

Тема 2. Психология делового общения в профессиональной сфере.

- **План:**
- *Понятие и структура общения;*
- *Основные понятия, принципы и формы общения;*
- *Важнейшие понятия и принципы делового общения.*

Понятие и структура общения

Общение - сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.

Общение (коммуникация) – это способ бытия человека в условиях взаимных отношений, взаимодействия с другими людьми.

В процессе общения люди обмениваются информацией – мыслями, идеями и эмоциями, в результате чего между людьми устанавливается определенная форма взаимоотношений и взаимовлияния, направленная на достижение определенного делового целесообразного результата.

Различают два вида общения: вербальное и невербальное.

Общение, осуществляемое с помощью слов, называется вербальным (от лат. *verbalis* - словесный).

При невербальном общении средством передачи информации являются невербальные (несловесные) знаки (позы, жесты, мимика, интонации, взгляды, территориальное расположение и т.д.).

Речь способна точно и беспристрастно фиксировать интеллектуальные соображения человека, служить средством передачи однозначно трактуемых сообщений.

Речь успешно используется для закрепления и передачи разного рода научных идей, а также координации совместной деятельности, для осмысления душевных переживаний человека, его взаимоотношений с людьми.

Невербальные элементы общения:

1. Позы, жесты, мимика. В целом они воспринимаются как общая моторика различных частей тела (рук - жестикуляция, лица - мимика, позы - пантомима). Эта общая моторика отображает эмоциональные реакции человека. Именно эти особенности и называются кинетикой.

2. Паралингвистика или просодика - особенности произношения, тембр голоса, его высота и громкость, темп речи, паузы между словами, фразами, смех, плач, вздохи, речевые ошибки, особенности организации контакта. Паралингвистическая и экстралингвистическая системы представляют собой "добавки" к вербальному общению. Паралингвистика - это качество голоса, его диапазон, тональность. Экстралингвистика - это включение в речь пауз, покашливания, смеха, а также темп речи.

3. Проксемика (от англ. proximity - близость).
Основатель проксемики Э.Холл называл ее
пространственной психологией.

4. Визуальное общение - контакт глаз.
Невербальные средства общения чаще всего
используются 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 в
действительности думают о других.

Основными механизмами познания другого человека в процессе общения психолога являются идентификация, эмпатия и рефлексия.

Идентификация (от лат. *identifico* - отождествление, уподобление) выражает простой эмпирический факт, что одним из самых простых способов понимания другого человека является уподобление себя ему.

Существует тесная взаимосвязь между идентификацией и другим близким по содержанию явлением - явлением эмпатии (от греч. *empathia* - сопереживание).

Эмпатия - это способность к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания. Только в этом случае имеется в виду не рациональное осмысление проблем другого человека, а, скорее, эмоциональный отклик на его проблемы.

Процесс понимания друг друга
осложняется явлением *рефлексии*
(от лат. reflexio - обращение назад).
Рефлексия это знание того, как
партнер понимает меня,
своеобразный удвоенный процесс
зеркальных отношений друг с
другом

Содержание общения включает в себя определенные способы воздействия партнеров друг на друга. К ним относятся: *заражение, внушение, убеждение и подражание.*

Заражение. Бессознательная, невольная подверженность человека определенным психическим состояниям через передачу определенного эмоционального состояния или психического настроения.

Внушение. Это целенаправленное неаргументированное воздействие одного человека на другого.

Убеждение представляет собой интеллектуальное воздействие на сознание личности через обращение к ее собственному критическому суждению.

Подражание воспроизведение черт и образов демонстрируемого поведения.

Поскольку речь идет об усвоении предложенных образцов поведения, существуют два плана подражания: или конкретному человеку, или нормам поведения, выработанным группой.

Структура общения: перцептивная, коммуникативная, интерактивная стороны общения

Перцептивная сторона общения:

Построение образа партнера по схемам.

Иногда это приводит к так называемым эффектам первого впечатления или систематическим ошибкам социального восприятия.

Ошибки неравенства: люди склонны систематически переоценивать различные психологические качества тех людей, которые превосходят их по какому-то параметру, существенному для них.

Самоподача (самопрезентация) в общении-
способность вмешательства в процесс
формирования своего образа у партнера.

Самоподача влияет на общение всегда,
совершенно независимо от того, насколько
полно люди ее себе представляют и как они к
ней относятся.

Может влиять на процесс общения как
положительно так и отрицательно.

**КОММУНИКАТИВНАЯ СТОРОНА
ОБЩЕНИЯ** – это обмен мнениями,
переживаниями, настроениями, желаниями и
т.д.

Коммуникация - это влияние; следовательно,
в случае успеха коммуникации должно
произойти какое-то изменение в
представлениях о мире того, кому она
адресована.

Суггестия – средство или способ внушения посредством речи.

Б.Ф. Поршнев выделил три вида контрсуггестии: избегание, авторитет и непонимание.

Контрсуггестия - защита от средств воздействия.

ИНТЕРАКТИВНАЯ СТОРОНА ОБЩЕНИЯ

Действие - главное содержание общения.

Основными действиями в общении являются действия, осознанно или неосознанно направленные на изменение или регулирование своей или чужой позиции в общении.

Стиль общения существенно детерминирует поведение человека при его взаимодействии с другими людьми.

Стиль общения - это детерминация поведения человека при его взаимодействии с другими людьми или большая готовность человека к той или иной ситуации.

Можно говорить о трех основных стилях: ритуальном, манипулятивном и гуманистическом.

Ритуальный стиль порождается межгрупповыми ситуациями, манипулятивный - деловыми, а гуманистический - межличностными.

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ, ЕГО ВИДЫ И ФОРМЫ

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

Деловое общение можно условно разделить на прямое (непосредственный контакт) и косвенное (когда между партнерами существует пространственно-временная дистанция).

Культура делового общения включает следующие компоненты:

- а) техника делового общения;
- б) психология делового общения;
- в) этика делового общения;
- г) служебный этикет (этикетные правила делового общения).

Все эти компоненты неразрывно связаны между собой и наличествуют практически в любой форме делового общения, в каждом деловом контакте.

Разграничиваются они только на теоретическом уровне.

Этика делового общения – это сумма выработанных наукой, практикой и мировым опытом **нравственно-этических требований, принципов, норм и правил, соблюдение которых обеспечивает взаимопонимание и взаимное доверие субъектов делового общения, повышает эффективность контактов и конечных результатов их совместных действий.**

Деловая беседа как основная форма делового общения

Это и просто деловой разговор заинтересованных лиц, и устный контакт между партнерами, связанными деловыми отношениями.

Под деловой беседой понимают речевое общение между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций и фирм для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем или выработки конструктивного подхода к их решению.

Деловая беседа выполняет ряд важнейших функций:

- взаимное общение работников из одной деловой сферы;
- совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов;
- контроль и координирование уже начатых деловых мероприятий;
- поддержание деловых контактов;
- стимулирование деловой активности.
- Основными этапами деловой беседы являются:
 - начало беседы;
 - информирование партнеров;
 - аргументирование выдвигаемых положений;
 - принятие решения;
 - завершение беседы.

Существуют следующие виды замечаний:

- невысказанные замечания;
- предубеждения;
- ироничные замечания;
- замечания с целью получения информации;
- замечания с целью проявить себя;
- субъективные замечания;
- объективные замечания;
- замечания с целью сопротивления.

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПЕРЕГОВОРНОГО ПРОЦЕССА:

Инициатива проведения переговоров всегда принадлежит той стороне, которая психологически лучше готова к ним

В процессе переговоров партнеры 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 сложившиеся отношения.

Для того чтобы удовлетворить эти желания, необходимо:

- решить проблему;
- наладить межличностное взаимодействие;
- управлять эмоциями.

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ПУБЛИЧНОГО ВЫСТУПЛЕНИЯ – передача своих мыслей и информации.

Грамотность, логичность и эмоциональная окраска речи сегодня являются обязательными условиями любого делового общения.

Деловые люди должны владеть техникой непосредственного контакта, как на индивидуальном, так и на массовом уровне, и уметь обращаться со словом. Этими проблемами занимается риторика.

Выделяется четыре основные части речи: вступление, изложение, доказательство (или разработка) и заключение.

Все это относится к первой части риторики.

Вторая часть риторики состоит из композиционной организации речи.

Третья часть риторики занимается словесным выражением. Основные требования: простота, точность и выразительность речи.

Главное заключается в отборе слов для выражения понятий и способах их сочетаний.

Четвертая часть риторики - запоминание - помогает развивать память оратора.

Пятая часть риторики - произнесение - содержит рекомендации по технике речи и актерской технике.

Риторика охватывает все этапы ораторской деятельности, все стадии подготовки и произнесения речи.