
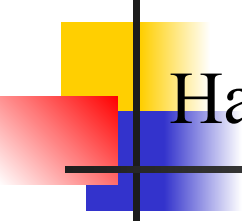


ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ



Деловое общение — это вид общения, которое направлено на решение определенной задачи (производственной, научной, коммерческой и т. д.), исходя из общих интересов и целей коммуникантов.

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ



Навыки успешного *делового общения* и понимание особенностей личности собеседника, его интересов являются определяющим фактором в процессе ведения деловых встреч.

Этика делового общения преобладает не только в деловых переговорах, но и в повседневной жизни – она позволяет эффективно взаимодействовать с окружающими людьми



ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Люди, принимающие участие в деловом общении, придерживаются *официального стиля общения* и ориентированы на решение и достижение поставленных задач.

Первостепенная задача *делового общения* — продуктивное и эффективное сотрудничество

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Деловое общение условно делится на два вида:

- *прямое* (непосредственный прямой контакт.

С глазу на глаз или телефонный разговор.)

- *косвенное* (когда в процессе взаимодействия

существует некая временная задержка, т.е.

электронные письма, деловые записки,

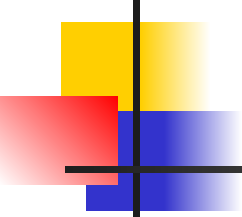
коммерческие предложения и т.д.).

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ



Прямое деловое общение обладает большей эффективностью, силой психологического внушения и воздействия. Наиболее чаще всего применяемым видом прямого делового общения является *деловая беседа*.

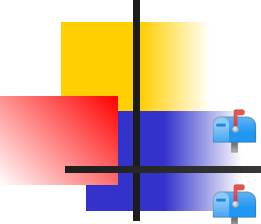













ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ



Косвенное деловое общение не обладает большим потенциалом, в нем действуют скорее формальные факторы, нежели личностное участие



ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Формы делового общения:

- 
-  деловая беседа
 -  совещание
 -  заседание
 -  собрание
 -  переговоры и презентация
 -  конференции и телеконференции
 -  деловая переписка
 -  консультация эксперта по конкретному вопросу
 -  консилиум
 -  интервью журналисту
 -  задания подчиненным и их отчеты перед руководством
 -  выступление студента на семинаре
 -  сдача экзамена, зачета, собеседование

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

На процесс делового общения существенное влияние оказывают *факторы*:

-  *физические*: место, время, экологические условия окружающей среды (температура, освещение, уровень шума), физическое расстояние между участниками и т.п.
-  *социально-ролевые*: определяются тем, в какой ситуации происходит общение — в офисе, на церемонии официального приема, на деловой встрече, в учебной аудитории, полицейском участке, в ресторане, среди членов трудового коллектива или же при посещении конкурирующей организации

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ



эмоционально-нравственные: создают настроения и чувства, которые каждый из собеседников привносит в общение

Эмоционально-нравственный аспект представляет собой основное психологическое содержание делового общения, его внутреннюю сторону. Дать психологическую оценку деловому общению — это сказать, как выглядит отношение между деловыми партнерами в «человеческом» измерении (уважение-неуважение, высокомерие-подобострастие и т.п.).

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Деловое общение должно определяться
нравственными нормами:



ЧЕСТНОСТЬ



ПОРЯДОЧНОСТЬ



СПРАВЕДЛИВОСТЬ



УВАЖЕНИЕ



ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПЕРЕД ДРУГИМИ



ДРУГИЕ

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Деловое общение формирует *деловые*

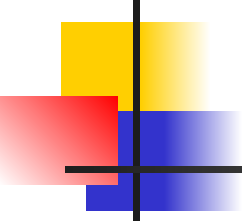
отношения, которые могут выстраиваться на :

- *партнерстве* (равном участии в деле);


✉ *соперничестве* (стремление во что бы то ни стало навязать или отстаивать свою позицию);

✉ *доминировании* (стремлении подчинить себе партнера).

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ



Главным условием эффективности делового общения является правильная организация общения, при котором формируется атмосфера взаимопонимания, доверия и сотрудничества



Использование в управлении персоналом различных видов *делового общения* (приказа, беседы, совещания и др.) требует от руководителя знаний их особенностей и технологии реализации.

Большое значение в практической деятельности руководителя имеет применение *методов психологического воздействия* на работников.

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

В процессе делового общения с

подчиненными руководитель *должен*
выработать:

- свой стиль общения
- эффективные инструменты вербального общения (культура и грамотность речи, богатый лексикон, выразительность) и невербального общения (мимика и жесты, позволяющие формировать положительные коммуникационные связи с подчиненными)

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Таблица – Вербальные формулировки

Формулировки, которых следует избегать	Желательные формулировки
«Я бы хотел...»	«Вы хотите...»
«Мне представляется интересным...»	«Ваша проблема заключается в том, что...»
«Я пришел к такому выводу...»	«Вам будет интересно узнать...»
«Хотя вам это и известно...»	«Конечно, вам уже известно...»
«Вы, конечно, об этом еще не знаете...»	«Как вы уже знаете...»
«Все же вы должны признать...»	«Не думаете ли вы, что...»
«Я считаю...»	«Вы не находите, что...»
«Сейчас я вам докажу это...»	«Сейчас вы сможете убедиться в этом...»

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ



Деловое совещание - способ открытого

коллективного обсуждения проблем группой специалистов.

Во время совещания между подчиненными и руководителем происходит обмен информацией, принимаются управленческие решения.

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ



По периодичности (частоте) проведения

деловые совещания бывают:

- Разовые

- Регулярные

- Периодические

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ




По количеству участников:

- узкий состав (до пяти человек)
- расширенные (до двадцати человек)
- представительные (свыше двадцати человек)

Таблица – Этапы подготовки и проведения делового совещания

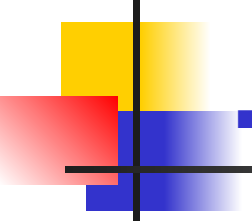
Этапы	Элементы
1. Подготовка	Определение целесообразности проведения совещаний Определение повестки дня Определение состава участников Назначение даты и времени совещания Определение места проведения Подготовка участников совещания
2. Проведение	Продолжительность совещания Регламент
3. Подведение итогов и принятие решения (завершение)	Выводы Определение тех, кто и в какие сроки должен выполнить определенный объем работ Определение формы подведения итогов совещания Принятие решения о широте информирования Способы выработки решения Оформление протокола
4. Контроль за выполнением решения	Определения лиц, осуществляющих контроль



Конкретное время проведения совещания определяется *председателем*. При этом следует учитывать человеческие биоритмы.

Так, эргономические исследования выявили, что лучшим временем для принятия решений является позднее утро. Психологи же рекомендуют проводить большинство совещаний во второй половине дня. По теории биоритмов у человека два пика работоспособности — между 9–12 часами и между 16–18 часами. Хотя длительные собрания в конце дня могут вынуждать людей принимать быстрые и не всегда оптимальные решения. Успех зависит не от продолжительности совещания, а от того, насколько активны все его участники.

Рекомендации психологов по проведению совещаний:

- 
- информативные и оперативные совещания не должны превышать 20–30 мин., а проблемные — 1,5–2 часов;
 - обсуждение одного сложного вопроса не должно растягиваться более чем на 40–45 мин.;
 - через 30–40 минут работы у участников начинает ослабевать внимание;
 - через 70–80 минут появляется физическая усталость;
 - через 80–90 минут развивается отрицательная активность — начинаются разговоры и занятия посторонними делами;
 - если совещание продолжается без перерыва более 2-х часов, то появляются участники, согласные на любое решение.



Максимальная продолжительность

совещания не должна превышать **2-3-х**

часов в день. Исходя из

психофизиологических особенностей

человека рекомендовано делать перерыв

через 1 — 1,5 часа работы на 15 мин.