ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ. ЭТАПЫ И ФАЗЫ.

НЕСТЕРОВ АЛЕКСЕЙ НИКОЛАЕВИЧ 202 ГРУППА

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

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

Чтобы общение как взаимодействие происходило беспроблемно, оно должно состоять из следующих этапов:

- *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).*

ВИДЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

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).***

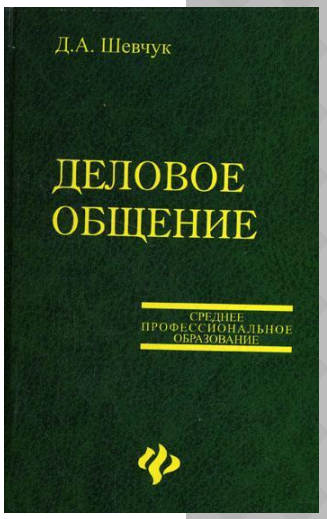
Диалогические виды:

- ***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.**
- ***Телефонный разговор*** **(дистантный), исключающий невербальную коммуникацию.**

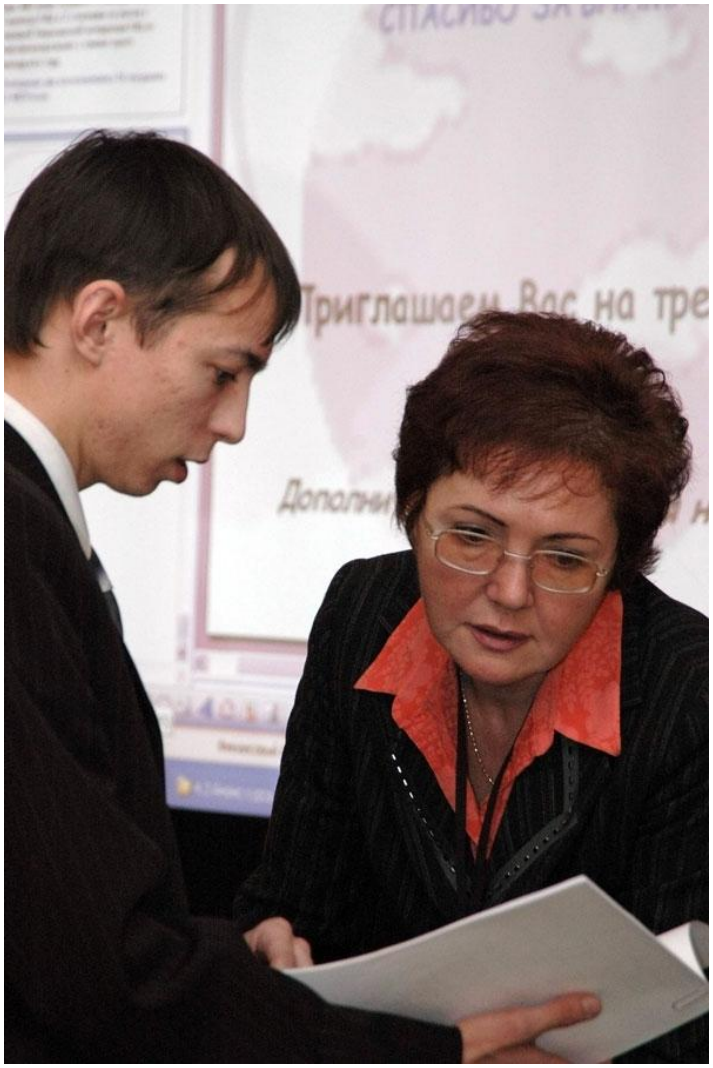
Письменные виды делового общения *- это многочисленные служебные документы: деловое письмо, протокол, отчет, справка, докладная и объяснительная записка, акт, заявление, договор, устав, положение, инструкция, решение, распоряжение, указание, приказ, доверенность и др.*

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 возможно деление на такие четыре вида:



- ***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;*

По средствам общения возможно деление на такие четыре вида:

- ***Прямое** - предполагает личные контакты и непосредственное восприятие друг другом общающихся людей в самом акте общения;*

- ***Косвенное** - осуществляется через посредников, которыми могут выступать другие люди.*

СТРУКТУРА И ФУНКЦИИ ОБЩЕНИЯ

Структура общения характеризуется путем выделения в общении трех взаимосвязанных сторон: коммуникативной, интерактивной и перцептивной.

- ***Коммуникативная*** *сторона общения (или коммуникация в узком смысле слова) состоит в обмене информацией между общающимися индивидами.*
- ***Интерактивная*** *сторона заключается в организации взаимодействия между общающимися индивидами (обмен действиями).*
- ***Перцептивная*** *сторона общения означает процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания.*

УРОВНИ ОБЩЕНИЯ

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.*

Анализ структуры делового общения менеджера и его динамики позволяет выделить четыре основных этапа:

- ***Интеракция и воздействие менеджера в процессе профессионального общения на других лиц с целью решения профессиональных задач.***
- ***Оценка результатов конкретного акта общения и планирование содержания и процесса дальнейших контактов с определенными лицами (руководителями, подчиненными, представителями других организаций, коллегами).***

- *Психологическое «чтение» особенностей поведения, внешнего облика, использование имеющейся психологической информации о конкретном работнике организации и составление первичного психологического портрета взаимодействующего лица.*
- *Поиск психологических предпосылок эффективности общения и создание благоприятных условий для меж*