

Уважаемые студенты!

Задание:

1. Прочтите приведенный ниже конспект лекции.
2. Напишите конспект лекции в тетрадь объемом не менее 4 страниц рукописного текста.
3. Ответьте письменно на контрольные вопросы.
4. Письменный отчет конспекта лекции и ответов на вопросы в виде фото предоставьте преподавателю на e-mail (irina.osiphuk@mail.ru).

С уважением Осипчук Ирина Николаевна

!!! Если возникнут вопросы, обращаться по телефону 0721488209 (вацап).

Лекция

Тема: Деловое общение: понятие и назначение

Цель: Изучить особенности делового общения

План

- 1 Деловое общение, его виды и формы
- 2 Деловые переговоры как основная форма делового общения
- 3 Формы взаимодействия, конечный речевой продукт общения
- 4 Коммуникационно-психологические основы делового общения

1 Деловое общение, его виды и формы

Деловое общение- 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).

Прямое деловое общение обладает большей результативностью, силой эмоционального воздействия и внушения, чем косвенное, в нем непосредственно действуют социально - психологические механизмы.

В целом деловое общение **отличается от обыденного**(неформального) тем, что в его процессе ставятся цель и конкретные задачи, которые требуют своего решения. В деловом общении мы не можем прекратить взаимодействие с партнером (по крайней мере, без потерь для обеих сторон). В обычном дружеском общении чаще всего не ставятся конкретные задачи, не преследуются определенные цели. Такое общение можно прекратить (по желанию участников) в любой момент.

Деловое общение реализуется в различных формах:

- Деловая беседа;
- Деловые переговоры;
- Деловые совещания;
- Публичные выступления.

2 Деловые переговоры как основная форма делового общения

Переговоры -это деловое взаимное общение с целью достижения совместного решения. На протяжении всей нашей жизни мы ведем переговоры, обмениваемся обязательствами и обещаниями. Всякий раз, когда двум людям нужно прийти к согласию, они должны вести переговоры.

Переговоры протекают в виде деловой беседы по вопросам, представляющим интерес для обеих сторон, и служат налаживанию кооперационных связей.

Переговоры существенно различаются по своим целям: заключение договора о поставках, на проведение научно-исследовательских или

проектных работ, соглашения о сотрудничестве и координации деятельности и т. д.

В процессе переговоров люди хотят:

- добиться взаимной договоренности по вопросу в котором как правило сталкиваются интересы;
- достойно выдержать конфронтацию, неизбежно возникающую из-за противоречивых интересов не разрушая при этом отношения.

Чтобы достичь этого надо уметь:

- Решить проблему;
- Наладить межличностное взаимодействие;
- Управлять эмоциями.

За столом переговоров могут сойтись люди, имеющие различный опыт ведения переговоров. Они могут иметь различный темперамент (например, сангвиник и холерик) и различное специальное образование (например, техническое и экономическое).

В соответствии с этим большим разнообразием отличается и сам ход переговоров. Они могут протекать легко или напряженно партнеры могут договориться между собой без труда или с большим трудом или вообще не прийти к какому-либо соглашению

— Деловое общение – это до 80% рабочего времени руководителей всех уровней.

— Деловое общение пронизывает все сферы жизнедеятельности человека, и без него не может обходиться ни управление, ни политика, ни образование, ни бизнес..

— Деловое общение – это процесс передачи эмоционального и интеллектуального содержания управленческой проблемы.

— Деловое общение – это двухсторонний поток информации, когда одна сторона и получает информацию, и отвечает, реагирует на нее незамедлительно или по прошествии некоторого отрезка времени.

— Деловое общение успешно и эффективно только тогда, когда:

а) обязательно действует канал обратной связи;

б) имеется усиленное внимание к собеседнику, поскольку сигналы обратной связи проявляются или в слабо выраженной форме или в виде косвенных речевых актов.

— Деловое общение – это, прежде всего так называемая вертикальная коммуникация, эффективность которой в 3-4 раза ниже горизонтальной (общение работающих на одном и том же служебном уровне).

— Деловое общение реализуется в своего рода агрессивной среде, так как на его пути проявляются различного рода коммуникабельные барьеры.

— Деловое общение – это множество форм, принципов, психологических приемов, этических норм, правил этикета (писанных и неписанных).

Намерения собеседников в деловом общении

— дать, получить нужную информацию или обменяться ею;

— договориться по интересующему собеседников вопросу;

— убедить партнера в правильности принимаемого решения, выгоды избранного способа действия и пр.;

— установить контакт, деловые отношения, соблюдая при этом определенный статус и роли.

3 Формы взаимодействия, конечный речевой продукт общения

Формы взаимодействия Разновидности текстов

1. Дать необходимую информацию. Письменный монолог

— Инструкция,

— доклад,

— справка,

— положение,

— персональное резюме,

— автобиография,

— сопроводительное письмо.

2.Получить информацию. Устный (письменный) диалог.

- Собеседование (интервью),
- беседа.

3. Договориться по интересующему собеседников вопросу. Устный диалог. Письменный монолог.

- Переговоры,
- договор,
- протокол о намерениях,
- контракт.

1. Обменяться информацией. Устный полилог.

- Собрание,
- дискуссия,
- конференция.

5.Убедить (воздействовать). Устный / письменный, Монолог/ диалог.

- Реклама,
- аннотация,
- презентация.

6.Организовать деятельность подчиненных. Устный / письменный, монолог/ диалог.

- Указ,
- приказ,
- распоряжение,
- нота,
- заседание.

Конечные цели делового общения

- взаимопонимание,
- деньги,
- дело,
- деятельность,
- результат,

— продуктивное сотрудничество.

Виды делового общения

- 1) говорить, в том числе комплименты, хорошо публично выступать, проводить деловые беседы, умело давать устные распоряжения;
- 2) читать, в том числе владеть техникой скорочтения;
- 3) писать, в том числе и письма, приносящие «чудодейственные результаты»;
- 4) слушать, владеть искусством эффективного слушания;
- 5) вести переговоры, в том числе «переговоры без поражений»;
- 6) знать приемы психотехники в работе с клиентами и конкурентами.

Барьеры общения, возникающие при вступлении в контакт партнеров делового общения

- **Эстетический барьер** – первое впечатление о человеке складывается по его внешнему виду, манере поведения, одежде.
- **Интеллектуальные барьеры** – общение обладателей различных типов интеллекта может привести к возникновению барьеров между ними.
- **Мотивационные барьеры** – возникают, когда собеседнику не интересны высказанные соображения, возникают, когда один человек для другого становится средством достижения утилитарных целей.
- **Моральные барьеры** – барьеры, которые не удается преодолеть человеку, в совершенстве владеющему разнообразными средствами общения. (Подлость, Непорядочность, Грубость, Хамство)
- **Эмоциональные барьеры** – неприятные эмоции ослабляют способность воспринимать и правильно оценивать самые серьезные и веские аргументы в пользу той или иной точки зрения.

Определение категории «деловое общение»

деловое общение – это процесс взаимосвязи взаимодействия где происходит обмен деятельностью информацией опытом для достижения определенного решения конкретной реализации результата проблемы определенной цели

Процесс делового общения реализуется в таких формах:

- деловая беседа,
- деловые совещания,
- деловые переговоры,
- публичные выступления,
- устные и письменные распоряжения,
- телефонные беседы,
- деловая корреспонденция,
- критика,
- информирование сотрудников и др.

Умелое деловое общение возможно на базе:

1) знания основ психологии общения и теории коммуникаций:

- уметь разбираться в людях,
- строить оптимальные взаимоотношения с ними;

2) соблюдения этики делового общения

- использование в управленческой практике совокупности нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение людей в процессе их производственной деятельности.

4 Коммуникационно-психологические основы делового общения

Единство трех сторон делового общения

- 1.— Коммуникация (отношения);
- 2.— Восприятие (отражение);
- 3.— Взаимодействия (действия, деньги).

Коммуникация в общении это:

- обмен информацией, знаниями;
- совместная выработка управленческих целей;
- умелое использование средств: вербальных (словесных), невербальных.

Вербальные средства. По словесному каналу передается чистая информация с помощью: слова, тона голоса, интонации голоса.

Невербальные средства. Передается (можно увидеть!) отношение к партнеру по общению,

Отражает психологическое состояние и служит средством их выражения.

Четыре группы невербальных средств общения: Кинесика, Просодика и экстралингвистика, Такесика Проксемика

Сила и степень восприятия в общении зависит от:

- индивидуально-личностных характеристик участников общения;
- специальных факторов;
- того, что общение осуществляют впервые или с людьми, с которыми уже достаточно хорошо знакомы;
- сложившегося стереотипа, представлениях о каких-либо явлениях или людях, группах людей;
- психологических черт, возраста, социального слоя, профессии участников общения;
- факторов привлекательности, отношения друг к другу;
- жизненного опыта и интеллекта и др.

Психологические механизмы восприятия и понимания:

- **идентификация**— (опознание, отождествление с собой) — уподобление самому себе;
- **эмпатия** — (сопереживание) — постижение эмоциональных состояний другого человека в форме сопереживания;
- **рефлексии**— (обращение назад) — осознание действующим индивидом того, как он воспринимается партнером по общению (т. е. удвоенный процесс зеркального отражения друг друга).

Этапы делового общения

Человек начинает участвовать в общении задолго до того, как произносится первое слово. Это - взаимное влияние на состояние и

деятельность друг друга. Оно начинается с установления психологического контакта и заканчивается его разрывом. В акте общения, охватывающем не менее двух человек, можно выделить пять этапов.

1. Установление контакта. Переключение от общения с самим собой на общение с партнером. Начинается изучение и оценивание партнера. Прерываются, заканчиваются или оттесняются на задний план все предыдущие дела. Стоит

выключить телевизор и радио. Обычно переключение на партнера занимает доли секунды, однако, если этого не происходит приходится расплачиваться потерями на последующих этапах.

2. Ориентация в ситуации. Контакт установлен тогда, когда оба партнера уверены в обоюдном участии в общении, Контакт чаще всего устанавливается невербальными средствами (направление взгляда, поворот головы, выражение лица, уменьшение дистанции и т.п.). Когда это не действует, включается слово («Алексей Иванович!», «Эй, ты!»).

Одновременно дается сигнал теми же средствами о выбранном типе ситуации, (игровой, рабочей, интимной). Если оба человека выбирают один и тот же тип ситуации, то этим автоматически определены роли каждого. Благодаря ролям

последующее общение приобретает четкие рамки, каждый знает, чего ожидать от партнера, что следует делать самому.

3. Обсуждение вопроса, проблемы. Выбирается правильный язык и фундаментальный стиль, складываются конкретные формулировки аргументов. По времени обмен словесными текстами занимает обычно основную долю акта

общения, но нетрудно представить себе и такой акт, в котором основное время уходит на установление контакта (ухаживание).

4. Принятие решения.

5. Выход из контакта требует ряда подготовительных действий, занимающих секунды и минуты. Подготовка к разрыву идет на двух уровнях

одновременно — на словесном (исчерпывание темы разговора или насильственное

его прерывание фразой типа «Извините, через 10 минут у меня назначена встреча») и на невербальном уровне (поворот туловища, понижение интонации, фиксирование взгляда на постороннем объекте и т.п.). По времени этапы общения могут частично перекрываться. Наиболее распространенная ошибка при общении - сосредоточить все внимание на словесном, третьем этапе, недооценивая остальные.

Эта схема может быть: свернутой, краткой, полной, подробной.

В сознательном вычленении этих пяти этапов и их регуляцией определяется во многом эффективность делового общения.

Этика делового общения – это совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение

и отношения людей в процессе их производственной деятельности.

Этические механизмы делового общения базируются на:

- ритуалах,
- традициях,
- обычаях.

Этические нормы делового общения:

- честность,
- правдивость,
- обязательность,
- трудолюбие,
- справедливость,
- соблюдение обещаний и договоров.

Этические нормы и нравственные императивы делового общения

(по Грайсу Г.П.)

Категории общения Постулаты

1. Количество информации.
2. Качество информации или ее истинность.

3. Отношения (релевантность общения).

4. Способ выражения (как говорить в данной ситуации общения).

«Твое высказывание не должно содержать меньше информации, чем требуется».

«Твое высказывание не должно содержать больше информации, чем требуется».

«Старайся, чтобы твое высказывание было истинным. Не говори того, что считаешь ложным».

«Не говори того, для чего у тебя нет достаточных оснований». «Не отклоняйся от темы». «Выражайся ясно», «Избегай непонятных выражений», «Избегай неоднозначности», «Будь краток», «Избегай ненужного многословия».

Контрольные вопросы:

- 1 Деловое общение, его виды и формы.
- 2 Деловые переговоры как основная форма делового общения.
- 3 Формы взаимодействия, конечный речевой продукт общения.
- 4 Коммуникативно-психологические основы делового общения.