

A photograph of two business professionals, a man and a woman, in a meeting. The man is on the left, wearing a dark suit and a light blue shirt, smiling and looking down at a laptop. The woman is on the right, wearing a dark blazer, looking towards the man. The background is a plain, light-colored wall.

# ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

КУРС ЛЕКЦИЙ

Смехнова Галина Петровна,  
8-906-943-53-98

# **Тема 1. Теоретические основы дисциплины «Деловое общение»**

1. Этические и психологические предпосылки и основы дисциплины «Деловое общение».
2. Понятие общения, его функции и характеристики.

# Литература

- **Пиз А., Пиз Б.** Новый язык телодвижений. Расширенная версия. - М.: Эксмо, 2008.
- **Покровская Е.А.** Бизнес-коммуникации: учебное пособие. - М.: Дашков и К°, 2009.
- **Руденко А.М.** Деловые коммуникации: учебник/А.М. Руденко.- Ростов н/Дону: Феникс,2013. – 350 с. – (Высшее образование)
- **Спивак В.А.** Современные бизнес-коммуникации. - СПб.: Питер, 2002.
- **Титова Л.Г.** Деловое общение: Учеб. Пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления/Л.Г.Титова.– М.: ЮНИТИ–ДАНА, 2009.-271 с.
- **Шарков Ф.И.** Основы теории коммуникации: учебник. - М.: Перспектива, 2005.

## Литература (основная):

- **Психология и этика делового общения: учебник для вузов /** Под ред. В. Н. Лавриненко. – 5 – е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2008. – 415 с.

## Дополнительная:

- **Венедиктова В.И.** Деловая репутация: Личность, культура, этика, имидж делового человека. – М., 2009.
- **Демидова Г.В.** Управленческая психология. - М.: Академия, 2009.
- **Меманн Элизабет.** Коммуникация и коммуникабельность: пер. с нем. - М.: Гуманитарный центр, 2007.
- **Морозов А.В.** Деловая психология. Курс лекций: Учебник для высших и средних специальных учебных заведений. СПб.: Издательство «Союз», 2009.-576 с.
- **Островский Э.В.** Психология управления. - М.: Форум: ИНФРА-М, 2008.

# 1. Этические и психологические предпосылки и основы дисциплины «Деловое общение».

Деловое общение как наука сформировалась к середине XX в. Её становление было обусловлено объективными социально-экономическими условиями и развитием философско-этического и психологического знания.

В русле философско-этического знания сформировались ведущие этические традиции делового общения.

Восточное, западноевропейское и российское.

Этические предпосылки  
формировались на  
протяжении многих веков.  
Одной из ведущих  
традиций ДО является  
восточная традиция,  
берущая свое начало со  
школы служилых людей  
Конфуция (середина I в. до  
н.э.)



Этические идеи Конфуция обычно характеризуют, как теорию управления людьми на основе добродетели. Главное место здесь отводится концепции *Жэнь* (человеколюбие). Её центральный принцип *«чего желаешь себе, того не делай и другим»*.

Этот принцип положен в основу современных универсальных принципов ДО.

*«Относись к людям так, как ты хотел, чтобы они относились к тебе»*.

Только обладающие человеколюбием соблюдают этот принцип в общении с другими.

*«Благородный муж ставит на первое место долг и справедливость, а неблагородный – только выгоду».*

В этой концепции Конфуций провозглашает важные принципы служилых людей, как благоверное отношение к делу, сдерживание себя.

Он советует в общении держать два конца, но использовать середину.

*«Поиск среднего пути между противоречиями позволяет избежать чрезмерности, достигнуть компромисса»*, но на компромисс надо идти не путем лицемерия, не ради компромисса так такового, а в целях решения деловой проблемы.



Конфуций призывает  
в общении с людьми  
соблюдать меру.  
Проявлять строгость без  
жестокости, компромисс без  
лицемерия.



В восточной традиции  
важное место занимает  
этическое учение буддизма.  
В этом учении в косвенной  
форме изложены  
нравственные законы,  
которые включают  
«правильную речь»,  
«правильное действие»,  
«правильный образ  
жизни».



***Правильная речь*** – это воздержание от лжи, сплетен, клеветы, любого разговора, который способствует разъединению людей и дисгармонии в их отношениях.

***Правильное действие*** – это нравственное, честное и миролюбивое поведение. Его можно достичь путем воздержания от бесчестных поступков.

***Правильный образ жизни*** поддерживается только честными способами, не причиняющими никому вреда, и исключая мошенничества.

Особое место в восточной традиции занимает этическая концепция **ислама**, и в том числе **суфизм**, который включает в себя такие принципы, как стремление человека к личной независимости и стремление к общению с людьми, что объединяет людей.

Истинное «Я» человека проявляется тогда, когда он с любовью относится к людям.

Вследствие этого, суфизм предлагает отказаться от такого поведения, которое разделяет людей.

Не высказывать недовольства, не создавать неловких ситуаций в общении с людьми и т.д.

**Таким образом, этическая восточная традиция заложила основы гуманистического делового общения.**

Западноевропейская этическая традиция включает две тенденции: *гуманистическую и прагматично-утилитаристскую тенденции.*

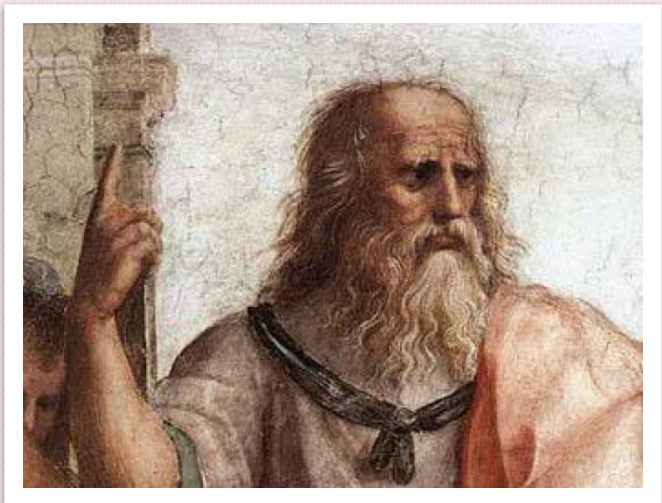
*Гуманистическая традиция* утверждала принципы гуманистического отношения в деловой среде. Она берет свое начало в античной философской мысли, в которой человек выступает «как мера всех вещей» (Протагор).



1. Гуманистическая утверждала принципы гуманистического отношения к деловой среде. И берет свое начало в античной философской мысли, в которой человек выступает *«как мера всех вещей»* (Протагор).

Признавая за человеком свободу выбора, самостоятельного мышления, она ориентировала людей на благоразумные обдуманые поступки, на хорошее расположение духа.





Большой вклад в развитие гуманистической традиции внесли Платон и Аристотель, которые провозглашали добро,

благородство,

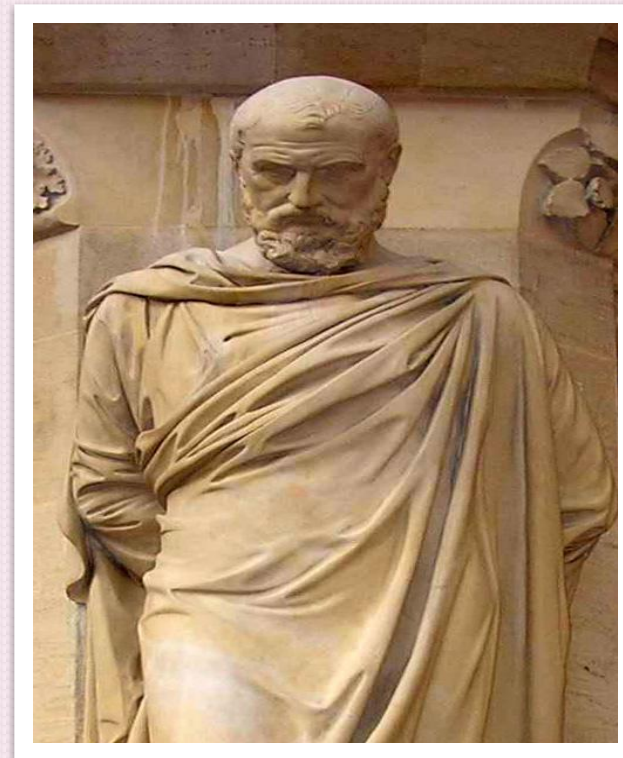
справедливость, умеренность,

самообладание,

которыми руководствуется

знающий и мудрый человек,

в общении с людьми.



Гуманистическая традиция в западноевропейской этической мысли была продолжена в трудах философов Нового времени. Наиболее обстоятельное обоснование тенденции получила в работах И.Канта, который связывает закон общения с рассмотрением человека, как цели самой по себе. Такой подход исключает использование человека другим человеком в качестве средства для достижения цели.

Употребить другого человека, как какую-нибудь вещь, не позволяет обманывать, тем более калечить, губить или убивать.



Этот закон исключает самоубийство, так как оно не совместимо с идеей человека, как цели самой по себе. Кант считал, что моральный закон свят, хотя сам человек не свят, но моральный закон позволяет человеку подняться над самим собой в общении с другими людьми.



Зарождение прагматично утилитаристской традиции в Западной Европе связано с именем Н.Макиавелли (итальянский мыслитель XVI в.) основным постулатом которого, является принцип: политика и мораль не пересекающиеся плоскости, и потому для завоевания и удержания власти любые средства оправданы.

Основной принцип макиавеллизма – цель оправдывает средства. Этот принцип стал основополагающим для экономической теорий конца XVIII – XIX вв.

Макиавеллизм фактически содействовал устранению этических принципов из одного вида профессиональной деятельности - политической.

В рамках этой теории классиками экономики А.Смитом, Д. Рикардо и другими учеными был создан образ «экономического человека» (*homo economicus*), который руководствуется в своей деятельности, только одним мотивом — экономической выгодой. А всякие социальные, моральные, факты хозяйствования могут вообще не учитываться или игнорироваться.

Такой подход объясняется экономической рациональностью.



# Психологические предпосылки и основы дисциплины «Деловое общение»

В становлении науки ДО решающую роль сыграли психологические предпосылки, которые позволили обосновать психологический базис ДО.

В конце XIX в. – начале XX в. сформировались такие фундаментальные психологические теории:

- общая психология
- социальная психология
- психология личности (персоналогия).
- Большое значение для формирования теоретического базиса дисциплины «Деловое общение» имеют такие специальные психологические теории, как психодиагностика, организационная психология, экономическая психология, профессиональная психология.

Существенное влияние на формирование данной науки оказали такие психологические теории как психология народов, психология масс и теория об инстинктах социального поведения. Несколько десятилетий спустя огромное влияние на нее оказал психоанализ З.Фрейда, бихевиоризм и др.

Нельзя не отметить большой вклад в исследование проблем психологии наших соотечественников Бехтерева, Павлова, Ухтомского и Выготского, С.Л. Рубинштейна, А.Н.Леонтьева и др.

Организационная психология изучает социально-психологические особенности поведения людей в организациях и социально-психологические характеристики самих организаций.

Предпосылкой организационной психологии стала концепция научного управления американского инженера Ф.Тейлора, которая была ориентирована на модель экономического человека, который изначально нацелен лишь на удовлетворение первичных потребностей с помощью таких стимулов, как деньги, административные санкции, экономические вознаграждения.



Вклад Тейлора в организационную психологию состоит в том, что он сформулировал общие принципы организационного труда: проектирование наиболее

рациональных приемов труда, определяющие трудовые задания с учетом экономического стимулирования работника, создание наилучшей системы учета и контроля.

Профессиональная психология изучает психологические основы профессиональной деятельности. Конкретные ее виды и функционированное состояние деловых партнеров, как субъектов труда.

В область этой психологии входит исследование профессионализма, профессиональной компетентности, профессиональной деформации личности, а также феноменов как, психологическая готовность к деятельности, утомление, психологический стресс и т.д.; знания, которые позволяют избегать в деятельности личности и коллектива, непрофессионализма и дезорганизации поведения в экстремальных ситуациях, организовывать продуктивную деятельность в рабочих группах.



Экономическая психология исследует психологические процессы, лежащие в основе экономического поведения людей – такое поведение, в котором доминируют экономические потребности и решения, их обусловленность и последствия.

Экономическая психология изучает влияние внешних экономических факторов на поведение людей. Наиболее активно проблемы экономической психологии стали разрабатываться в середине XXв.



Таким образом, развитие теорий позволило всесторонне исследовать психологические процессы, лежащие в деловом общении, способствующие конструктивным отношениям и их продуктивности.

Проблемы социальной психологии и науки деловое общение тесно взаимосвязаны. Именно в рамках социальной психологии началось обстоятельное исследование такого очень важного социально-психологического феномена, как общение, его структура содержания и основные функции.

В рамках социальной психологии разработаны такие феномены перешедшие в ДО, как рабочая группа, социально-психологический конфликт, коммуникация, конформизм, а также многие термины, составляющие терминный базис науки ДО.

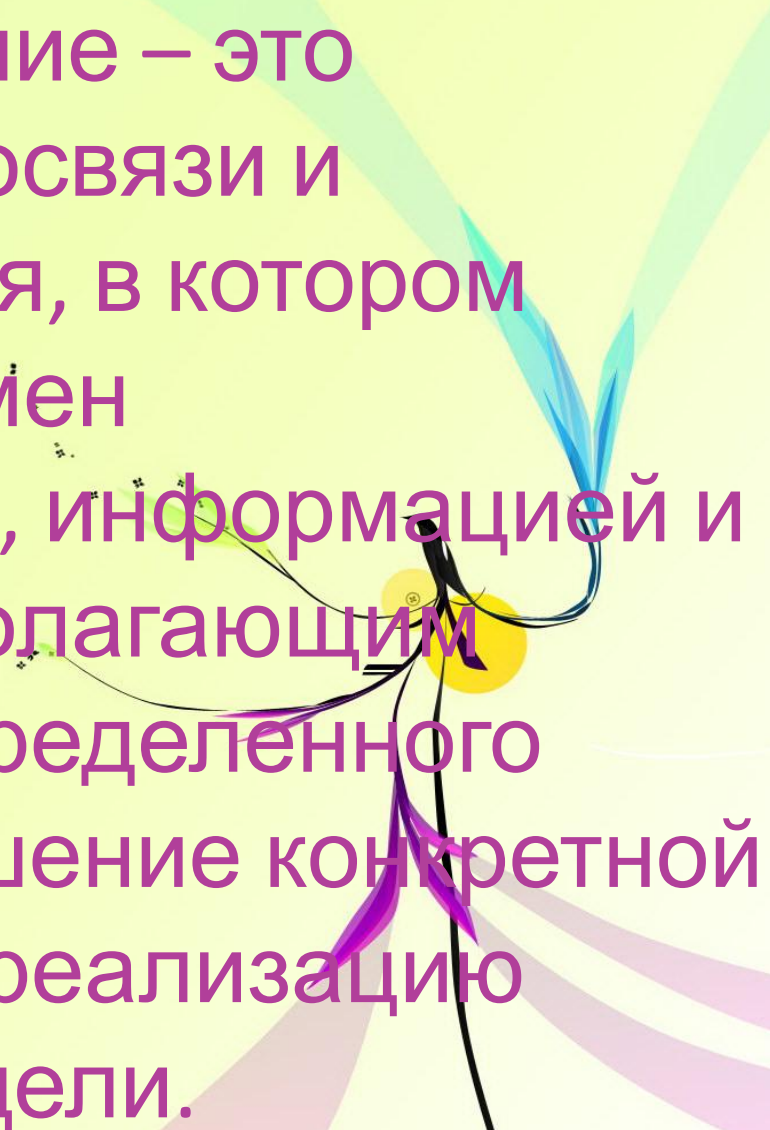
Разработка особенностей психологических процессов, связанных с деловым общением, сопровождалось на основе социально-психологических теорий, таких как психология толпы, психология масс и другие.



## 2. Понятие общения, его функции и характеристики.

- Деловое общение – это коммуникация, т.е. обмен информацией, значимой для участников общения



A stylized illustration of a person with a black silhouette, arms raised, standing on a black line. The figure is surrounded by vibrant, flowing rays of light in shades of green, blue, yellow, and purple, radiating from the center. The background is a light green gradient with a subtle pattern of small black dots.

Деловое общение – это процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию поставленной цели.

- **Предмет делового общения** – является дело.
- **Содержание делового общения** – социально значимая совместная деятельность людей, которая может быть связана с производством материальных или духовных продуктов, созданием и предложением разного рода услуг (маркетинговых, финансовых, образовательных, информационных и т.п.).
- **Цель делового общения** – организация и оптимизация определенного вида совместной предметной деятельности, т.е. создание оптимальных условий для плодотворного сотрудничества, успешного решения задач, стоящих перед организацией и отдельными сотрудниками.

Цель делового общения подчиняется определенной производственной, научной или коммерческой задаче

**Основная задача** деловой коммуникации заключается в продуктивном сотрудничестве и улучшении отношений с партнерами, взаимодействие с которыми определяется обменом информацией и носит информационный или дисциплинарный характер, направленный на достижение совместного результата.





## *Специфика делового общения:*

процессе делового коммуникаций осуществляется взаимное психологическое влияние партнеров;

деловые коммуникации является способом приобретения и закрепления профессиональных навыков, знаний и умений;

деловой коммуникации общение между субъектами осуществляется на основе формально-ролевого принципа взаимодействия с учетом должностных ролей и статусных функций.

## ***Специфика делового общения:***

процессе ***делового общения*** осуществляется взаимное психологическое влияние партнеров;

***деловое общение*** является способом приобретения и укрепления профессиональных навыков, знаний и умений;

**деловом общении** коммуникация между субъектами осуществляется на основе формально-ролевого принципа взаимодействия с учетом должностных ролей и статусных функций.

# Принципы успешной коммуникации:

- принцип кооперативности (кооперации) – «твой вклад должен быть таким, какого требует совместно принятое направление разговора»;
- принцип достаточности информации – «говори не больше и не меньше, чем требуется в данный момент»;
- принцип качества информации – «не лги»;
- принцип целесообразности – «не отклоняйся от темы, сумей найти решение»;
- принцип ясности – «выражай мысль ясно и убедительно для собеседника»;
- принцип слушания - «умей слушать и понять нужную мысль»;
- психологический принцип – «умей учесть индивидуальные особенности собеседника ради интересов дела».



Общение разнообразно по своим видам, формам и типам.

**В зависимости от содержания общение может быть:**

- ❖ *Материальное* – обмен продуктами и предметами деятельности.
- ❖ *Когнитивное* – обмен знаниями.
- ❖ *Деятельностное* – обмен действиями, операциями, умениями, навыками.
- ❖ *Кондиционное* – обмен психическими или физиологическими состояниями.
- ❖ *Мотивационное* – обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями.

## В зависимости от целей выделяют:

- ❖ *Биологическое*, необходимое для сохранения и развития организмов, связано с удовлетворением основных физических потребностей.
- ❖ *Социальное* – преследует цели расширения и укрепления межличностных контактов, установление и развитие интерперсональных отношений, личностного роста индивида.

## Подвиды:

- *Личностное* общение – сосредоточено вокруг психологических проблем внутреннего характера, которые глубоко и интимно затрагивают личность человека.
- *Инструментальное* – преследует какую-то иную цель, кроме получения удовлетворения от самого акта общения.
- *Целевое* – служит средством удовлетворения потребности в общении.

# Формы общения

- 
- A photograph of two men in business suits shaking hands and laughing joyfully. The man on the left has grey hair and is wearing a dark suit. The man on the right has dark hair, glasses, and is wearing a grey suit. They are standing outdoors in front of a modern building with large windows. A uniformed person is partially visible in the background.
- o Прямое и косвенное
  - o Непосредственное и опосредованное
  - o Межличностное и массовое

# Типы общения

- Императивное - авторитарная директивная форма воздействия на партнера с целью подчинения одним из них другого, достижения контроля над его поведением, мыслями, внутренними установками, принуждения к определенным действиям и решениям.
- Манипулятивное
- Основной его целью являются оказание воздействия на партнера по общению, достижения контроля над ним, принуждения к определенным действиям в скрытой форме. Эти цели либо подменяются другими, либо скрываются от партнера.

# Типы общения

- **Диалогическое**
- Основано на равноправии партнеров и возможно в случае соблюдения следующих правил взаимоотношений:
  - 1) психологический настрой на эмоциональное состояние собеседника и свойственное по принципу «здесь и сейчас», т.е. с учетом чувств, желаний, физического состояния, которое испытывают оба партнера в данный момент;
  - 2) доверие к намерениям партнера без оценки его личности;
  - 3) общение должно быть направлено на общие проблемы и нерешенные вопросы.



# ФУНКЦИИ

Гносеологическая

Инструментально-  
трансляционная

Социализации

• Проводит  
парти  
еров  
социа  
льно  
психо  
политич  
переход  
интерста  
цизм  
демок  
иници  
и  
осущест  
вин  
ли  
конкретно  
о  
действия,  
намерения,  
решения.

# ФУНКЦИИ

Прогностическая

Аксиологическая

ДЕЛОВЫХ  
ОТНОШЕНИИ  
УНИВЕРСАЛ  
ПРОЦЕДУР  
ВЫХ  
ЭТИЧЕСКИХ  
ПРИНЦИПОВ  
ДЕЛОВОГО  
ОБЩЕНИЯ  
РАЗРАБОТКЕ  
ПЕНОСТЫ  
ПРАКТИЧЕС  
Х  
КИХ  
ОРИЕНТАЦИИ  
РЕКОМЕНДА  
И  
ПРИ  
ДЛЯ  
УСТАНОВК.  
ДЕЛОВОГО  
ВЗАИМОДЕЙ  
СТВИЯ,  
КОТОРЫЕ  
ПОДКРЕПЛЯ  
ЮТСЯ  
ЭМПИРИЧЕС  
КИМИ  
ИССЛЕДОВА

# СТРУКТУРА

Коммуникативная  
сторона

Интерактивная  
сторона

Перцептивная  
сторона

Важную роль в коммуникативном процессе играет **обратная связь** – информация, содержащая реакцию реципиента на поведение коммуникатора.



Использование обратной связи является одним из важнейших способностей человека.

Важную роль в коммуникативном процессе играет **обратная связь** – информация, содержащая реакцию реципиента на поведение коммуникатора.



Использование обратной связи является одним из важнейших способностей человека.