

ОСОБЕННОСТИ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ



Общение и его функции



Общение

```
graph TD; A[Общение] --- B[Коммуникация]; A --- C[Интеракция]; A --- D[Социальная перцепция]; B --- B1["(Коммуникативная сторона)"]; C --- C1["(Интерактивная сторона)"]; D --- D1["(Перцептивная сторона)"];
```

Коммуникация

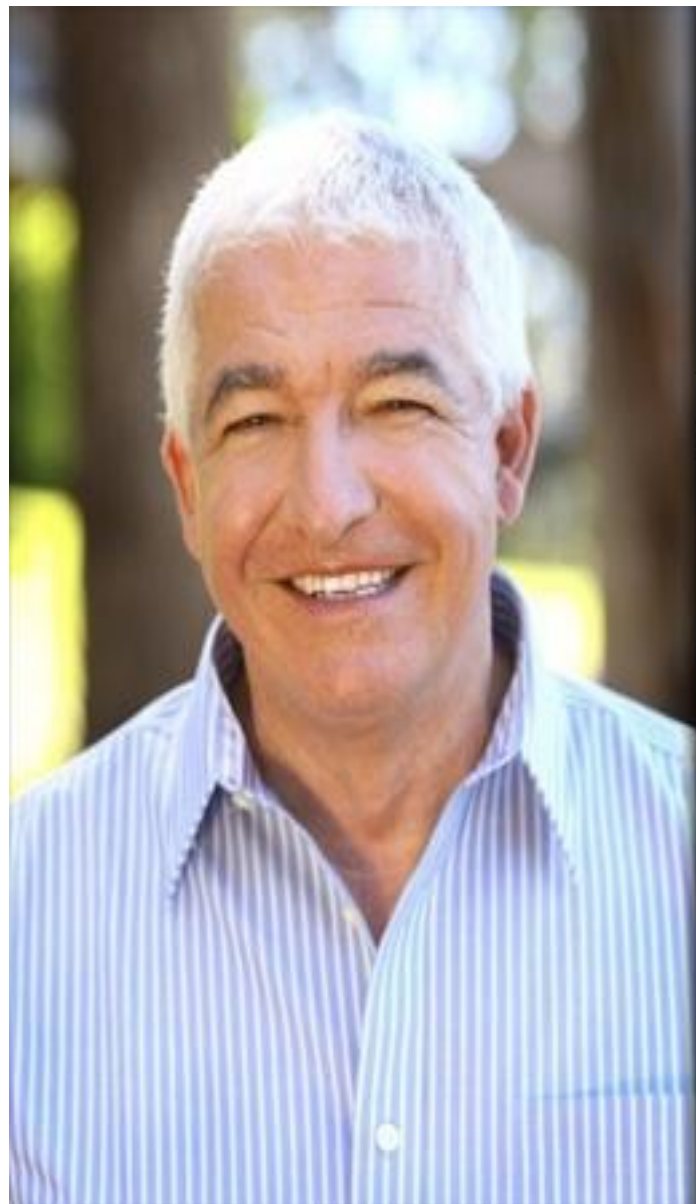
**(Коммуникативная
сторона)**

Интеракция

**(Интерактивная
сторона)**

**Социальная
перцепция**

**(Перцептивная
сторона)**



Аллан Пиз

Мистер «Язык телодвижений»,
автор одноименной книги,
хита в мире бизнеса,
австралийский писатель
и талантливый психолог.













kaifolog.ru





- **Деловое общение требует от человека высокой психологической культуры, а также постоянного изучения и учета эмоциональной стороны деловых отношений.**

Деловое общение это взаимодействие людей, которое подчинено решению определенной задачи (производственной, научно-коммерческой и т.д.), т.е. цель делового взаимодействия лежит за пределами

Этика и этикет

- **Этикет** – это совокупность правил поведения, касающихся внешнего проявления отношения к людям (*формы обращения, поведение в общественных местах, манеры, одежда и т. д.*); установленный порядок поведения, следование моральным общественным нормам.
- **Умение вести себя с людьми надлежащим образом** является одним из важнейших, если не важнейшим, фактором, определяющим шансы добиться успеха в бизнесе, служебной или предпринимательской деятельности.

Этика и этикет

- Общим требованием считается приветливое и предупредительное отношение ко всем коллегам по работе, партнерам, независимо от личных симпатий и антипатий.



Принципы делового этикета

- 1. Пунктуальность (делайте все вовремя).**
Только поведение человека, делающего все вовремя, является нормативным. Опоздания мешают работе и являются признаком того, что на человека нельзя положиться. Принцип делать все вовремя распространяется на все служебные задания.

Специалисты, изучающие организацию и распределение рабочего времени, рекомендуют прибавлять лишних 25 % к тому сроку, который, на ваш взгляд, требуется для выполнения порученной работы.

Принципы делового этикета

2. Конфиденциальность (не болтайте лишнего). Секреты учреждения, корпорации или конкретной сделки необходимо хранить так же бережно, как тайны личного характера. Нет также необходимости пересказывать кому-либо услышанное от сослуживца, руководителя или подчиненного об их служебной деятельности или личной жизни.



Принципы делового этикета

- 3. Любезность, доброжелательность и приветливость.**
В любой ситуации необходимо вести себя с клиентами, заказчиками, покупателями и сослуживцами вежливо, приветливо и доброжелательно. Это, однако, не означает необходимости дружить с каждым, с кем приходится общаться по долгу службы.
- 4. Внимание к окружающим (думайте о других, а не только о себе). Внимание к окружающим должно распространяться на сослуживцев, начальников и подчиненных. Уважайте мнение других, старайтесь понять, почему у них сложилась та или иная точка зрения.** Всегда прислушивайтесь к критике и советам коллег, начальства и подчиненных. Когда кто-то ставит под сомнение качество вашей работы, покажите, что цените соображения и опыт других людей. Уверенность в себе не должна мешать вам быть скромным.

Принципы делового этикета

- 5. Внешний облик (одевайтесь как положено).** Главный подход – вписаться в ваше окружение по службе, а внутри этого окружения – в контингент работников вашего уровня. Необходимо выглядеть самым лучшим образом, т.е. одеваться со вкусом, выбирая цветовую гамму к лицу. Большое значение имеют тщательно подобранные аксессуары.
- 6. Грамотность (говорите и пишите хорошим языком).** Внутренние документы или письма, направляемые за пределы учреждения, должны быть изложены хорошим языком, а все имена собственные переданы без ошибок. Нельзя употреблять бранных слов. Даже если вы всего лишь приводите слова другого человека, окружающими они будут восприняты как часть вашего собственного лексикона.

Виды делового общения

Можно выделить следующие виды делового общения:

*собеседование (самопрезентация)

- беседы;
- переговоры;
- совещания;
- посещения;
- публичные выступления.



Самопрезентация

- ***Самопрезентация (self-presentation)***

– это управление впечатлением
другого человека о себе.

- ***Самопрезентация –
самопредъявление, самоподача,
управление впечатлением
(impression management).***

- **Интервью по компетенциям**
- **Тестирование**
- **Стресс-интервью**
- **Видеоинтервью**
- **Телефонное интервью**
- **Синемалогия**
- **Другие**

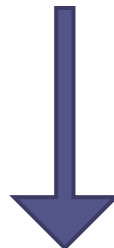
Собеседования бывают следующих
ВИДОВ:

Вопросы для подготовки к собеседованию

- Внешний вид
- Рассказ о себе (главное и второстепенное)
-навыки, цели, профессиональный уровень
- Наличие практических навыков по вакансии

• **Вопросы:**

1. Почему Вы выбрали именно эту специальность?
2. По какой причине Вы ушли с прежнего места работы?



Вопросы

- Если мы сейчас позвоним в вашу бывшую компанию, как вы считаете, какую характеристику вам дадут?
- Есть ли в вашей практике моменты (факты, события, действия и т.п.), за которые вам стыдно?
- Какой опыт вы вынесли из своих ошибок?
- Каких результатов Вы добились на прежнем месте работы?
- Расскажите о своих сильных и слабых сторонах.
- Чем привлекает ВАС именно эта вакансия?
- Как ВЫ видите свою жизнь через 5 лет?
- Вопросы соискателя к работодателю:
общие и частные.

Основные виды делового общения

Деловая беседа - это разговор между двумя собеседниками, соответственно ее участники могут и должны принимать во внимание специфические особенности личности, мотивов, речевых характеристик друг друга, т.е. **общение носит межличностный характер и предполагает разнообразные способы речевого и неречевого воздействия партнеров друг на друга.**



Основные виды ДО

В теории управления **беседа** рассматривается как вид делового общения, специально организованный предметный разговор, служащий решению управленческих задач.

В отличие от деловых переговоров, которые значительно более жестко структурированы и, как правило, ведутся между представителями разных организаций (или подразделений одной организации),

деловая беседа, хотя всегда имеет конкретный предмет, не предлагает заключения договора или выработку обязательных для исполнения решений, более личностно ориентирована и происходит между представителями одной организации. Она может предварять переговоры или быть их составной частью.

Совещания

Совещания - это средство управления и оно должно быть использовано для правильных целей и надлежащим образом, чтобы достичь желаемого результата.



Телефонный разговор

- это контактное по времени, но дистантное в пространстве и опосредованное специальными техническими средствами общение собеседников. Соответственно отсутствие визуального контакта увеличивает нагрузку на устно-речевые средства взаимодействия партнеров по общению.



Роль социального статуса

- Общение деловых партнеров, людей одного социального статуса более свободно.
- Социальный статус в деловом общении тесно связан с правомочием принятия решений от имени юридического лица.

Социальные роли

- В деловом общении, особенно во взаимодействии руководителей и подчиненных, используются следующие методы воздействия: поощрение, критика, наказание. Основные этические требования к *поощрениям* – их заслуженность и соразмерность качеству и эффективности трудовой деятельности.
- *Критика* является наиболее распространенной формой выражения неудовлетворенности деятельностью подчиненных или коллег по работе. Критика должна быть объективной (т.е. вызываться негативным поступком, неумелой и недобросовестной работой) и конструктивной, вселять в работника уверенность в его способностях, мобилизовать на лучшую работу.
- *Наказание* может быть осуществлено в виде выговора, штрафа, понижения в должности, увольнения. Основное этическое требование к наказаниям – их неотвратимость за систематические и осознанно допускаемые недостатки.

- **Приветствие** – один из самых важных знаков речевого этикета. С его помощью устанавливается контакт общающихся, выражаются отношения между людьми.
- В деловом общении чаще всего используются универсальные формулы приветствия:
«Здравствуйте!», «Добрый день», «Добрый вечер».

Этикетные формулы делового общения

- *До свидания!*
- *Всего доброго!*
- *Всего хорошего!*
- *До встречи!* (если назначена встреча)
- *Позвольте попрощаться!*
- *Счастливого пути!* (отъезжающему)

Этикетные формулы делового общения

- *Спасибо! Очень признателен Вам...
Благодарю! Большое спасибо!*
- *Сердечно благодарю (благодарен)!
Разрешите поблагодарить Вас!*
- *Очень вам признателен!*

- *Разрешить пригласить Вас...*
- *Я приглашаю Вас...*
- *От имени ... приглашаю Вас...*

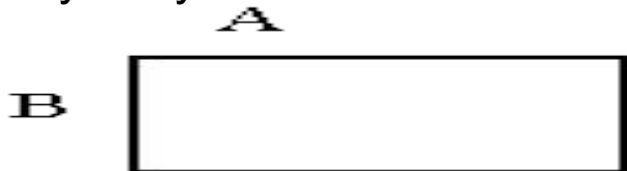
Этикетные формулы делового общения

- *Будьте добры...*
- *Будьте любезны...*
- *Прошу Вас...*

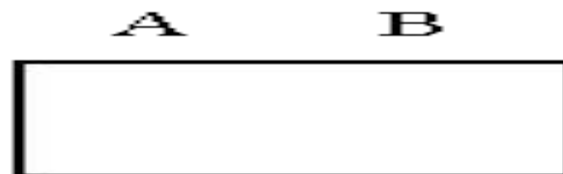
- *Приношу свои извинения...*
- *Извините, пожалуйста...*
- *Прошу меня простить...*
- *Простите, пожалуйста...*

Какую же информацию можно «считывать», наблюдая за тем, как рассаживаются деловые люди?

1. Угловая позиция подходит больше всего для дружеской непринужденной беседы, хотя возможна и для делового разговора, например: врач – пациент, руководитель – подчиненный. Позиция способствует постоянному контакту глаз и создает условия для жестикуляции, не мешающей партнеру, позволяет наблюдать друг за другом. Угол стола служит частичным барьером: при возникновении конфронтации можно отодвинуться дальше, в ситуации взаимопонимания – сблизиться; территориальное разделение стола отсутствует.



2. Такая позиция подходит для непосредственного делового взаимодействия. Когда задача или проблема решаются совместно, людям нужно сидеть рядом, чтобы лучше понять действия и намерения друг друга, видеть анализируемые материалы, обсудить и выработать общие решения.

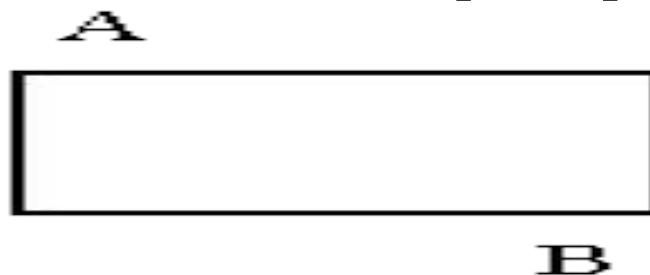


- 3. Положение деловых партнеров друг против друга создает атмосферу соперничества, при которой каждый из участников жестко ведет свою линию, отстаивает свою позицию, пытается обыграть делового партнера. Стол между ними становится своеобразным барьером. Достичь согласия при такой позиции за столом чрезвычайно трудно, даже компромисс затруднителен, а вот конфликт вполне возможен.



С другой стороны, такая позиция может свидетельствовать о субординации. Разговор тогда должен быть коротким и конкретным. Именно так садятся за стол переговоров: тогда это означает равноправную позицию и может способствовать конструктивному общению.

4. В определенных ситуациях делового общения целесообразно занимать независимую позицию, то есть по диагонали через весь стол. Эта позиция характерна для людей, не желающих взаимодействовать. Она свидетельствует об отсутствии заинтересованности или о желании остаться незамеченным, например, на деловом совещании, семинаре и пр.



Форма стола тоже имеет значение:

- *квадратный стол* способствует отношениям конкуренции и соперничества между людьми, равными по положению;
 - за *прямоугольным столом* на встрече партнеров одинакового социального статуса главенствующим считается место, на котором сидит человек, обращенный лицом к двери;
 - *круглый стол* создает атмосферу неофициальности и непринужденности.

Психология делового общения

- Во время общения, речевой коммуникации между говорящими не просто происходит обмен репликами, между ними устанавливается связь, основанная на принципе «зеркального отражения».
- Мы сообщаем не только информацию, но и делаем эмоциональный посыл во время общения, который усваивается и отражается собеседником.
- Если вы излучаете положительные эмоции, они возвращаются к вам во время общения. И напротив, если вы раздражены, вы программируете конфликтную ситуацию.

Способы установления психологического контакта

- **Идентификация** (*от лат. Identifico – отождествление, уподобление*).
- Уподобление себя другому человеку.
- Предположение о внутреннем состоянии партнера и попытки поставить себя на его место.
- **ЭМПАТИЯ**-это

Приемы повышения эффективности

- **«Имя
собственное».**
- **«Зеркало
отношений».**
- **«Золотые
слова»**
- **«Терпеливый
слушатель»**
- **«Личная жизнь»**



Способы воздействия на партнеров

- **Заражение.** В самом общем виде его можно определить как бессознательную, невольную подверженность человека определенным психическим состояниям.
- Экспериментально установлено, что чем выше уровень развития личности, тем критичнее ее отношение к воздействию и тем самым слабее действие механизма «заражения».

Способы воздействия на партнеров

- **Внушение.** Это целенаправленное неаргументированное воздействие одного человека на другого. При внушении (суггестии) осуществляется процесс передачи информации, основанный на ее некритическом восприятии.
- Явление сопротивления внушающему воздействию называется **контрсуггестией**.

Положительные сигналы

Отрицательные сигналы

Человек, выступая с докладом

**Использует
пространство**

**Не использует
пространство**

**Демонстрирует
спокойствие**

**Демонстрирует
нервозность**

Удобно стоит

**Крутит какие-то
предметы**

**Имеет контакт глазами
с аудиторией**

Дотрагивается до лица

**Держит ладони
открытыми**

Сжимает кулаки

Способы воздействия на партнеров

- **Убеждение.** Оно построено на том, чтобы с помощью логического обоснования добиться согласия от человека, принимающего информацию. Убеждение представляет собой интеллектуальное воздействие на сознание личности через обращение к ее собственному критическому суждению.

Способы воздействия на партнеров

- **Подражание.** Его специфика, в отличие от заражения и внушения, состоит в том, что здесь осуществляется не простое принятие внешних черт поведения другого человека, а воспроизведение им черт и образов демонстрируемого поведения. Поскольку речь идет об усвоении предложенных образцов поведения, существуют два плана подражания: или конкретному человеку, или нормам поведения, выработанным группой.

Особенности межличностного взаимодействия в ДО

- Личность обладает индивидуальными чертами и качествами – интеллектуальными, нравственными, эмоциональными, волевыми.
- В общении большое значение приобретает знание и учет наиболее типичных черт поведения людей, свойств их характера и моральных качеств.
- Деловое общение должно строиться на основе таких моральных качеств личности и категорий этики, как честность, правдивость, скромность, великодушие, долг, совесть.

Условия эффективного общения

- 1) **равенство психологических позиций** социальных субъектов независимо от их социально статуса;
- 2) **равенство в признании** активной коммуникативной роли друг друга;
- 3) **равенство в психологической взаимоподдержке** .



Стили общения

- Стиль общения зависит от очень разных моментов – и от истории жизни, и от отношения к людям, и от того, какое общение наиболее предпочтительно в обществе, в котором они живут. Вместе с тем стиль общения определяет то, как человек склонен строить и понимать различные ситуации, оказывает огромное влияние на его жизнь, формируя его отношение к людям, способы решения проблем и его личность.

Стили общения

- Каждому человеку присущ свой стиль общения, который накладывает узнаваемый, характерный отпечаток на его поведение и общение в любых ситуациях. Он отражает именно особенности общения человека, характеризующие его общий подход к построению взаимодействия с другими людьми.
- Есть люди, «умеющие» и «не умеющие» общаться, «конфликтные» и «соглашатели», «пешки» и «манипуляторы».

Стили общения

- Ритуальный.
- Манипулятивный.
- Гуманистический.



Ритуальное общение

- Этот стиль ведет свое происхождение от социальных, межгрупповых ситуаций общения, где главной задачей партнеров является поддержание связи с социумом, подкрепление представления о себе как о члене общества.
- Основные черты этого общения – ненаправленность, неинформативность, бессодержательность, невовлеченность или малая вовлеченность партнеров в общение.

Ритуальное общение

- Когда любая ситуация общения воспринимается или превращается человеком в ритуал, можно говорить о ритуальном стиле общения.
- Ритуальное общение не затрагивает важнейших интересов и проблем человека.
- Лишение возможности участвовать в социальных ритуалах понимается как социальная изоляция.
- Главное в таком общении – достижение слияния с обществом, выражение себя как члена общества и поддержание этого единства.

Манипулятивное общение

- В деловом общении манипуляция – обычная вещь. Руководитель вместо силового воздействия может управлять подчиненным незаметно, создавая у того иллюзию полной самостоятельности и свободы. Нередко и подчиненные незаметно управляют своими начальниками.
- Искусный манипулятор – тот, кто хорошо знает партнера, ясно видит свои цели и прекрасно владеет техникой общения, повышения его эффективности.

Гуманистический стиль общения

- **Гуманистическое общение** – это в наибольшей степени личностное общение, позволяющее удовлетворить такую человеческую потребность, как потребность в понимании, сочувствии, сопереживании.
- Цели гуманистического общения связаны с партнером, определяются им, проясняются в ходе общения, они не закреплены, не запланированы изначально.

Гуманистический стиль общения

- Гуманистическое общение предполагает искреннее, доверительное общение, детерминируемое не столько снаружи (целью, условиями, ситуацией, стереотипами), сколько изнутри (индивидуальностью, настроением, отношением к партнеру).
- В гуманистическом общении больше, чем в других видах общения, видна зависимость от индивидуальности. Именно в этом смысле можно говорить, что гуманистическое общение – самое психологическое из описываемых видов общения.

Коммуникативные барьеры

- **Избегание.**
- **Авторитет.**
- **Непонимание.**



Преодоление барьеров

Приемы привлечения внимания:

- *прием нейтральной фразы;*
- *прием завлечения;*
- *прием установления зрительного контакта.*

Приемы удержания внимания:

- *прием навязывания ритма;*
- *прием изоляции;*
- *прием акцентировки.*

Конструктивное деловое общение

1. Понимание целей, задач, надежд, психологического состояния партнера.
2. Способность к моделированию личностных особенностей партнера по общению.
3. Способность ставить себя на место партнера по общению.
4. Доверительность коммуникаций.