

**Деловое общение:  
специфика, формы, средства, функции**

# Содержание:

1. Определение понятия «Общение». Структура и средства общения
2. Характеристика и содержание общения. Механизмы воздействия в процессе общения
3. Стили общения
4. Деловое общение. Его особенности и виды

# 1. Определение понятия «Общение».

## Структура и средства 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.



В структуре общения выделяют три взаимосвязанные стороны:

1. Коммуникативная
2. Интерактивная
3. Перцептивная

**Коммуникативная** сторона общения состоит в обмене информацией между людьми. В процессе обмена информацией важно, чтобы каждый участник коммуникации правильно понимал свою роль: коммуникатор должен четко излагать необходимую для передачи информацию, реципиент должен внимательно слушать, воспринимать всё сказанное партнёром по общению и только после усвоения всего материала он может не согласиться с услышанным, сопоставить со своей точкой зрения.

**Интерактивная** сторона заключается в организации взаимодействия между индивидами, т.е. в обмене не только знаниями и идеями, но и действиями для организации какой-либо совместной деятельности

**Перцептивная** сторона общения означает процесс восприятия друг друга партнерами и установления на этой почве взаимопонимания, формирования образа другого



В общении можно выделить ряд аспектов:

1. Содержание
2. Цель
3. Средства

*Содержание общения* - информация, которая в межиндивидуальных контактах передается от одного живого существа другому. Это могут быть сведения о внутреннем (эмоциональном и т.д.) состоянии субъекта, об обстановке во внешней среде.

*Цель общения*- это ответ на вопрос «Ради чего существо вступает в акт общения?»»

*Средства общения*- способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, которая передается в процессе общения от одного существа к другому. Кодирование информации- это способ её передачи. Информация между людьми может передаваться с помощью органов чувств, речи и других знаковых систем, письменности, технических средств записи и хранения информации.

Главным средством общения является язык. *Язык*-система знаков, служащая средством человеческого общения, мыслительной деятельности, способом выражения самосознания личности. Большое значение в процессе общения имеют знаки. *Знаки*- любой материальный объект(предмет, явление, событие), который выступает в качестве указания, обозначения и использования для приобретения, хранения, переработки и передачи информации. То общее содержание, которое вкладывается в данный знак, называется его *значением*. В значении знака воплощены знания, приобретённые людьми, их практический и теоретический опыт.



## 2. Характеристика и содержание общения. Механизмы воздействия в процессе общения

Различают два вида общения- **вербальное** и **невербальное**. Общение, осуществляемое с помощью слов, называется вербальным. При невербальном общении средством передачи информации являются невербальные, несловесные знаки: позы, жесты, интонация, мимика, тембр голоса, взгляды

*Невербальные элементы общения:*

1. **Позы, жесты, мимика.** В целом они воспринимаются как моторика различных частей тела. Они обозначают эмоциональные реакции человека. Именно эти особенности называются кинетикой. *Кинетика*- совокупность телесных проявлений, отражающая душевное состояние человека, его мотивы и особенности взаимоотношений с окружающим миром. Выделяют, по крайней мере, три различных аспекта кинетики: **коммуникативный, психодинамический и культурно-исторический.**

В *коммуникативном* аспекте «язык тела» рассматривается как семиотическая система, участвующая в процессе создания, хранения и передачи информации, т.е. в наибольшей степени уподобляется языку в традиционном понимании этого слова. Распространенно разделение коммуникации на лингвистический(вербальный), просодический (мелодический, ритмический, тембральный) и кинетический( мимический, жестовый) компоненты. Именно кинетический компонент является основой «языка тела» в рассматриваемом аспекте.

*Психодинамический подход* к «языку тела» связывает его с динамикой бессознательных процессов.

*Культурно-исторический подход* подразумевает рассмотрение телесности человека как его специфического способа существования. Телесность человека не тождественна биологическому организму и не сводится к выразительным движениям. Все её проявления осмысливаются индивидом с позиции конкретной культуры.

2. **Паралингвистика или просодика-** это особенности произношения, тембр голоса, его высота и громкость, темп речи, паузы между словами, смех, плач, вздохи. Паралингвистическая система представляет собой «добавки» к вербальному общению.
3. **Проксемика-** пространственная психология. Проксемика исследует пространственные условия общения- взаиморасположение собеседников в момент их физического, визуального или иного контакта
4. **Визуальное общение или контакт глаз.** Основными механизмами познания другого человека в процессе общения являются идентификация, рефлексия и эмпатия

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

*Эмпатия*- 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

*Рефлексия*- не просто знание или понимание партнера, а знание того, как партнер понимает меня, своеобразный удвоенный процесс зеркальных отношений друг с другом.

### 3. Стили общения

*Стиль общения*- это скорее предрасположенность к определенному общению: направленность, готовность к нему, которая проявляется в том, как человек склонен подходить к большинству ситуаций.

- 1. Ритуальное общение.** Главной задачей партнеров является поддержание связей, подкрепление представления о себе как о члене общества, при этом важно, что партнёр в таком обществе является как бы необходимым атрибутом вынашивания ритуала
- 2. Манипулятивное общение** – это общение, при котором к партнеру относятся как к средству достижения внешних по отношению к нему целей.
- 3. Гуманистическое общение-** это в наибольшей степени личностное общение, позволяющее удовлетворить такую человеческую потребность, как потребность в понимании, сочувствии, сопереживании. Ожидаемым результатом общения является совместное изменение представлений обоих партнеров, определяемое глубиной общения.

Все стили общения можно условно поделить на три группы в зависимости от цели общения и ролей, которые вы играете.

1. *Стиль- Симпатия.* Ваша цель вызывает симпатию, доверие, интерес у человека с которым вы общаетесь
2. *Стиль- Психологическое карате.* Ваша цель психологически подавить другого человека, вызвать у него неуверенность, страх, вину, растерянность.
3. *Стиль- Психологическое айкидо.* Цель этого стиля- уйти из под психологического давления человека, использующего психологическое карате, нейтрализовать его психологическую атаку и мягко добиться своих целей



## 4. Деловое общение .Его виды и формы

**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.

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

Прямое деловое общение обладает большей результативностью, силой эмоционального воздействия и внушения, чем косвенное, в нем непосредственно действуют социально - психологические механизмы.

В целом деловое общение отличается от обыденного (неформального) тем, что в его процессе ставятся цель и конкретные задачи, которые требуют своего решения. В деловом общении мы не можем прекратить взаимодействие с партнером (по крайней мере, без потерь для обеих сторон). В обычном дружеском общении чаще всего не ставятся конкретные задачи, не преследуются определенные цели. Такое общение можно прекратить (по деланию участников) в любой момент.

Другой специфической особенностью делового общения является его **регламентированность**, т.е. подчиненность установленным правилам и ограничениям. Эти правила определяются типом делового общения, его формой, степенью официальности и теми конкретными целями и задачами, которые стоят перед общающимися. Эти правила определяются национальными культурными традициями и общественными нормами поведения. Они фиксируются, оформляются в виде протокола (делового, дипломатического), существуют в виде общепринятых норм социального поведения, в виде этикетных требований, ограничений временной рамки общения.

Деловой этикет включает в себя две группы правил:

1. Нормы, действующие в сфере общения между равными по статусу, членами одного коллектива (горизонтальные);
2. 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.

Деловое общение как взаимодействие предполагает установление контакта между участниками, обмен определенной информацией для построения совместной деятельности, установления сотрудничества и т. д. Чтобы общение как процесс происходило без проблем, оно должно проходить по следующим этапам:

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

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), исключаящий невербальную коммуникацию.

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* - 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:

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

*По средствам* общения возможно деление на такие четыре вида:

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