

ТЕОРИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ



Автор -составитель:

Олюнина Ирина Владимировна

Курс читается в 7 семестре
студентам 4 курса в объеме 40 часов:
20 – лекции, 10 – семинары, 4 КСР.
Форма итогового контроля – зачет.

Цели и задачи курса:

- **Цель изучения дисциплины:** заложить основы коммуникативной компетентности будущих специалистов по охране историко-культурного наследия, подготовить их к профессиональной деятельности в условиях деловых учреждений.
- **Задачи курса:** дать представление о процессе общения, разнообразии его видов; выяснить особенности делового общения; сформировать и закрепить знания студентов по данной проблематике.

ВВЕДЕНИЕ

- Искусство общения, знание психологических особенностей и применение психологических методов крайне необходимы специалистам, работа которых предполагает постоянные контакты типа «человек – человек» -
- политикам, бизнесменам, менеджерам и многим другим.

ОБЩЕНИЕ

- СЛОЖНЫЙ МНОГОПЛАНОВЫЙ процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый *потребностями совместной деятельности* и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия и понимания другого человека.

СТРУКТУРА ОБЩЕНИЯ

три взаимосвязанные стороны:

1. коммуникативная - обмен информацией
2. интерактивная - организация взаимодействия между индивидами, т.е. обмен не только знаниями и идеями, но и действиями
3. перцептивная - процесс восприятия друг другими партнерами по общению и установлению на этой почве взаимопонимания.

ОБЩЕНИЕ КАК ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ

предполагает, что люди устанавливают контакт друг с другом, обмениваются определенной информацией для того, чтобы строить совместную деятельность, сотрудничество.

- Любые контакты (в том числе и служебные) должны строиться на партнерских началах, исходить из взаимных запросов и потребностей, из интересов дела.
- Бесспорно, такое сотрудничество повышает трудовую и творческую активность, является важным фактором технологического процесса производства, бизнеса.

ОБЩАЯ СХЕМА ОБЩЕНИЯ

- Установка контакта (знакомство). Предполагает понимание другого человека, представление себя другому человеку;
- Ориентировка в ситуации общения, осмысление происходящего, выдержка паузы;
- Обсуждение интересующей проблемы;
- Решение проблемы.
- Завершение контакта (выход из него).

МЕХАНИЗМ ОБЩЕНИЯ

- ГЛАВНОЕ СРЕДСТВО - ЯЗЫК
- это система знаков, служащая средством человеческого общения и мыслительной деятельности, а также способом выражения самосознания личности.
- Знак – это любой объект (предмет, явление, событие), который выступает в качестве указания и обозначает и используется для приобретения, хранения, переработки и передачи информации.

ВИДЫ ОБЩЕНИЯ

- **ВЕРБАЛЬНОЕ** – общение с помощью **СЛОВ**
- **НЕВЕРБАЛЬНОЕ** - средством передачи информации являются невербальные (несловесные) знаки (позы, жесты, мимика, интонации, взгляды, территориальное расположение и т.д.).

Модель вербального коммуникативного процесса

- 5 элементов:

КТО? (передает сообщение) – Коммуникатор

ЧТО? (передается) – Сообщение (текст)

КАК? (осуществляется передача) – Канал

КОМУ? (направлено сообщение) –

Аудитория

С КАКИМ ЭФФЕКТОМ? – Эффективность.

Три позиции коммуникатора

- открытая (открыто объявляет себя сторонником излагаемой точки зрения);
- отстраненная (держится подчеркнуто нейтрально, сопоставляет противоречивые точки зрения);
- закрытая (умалчивает о своей точке зрения, скрывает ее).

Невербальные элементы общения

1. Позы, жесты, мимика.
2. Паралингвистика или просодика – особенности произношения, тембр голоса
3. Проксемика – пространственная психология
4. Визуальное общение – контакт глаз

Невербальное общение

- чаще всего используется 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 владеют собой, а также для получения информации о том, что люди в действительности думают о других.

Идентификация

- одним из самых простых способов понимания другого человека является уподобление себя ему.
- **эмпатия** — это способность к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания.
- **рефлексия** - знание того, как партнер понимает меня

Способы воздействия партнеров друг на друга

- **заражение** - бессознательная, невольная подверженность человека определенным психическим состояниям
- **внушение** - целенаправленное неаргументированное воздействие одного человека на другого
- **убеждение** - интеллектуальное воздействие на сознание личности через обращение к ее собственному критическому суждению
- **подражание** - воспроизведение черт и образов демонстрируемого поведения

Деловое общение

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

СПЕЦИФИКА

- официальный статус участников и их ориентированность на достижение цели, конкретных задач.
- регламентированность, т. е. подчинение установленным ограничениям, которые определяются национальными и культурными традициями, профессиональными этическими принципами.

ФОРМЫ

- Деловая беседа;
- Деловые переговоры;
- Деловые совещания;
- Публичные выступления
- Конференции, семинары, встречи, тренинги и мн. др.

ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ

- Принятый порядок и форма обхождения на службе
- Его основная функция - формирование правил, способствующих взаимопониманию людей.
- Второй по значению является функция удобства, т. е. целесообразность и практичность.
- Современный служебный этикет имеет интернациональные признаки, потому что его основы фактически были заложены в 1720 году "Генеральным регламентом" Петра I, в котором были заимствованы европейские идеи.

Деловой этикет включает две группы правил:

- **нормы**, действующие в сфере общения между равными по статусу членами одного коллектива (горизонтальные);
- **наставления**, определяющие характер контакта руководителя и подчиненного (вертикальные).

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

РЕЧЬ

- Обязательно соблюдение речевого этикета - разработанных обществом норм языкового поведения, типовых готовых "формул", позволяющих организовать этикетные ситуации приветствия, просьбы, благодарности и т. д.
- Эти устойчивые конструкции выбираются с учетом социальных, возрастных, психологических характеристик.

ВИДЫ

- По способу обмена информацией различают устное и письменное деловое общение.
- Устные виды делового общения, в свою очередь, разделяются на монологические и диалогические.

К монологическим видам

относятся:

- Приветственная речь;
- Торговая речь (реклама);
- Информационная речь;
- Доклад (на заседании, собрании).

Диалогические виды:

- Деловой разговор - кратковременный контакт, преимущественно на одну тему.
- Деловая беседа - продолжительный обмен сведениями, точками зрения, часто сопровождающийся принятием решений.
- Переговоры - обсуждение с целью заключения соглашения по какому - либо вопросу.
- Интервью - разговор с журналистом, предназначенный для печати, радио, телевидения.
- Дискуссия;
- Совещание (собрание);
- Пресс-конференция.
- Контактный деловой разговор - непосредственный, "живой" диалог.

ОСОБЕННОСТИ

- В прямом контакте и непосредственной беседе наибольшее значение имеют *устная и невербальная* коммуникации.
- Беседа или передача сообщений по телефону являются *самыми распространенными формами* коммуникаций, их отличает непосредственный контакт и большое разнообразие способов общения, что позволяет без труда сочетать **деловую** (формальную) и **личную** (неформальную) части всякого сообщения.

Письменные виды делового общения

- многочисленные служебные документы:
деловое письмо, протокол, отчет, справка, докладная и объяснительная записка, акт, заявление, договор, устав, положение, инструкция, решение, распоряжение, указание, приказ, доверенность и др.

По содержанию общение может быть разделено на:

- Материальное - обмен предметами и продуктами деятельности;
- Когнитивное - обмен знаниями;
- Мотивационное - обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями;
- Деятельностное - обмен действиями, операциями, умениями, навыками.

По средствам общения:

- Непосредственное - осуществляемое с помощью естественных органов, данных живому существу: руки, голова, туловище, голосовые связки и т.д.;
- Опосредованное - связанное с использованием специальных средств и орудий;
- Прямое - предполагает личные контакты и непосредственное восприятие друг другом общающихся людей в самом акте общения;
- Косвенное - осуществляется через посредников, которыми могут выступать другие люди.

Общение может происходить на различных уровнях:

- **Манипулятивный** - уровень, заключается в том что один из собеседников через определенную социальную роль пытается вызвать сочувствие, жалость партнера.
- **Примитивный** - уровень, когда один из партнеров подавляет другого (один постоянный коммуникатор, а другой постоянный реципиент).
- **Высший** - это тот социальный уровень, когда независимо от социальной роли, статуса партнеры относятся друг к другу как к равной личности.

Выделяют четыре основные дистанции общения:

- **интимная** - от 0 до 0,5 метра. На ней общаются люди, связанные, как правило, близкими доверительными отношениями. Информация передается тихим и спокойным голосом. Много передается с помощью жестов, взглядов, мимики.
- **межличностная** - от 0,5 до 1,2 метра. На ней осуществляется общение между друзьями.
- **официально-деловая или социальная** - от 1,2 до 3,7 метра. Используется для делового общения, причем, чем больше расстояние между партнерами, тем более официальны их отношения.
- **публичная** - более 3,7 метров. Характеризуется выступлением перед аудиторией. При таком общении человек должен следить за речью, за правильностью построения фраз.

Деловые переговоры как основная форма делового общения.

- Переговоры – это деловое взаимное общение с целью достижения совместного решения.
- Переговоры протекают в виде *деловой беседы* по вопросам, представляющим интерес для обеих сторон, и служат налаживанию кооперационных связей.
- Переговоры существенно различаются по своим целям.

В процессе переговоров люди 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 отношения.

Чтобы достичь этого, надо уметь:

- Решить проблему;
- Наладить межличностное взаимодействие;
- Управлять эмоциями 😊

Подготовка переговоров:

- -анализ проблемы (определение предмета переговоров, информация о партнере, наличие альтернатив, ваши интересы и интересы партнера);
- -планирование переговоров (выработка переговорной концепции, определение целей, задач, стратегии переговоров, экономические расчеты, основные позиции, возможные варианты, подготовка необходимой технической и справочной документации);
- -планирование организационных моментов;
- -первые контакты с партнером.

Ведение переговоров.

- приветствие и введение в проблематику;
- характеристика проблемы и предложения о ходе переговоров;
- изложение позиции (подробно);
- ведение диалога;
- решение проблемы;
- завершение.

Переговоры проводятся:

- -по определенному *поводу* (например, в связи с необходимостью налаживания кооперационных связей);
- -при определенных *обстоятельствах* (например, несовпадение интересов);
- -с определенной *целью* (например, заключение соглашения);
- - по определенным *важным вопросам* (политического, экономического, социального или культурного характера).

Недостатки при ведении переговоров

“Холодный запуск”.

Партнер вступает в переговоры, не обдумав предварительно в достаточной степени:

- -их необходимость и цель;
- -сложности и возможные последствия.

В этом случае за ним лишь “ответный ход”, т. е. он будет реагировать, а не действовать (не от него будет исходить инициатива).

Недостатки при ведении переговоров

“Отсутствие программ”.

- У партнера нет четкого плана действий в пределах максимальных и минимальных требований.
- Легче вести переговоры, имея в голове (или на бумаге) различные варианты действий.
- Обычно (вне переговоров) для осуществления необходимых решений достаточно устного распоряжения руководителя.

Недостатки при ведении переговоров

“Главное - чтобы меня это устраивало”.

- Партнер настолько выпячивает собственные интересы, что представители другой стороны не видят для себя никаких преимуществ.
- Подобное несовпадение интересов, зачастую вызываемое узкоэгоистичными соображениями, блокирует собеседника, отбивая у него охоту вести переговоры вообще.

Недостатки при ведении переговоров

“Пускать все на самотек”.

- Партнер не имеет четкого представления о собственных конкретных предложениях и аргументах, детальных требованиях и критериях оценки предмета переговоров, позиции и ожидаемой реакции противоположной стороны.
- Эффективность переговоров снижается из-за недостаточной их подготовки.

Недостатки при ведении переговоров

“Коммуникативные заморыши”.

- Неправильное поведение одного из партнеров отрицательно сказывается на атмосфере переговоров, мешает достижению их цели.
- Партнер научился слушать (или некогда не владел этим искусством). А это является условием эффективности любых переговоров.

Поведение при ведении переговоров

- Надо настойчиво добиваться намеченной цели, убедительно аргументировать свои предложения, но не быть слишком упрямым и глухим к мнению партнера: на переговорах приказов не отдают.
- Достоинно представлять свои интересы, вносить предложения по решению обсуждаемой на переговорах проблемы.
- Стремиться достичь таких соглашений, которые бы отвечали интересам не только вашей компании, но и вашего собеседника (компромисс).

Субъективными важнейшими условиями успешного ведения переговоров являются:

- политическая компетентность и сознательность;
- реалистичный подход и заинтересованность в деловом общении;
- сила воображения и дар комбинирования.

Психологически целесообразное и целенаправленное ведение переговоров.

- Прежде всего, надо обращать внимание на относящиеся к комплексу проблемы, аргументы, выдвинутые вашим партнером при изложении своей точки зрения.
- Не пытайтесь парировать утверждения партнера с помощью встречных утверждений.
- Попросите его уточнить, почему он придерживается изложенной точки зрения.

Методы ведения переговоров.

Вариационный метод:

- в чем заключается идеальное решение поставленной проблемы в комплексе?
- от каких аспектов идеального решения можно отказаться?
- какие аргументы необходимы, для того чтобы должным образом отреагировать на ожидаемое предположение партнера?
- какие экстремальные предложения партнера следует обязательно отклонить?

Метод интеграции.

- Предназначен для того, чтобы убедить партнера в необходимости оценивать проблематику переговоров с учетом общественных взаимосвязей и вытекающих отсюда потребностей развития кооперации.
- Применение этого метода не гарантирует достижения соглашения в деталях.
- Пользоваться им следует в тех случаях, когда, например, партнер игнорирует общественные взаимосвязи и подходит к осуществлению своих интересов с позиций личного интереса.

Компромиссный метод.

- Участники переговоров должны обнаруживать готовность к компромиссам.
- При компромиссном решении согласие достигается за счет того, что партнеры – после неудавшейся попытки договориться между собой с учетом новых соображений частично отходят от своих требований.
- Они от чего-то отказываются, выдвигают новые требования (метод взаимных уступок).

Подведение итогов переговоров.

- Чего мы действительно достигли на переговорах и чего не достигли по сравнению с поставленной перед нами задачей?
- В чем заключается основные причины достижения на переговорах данных результатов?
- Какие выводы можно из этого сделать для ведения переговоров в будущем?
- Пришлось ли нам в ходе переговоров пойти на уступки и почему?

ВЫВОД

- Обобщая сказанное, хотелось бы еще раз подчеркнуть, что важнейшими предпосылками успешного проведения переговоров являются:
- хорошая подготовка,
- концентрация на предмете,
- ориентированное на решение проблемы мышление,
- стремление выработать общую позицию,
- учет личностных качеств партнера,
- реализм, соблюдение интересов, гибкость, поиск компромиссов и т. д.