

Тема:

Общение как инструмент этики деловых (профессиональных) отношений

План лекции

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

1. Сущность 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.

Средства коммуникативного общения



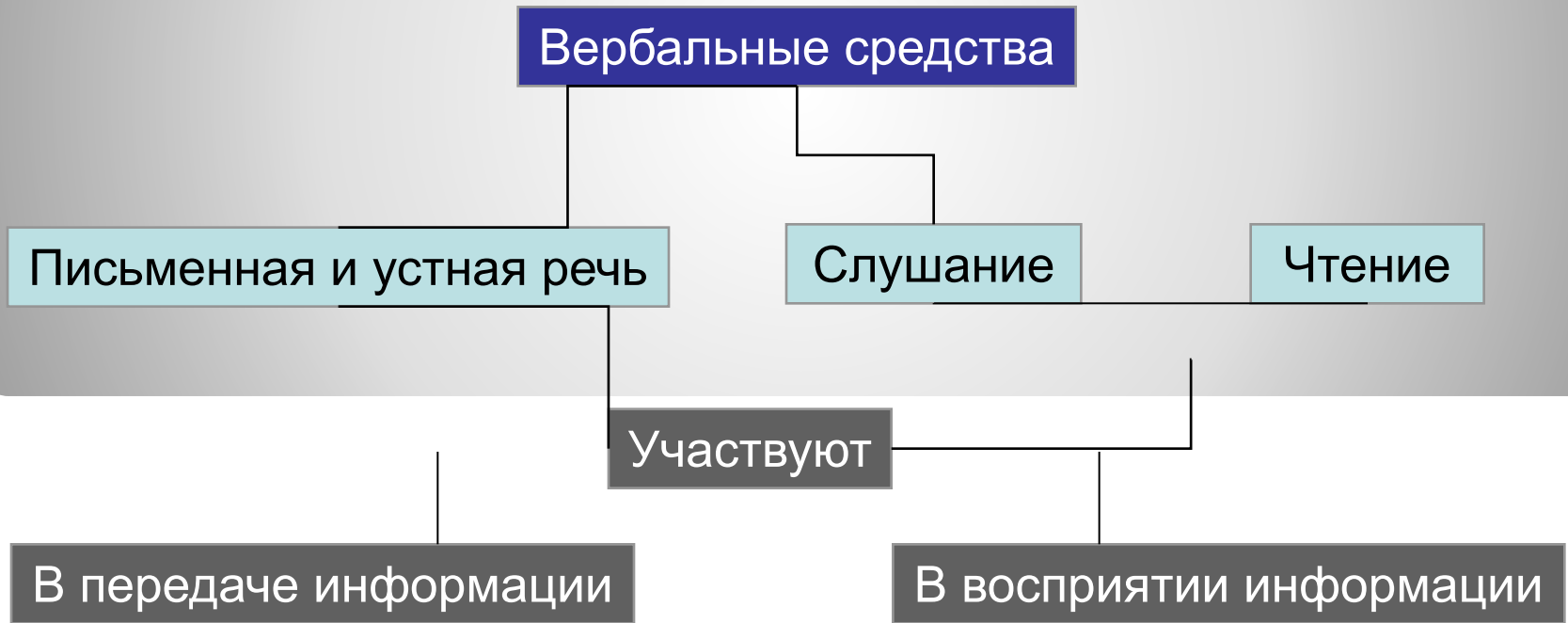
Вербальные

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

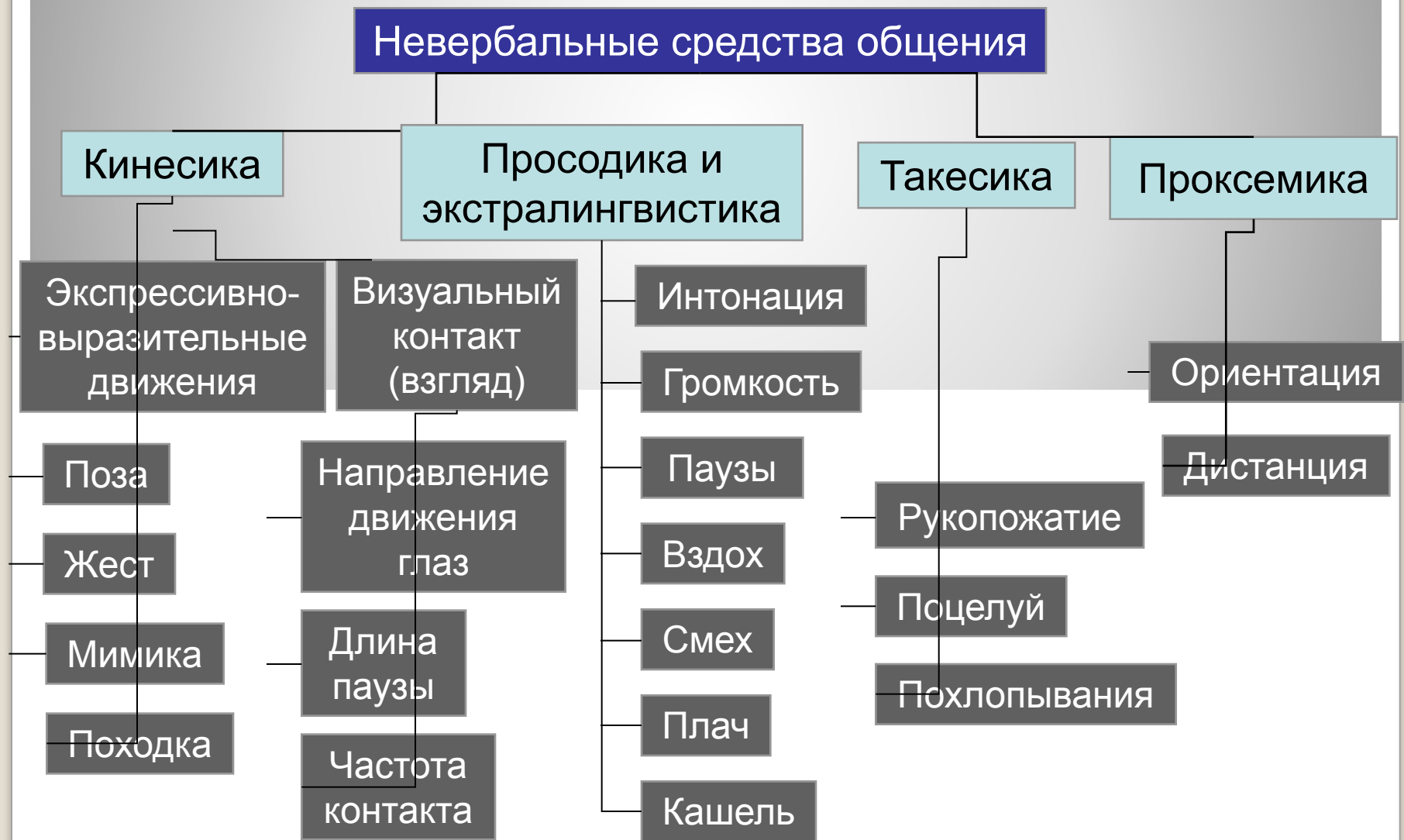
- прикосновения
- пожатие рук
- объятия
- поцелуи



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

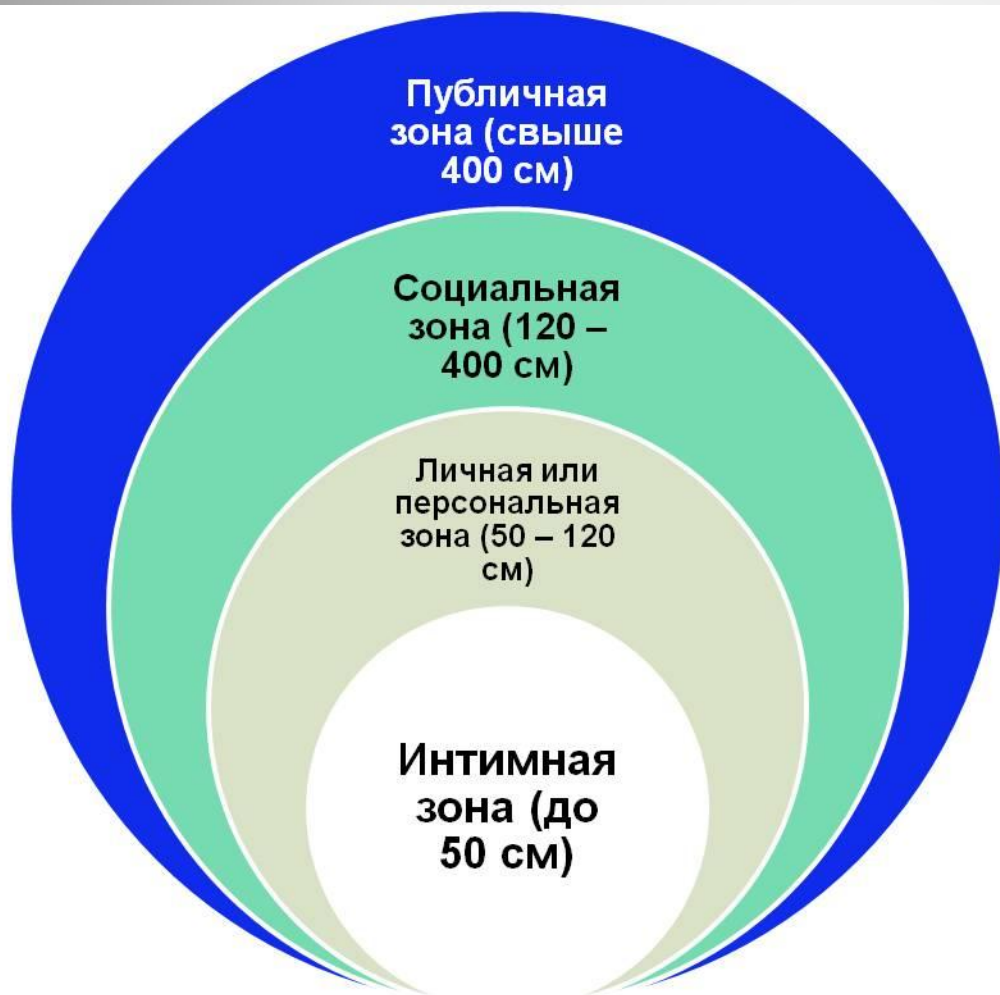
Доверия и
недоверия

Растерянности

Описательные

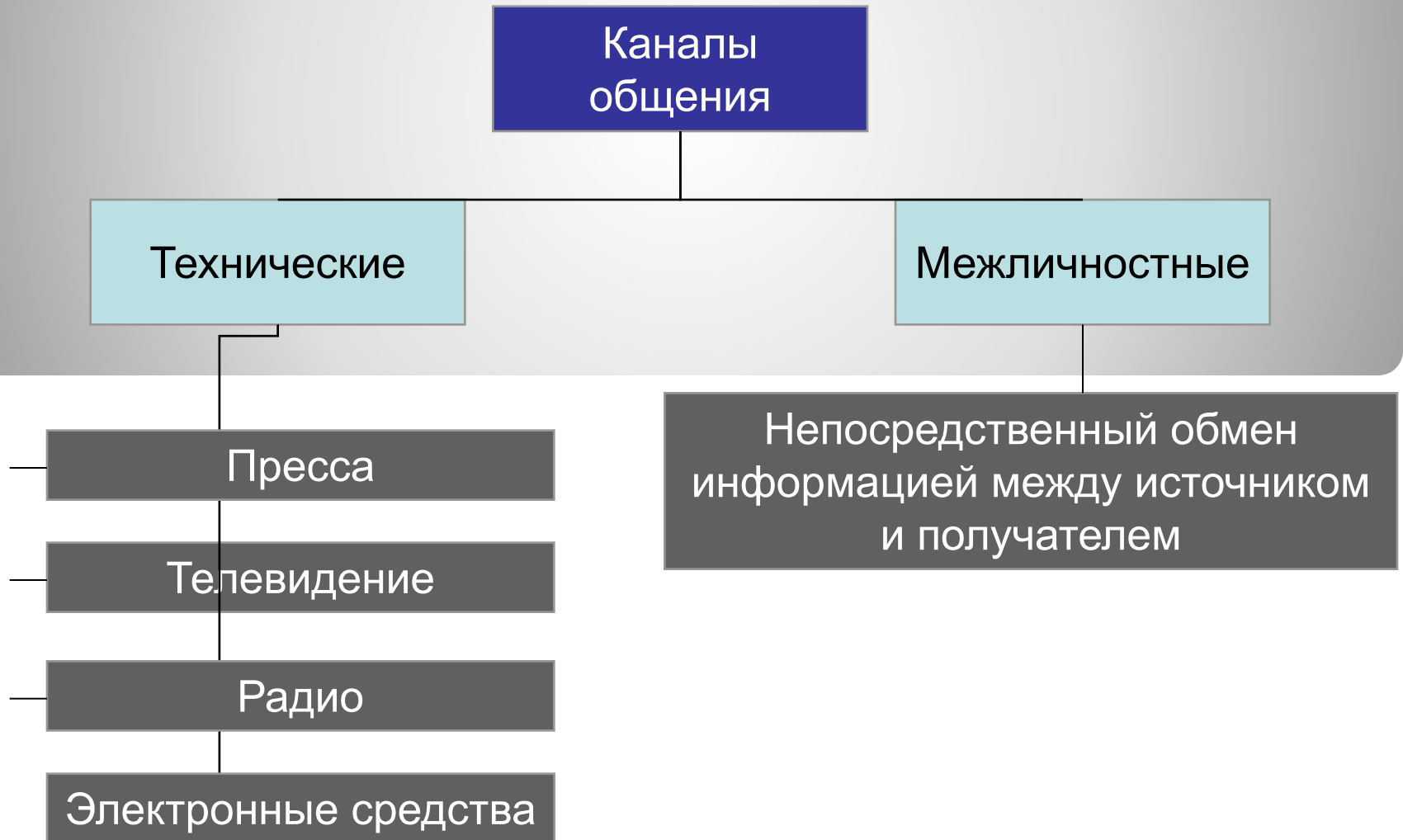
**ИМЕЮТ СМЫСЛ
ТОЛЬКО В
КОНТЕКСТЕ
РЕЧЕВОГО
ВЫСКАЗЫВАНИЯ**

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.

Специфика общения

**Предметная
деятельность**



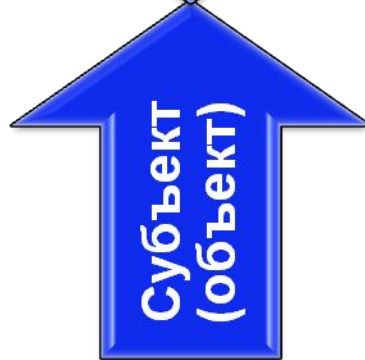
субъект



объект



Общение



**Предметная
деятельность**

- жёсткая и однозначная дифференциация субъекта и объекта

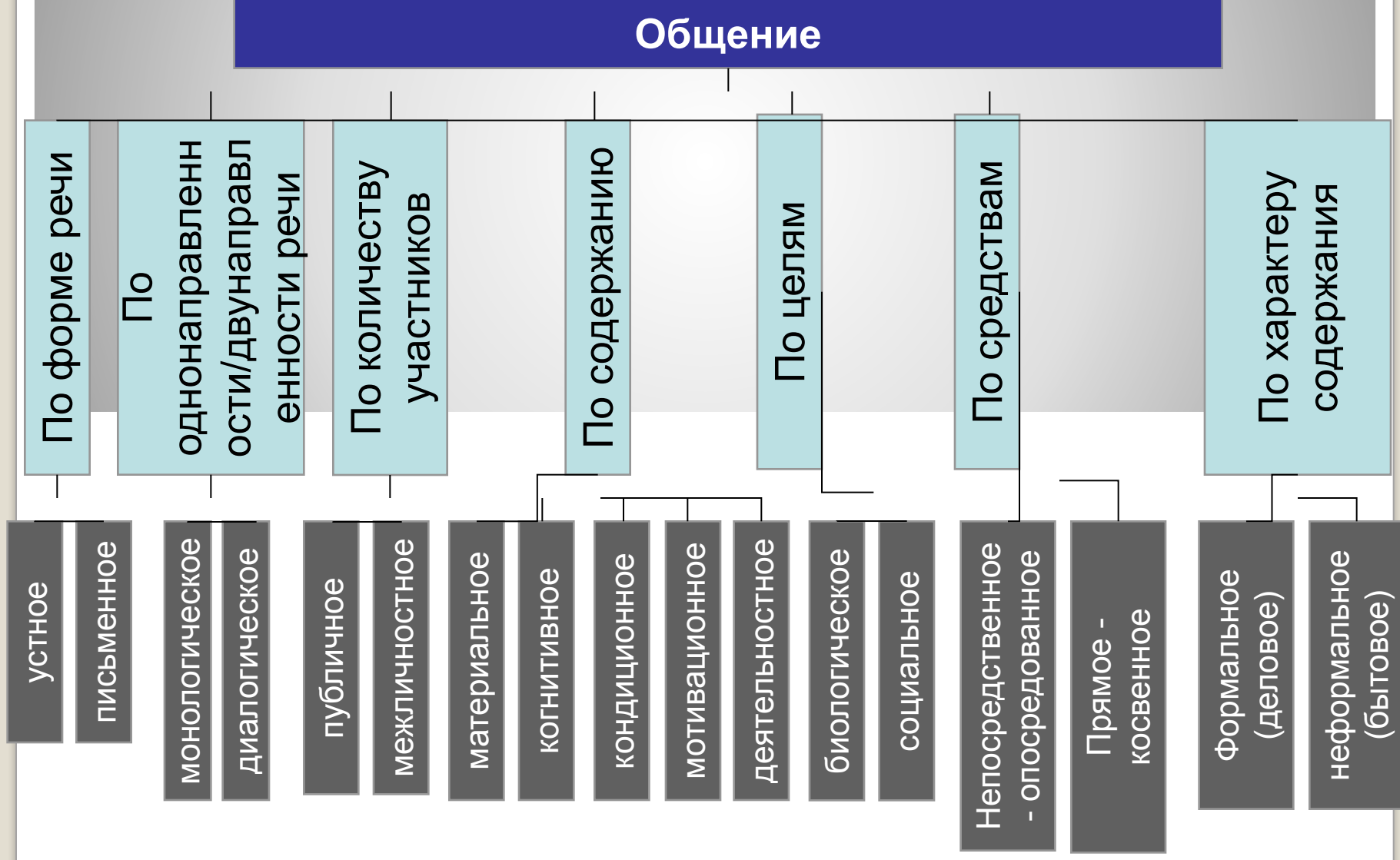
Общение

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

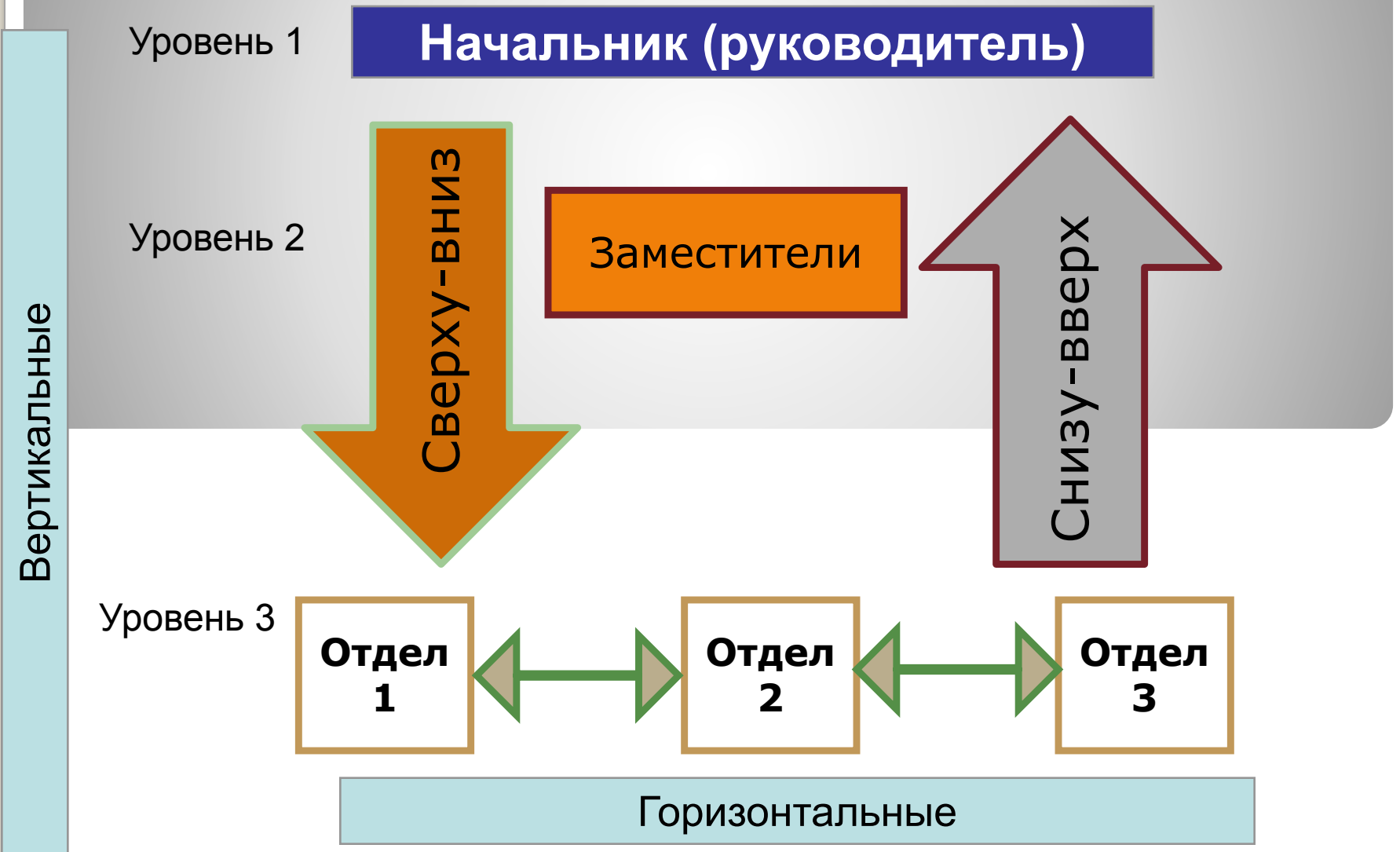
2 вопрос

Виды общения. Специфика
делового общения

Классификация видов общения



Виды коммуникаций в деловом общении



Специфика делового общения

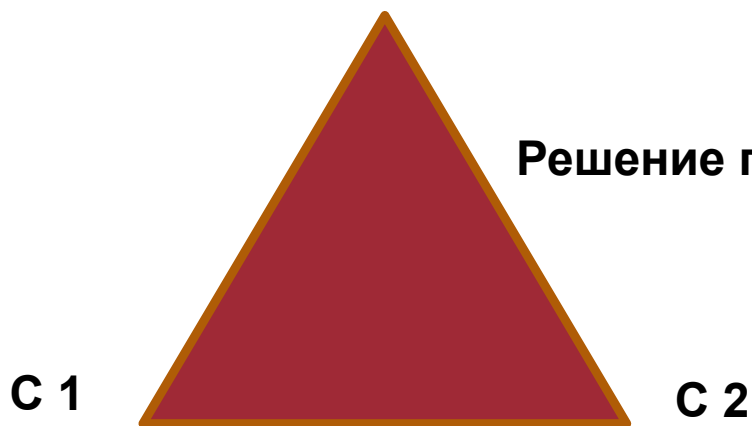
Модель обыденного общения



- 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

Дело (цель)

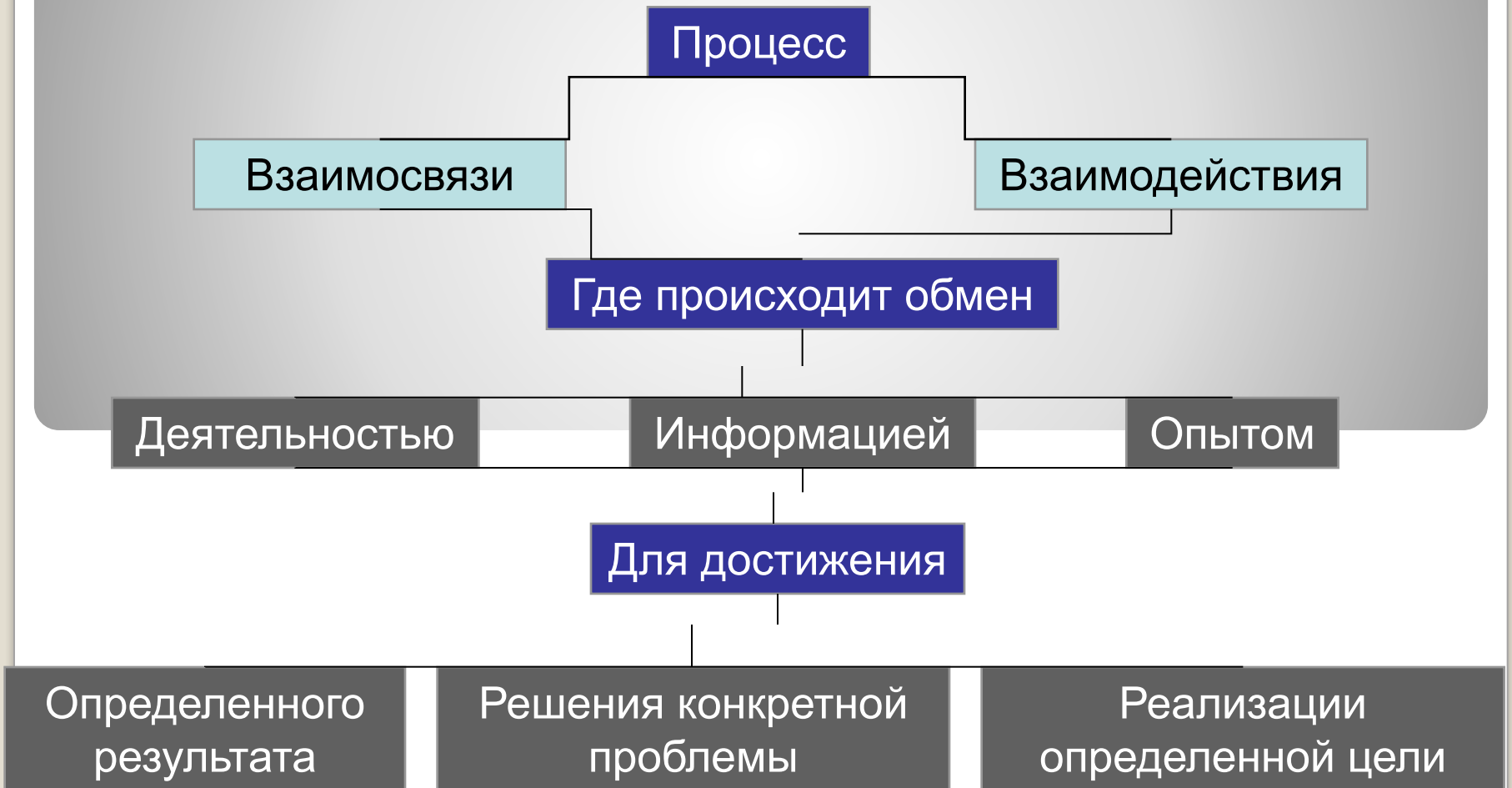


- Партнер в деловом общении всегда выступает как личность, значимая для субъекта

Конечные цели делового общения

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

Деловое общение - это





Формы делового общения

3 вопрос

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

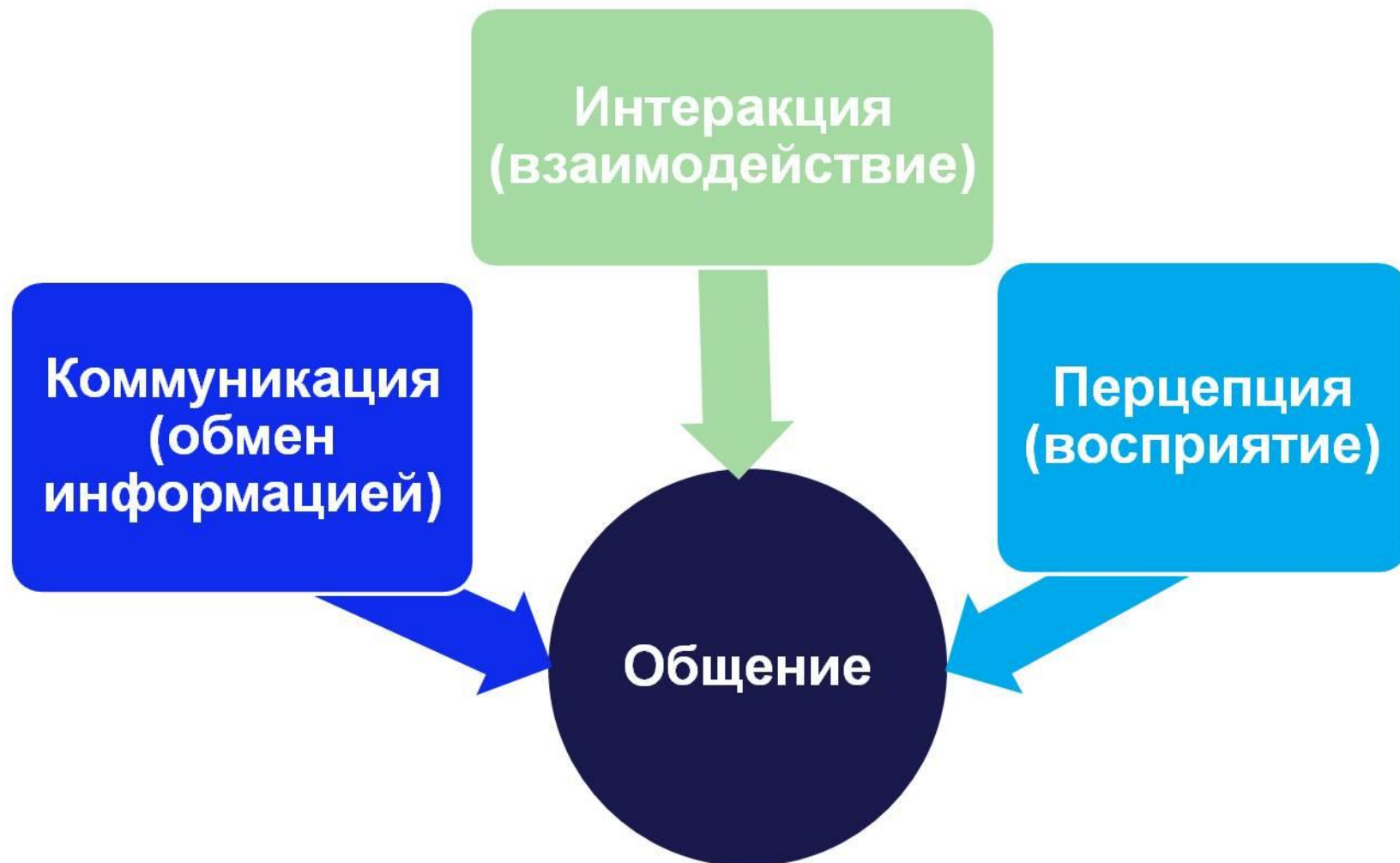
- В деловых переговорах принимает участие не менее двух сторон, каждая из которых преследует свои интересы;
- Согласование интересов по результатам переговоров является главной их целью;
- После проведения переговоров результат обязательно фиксируется в каком-либо юридическом документе.



Функции и стороны общения

4 вопрос

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

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.