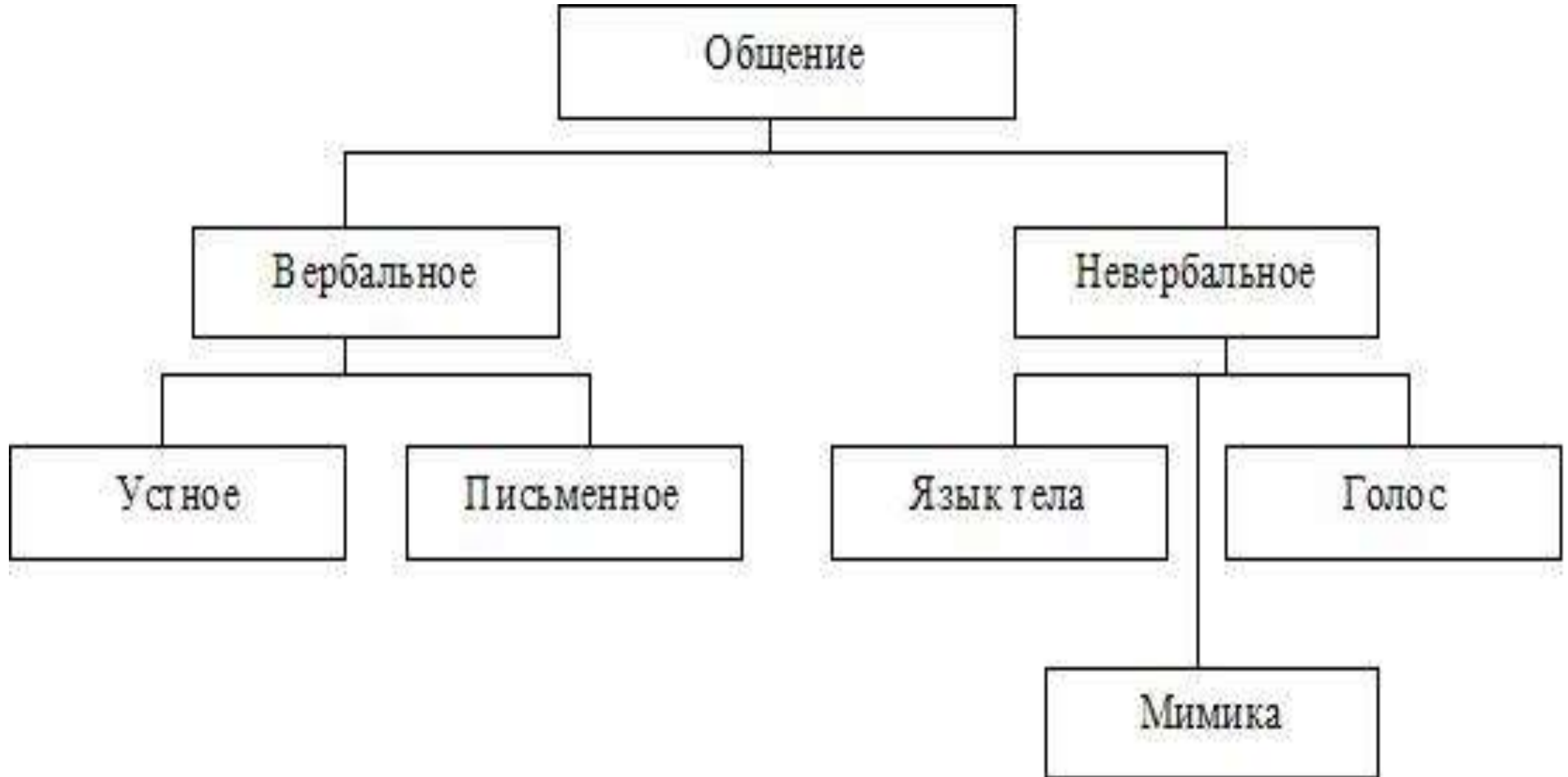
Коммуникативная сторона общения

- 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:
 - $S \leftrightarrow S$.
- 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

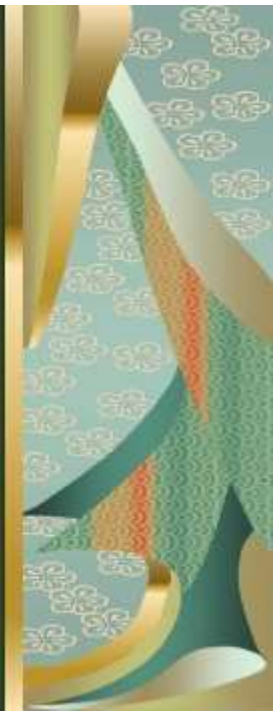


- 1) Экстра- и паралингвистические (различные околоречевые добавки, придающие общению определенную смысловую окраску - тип речи, интонирование, паузы, смех, покашливание ит.д.)
- 2) Оптико - кинетические (это то, что человек «прочитывает» на расстоянии - жесты, мимика, пантомимика).
- **Жест** - это 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.
- 3) **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)



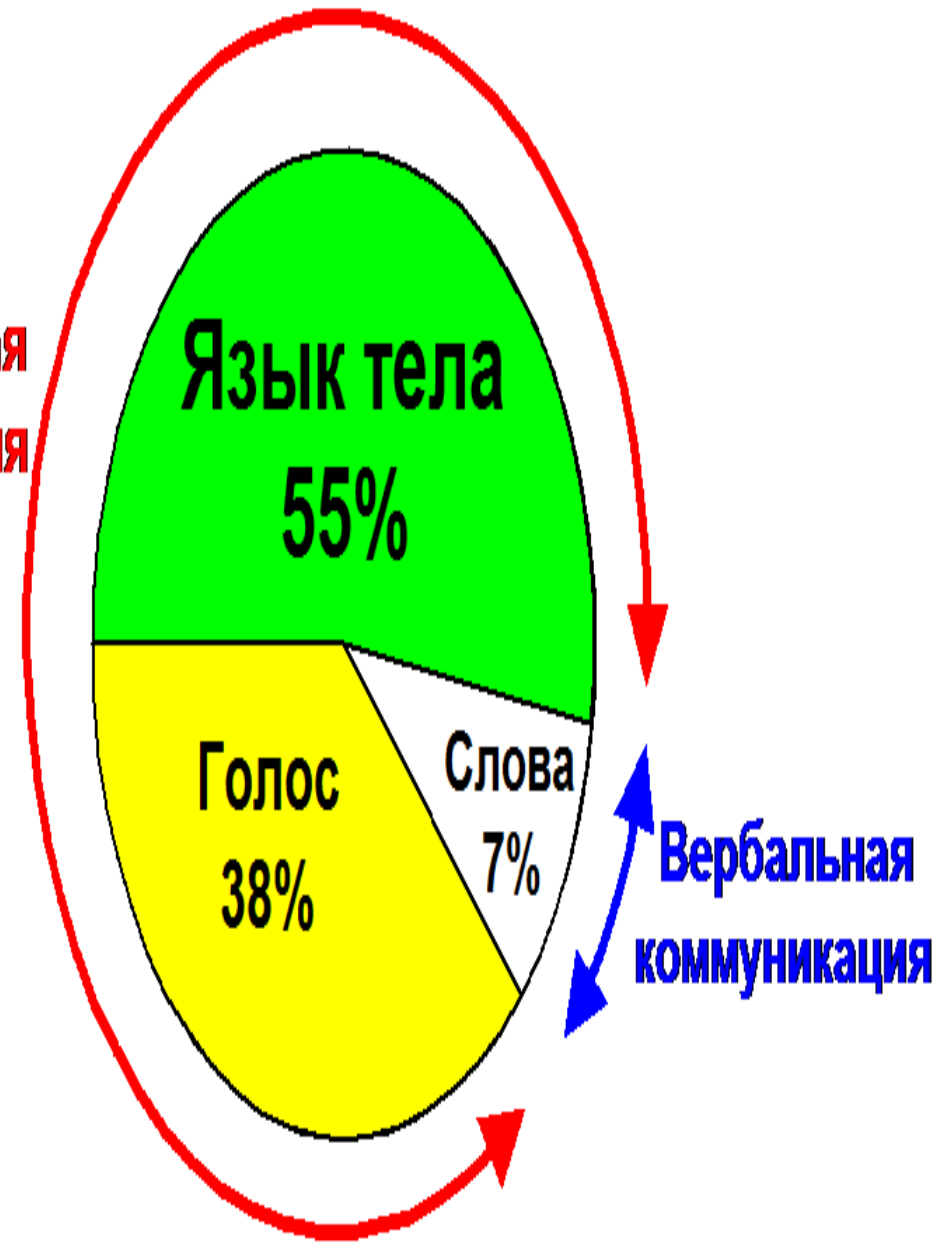
- 4) Визуальный контакт. Визуалика или контакт глаз. Установлено, что обычно общающиеся смотрят в глаза друг другу не более 10 секунд.
- Контакт глаз чаще всего используются для установления эмоционального контакта с собеседником и поддержания его в процессе беседы, для фиксации того, насколько хорошо человек владеет собой, а также для получения информации о том, что люди в действительности думают о других.

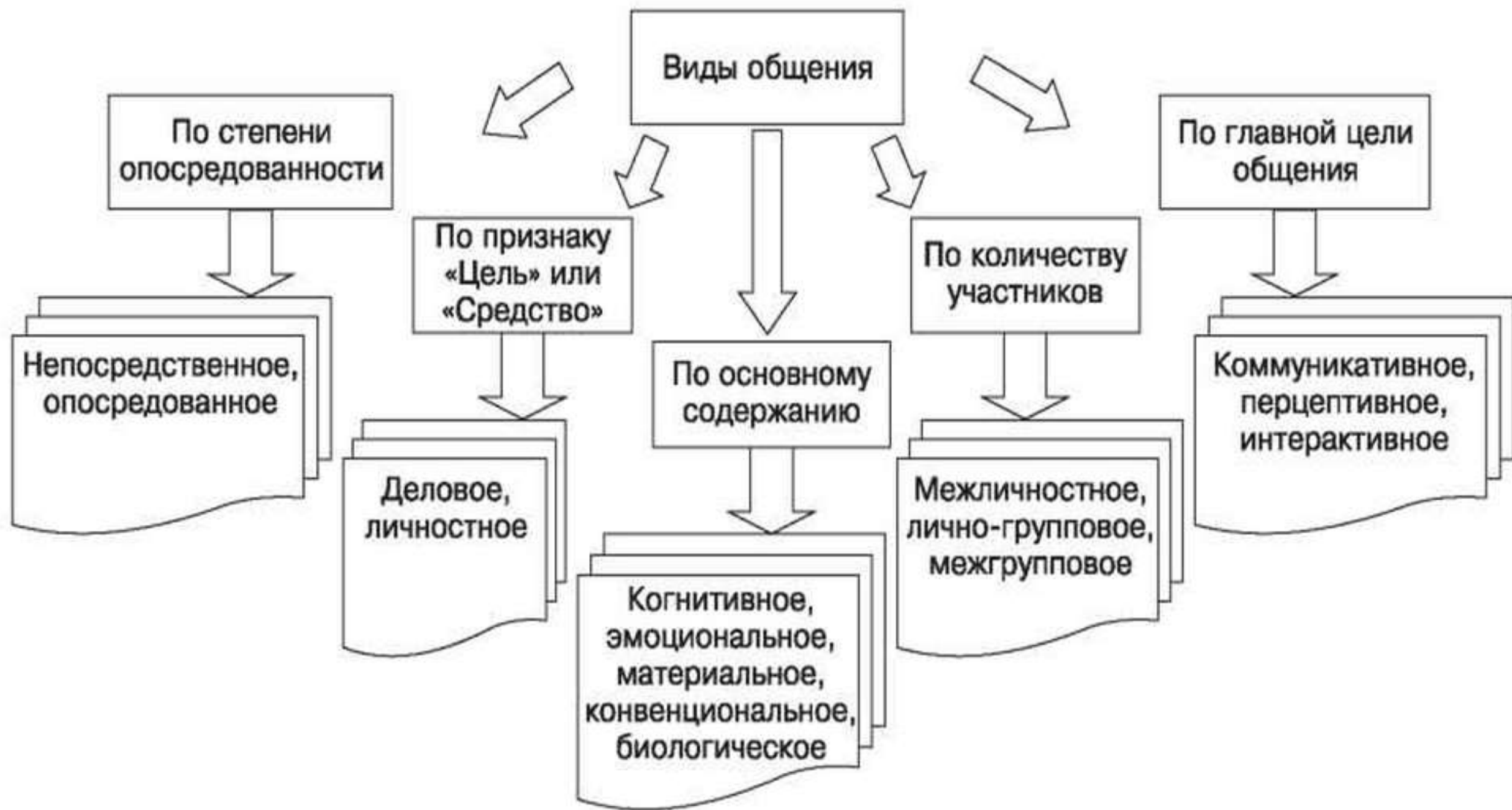
**Если вы хотите
вызвать в человеке
доверие,
смотрите ему в глаза не
менее 70% всего
времени общения – и
Вы, скорее всего,
добьетесь успеха.**



- 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





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



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 обменом 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

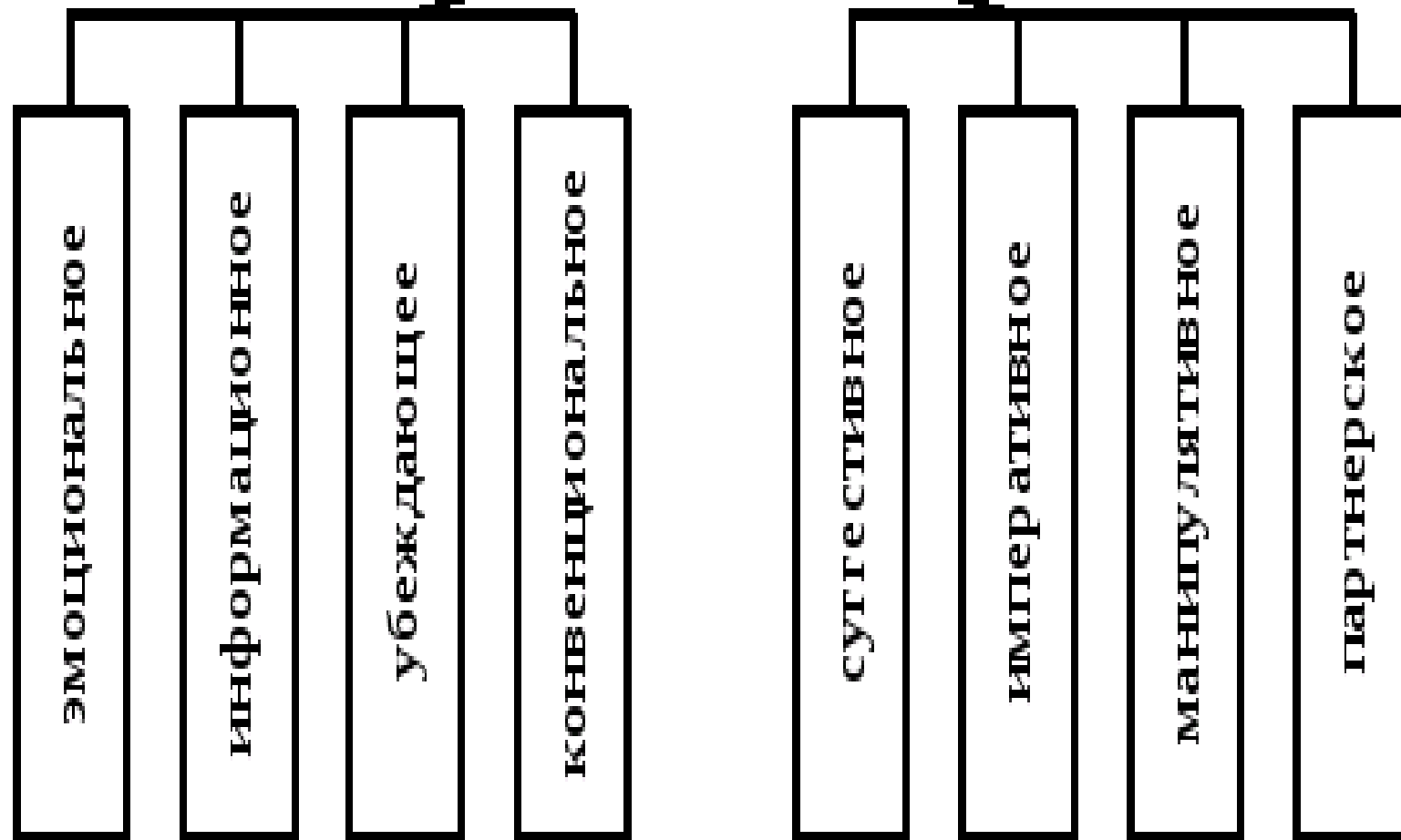


В целом деловое общение отличается тем, что в его процессе ставятся цель и конкретные задачи, которые требуют своего решения. В деловом общении мы не можем прекратить взаимодействие с партнером. В обычном дружеском общении чаще всего не ставятся конкретные задачи, не преследуются определенные цели. Такое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



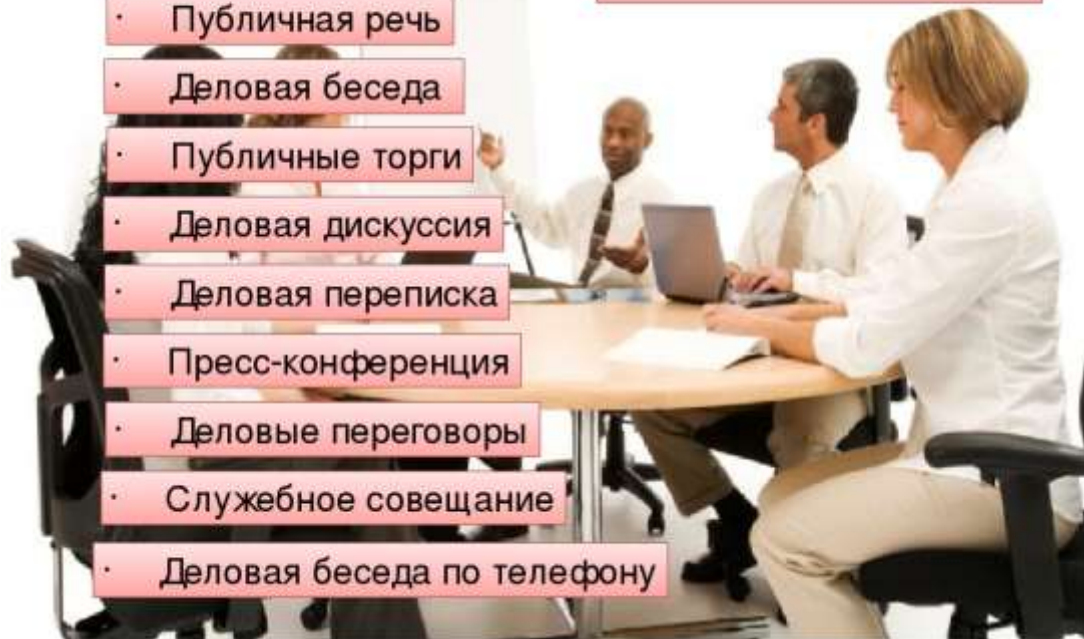
ВИДЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

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

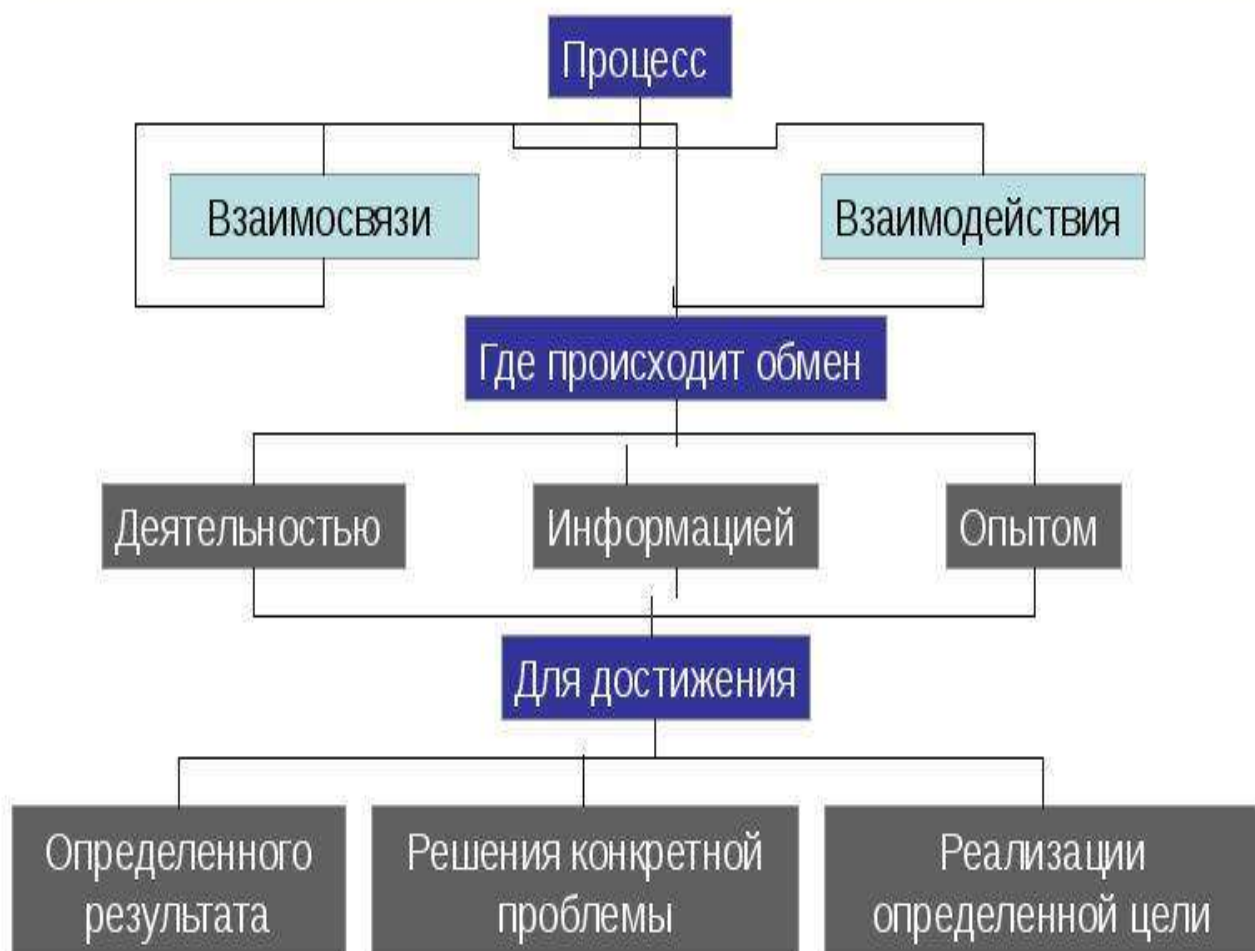


ПРИНЦИПЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

- 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.

Культура делового общения включает следующие компоненты:

- а) техника делового общения;**
- б) психология;**
- 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.

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».*

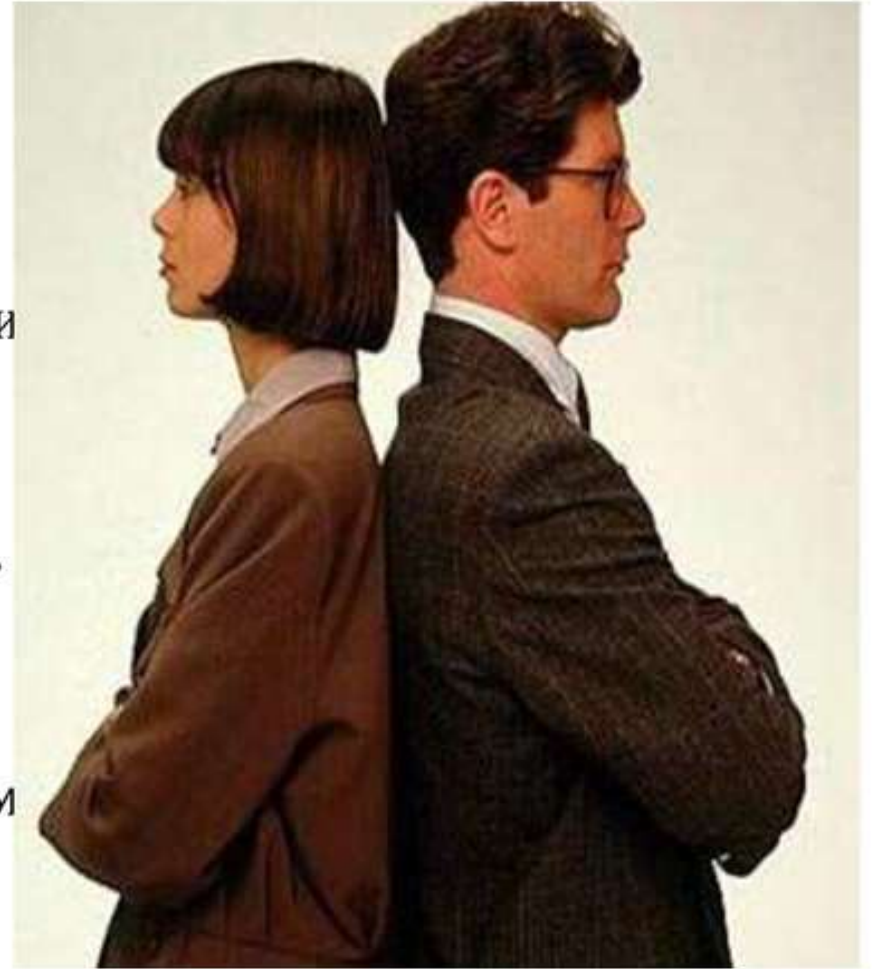


Этика делового общения «сверху вниз» (руководитель — подчиненный)

- 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.

