

Деловое общение

- **Общение** – это сложный, многогранный процесс взаимодействия людей, изучаемый философией, психологией, социологией, социальной психологией, лингвистикой. Философы и социологи характеризуют общение как «базовую потребность человека – быть включенным в социум и **КУПЬТУРУ**»

- В **психологии** общение определяется как взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене информацией, взаимовлиянии, взаимопереживании и взаимопонимании.
- В **социальной психологии** общение понимается как особая форма активности субъекта, результатом которой являются межличностные отношения .
- **Лингвисты** изучают процессы образования речи и ее восприятие; коммуникативные установки; связь между высказыванием, говорящим и речевой ситуацией; факторы, затрудняющие общение и повышающие его эффективность; отношение речевой деятельности к другим видам деятельности человека и т.п.

- Таким образом, **общение** – это специфическая форма деятельности людей, процесс их взаимодействия для реализации других видов деятельности, отличительной особенностью которого является использование языка как средства.

Функции общения

- 1) **перцептивно-коммуникативная** (восприятие и понимание другого человека, передача эмоционального отношения, в результате чего происходит либо сближение эмоциональных состояний, либо их поляризация, взаимное усиление или ослабление);
- 2) **информационно-коммуникативная** (обмен информацией посредством вербальных и невербальных средств, обязательно предполагающий взаимодействие мыслей, чувств и поведения партнеров);
- 3) **регуляционно-коммуникативная**, или интерактивная (взаимная корректировка действий и поведения партнеров в процессе совместной деятельности).

Психологи выделяют четыре психологических механизма познания и понимания другого человека в процессе общения

- **идентификация** (отождествление индивидом себя с другим человеком или социальной группой),
- **эмпатия** (способность к пониманию эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания),
- **рефлексия** (самонаблюдение, самопонимание)
- **аттракция** (процесс формирования взаимной привлекательности партнеров, характеризующий их взаимное тяготение друг к другу)

Выделяют четыре типичные ситуации общения:

- цель общения находится вне самого взаимодействия субъектов;
- цель общения заключена в нем самом;
- цель общения состоит в приобщении партнера к опыту и ценностям инициатора общения;
- цель общения – приобщение самого его инициатора к ценностям партнера.

Виды общения

- 1. **«Контакт масок»** - формальное общение без стремления понять и учесть особенности личности собеседника с использованием привычных масок вежливости, позволяющих скрыть отношение к собеседнику. Иногда контакт масок необходим для того, чтобы не вступать в личный контакт.
- 2. **Светское общение**, определяемое формальной вежливостью, в процессе которого люди говорят не то, что думают, а то, что положено. Мнение собеседников не имеет значения и не определяет характер коммуникации. Такое общение носит ритуализированный характер.
- 3. **Духовное межличностное общение**, которое характеризуется взаимопониманием между людьми, в его основе лежит доверие к личности собеседника.
- 4. **Деловое общение**, направленное на согласование и объединение усилий людей с целью налаживания отношений и достижения общего результата.

- **Деловое общение** – это особый вид общения, который реализуется в совместной профессионально-предметной деятельности людей и содержание которого определяется социально значимым предметом общения, взаимным психологическим влиянием субъектов общения и формально-ролевым принципом их взаимодействия

Деловое общение имеет особенности:

- 1) оно всегда связано с какой-либо предметной деятельностью и является формой организации этой деятельности;
- 2) оно помогает получать профессиональные навыки и знания;
- 3) взаимное психологическое влияние деловых партнеров;
- 4) необходимость строить отношения с разными людьми, независимо от личных симпатий и антипатий, добиваясь максимальной эффективности деловых контактов;

- 5) регламентированность, т.е. подчинение установленным правилам и ограничениям, а именно: соблюдение делового и речевого этикета, а также ограниченность делового общения определенными временными рамками;
- 6) ответственность участников делового общения за его результат;
- 7) строгое отношение к использованию участниками общения языковых средств, которые должны отбираться в соответствии с нормами современного русского литературного языка и условиями общения для оптимального решения поставленных коммуникативных задач

В зависимости от *содержания* можно выделить следующие *виды делового общения:*

- **деятельностное** деловое общение как обмен приемами, навыками, умениями в совместной профессиональной деятельности, в процессе которого происходит усвоение профессиональных навыков, умений, отдельных действий, поведенческих актов;
- **познавательное** (когнитивное) деловое общение, предполагающее обмен познавательным профессиональным и социальным опытом деловых партнеров;
- **мотивационное** деловое общение как обмен деловых партнеров стремлениями, желаниями, потребностями, интересами, установками, побуждениями;

•

В зависимости от содержания можно выделить следующие виды делового общения:

- материальное деловое общение, связанное с производством материальных средств, с обменом материальными продуктами и услугами, с удовлетворением материальных потребностей деловых партнеров;
- духовное деловое общение как обмен духовными ценностями (научной информацией, философскими, эстетическими представлениями и идеями), способствующее развитию внутреннего мира деловых партнеров;
- регулятивное деловое общение как обмен политическими, правовыми, моральными знаниями и идеями, посредством которого осуществляется усвоение партнерами политических, правовых, моральных норм, ценностей, традиций.

- **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.

По целям общения и типам психологического воздействия различают следующие виды делового общения

- **Информационное деловое общение** осуществляется для передачи партнеру профессиональной информации или инновационных идей посредством стимуляции таких познавательных психических процессов, как память и внимание.

-

- **Убеждающее деловое общение** призвано изменить ценностную ориентацию или личностную установку партнера, сделать его своим единомышленником, убедить в правомерности тех или иных стратегий взаимодействия. Основной тип психологического воздействия – убеждение.

- Целью **суггестивного делового общения** является внушающее воздействие на делового партнера для изменения его мотивации, ценностной ориентации, поведения и отношения. Основным психологическим приемом – внушение, который осуществляется посредством воздействия на эмоционально-чувственную сферу психики партнера.

- **Цель эмоционального делового общения - сформировать у делового партнера необходимое для деловой ситуации настроение, передать чувства. Основным типом психологического воздействия выступает побуждение.**

- **Цель ритуального делового общения** - поддержание и закрепление договорно-правовых отношений в деловом мире: соблюдение делового этикета, сохранение национальных и профессиональных традиций, создание новых. Основные типы психологического воздействия – подражание, одобрение, поощрение.

-

- **манипулятивное деловое общение**, цель которого – скрытое внедрение в психику делового партнера таких установок, желаний, мотиваций, которые внутренне не присущи ему, но желательны манипулятору. В отличие от императивного делового общения цель либо тщательно скрывается, либо подменяется другой.

партнерское деловое общение

- Основа партнерского делового общения – взаимопонимание и взаимное уважение между деловыми партнерами.
- способствует установлению и развитию отношений партнерства и сотрудничества между коллегами, соперниками, руководителями и подчиненными.
- Основные типы психологического воздействия – расположение, прошение, присоединение.

- **Цель императивного делового общения** – авторитарный контроль над поведением делового партнера или открытое принуждение его к определенным решениям или действиям. Основные типы психологического воздействия – побуждение, принуждение, запугивание, направленные на оценочно-волевою сферу психики делового партнера.

Для успешной реализации целей делового общения необходимо соблюдение основных этико-психологических **принципов** делового общения:

- 1) **принципа создания условий для выявления творческого потенциала** и профессиональных знаний личности, на основе которого возможно согласовать личные цели сотрудника с общими целями организации;
- 2) **принципа полномочий и ответственности**, регламентирующего деловое общение в рамках служебных прав и обязанностей в соответствии со служебным статусом сотрудника, оценку его деловых качеств и использование его квалификации и опыта.

Деловое общение предполагает соблюдение ряда условий:

- **обязательность контактов всех участников общения, независимо от их симпатий и антипатий;**
- **взаимозависимость всех участников делового общения и в достижении конечного результата, и при реализации личных намерений;**

- формальные ограничения:
 - а) конвенциональные ограничения, т.е. соблюдение правовых, социальных норм;
 - б) ситуативные ограничения, связанные с конкретной ситуацией делового общения (например, деловая беседа, совещание, презентация и т.п.);
 - в) эмоциональные ограничения, т.е. умение управлять собой независимо от степени напряженности деловой атмосферы;
 - г) насильственные ограничения, т.е. допустимость прерывания контакта в случаях, когда содержание информации перестает носить предметный характер, когда исчерпано отведенное для общения время, когда реакции партнера неадекватны нормам (например, агрессивное поведение)