

Культура делового общения

- **Этика** – учение о морали, нравственности.

Термин «этика» впервые употребил Аристотель (384-322 до н.э.) для обозначения практической философии, которая должна дать ответ на вопрос, что мы должны делать, чтобы совершать правильные нравственные поступки.

- **Мораль** – это система этических ценностей, которые признаются человеком.

Мораль – важнейший способ нормативной регуляции общественных отношений, общения и поведения людей в самых различных сферах общественной жизни – семье, быту, политике, науке, труде и т.д.



Профессиональный этикет

- **Профессиональная этика** – совокупность определенных обязанностей и норм поведения, поддерживающих моральный престиж профессиональных групп в обществе.
- **Изучает:**
 1. Отношения трудовых коллективов и каждого специалиста в отдельности.
 2. Нравственные качества личности специалиста, которые обеспечивают наилучшее выполнение профессионального долга.
 3. Взаимоотношения внутри профессиональных коллективов, специфические нравственные нормы, свойственные данной профессии.
 4. Особенности профессионального воспитания.

- **Общение** – процесс взаимодействия общественных субъектов: социальных групп, общностей или личностей, в котором происходит обмен информацией, опытом, способностями и результатами деятельности.
- **Специфика делового общения** обусловлена тем, что оно возникает на основе и по поводу определенного вида деятельности, связанной с производством какого-либо продукта или делового эффекта.

- **Непосредственное общение** – это естественный контакт «лицом к лицу» при помощи вербальных (речевых) и невербальных средств.
- **Опосредованное общение** может рассматриваться как неполный психический контакт при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отделяющих во времени получение обратной связи между участниками общения.

Правила общения

- Правило необходимости и достаточности информации. (Говори не больше и не меньше, чем требуется в данный момент.)
- Правило качества информации.
- Правило соответствия (не отклоняйся от темы).
- Правило стиля (выражайся ясно).
- Правило коммуникативного этикета.

Функции общения

- Связующая функция.
- Формирующая функция.
- Подтверждающая функция.
- Организация и поддержание межличностных отношений.
- Внутриличностное общение

Функции общения.

Социальные функции:

- ▣ Организация совместной деятельности.
- ▣ Управление поведением и деятельностью.
- ▣ Контроль.

Психологические функции:

- ▣ Обеспечение психологического комфорта личности.
- ▣ Удовлетворение потребности в общении.
- ▣ Функция самоутверждения.

• **Подготовка.**

• **Вхождение в контакт.**

Фазы общения

• **Концентрация внимания.**

• **Аргументация и убеждение.**

• **Фиксация результата.**

Средства общения.

- **Кинетические**, т.е. зрительно воспринимаемые (мимика, поза, жесты, походка, взгляд).
- **Просодические**, т.е. ритмико-интонационные стороны речи (высота тона, громкость, тембр, сила ударения) и экстралингвистические – включение в речь пауз, вздохов, смеха, плача и т. д.
- **Такесенические**, т.е. динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя.
- **Проксемические**, т.е. ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними (дистанцирование).

Виды межличностных отношений.

- **Императивное общение.** Авторитарная, директивная форма воздействия на человека с целью достижения контроля за его поведением, принуждение его к определенным действиям.
- **Манипуляция.** Воздействие на партнера с целью достижения своих скрытых намерений.

Виды межличностных отношений

Диалог.

- Психологический настрой на актуальное состояние собеседника и собственное актуальное психологическое состояние.
- Безоценочное восприятие партнера, априорное доверие к его намерениям.
- Восприятие партнера как равного, имеющего право на собственное мнение и собственное решение.
- Персонификация общения – разговор от своего имени, без ссылки на мнения и авторитеты, презентация своих истинных чувств и желаний.

Структура общения

- **Коммуникативная сторона** общения - обмен информацией между партнерами по общению, передача и прием знаний, идей, мнений и чувств.
- **Интерактивная сторона** общения – обмен действиями между общающимися сторонами, т. е. организация межличностного взаимодействия.
- **Перцептивная сторона** общения – процесс воспитания и познания людьми друг друга с последующим установлением на этой основе определенных межличностных отношений.

:

Дистанции общения

- **Интимная** - от 0 до 0,5 метра.
- **Межличностная** - от 0,5 до 1,2 метра
- **Официально-деловая или социальная** - от 1,2 до 3,7 метра.
- **Публичная** - более 3,7 метров.

ЭТИКЕТ И КУЛЬТУРА ОБЩЕНИЯ

- **Этикет** - это особый язык общения, дающий возможность, поддерживая суверенитет каждой личности, достигать взаимопонимания и взаимоуважения, а в конечном итоге формировать человеческую культуру, в которой только и может нормально существовать и развиваться личность.
- **Культура поведения** – поступки и формы общения людей, основанные на нравственности, эстетическом вкусе и соблюдении определенных норм и правил. Истинная культура поведения есть органическое единство внутренней и внешней культуры человека, умение найти правильную линию поведения даже в нестандартной, а порой и в экстремальной ситуации



Вопросы и ответы,
обеспечивающие продуктивный внешний диалог.

- * **Открытые вопросы**
- * **Зеркальный вопрос.**
- * **Эстафетные вопросы**
- * **Нерефлексивное слушание**
- * **Рефлексивное слушание:** *Выяснение; Перефразирование; Отражение чувств; Резюмирование; Перебивание.*

Публичная речь.

Принципы речевого воздействия:

- *Принцип доступности.*
- *Принцип ассоциативности.*
- *Принцип экспрессивности.*
- *Принцип интенсивности.*

ЭТАПЫ ПОДГОТОВКИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПУБЛИЧНОГО ВЫСТУПЛЕНИЯ.

- Подбор необходимого материала, содержания публичного выступления;
- Составление плана, распределение собранного материала в необходимой логической последовательности;
- Словесное выражение», литературная обработка речи;
- Заучивание, запоминание текста;
- Произнесение.



Способы выступления с речью

- Чтение текста;
- Воспроизведение по памяти с чтением отдельных фрагментов (с опорой на текст);
- Свободная импровизация (экспромт).



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!