

## Тема 2. Психология делового общения в профессиональной сфере.

- **План:**
- *Понятие и структура общения;*
- *Основные понятия, принципы и формы общения;*
- *Важнейшие понятия и принципы делового общения.*

# Понятие и структура общения

Общение - сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.

*Общение (коммуникация)* – это способ бытия человека в условиях взаимных отношений, взаимодействия с другими людьми.

В процессе общения люди обмениваются информацией – мыслями, идеями и эмоциями, в результате чего между людьми устанавливается определенная форма взаимоотношений и взаимовлияния, направленная на достижение определенного делового целесообразного результата.

Различают два вида общения: вербальное и невербальное.

Общение, осуществляемое с помощью слов, называется вербальным (от лат. *verbalis* - словесный).

При невербальном общении средством передачи информации являются невербальные (несловесные) знаки (позы, жесты, мимика, интонации, взгляды, территориальное расположение и т.д.).

Речь способна точно и беспристрастно фиксировать интеллектуальные соображения человека, служить средством передачи однозначно трактуемых сообщений.

Речь успешно используется для закрепления и передачи разного рода научных идей, а также координации совместной деятельности, для осмысления душевных переживаний человека, его взаимоотношений с людьми.

## *Невербальные элементы общения:*

1. Позы, жесты, мимика. В целом они воспринимаются как общая моторика различных частей тела (рук - жестикуляция, лица - мимика, позы - пантомима). Эта общая моторика отображает эмоциональные реакции человека. Именно эти особенности и называются кинетикой.

2. Паралингвистика или просодика - особенности произношения, тембр голоса, его высота и громкость, темп речи, паузы между словами, фразами, смех, плач, вздохи, речевые ошибки, особенности организации контакта. Паралингвистическая и экстралингвистическая системы представляют собой "добавки" к вербальному общению. Паралингвистика - это качество голоса, его диапазон, тональность. Экстралингвистика - это включение в речь пауз, покашливания, смеха, а также темп речи.

3. Проксемика (от англ. proximity - близость).  
Основатель проксемики Э.Холл называл ее  
пространственной психологией.

4. Визуальное общение - контакт глаз.  
Невербальные средства общения чаще всего  
используются для установления эмоционального  
контакта с собеседником и поддержания его в  
процессе беседы, для фиксации того, насколько  
хорошо человек владеет собой, а также для  
получения информации о том, что люди в  
действительности думают о других.

*Основными механизмами познания другого человека в процессе общения психолога являются идентификация, эмпатия и рефлексия.*

Идентификация (от лат. *identifico* - отождествление, уподобление) выражает простой эмпирический факт, что одним из самых простых способов понимания другого человека является уподобление себя ему.

Существует тесная взаимосвязь между идентификацией и другим близким по содержанию явлением - явлением эмпатии (от греч. *empathia* - сопереживание).

Эмпатия - это способность к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания. Только в этом случае имеется в виду не рациональное осмысление проблем другого человека, а, скорее, эмоциональный отклик на его проблемы.



Процесс понимания друг друга  
осложняется явлением *рефлексии*  
(от лат. reflexio - обращение назад).  
Рефлексия это знание того, как  
партнер понимает меня,  
своеобразный удвоенный процесс  
зеркальных отношений друг с  
другом

Содержание общения включает в себя определенные способы воздействия партнеров друг на друга. К ним относятся: *заражение, внушение, убеждение и подражание.*

*Заражение.* Бессознательная, невольная подверженность человека определенным психическим состояниям через передачу определенного эмоционального состояния или психического настроения.

*Внушение.* Это целенаправленное неаргументированное воздействие одного человека на другого.

*Убеждение* представляет собой интеллектуальное воздействие на сознание личности через обращение к ее собственному критическому суждению.

*Подражание* воспроизведение 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.

# Структура общения: перцептивная, коммуникативная, интерактивная стороны общения

## *Перцептивная сторона общения:*

Построение образа партнера по схемам.

Иногда это приводит к так называемым эффектам первого впечатления или систематическим ошибкам социального восприятия.

Ошибки неравенства: люди склонны систематически переоценивать различные психологические качества тех людей, которые превосходят их по какому-то параметру, существенному для них.

**Самоподача (самопрезентация) в общении-**  
способность вмешательства в процесс  
формирования своего образа у партнера.

Самоподача влияет на общение всегда,  
совершенно независимо от того, насколько  
полно люди ее себе представляют и как они к  
ней относятся.

Может влиять на процесс общения как  
положительно так и отрицательно.

**КОММУНИКАТИВНАЯ СТОРОНА  
ОБЩЕНИЯ** – это обмен мнениями,  
переживаниями, настроениями, желаниями и  
т.д.

Коммуникация - это влияние; следовательно,  
в случае успеха коммуникации должно  
произойти какое-то изменение в  
представлениях о мире того, кому она  
адресована.

Суггестия – средство или способ внушения посредством речи.

Б.Ф. Поршнев выделил три вида контрсуггестии: избегание, авторитет и непонимание.

Контрсуггестия - защита от средств воздействия.

# ИНТЕРАКТИВНАЯ СТОРОНА ОБЩЕНИЯ

Действие - главное содержание общения.

Основными действиями в общении являются действия, осознанно или неосознанно направленные на изменение или регулирование своей или чужой позиции в общении.

Стиль общения существенно детерминирует поведение человека при его взаимодействии с другими людьми.



Стиль общения - это детерминация поведения человека при его взаимодействии с другими людьми или большая готовность человека к той или иной ситуации.

Можно говорить о трех основных стилях: ритуальном, манипулятивном и гуманистическом.

Ритуальный стиль порождается межгрупповыми ситуациями, манипулятивный - деловыми, а гуманистический - межличностными.

# ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ, ЕГО ВИДЫ И ФОРМЫ

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

Деловое общение можно условно разделить на прямое (непосредственный контакт) и косвенное (когда между партнерами существует пространственно-временная дистанция).

*Культура делового общения* включает следующие компоненты:

- а) техника делового общения;
- б) психология делового общения;
- в) этика делового общения;
- г) служебный этикет (этикетные правила делового общения).

Все эти компоненты неразрывно связаны между собой и наличествуют практически в любой форме делового общения, в каждом деловом контакте.

Разграничиваются они только на теоретическом уровне.

*Этика делового общения* – это сумма выработанных наукой, практикой и мировым опытом **нравственно-этических требований, принципов, норм и правил, соблюдение которых обеспечивает взаимопонимание и взаимное доверие субъектов делового общения, повышает эффективность контактов и конечных результатов их совместных действий.**

# Деловая беседа как основная форма делового общения

Это и просто деловой разговор заинтересованных лиц, и устный контакт между партнерами, связанными деловыми отношениями.

Под деловой беседой понимают речевое общение между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций и фирм для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем или выработки конструктивного подхода к их решению.

Деловая беседа выполняет ряд важнейших функций:

- взаимное общение работников из одной деловой сферы;
- совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов;
- контроль и координирование уже начатых деловых мероприятий;
- поддержание деловых контактов;
- стимулирование деловой активности.
- Основными этапами деловой беседы являются:
  - начало беседы;
  - информирование партнеров;
  - аргументирование выдвигаемых положений;
  - принятие решения;
  - завершение беседы.

## Существуют следующие виды замечаний:

- невысказанные замечания;
- предубеждения;
- ироничные замечания;
- замечания с целью получения информации;
- замечания с целью проявить себя;
- субъективные замечания;
- объективные замечания;
- замечания с целью сопротивления.

# ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА:

Инициатива проведения переговоров всегда принадлежит той стороне, которая психологически лучше готова к ним

В процессе переговоров партнеры хотят:

- добиться взаимной договоренности по вопросу, в котором, как правило, сталкиваются интересы;
- достойно выдержать конфронтацию, неизбежно возникающую из-за противоречивых интересов, не разрушая при этом сложившиеся отношения.

Для того чтобы удовлетворить эти желания, необходимо:

- решить проблему;
- наладить межличностное взаимодействие;
- управлять эмоциями.



**ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ПУБЛИЧНОГО  
ВЫСТУПЛЕНИЯ** – передача своих мыслей и информации.

Грамотность, логичность и эмоциональная окраска речи сегодня являются обязательными условиями любого делового общения.

Деловые люди должны владеть техникой непосредственного контакта, как на индивидуальном, так и на массовом уровне, и уметь обращаться со словом. Этими проблемами занимается риторика.

Выделяется четыре основные части речи: вступление, изложение, доказательство (или разработка) и заключение.

Все это относится к первой части риторики.

**Вторая часть** риторики состоит из композиционной организации речи.

**Третья часть** риторики занимается словесным выражением. Основные требования: простота, точность и выразительность речи.

Главное заключается в отборе слов для выражения понятий и способах их сочетаний.

**Четвертая часть** риторики - запоминание - помогает развивать память оратора.

**Пятая часть** риторики - произнесение - содержит рекомендации по технике речи и актерской технике.

Риторика охватывает все этапы ораторской деятельности, все стадии подготовки и произнесения речи.