

Психология делового общения

Три стороны общения



Я – это я, а ты – это ты,
Я делаю свое, а ты делаешь свое.
Я пришел в этот мир не для того,
Чтобы отвечать твоим ожиданиям,
А ты пришел в этот мир не для того,
Чтобы отвечать моим.
Если нам хорошо вместе, это прекрасно
И этим стоит пользоваться.
Если нам плохо вместе, это не хорошо,
И это можно изменить.
Но если нам плохо и мы ничего не меняем,
Давай вспомним, что
Я – это я, а ты – это ты,
Я делаю свое, а ты делаешь свое.
И я пришел в этот мир не для того,
Чтобы отвечать твоим ожиданиям,
А ты пришел в этот мир не для того,
Чтобы отвечать ожиданиям моим.

Ф.Перлз в ред.С.В.Ковалева

Фредерик С.Перлз «Внутри и вне помойного ведра»

*Принимайте успех как подарок судьбы,
а неудачу – как недостаток усилий.*

Когда дела идут хорошо, некоторые люди приписывают это себе, а когда плохо – во всем винят других. Но такие люди не могут надеяться на рост. Те, кто принимает успех как подарок судьбы и выражает благодарность всем, кто помогал, а при неудаче видят ее источник прежде всего в себе, – это те люди, которые действительно развиваются.

Коносукэ Мацусита “Принципы успеха”



Коносукэ Мацусита (1894-1989гг.) - японский бизнесмен, основатель Matsushita Electric, известной своей бытовой электроникой под брендами Panasonic, Technics, National

Особенности делового общения

- ▣ Партнер всегда выступает как личность, значимая для субъекта;
- ▣ Общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела;
- ▣ Основная задача – продуктивное СОТРУДНИЧЕСТВО.

Что значит уметь общаться?

Уметь разбираться в людях и на этой основе строить свои взаимоотношения с ними, что предполагает знание психологии общения.

Необходимо УМЕТЬ:

- слушать и слышать собеседника (коммуникация);
- воспринимать другого (перцепция);
- грамотно взаимодействовать в другом (интеракция).

Коммуникативная сторона общения

□ Общение как обмен информацией

При всяком рассмотрении человеческой коммуникации с точки зрения теории информации фиксируется лишь *формальная сторона* дела: как информация передается, в то время как в условиях человеческого общения информация еще и формируется, уточняется и развивается.

Коммуникативная сторона общения

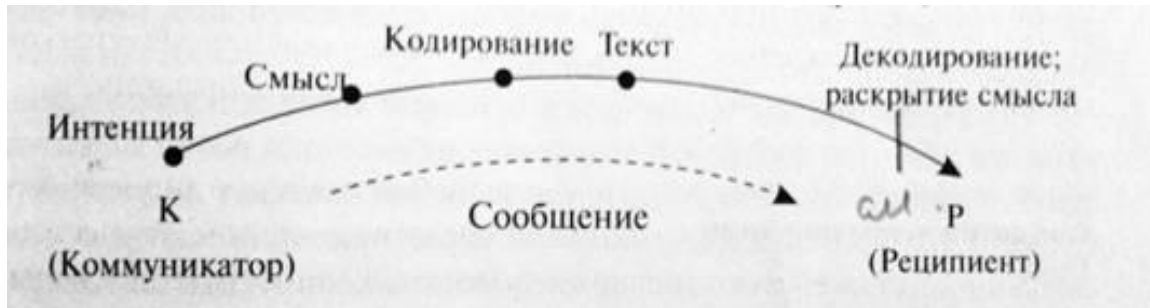
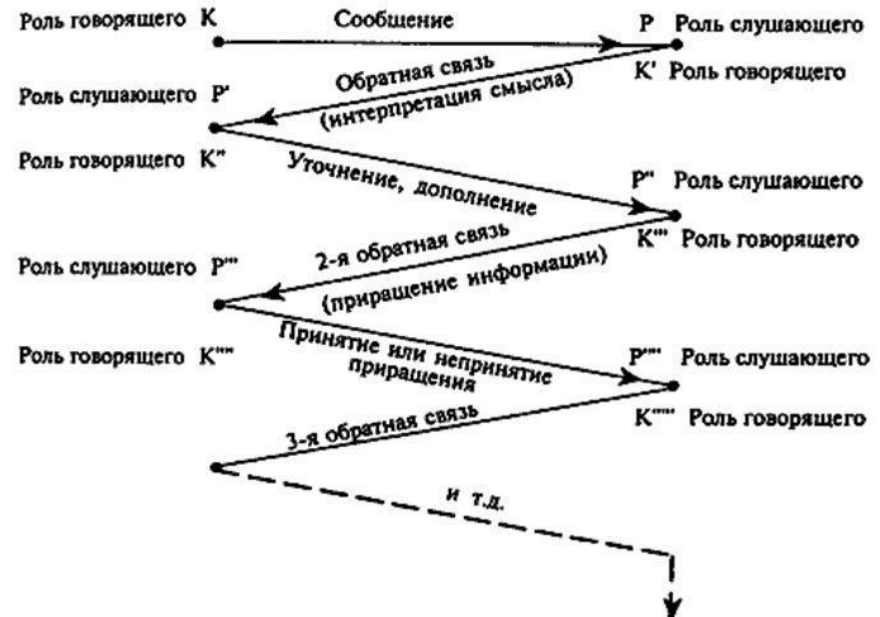


Схема диалога



При продолжении диалога — новые «витки» информации



Вербальный канал коммуникации: передача и восприятие сообщения



коммуникатор

Коммуникативное поле

- нормы коммуникации
- скрипты ситуации
- стиль коммуникации



реципиент

цели коммуникации
интенция

СМЫСЛ

кодирование

коммуникативные барьеры

сообщение
канал

обратная связь

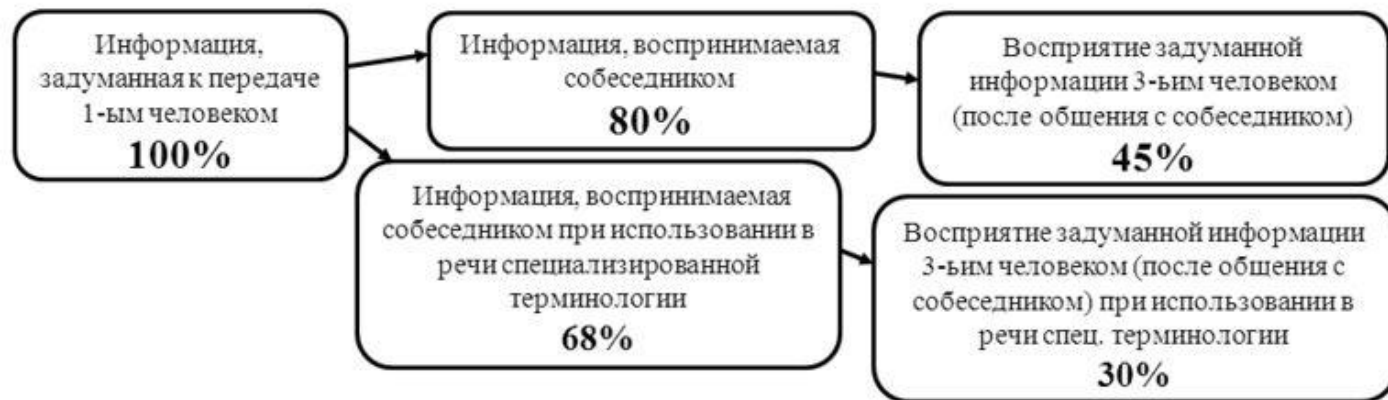
определение цели

РАСКРЫТИЕ
СМЫСЛА

декодирование

Коммуникативная сторона общения

Механизмы вербальной потери информации (статистика)



В долговременной памяти по статистике остаётся лишь 15% информации

При составлении сообщения следует избегать использования специальных терминов и чрезмерного количества данных. Необходимо четко и лаконично сформулировать ключевое послание. Остальная информация сообщения призвана иллюстрировать и подтверждать главную мысль. В сообщении рекомендуется несколько раз повторить ключевое послание. Это увеличит вероятность того, что получатель информации обратит на него внимание и запомнит.

Коммуникативная сторона общения

□ Важно определиться!!!

Вербальная коммуникация

Кто? (передает информацию) – Коммуникатор

Что? (передается) – Сообщение (Текст)

Как? (осуществляется передача) – Канал

Кому? (направлено сообщение) – Аудитория

С каким эффектом? – Эффективность

Американский журналист Г.Лассуэлл

Коммуникативная сторона общения

Невербальная коммуникация

- Оптико-кинетическая система знаков ((жесты, мимика, пантомимика и т.п.)
- Пара и экстралингвистическая система знаков (система вокализации, т.е. качество голоса, его диапазон, тональность и т.п.) / (включение в речь пауз, покашливания, смеха и т.п.)
- Организация пространства и времени коммуникативного процесса (целеполагание, таймменжмент и т.п.)

Smart – метод определения цели

S (specific) – чётная, определенная, конкретная.

M (measurable) – измеримая.

A (achievable) – достижимая.

R (realistic or relevant) реалистическая, обоснованная.

Достижение цели должно быть обеспечено ресурсами.

T (time - bounded) – ограниченная во времени.

Виды и техники слушания

Пассивное слушание - вид слушания, который необходим в ситуациях общения с человеком, находящимся в состоянии возбуждения и аффекта.

Целью пассивного слушания является вывод партнера по общению из состояния аффекта, его эмоциональная разрядка, приведение его в состояние относительного спокойствия, в котором с ним можно было бы общаться на равных.

Техники пассивного слушания: подтверждающие кивки головой; «Угу-реакции» - «Угу-угу», «Да-да, ну конечно» и т.п.

Виды и техники слушания

Эмпатическое слушание - вид слушания, который подразумевает постоянное отражение чувств собеседника. Особенно эффективно в ситуациях, когда партнер хочет поделиться с Вами личными переживаниями, проблемами, когда он не слишком уверен в себе, растерян, когда инициатива разговора исходит от него.

Целью эмпатического слушания является создание у партнера по общению ощущения того, что его чувства и переживания захватили Вас, интересны, поняты и приняты Вами.

Техники эмпатического слушания: техника «Эхо» - отражение чувств собеседника; уточняющие вопросы относительно чувств собеседника; фразы «Я понимаю...» и др.

Виды и техники слушания

Активное слушание - вид слушания, который состоит в перефразировании слов собеседника, чтобы показать ему, что вы его услышали и поняли. Активное слушание особенно эффективно, когда беседа носит деловой, информационный характер, в ситуациях, когда партнер по общению равен Вам или сильнее Вас, а также в конфликтных ситуациях, когда собеседник ведет себя агрессивно, давит на Вас.

Целью активного слушания является адекватная обратная связь, уверенность в том, что передаваемая собеседником информация Вами правильно понята; переход к общению «на равных».

Техники активного слушания: техника парафраз по типу: «Правильно ли я понял, что ...?»; уточняющие вопросы; техника «Проигрывание назад» и другие. «Проигрывание назад» - техника активного слушания, заключающаяся в кратком обзоре и резюме основных положений взаимодействия в целом. Целью «проигрывания назад» является акцентирование внимания собеседника на важных моментах, основной теме разговора. Вместо перефразирования ближайшей реплики, слушатель может сказать, например, следующее: «Итак, ключевыми вопросами состоявшейся дискуссии были: а)...б)...в)...».

Агрессивные и понимающие высказывания «Я-высказывание»

Правила построения понимающих высказываний

Правила построения понимающих высказываний	Примеры понимающих высказываний	Примеры агрессивных высказываний
1. Безоценочное описание действий	«Уже 1 час ночи»	«Ты пришел поздно»
2. Описание своих чувств, возникающих в ответ на совершенные действия	«Я испытываю сильное раздражение, когда попадаю в такую ситуацию (когда ты делаешь это)»	«Ты меня раздражаешь, когда делаешь это»
3. Описание своих несбывшихся ожиданий	«Я надеялся, что ты выведешь собаку»	«Ты не вывел собаку».
4. Описание желаемого поведения	«Мне хотелось бы (было бы очень приятно), чтобы ты звонил, когда задерживаешься»	«Ты никогда не звонишь».

Литература

- Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебник.-2-е изд. – М.: ИНФРА-М,2011.
- Виговская М.Е., Лисевич А.В. Психология делового общения. – Изд-во «Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа», 2014. (ЭБС «IPR-books»).
- Горянина В.А. Психология общения. М.,2009. (ЭБС «КнигаФонд»).
- Кузин А.Ю., Кузина Ю.И. Психология делового общения: практикум / А.Ю. Кузин, Ю. И. Кузина. – Томск: Изд-во Томского политехнического университета, 2009. – 80 с.
- Психология и этика делового общения: Учебник для вузов/Под ред. проф. В.Н. Лавриненко. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА,2011.
- Лобанов А.А. Основы профессионально-педагогического общения. – М., 2011.
- Макаров Б.В., Непогода А.В. Психология делового общения. – Изд-во «Вузовское образование», 2012. (ЭБС «IPR-books»).
- Челдышова Н.Б.Социальная психология. Изд-во «Экзамен», 2009. (ЭБС «IPR-books»).
- Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры.– С-Пб, 1992.