

Профессиональная этика и этикет

100103.65 «Социально-культурный сервис и туризм»,

100110.65 «Домоведение»

Институт Сервиса, моды и дизайна; кафедра Сервиса и моды

Слесарчук Ирина Анатольевна

---

## Тема 5. Общение как инструмент этики деловых отношений

Лекция 5. Понятие общения

# План лекции

---

1. Сущность общения
2. Виды общения. Специфика делового общения
3. Формы общения
4. Функции и структура общения

1 вопрос

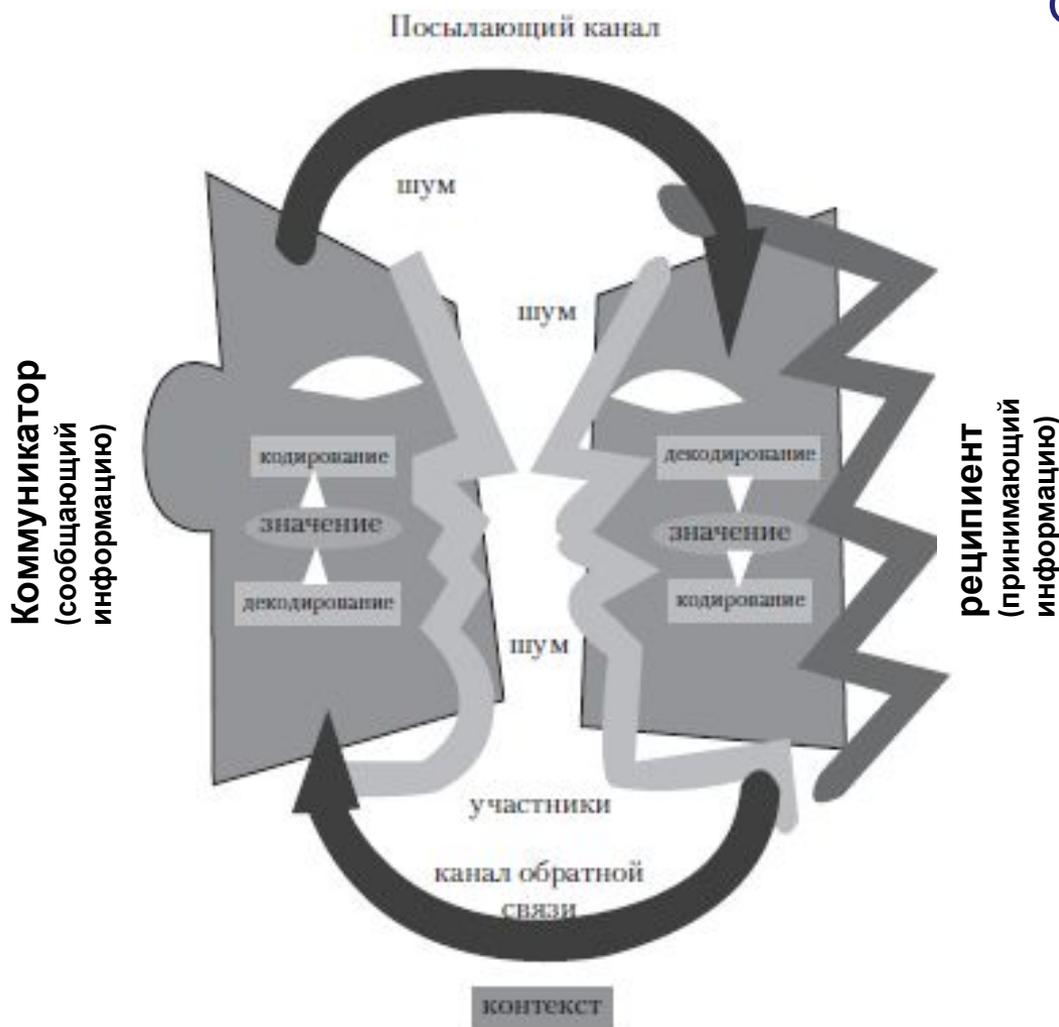
# СУЩНОСТЬ ОБЩЕНИЯ

## Определения общения

---

- **Общение** — процесс взаимодействия людей, социальных групп, общностей, в котором происходит обмен информацией, опытом, способностями и результатами деятельности.
- Взаимные сношения, деловая или дружеская связь (С.И.Ожегов);
- Одна из форм человеческого взаимодействия, благодаря которой индивиды как физически, так и духовно творят друг друга (К.Маркс);
- 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 (Краткий психологический словарь);
- Коммуникация, т. е. обмен мнениями, переживаниями, настроениями, желаниями и т. п.

# Модель коммуникационного процесса с двумя участниками



## Основные элементы

- **Отправитель** (коммуникатор) — создатель сообщения, лицо, генерирующее идею;
- **Сообщение** — информация или закодированная идея, т. е. то, что передает источник получателю;
- **Канал** — средство, с помощью которого сообщение передается от коммуникатора реципиенту.
- **Получатель (реципиент)** - лицо, которому предназначена информация и которое интерпретирует ее.

# Этапы общения

Зарождение идеи

Кодирование и выбор  
канала

Передача по каналам  
коммуникации

Декодирование

# Средства коммуникативного общения



## Вербальные

*человеческая речь* –

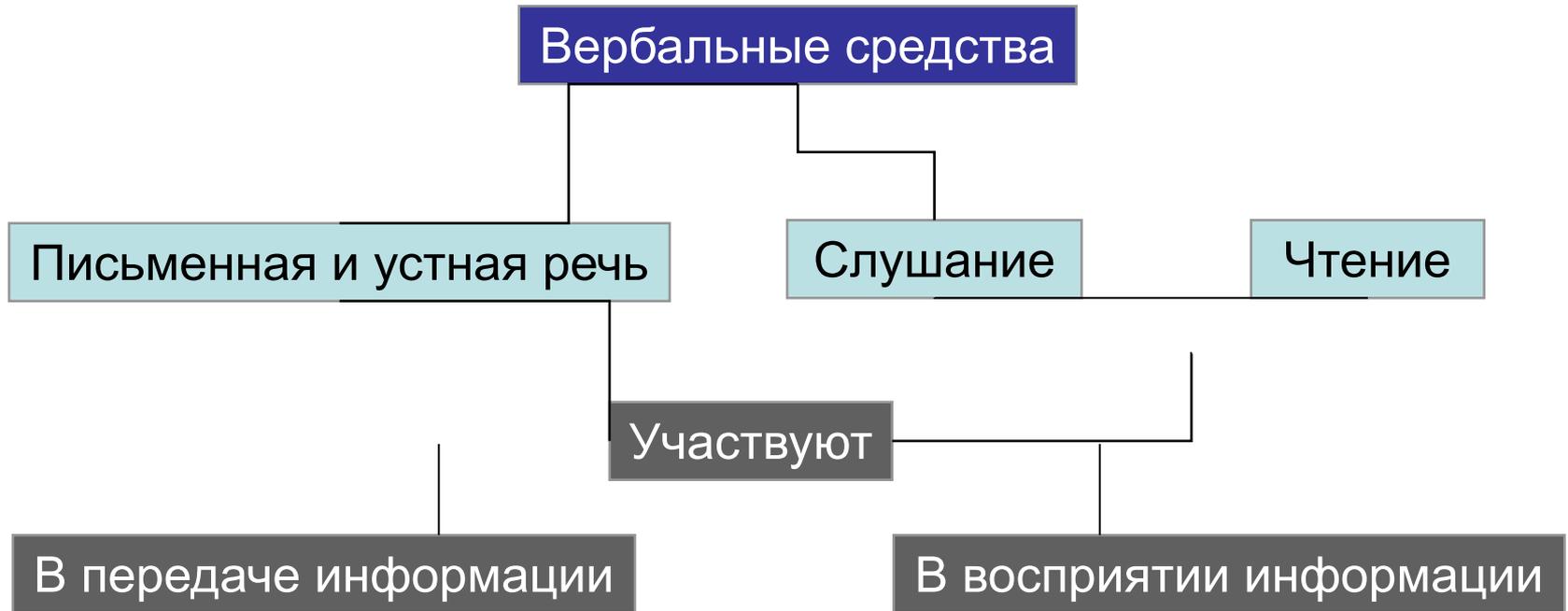
естественный звуковой язык,  
то есть система  
фонетических знаков;

## Невербальные

- Общение посредством неречевых знаковых систем
- Передают отношение к партнеру по общению
- Отражают психологическое состояние и служат средством его выражения

# Классификация вербальных средств

---



# Системы организма, участвующие в невербальной коммуникации



## Визуальная

- жесты;
- мимика, позы;
- кожные реакции (покраснение, побледнение, потоотделение);
- пространственно-временная организация общения;
- контакт глазами (визуальный контакт);
- вспомогательные средства общения



## Акустическая

- паралингвистическая система (система вокализации)
  - темп голоса
  - диапазон
  - тональность
- экстралингвистическая система
  - включение в речь пауз
  - покашливание
  - смех
  - плач
  - темп речи



## Тактильная

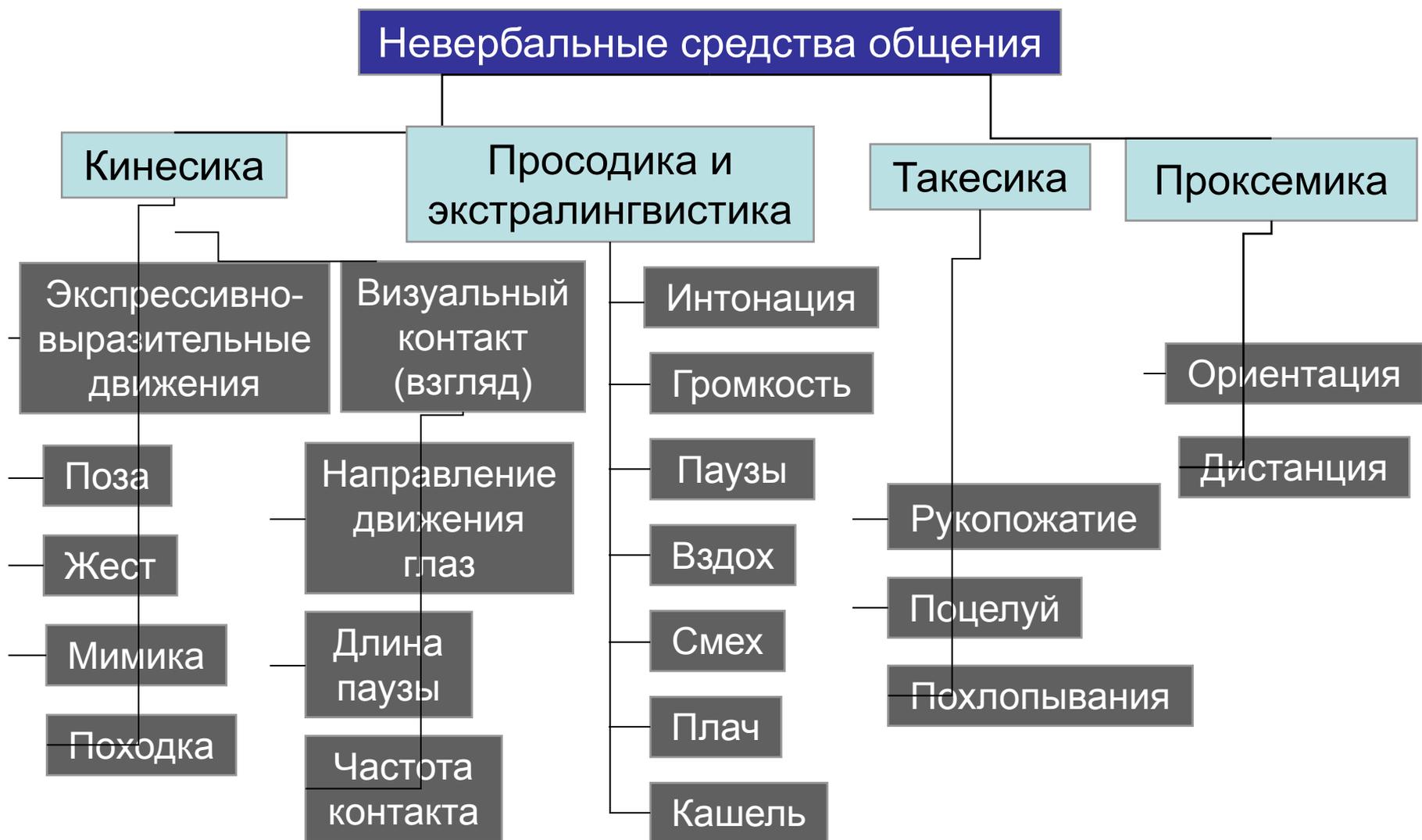
- прикосновения
- пожатие рук
- объятия
- поцелуи



## Ольфакторная

- приятные и неприятные запахи окружающей среды
- естественные и искусственные запахи человека

# Классификация невербальных средств общения



# Кинесические средства общения

---

- **Поза** - положение человеческого тела, типичное для данной культуры
- **Жесты** — разнообразные движения руками и головой, смысл которых понятен для общающихся сторон
- **Мимика** — движения мышц лица
- **Походка** — стиль передвижения, который отражает его эмоциональное состояние

# Классификация жестов

## Жесты

### Коммуникативные

Приветствия

Прощания

Привлечения  
внимания

Запреты

Утвердительные

Отрицательные

Вопросительные

Модальные  
(выражающие  
оценку и  
отношение)

Одобрения

Неудовлетворения

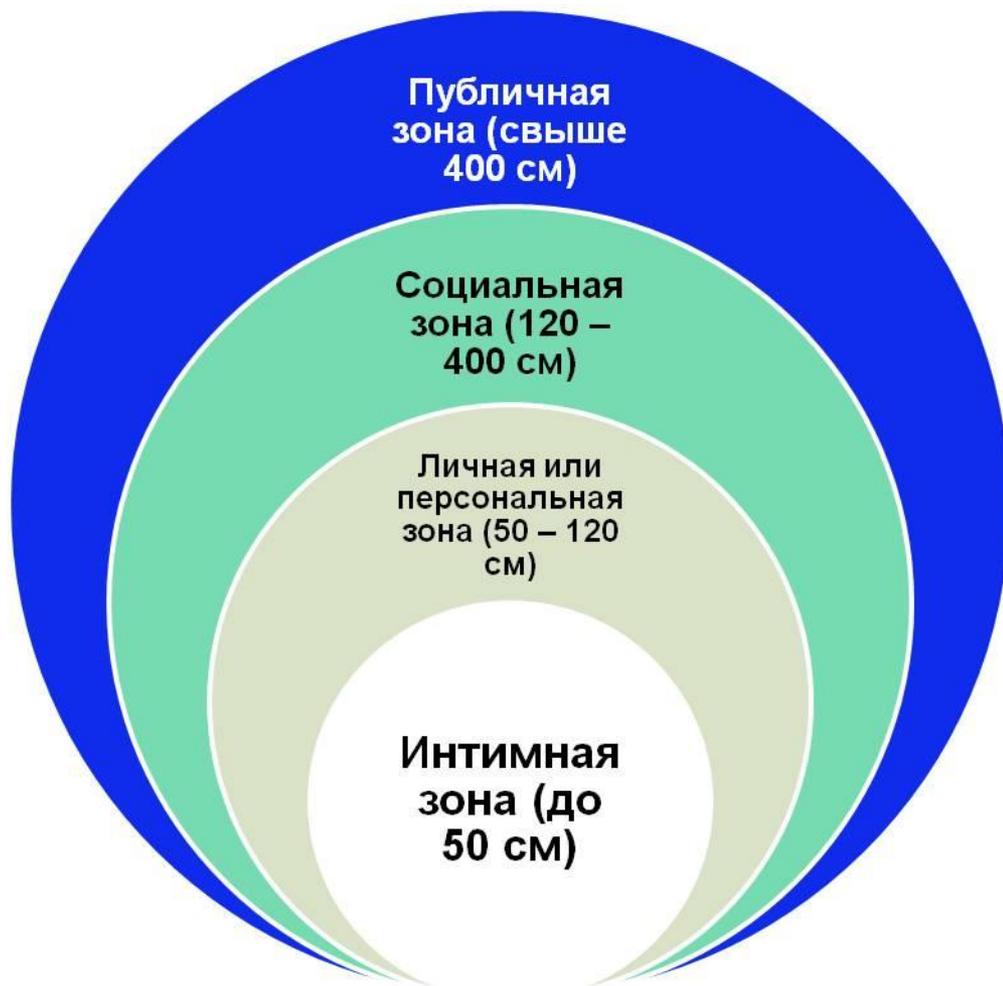
Доверия и  
недоверия

Растерянности

### Описательные

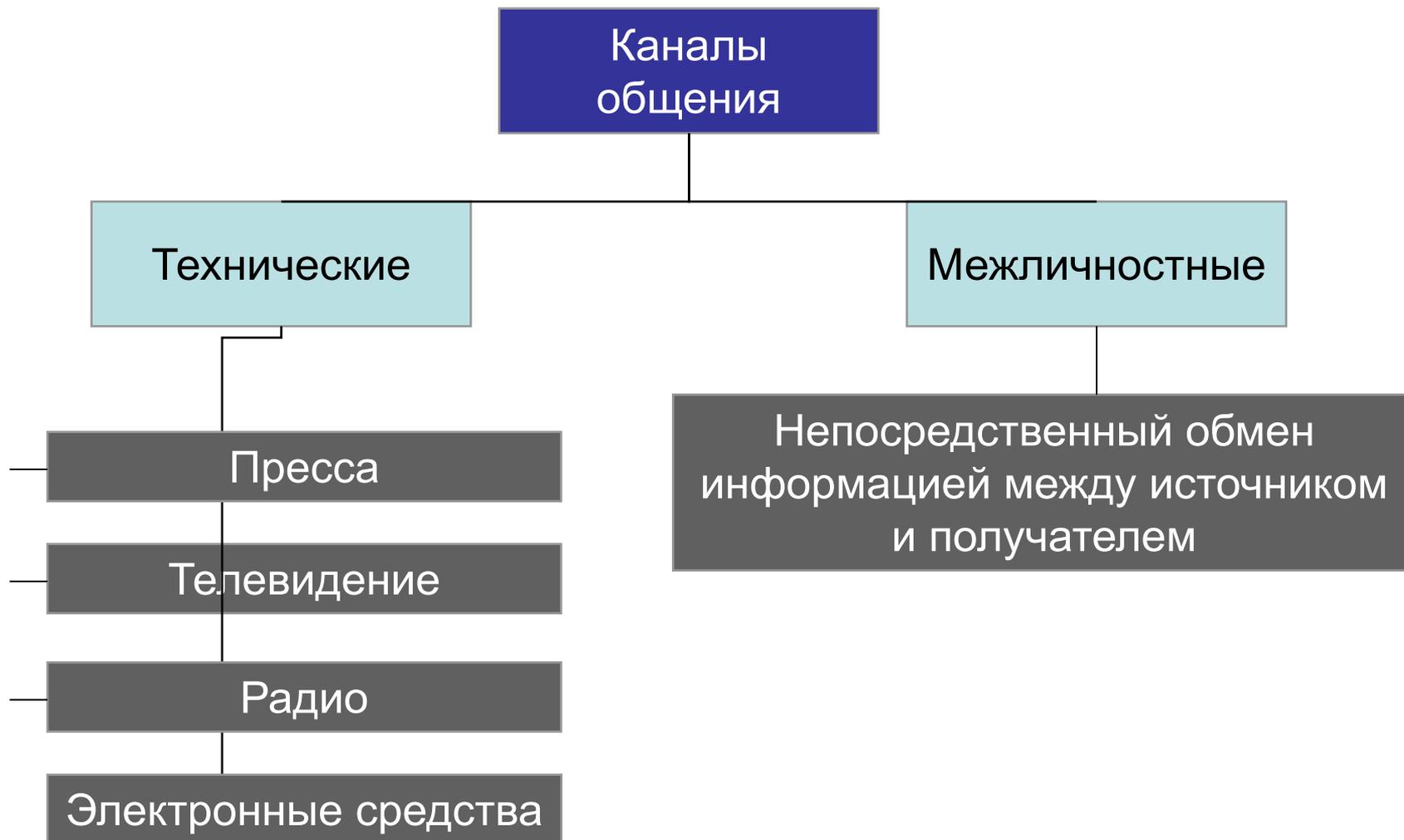
**ИМЕЮТ СМЫСЛ  
ТОЛЬКО В  
КОНТЕКСТЕ  
РЕЧЕВОГО  
ВЫСКАЗЫВАНИЯ**

# Пространственные зоны в человеческом контакте



- **Интимная зона**
  - допускаются лишь близкие, хорошо знакомые люди
  - доверительность, негромкий голос в общении, тактильный контакт, прикосновения
- **Личная зона**
  - для обыденной беседы с друзьями и коллегами
  - визуально-зрительный контакт между партнерами, поддерживающими разговор
- **Социальная зона**
  - во время встреч в кабинетах и других служебных помещениях с малознакомыми и незнакомыми людьми
- **Публичная зона**
  - общение с большой группой людей — в лекционной аудитории, на митинге

# Классификация каналов общения



# Иерархия каналов коммуникации по эффективности воздействия



# Шум

---

любой внешний, внутренний или семантический раздражитель, мешающий процессу обмена информацией

- **Внешние** — предметы, звуки и другие стимулы окружающей обстановки, отвлекающие внимание людей от того, что говорится или делается;
- **Внутренние** — мысли и чувства, интерферирующие с коммуникационным процессом;
- **Семантические** - значение, непреднамеренно переданное посредством некоторых символов и препятствующее точности декодирования.

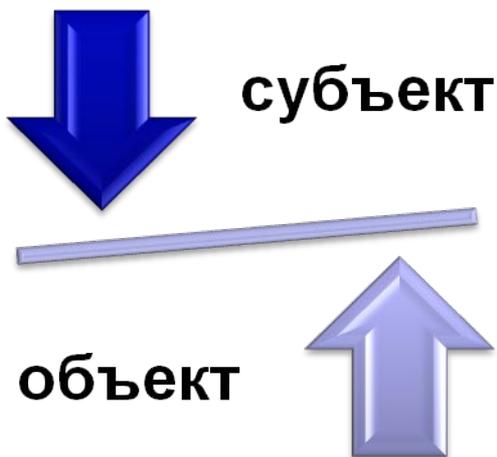
# Контекст

---

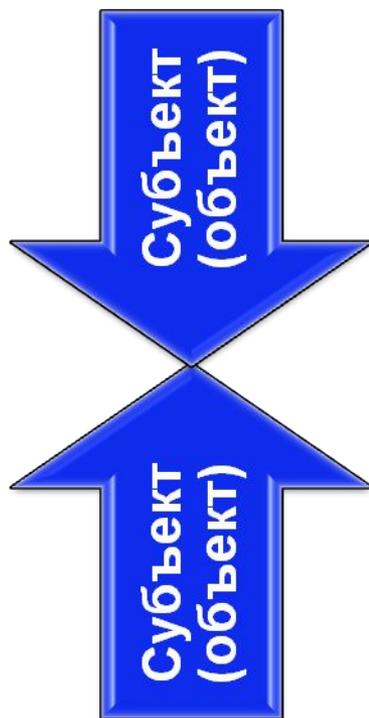
*физическое, социальное, историческое, психологическое и культурное окружение, в котором проходит процесс коммуникации*

- **Физический** — включает местоположение коммуникационного процесса, условия окружающей среды (температуру, освещение, уровень шума), физическое расстояние между участниками и время суток;
- **Социальный** — включает в себя цель коммуникации и уже существующие взаимоотношения между участниками;
- **Исторический** - включает в себя связи, сформировавшиеся между участниками в предыдущих коммуникационных эпизодах и влияющие на понимание в текущей ситуации;
- **Психологический** – включает в себя настроения и чувства, которые каждый из собеседников привносит в общение;
- **Культурный** - включает в себя убеждения, ценности, отношения, социальную иерархию, религию, роли групп и понятие времени.

## Предметная деятельность



## Общение



## Предметная деятельность

- жёсткая и однозначная дифференциация субъекта и объекта

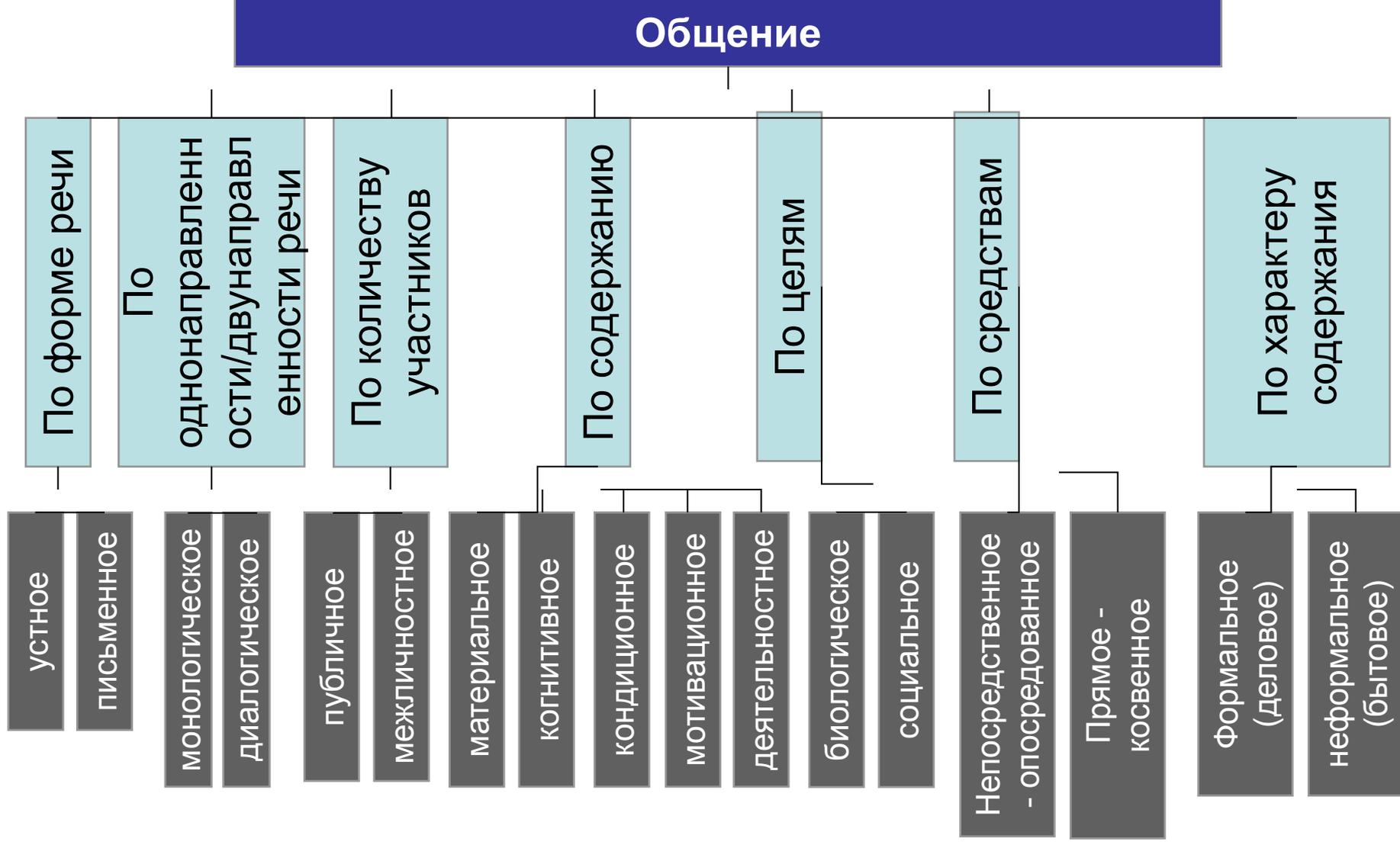
## Общение

- обе стороны взаимодействия представлены равноправными активными субъектами, каждый из которых является одновременно и субъектом, и объектом

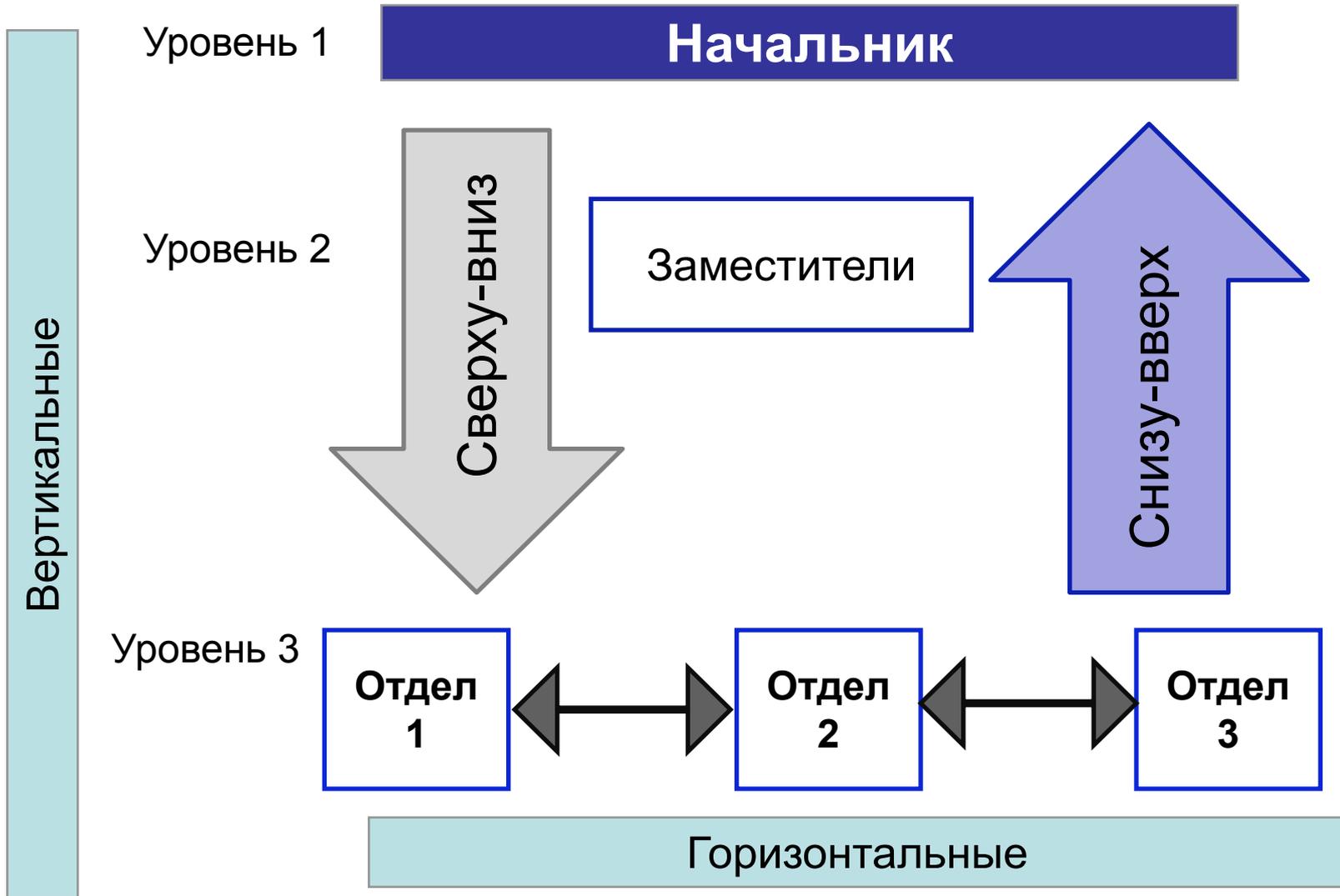
2 вопрос

# **ВИДЫ ОБЩЕНИЯ. СПЕЦИФИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

# Классификация видов общения



# Виды коммуникаций в деловом общении



# Специфика делового общения

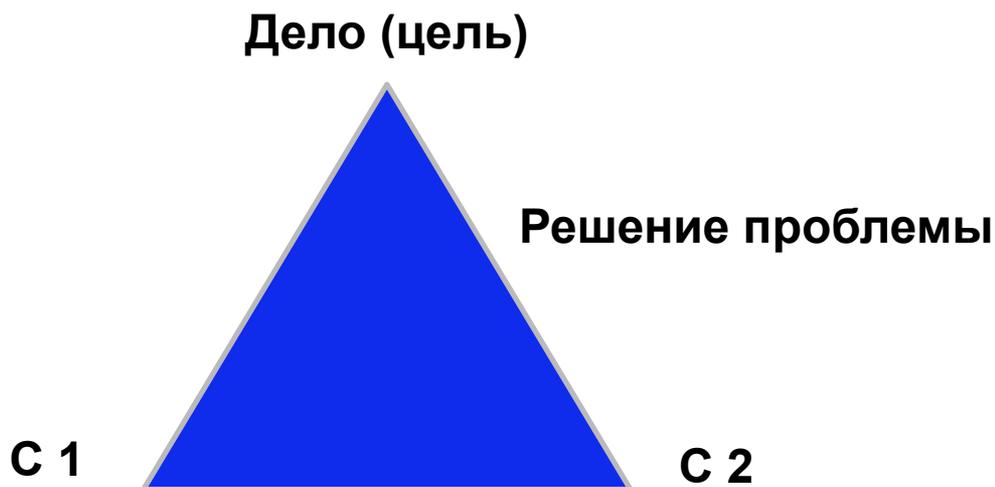
---

## Модель обыденного общения



- Предметом общения является *дело*, т.е. возникает на основе и по поводу определенного вида деятельности, связанной с производством какого-либо продукта или делового эффекта

## Модель делового общения



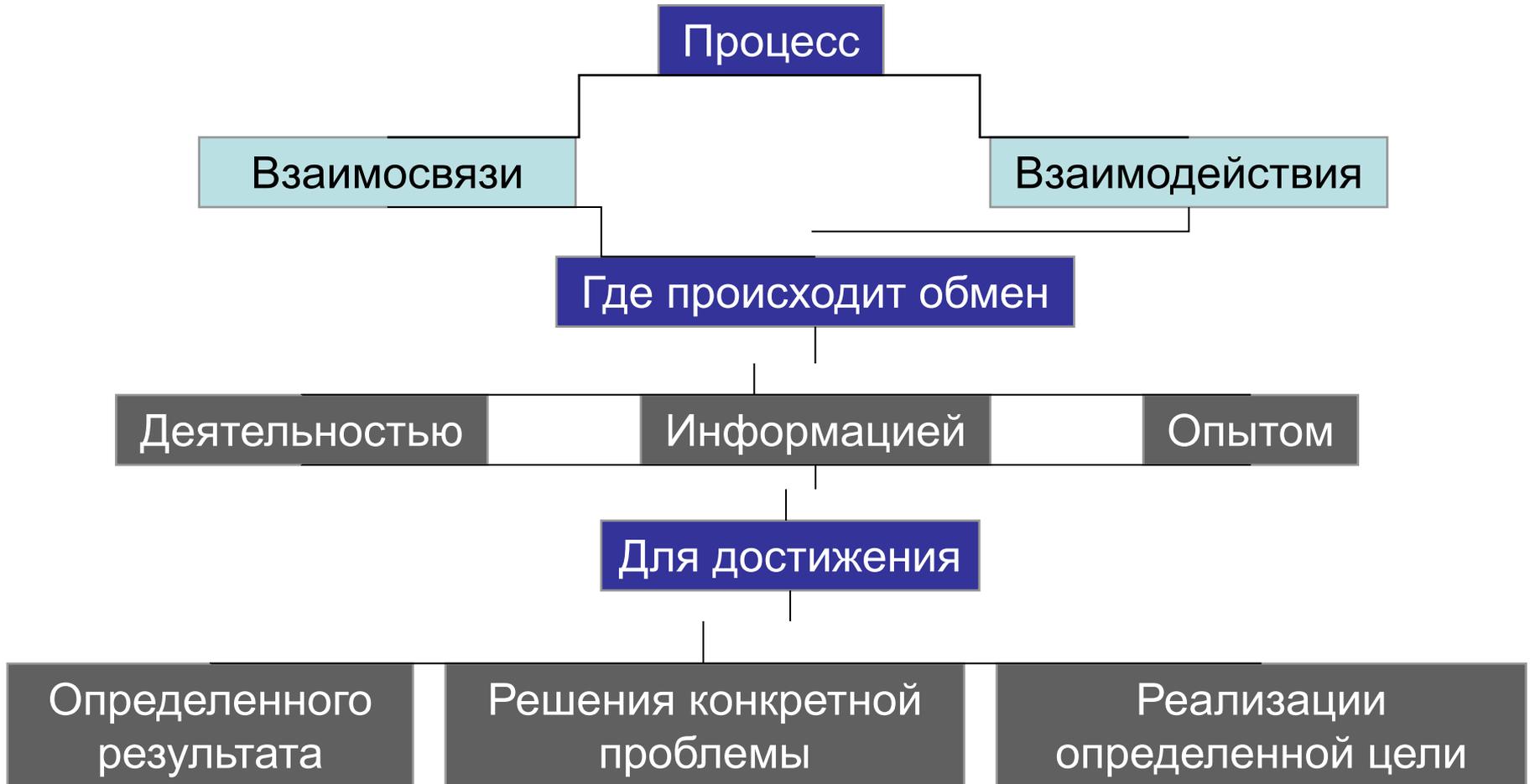
- Партнер в деловом общении всегда выступает как личность, значимая для субъекта

# Конечные цели делового общения

---

- Взаимопонимание
- Деньги
- Дело
- Деятельность
- Результат
- Продуктивное сотрудничество

# Деловое общение - это



3 вопрос

# ФОРМЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

# Особенности форм деловой коммуникации

---

Цель проведения

- зачем?

Контингент участников

- кто? с кем? для кого?

Регламент

- как долго?

Коммуникативные средства реализации намерений

- как?

Организация пространственной среды

- где?

Ожидаемый результат

- какой? что "на выходе"?

# Формы делового общения

---

## Деловой разговор

- контакт людей в устной форме, касающийся деловой деятельности и ее различных аспектов: производственного, творческого и иных направлений
- не обязательно должен осуществляться посредством личного общения, могут применяться и технические средства, например телефон, Интернет, видеотехника

## Деловая беседа

- рассмотрение в течение более длительного периода времени каких-либо проблем, которые определены заранее
- возможна только при непосредственном контакте ее участников

## Деловая переписка

- служебное послание в виде официального документа, а также в форме запросов, предложений, претензий, поздравлений и ответов на них

## Деловое совещание

- дискуссия с целью разрешения организационных задач, включающая в себя сбор и анализ информации, а также принятие решений

## Деловые переговоры

- деловое общение с целью устранения противоречий между собеседниками и выработки общего решения

## Публичное выступление

- непосредственное речевое воздействие выступающего на аудиторию

## Устные и письменные распоряжения

## Информирование сотрудников



# Виды деловых совещаний

---

## По форме организации

- диктаторское (ведущая роль принадлежит руководителю)
- сегрегативное (доклады участников заранее планируются)
- дискуссионное (свободный обмен мнениями и информацией с последующим утверждением решения руководителем)
- кулуарное (продолжение другого совещания)

## По целевой установке

- информационное (доклад о текущей работе)
- направленное на принятие решений
- творческое (цель - поиск новых идей и путей развития)

# Отличительные признаки деловых переговоров

---

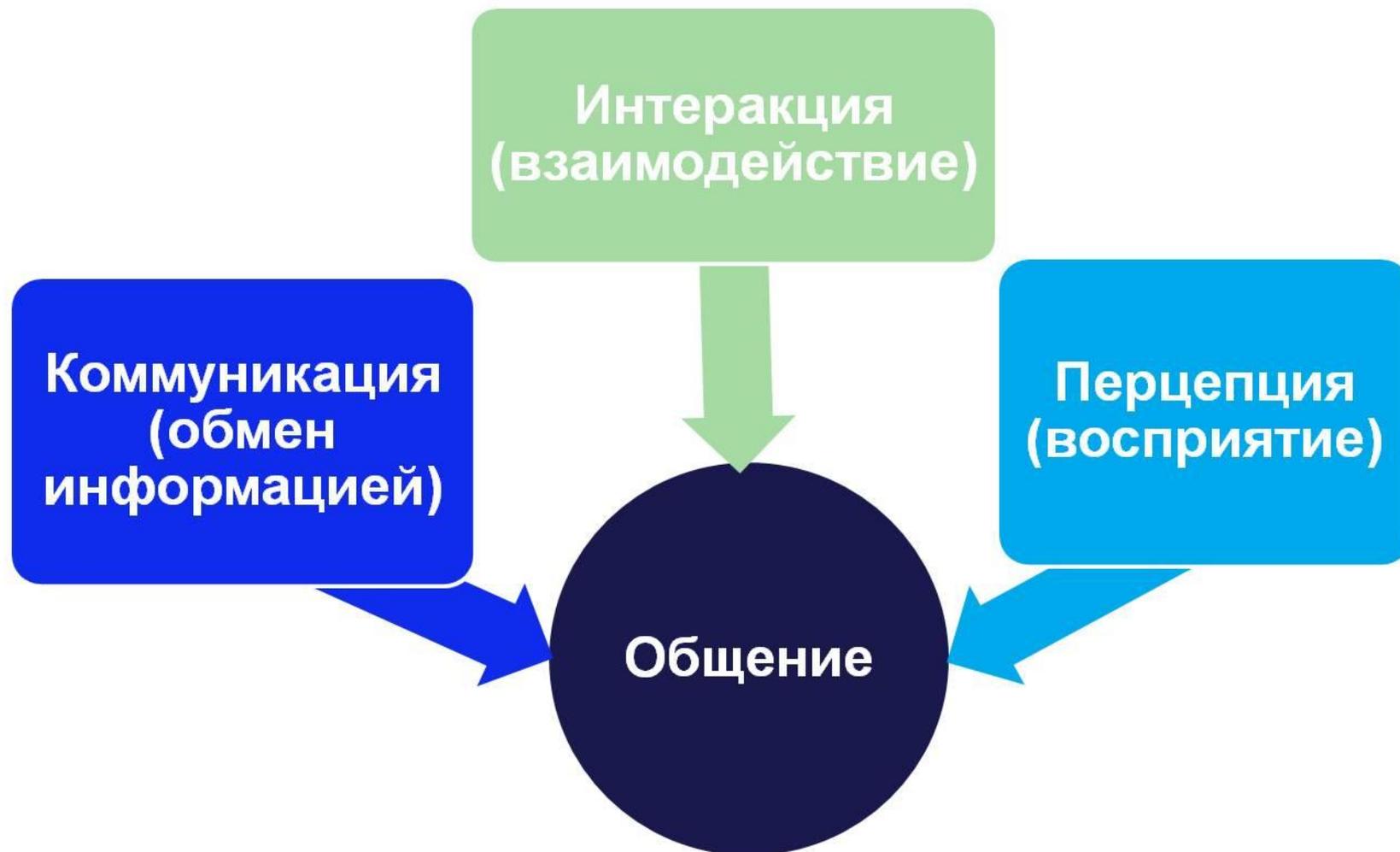
- В деловых переговорах принимает участие не менее двух сторон, каждая из которых преследует свои интересы;
- Согласование интересов по результатам переговоров является главной их целью;
- После проведения переговоров результат обязательно фиксируется в каком-либо юридическом документе.

4 вопрос

# ФУНКЦИИ И СТОРОНЫ ОБЩЕНИЯ

# Структура общения

---



# Приобретенные знания

---

- Определение понятия «общение»
- Знание основных элементов процесса общения
- Знание видов общения
- Знание отличия делового общения от обыденного
- Знание форм делового общения, их отличительных особенностей
- Знание структуры общения
- Знание сущности трех сторон общения

# Вопросы для самопроверки

---

- Дайте определение общения, назовите основные его функции.
- Какова структура общения?
- Какие Вы знаете виды общения?

# Рекомендуемая литература

---

1. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов/ В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др.; Под ред. проф. В. Н. Лавриненко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Культура и спорт, ЮНИТИ, 1997. - 279 с.
2. Кибанов А.Я. Этика деловых отношений: учебник для студ. вузов / А.Я. Кибанов, Захаров Д.К., Коновалова В.Г. — М.: ИНФРА-М, 2009.
3. Лукаш Е.Ю. Профессиональная этика: Искусство общения с людьми: Учебное пособие. — Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2002. — 224 с.

---

## Использование материалов презентации

Использование данной презентации, может осуществляться только при условии соблюдения требований законов РФ об авторском праве и интеллектуальной собственности, а также с учетом требований настоящего Заявления.

Презентация является собственностью авторов. Разрешается распечатывать копию любой части презентации для личного некоммерческого использования, однако не допускается распечатывать какую-либо часть презентации с любой иной целью или по каким-либо причинам вносить изменения в любую часть презентации. Использование любой части презентации в другом произведении, как в печатной, электронной, так и иной форме, а также использование любой части презентации в другой презентации посредством ссылки или иным образом допускается только после получения письменного согласия авторов.