

Деловые коммуникации

Семенова Марина Николаевна

кандидат психологических наук,
доцент кафедры ОНД БФ ПНИПУ

Цель:

Содействие развитию коммуникативной культуры будущего специалиста, позволяющей выстраивать эффективные межличностные коммуникации в профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины:

- 1) формирование представлений об основных компонентах процесса общения, видах и формах делового общения, в том числе при помощи электронных средств коммуникации;
- 2) выработка умения строить эффективный коммуникативный процесс с учетом индивидуально-психологических особенностей личности возможного делового партнера;
- 3) формирование навыков современных норм и технологий деловых коммуникаций, продуктивной совместной деятельности в группе(коллективе) и поиска организационно-управленческих решений проблемных ситуаций общения с учетом социокультурной среды.

Зачет и дифференцированный зачет

- Тесты
- Решение практических ситуаций
- Доклад и презентация

Литература:

Павлова Л.Г., Кашаева Е.Ю. Деловые коммуникации: учебник. – М. : КНОРУС, 2019.

Жернакова М.Б., Румянцева И.А. Деловые коммуникации: учебник и практикум. – М: Юрайт, 2016.

Психология делового общения. Практикум: учеб. пособие / под ред. Н.В. Бордовской. – М.: КНОРУС, 2019.

Корягина, Н.А. Самопрезентация и убеждающая коммуникация: учебник и практикум для вузов / Н.А. Корягина. – М.: Юрайт, 2020.

Тема 1:

Представление о деловых
коммуникациях

Понятие коммуникации близко понятию общения, иногда они употребляются как тождественные.

- Слово «**общение**» происходит от праславянского «*obъtjo*» - «**то, что вокруг**», от которого образовались древнерусские слова лежащие в основе целой совокупности слов: *общий, община, общество, общение* и имеют со словом «общение» единый корень: -общ-.
- Общение связывает людей не только передачей информации, но и практическими действиями, элементами взаимопонимания, чувствами и эмоциями.
- **Коммуникация** (от лат. *communicatio* — сообщение, передача; от лат. *communico* — делаю общим)

Общение – сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми и группами, порождаемый потребностями в совместной деятельности.

Функции общения

Общение - это...

1. условие жизнедеятельности человека
2. познание друг друга и самосовершенствование
3. своеобразная речевая техника (культура речи)
4. взаимодействие людей
5. профессиональная деятельность

Компоненты общения

1. **Цель общения** – то, ради чего у человека возникает данный вид активности.
2. **Содержание** – информация, которая передается от одного субъекта к другому.
3. **Средства общения** – способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации (*вербальные и невербальные*).

По содержанию и целям выделяют неделовое и деловое общение.

- В **неделовом или личностном общении** целью является оно само. По содержанию связано с решением личных вопросов: разрешением внутреннего конфликта, обсуждением происходящего вокруг, выражением своего отношения к этому, поиском смысла жизни и т. д. На интимно-личностном уровне общения человек удовлетворяет свою потребность в понимании, сочувствии, поддержании контактов.
- Отличительной чертой **делового общения** является то, что оно включено в продуктивную деятельность и направлено на то, чтобы повысить качество этой деятельности. Оно не затрагивает внутренний мир участников общения, и содержанием такого общения являются производственные вопросы. На уровне делового общения идет совместное сотрудничество. Поэтому целью — повышение эффективности совместной деятельности.

Именно деловое общение является **деловой коммуникацией**

Деловая коммуникация представляет собой обмен информацией интеллектуального и эмоционального содержания, значимой для участников общения для достижения целей совместной деятельности.

Деловая коммуникация – это взаимодействие в сфере официальных отношений, целью которого является решение конкретных задач, достижение определенных результатов, оптимизация какой-либо деятельности.

Характеристики деловых коммуникаций:

- а) регламентированность – подчинение установленным правилам и ограничениям;
- б) учет ролей, определяемых статусом (субординация);
- в) отбор речевых средств (профессиональная терминология, официально-деловой стиль изложения).

Деловая коммуникация

выполняет следующие функции:

- инструментальную (социальный механизм управления);
- интегративную (объединение деловых партнеров);
- функцию самопрезентации (самовыражение, демонстрация личностного потенциала);
- трансляционную (передача конкретных способов деятельности);
- социального контроля (регламентация поведения и деятельности);
- социализации (развитие навыков культуры делового общения).

Коммуникативная компетентность —
совокупность знаний и навыков
взаимодействия с окружающими людьми,
группами и массовой аудиторией.

Признаки коммуникативной компетентности

- понимание коммуникативной ситуации и предмета общения;
- умение передавать и получать сообщения;
- понимание намерений партнера;
- умение распознавать и нейтрализовать негативные эффекты социальной перцепции (стереотипизация, отождествление, гало-эффект и пр.);
- учет собственных коммуникативных намерений и адекватное самопредъявление;
- налаживание взаимодействия с партнером;
- избегание противоречий в содержании сообщений, передаваемых в процессе общения по разным каналам посредством различных «языков» и др.

Формы деловой коммуникации

- Деловая беседа
- Телефонный разговор
- Переговоры
- Деловое совещание
- Публичное выступление
- Презентация
- Деловая переписка

Темы докладов «Деловые коммуникации»

1. Этика и этикет делового общения. Принципы этики делового общения. Этикет: понятие и значение в деловых отношениях. Правила современного делового этикета.

2. Невербальные средства общения

Структура невербальной коммуникации и ее роль в деловом общении. Акустическая система отражения невербального поведения человека. Оптическая система отражения невербального поведения человека.

3. Публичное выступление

Разновидности публичных выступлений. Структура и содержание выступления. Качества публичной речи. Ораторские приемы. Проведение собрания.

4. Деловая беседа

Понятие беседы. Виды деловых бесед. Этапы деловой беседы. Выражение критики сотруднику. Телефонная деловая беседа.

5. Деловые совещания

Виды деловых совещаний. Организация делового совещания. Основные правила проведения делового совещания.

6. Деловая переписка

Функции деловой переписки. Общепринятые правила делового стиля переписки. Письменное общение при помощи электронных средств коммуникации. Составление резюме для устройства на работу.

Выделяют три взаимосвязанных стороны общения:

1. **перцептивная** состоит в процессе восприятия и понимания партнера;
2. **коммуникативная** - в обмене информацией между людьми;
3. **интерактивная** – в обмене действиями.

Коммуникативная сторона общения

- Коммуникация в переводе с латыни означает *communicatio* — сообщение, передача; *communico* — делаю общим
- Коммуникация - процесс двустороннего обмена информацией, ведущей ко взаимному пониманию.

Виды коммуникации по направленности

1. *Внешние коммуникации* – это связи между организацией и внешней средой (потребители, общественность).

2. *Внутренние коммуникации* – это связи внутри организации между ее различными уровнями и подразделениями.



Эффект миманса (нежелание передавать плохие новости)

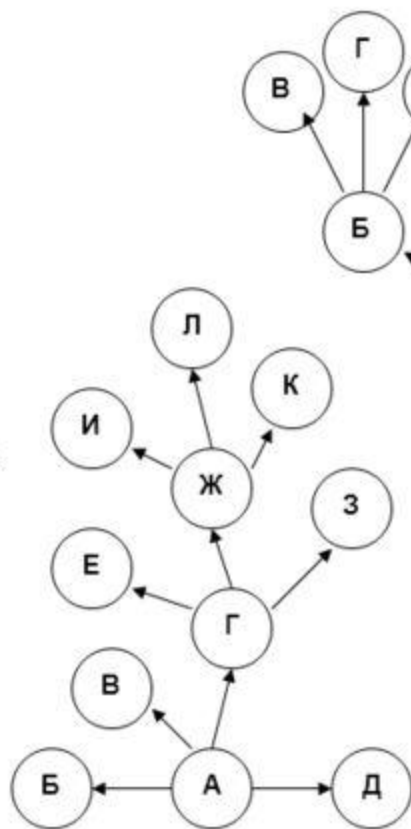
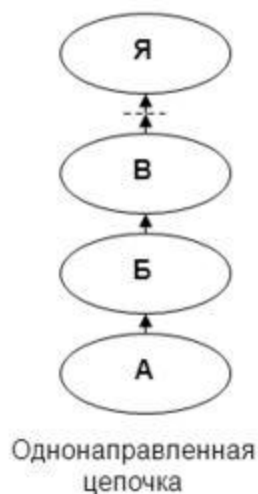
Виды коммуникации по организации каналов информации

1. **Формальные каналы** пронизывают организацию в соответствии с разделением ответственности за выполнение рабочих задач.
2. **Неформальные каналы** не связаны со структурой управления и существуют вне зависимости от должностного положения.

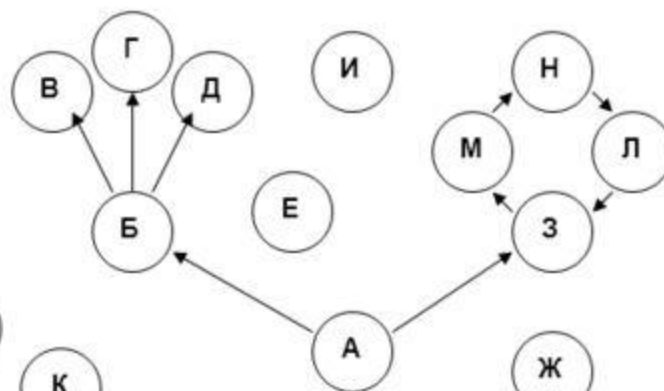
←
"Управление, основанное
на выход в народ» (УВН)

↘
«Виноградная лоза»

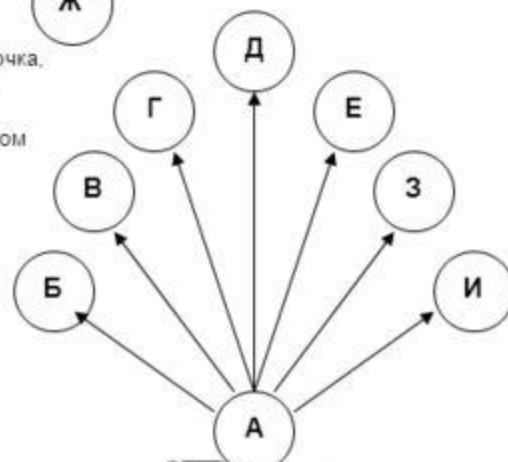
Виды неформальных коммуникаций «виноградная лоза»



Гроздевая цепочка, когда слухи передаются отдельным сотрудникам



Вероятностная цепочка, когда новость передается случайным образом



Коммуникационный процесс – это процесс обмена информацией между двумя и более людьми.

Имеет 4 базовых элемента:

1. **отправитель** – лицо, генерирующее идеи и предающее информацию.
2. **сообщение** – собственно информация, закодированная с помощью символов.
3. **канал** – средство передачи информации.
4. **получатель** – лицо, которому предназначена информация и которое интерпретирует ее.

Коммуникационный процесс



коммуникативные каналы по пропускной способности

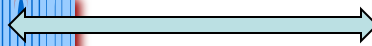
наиболее емкий канал



наименее емкий канал

Физическое присутствие (контакт лицом к лицу)	Интерактивные каналы (телефон, электронные средства связи)	Личные статичные каналы (письма, записки)	Безличные статичные каналы (отчеты, бюллетени)
--	---	--	---

не рекомендуется использовать для массовых, рутинных сообщений



подходят для рутинных, простых сообщений

Коммуникативный барьер - это
*препятствие на пути адекватной
передачи информации.*

Факторы возникновения барьеров:

- 1) *Окружающая среда*
- 2) *Технические средства*
- 3) *Организационная среда*
- 4) *Сам человек (межличностный фактор)*

потери информации



Типы барьеров	Примеры проявления
Физические	Шум, большое расстояние, плохая акустика помещения
Временные	Дефицит времени общения
Фонетические	Невнятная дикция, акцент, слишком быстрая речь, слова-паразиты
Семантические	Различное понимание слов, выражений, действий
Логические	Непонимание возникает у собеседников с неодинаковым стилем мышления, несогласие со способом подачи информации
Личностные	Психологическая несовместимость, неприязнь, недоверие, конфликт Неумение слушать информацию
Организационные	Многоуровневость в передаче информации Излишняя централизация – перегрузка центра

Приемы
структурирования
информации
в сообщении

```
graph TD; A[Приемы структурирования информации в сообщении] --> B[«правило рамки»]; A --> C[«правило цепи»]; B --> D[Начало: цели, перспективы, ожидаемые результаты]; B --> E[Конец: итоги, степень достижения цели]; C --> F[Структурирование в логическую цепочку: «во-первых, во-вторых...»]; C --> G[«Сначала о главном, затем о второстепенном...»];
```

«правило рамки»

Начало:
цели, перспективы,
ожидаемые результаты
Конец:
итоги, степень достижения
цели

«правило цепи»

Структурирование
в логическую цепочку:
«во-первых, во-вторых...»
«Сначала о главном,
затем о второстепенном...»

Обратная связь означает отзыв, отклик, ответную реакцию на какое-либо действие или событие.

Информация (в вербальном или невербальном оформлении) отсылается назад отправителю, свидетельствуя о мере понимания, усвоения и согласия с сообщением.

Тест «Умеете ли вы слушать?»

*Возможны только следующие ответы
на вопросы:*

Почти всегда – 2 балла

В большинстве случаев – 4 балла

Иногда - 6 баллов

Редко – 8 баллов

Почти никогда – 10 баллов

1. Стараетесь ли вы скорее закончить беседу, если тема или собеседник вам не нравится?
2. Может ли неудачное выражение спровоцировать вас на грубость?
3. Могут ли вас раздражать манеры собеседника?
4. Избегаете ли вы вступать в беседу с малоизвестным человеком, даже если он стремится к этому?
5. Имеете ли вы привычку перебивать собеседника?
6. Делаете ли вы вид, что внимательно слушаете, а сами думаете о другом?
7. Меняется ли ваш тон, выражение лица в зависимости от того, кто ваш собеседник?
8. Меняете ли вы тему разговора, если собеседник коснулся «щекотливого» для вас вопроса?
9. Поправляете ли вы собеседника, если в его речи встречаются неправильно произнесенные слова?
10. Может ли у вас быть снисходительным тон, с оттенком пренебрежения в общении?

Менее 54 баллов – Вы плохо слушаете,
то что вам говорят

54-62 балла – вы относитесь к среднему
уровню собеседников

Более 62 – Вы слушатель высокого
уровня

Для получения обратной связи необходимо умение слушать.

Типичные ошибки слушания

1. Перебивание собеседника во время его сообщения. При перебивании нужно постараться тут же восстановить ход мыслей собеседника.
2. Поспешные выводы.
3. Поспешные возражения. Зачастую человек не слушает, а мысленно формулирует возражение и ждет очереди высказаться.
4. Непрошенные советы. Прежде всего, нужно установить, чего хочет собеседник: совместно поразмышлять или получить конкретную помощь.

СПЗИОО



Виды слушания

- *Пассивное (нерефлексивное) слушание* - это умение внимательно молча слушать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями.
- *Активное слушание (рефлексивное)* - это процесс расшифровки смысла сообщений и установления активной обратной связи с говорящим.
- *Эмпатическое слушание* позволяет понимать эмоциональное состояние собеседника.

Приемы эффективного слушания

Внимательное слушание	Использование реплик «Да..», «Понимаю...» и невербальных средств
Выяснение	Уточняющие вопросы: «Что?», «Как?», «Что имеете ввиду?», «Поясните...»
Перепhrазирование	Формулирование мысли собеседника другими словами: «Другими словами...», «Если я правильно понял...»
Резюмирование	Подведение итогов речи: «Итак...», «Таким образом, главное...»