



ЛЕКЦИЯ №1

**ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ И ЕГО
СПЕЦИФИКА**

ПЛАН:

1. Объект, предмет и цели науки «деловое общение».
 2. Методы и функции науки «деловое общение».
 3. Сущность общения: его функции, стороны, виды и формы.
 4. Барьеры общения.
-

ОБЩЕНИЕ — СЛОЖНЫЙ МНОГОГРАННЫЙ ПРОЦЕСС, ВКЛЮЧАЮЩИЙ:

- формирование определенных образцов и моделей поведения;
 - взаимодействие людей;
 - взаимное влияние людей друг на друга;
 - обмен информацией;
 - формирование отношений между людьми;
 - взаимное переживание и понимание людьми друг друга;
 - формирование образа внутреннего «Я» человека.
-

Деловое общение направленно на согласование и объединение усилий людей с целью налаживания отношений и достижения общего результата



- **Предметом науки «деловое общение»** является изучение социально-психологических, ценностных и организационно-технических проблем общения людей в профессиональной и предпринимательской деятельности.
 - **Объектом науки «деловое общение»** является реально существующая деловая практика во всем многообразии деловых отношений и взаимосвязей.
-

ОСОБЕННОСТИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

- партнер в деловом общении всегда выступает как личность, значимая для субъекта;
 - взаимопонимание в вопросах дела;
 - основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество.
-

ЦЕЛЬ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ— ОРГАНИЗАЦИЯ И ОПТИМИЗАЦИЯ СОВМЕСТНОЙ ПРЕДМЕТНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.

- стремление к личной безопасности;
 - стремление к повышению своего жизненного уровня;
 - стремление к власти;
 - стремление повысить свой престиж.
-

ОСНОВНЫЕ ЭТИКО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

- 1) принцип кооперативности;
- 2) принцип достаточности информации;
- 3) принцип качества информации;
- 4) принцип целесообразности;
- 5) принцип убедительности;
- 6) принцип открытости;
- 7) принцип партнерства.

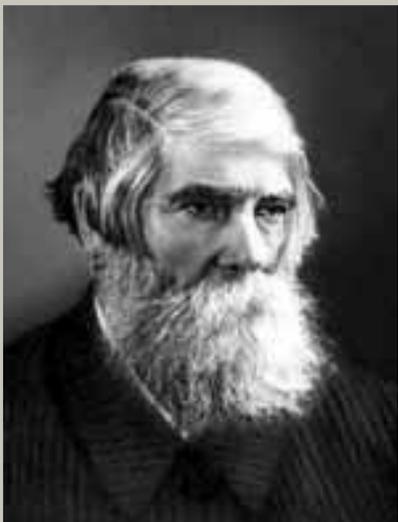


МЕТОДЫ НАУКИ «ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ».



ФУНКЦИИ НАУКИ «ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ»

- *гносеологическая*
 - *инструментально-трансляционная*
 - *социализация*
 - *прогностическая*
 - *аксиологическая*
-



Бехтерев
Владимир
Михайлович
1857 - 1927



Лазурский
Александр
Федорович
1874 - 1917



Мясищев
Владимир
Николаевич
1892 - 1973

Социальное отражение

**Эмоциональное
отношение**

Способ поведения

ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

- **Общение** – это взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене между ними информацией познавательного или аффективно-оценочного (эмоционально-оценочного) характера.
 - **Цель общения** – это то, ради чего у человека возникает данный вид активности.
-

СУЩНОСТЬ ОБЩЕНИЯ

- Содержание
- Цель
- Средства
- Функции
- формы
- Барьеры



ВИДЫ ОБЩЕНИЯ

По содержанию

- *Материальное*
- *Когнитивное*
- *Деятельное*
- *Кондиционное*
- *Мотивационное*

По целям

- *Биологическое*
- *Социальное*
- *Деловое общение*
- *Личностное общение*
- *Инструментальное*
- *Целевое*

СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ

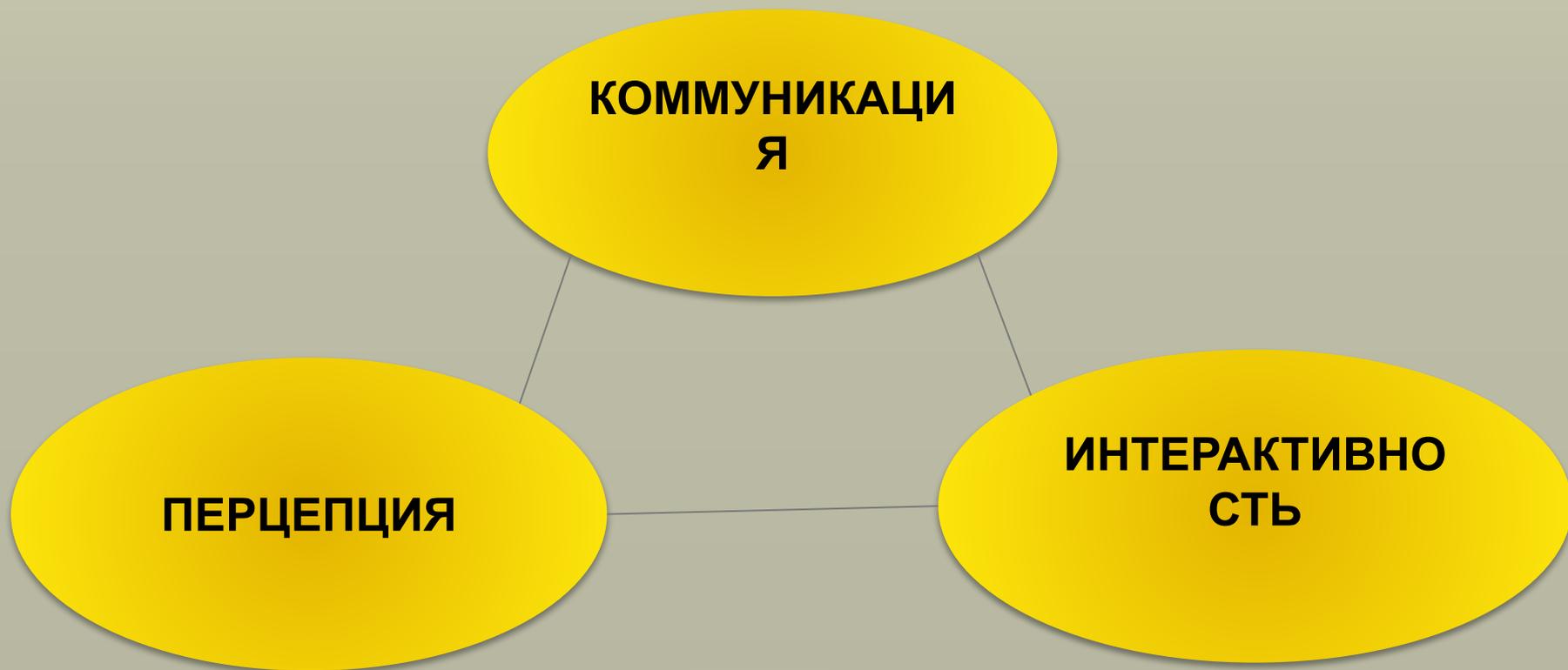
Средства общения - способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, передаваемой в процессе общения.



ФУНКЦИИ ОБЩЕНИЯ

- *Инструментальная*
 - *Интегративная*
 - *Самовыражения*
 - *Трансляционная*
 - *Экспрессивную*
 - *Социального контроля*
 - *Социализации*
-

СТРУКТУРА ОБЩЕНИЯ



Обратная связь – это информация, содержащая реакцию реципиента на поведение коммуникатора.



ДВУХУРОВНЕВАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ КОММУНИКАЦИИ



Вербальный

- Устная речь
- Письменная речь



Невербальный

- Внешний вид
- Движение (жесты, мимика, позы, походка)

БАРЬЕРЫ ОБЩЕНИЯ

- *информационно-дефицитные*
- *замещающе-искажающие*
- *эмоциональные*
- непонимания
- социально-культурного различия
- барьеров отношения
- *семантический*
- *стилистический*
- *логический*



Барьеры общения – это психологический феномен, трудности, возникающие в ходе общения коммуникатора и реципиента, служащие причиной конфликтов или препятствующие взаимопониманию и взаимодействию.



Нерефлексивное
слушание

- Умение внимательно молчать

Рефлексивное
слушание

- Объективная обратная связь

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

- 1. Получаемая от окружающих обратная связь, несущая клиенту сведения о том, как он воспринят в процессе общения другим, способствует обретению собственного «Я».
 - 2. Переработка обратной связи в соответствии с внутренними диспозициями дополняет представление о собеседниках.
 - 3. Конструктивная обратная связь, детерминируя саморегуляцию, вызывает корректировку последующего поведения, замену его более эффективным.
-

ТЕХНИКА ОБЩЕНИЯ

1. *Приём «имя собственное»*
 2. *Приём «зеркало отношений»*
 3. *Приём «золотые слова»*
 4. *Приём «терпеливый слушатель»*
 5. *Приём «личная жизнь»*
-

**ПИРАЙНЕН ЕВГЕНИЯ
ВИКТОРОВНА**

evpirainen@gmail.com

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!



bye
