

# Деловая коммуникация

Рассказова В.Н., к.м.н., доцент  
Кафедра КиЭХ Школы биомедицины  
ФГАОУ ВПО ДВФУ

# План

1. Этика и этикет в деловом общении.
2. Принципы делового этикета.
3. Психология делового общения.
4. Способы установления психологического контакта и способы воздействия.
5. Стили общения.
6. Психологические барьеры и способы их преодоления.

# Тема лекции «Психология делового общения»

---

- направлен на изучение психологического своеобразия различных типов людей, понимание того, как характер человека влияет на его поведение и стратегию отношений с другими людьми, рассмотрение имиджа различных психологических типов, изучение бессознательных проявлений человеческой психики.

---

# цель

- научить пониманию человека в системе отношений с самим собой, другими людьми, с окружающим миром, особенностей построения деловых контактов и их влияния на эффективность совместной деятельности.

# Ключевые понятия

- Общение
- Цели общения
- Основные схемы коммуникации
- Характеристика основных разговорных стилей
- Особенности деловой речи



**Дж. Рокфеллер:**  
«Умение общаться с людьми - такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар в этом мире!»

**Д. Карнеги:** «Успехи того или иного человека в его финансовых делах процентов на пятнадцать зависят от его профессиональных знаний и процентов на восемьдесят пять – от его умения общаться с людьми».



**Общение** - это многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый мотивами совместной деятельности.

***Общение включает в себя:***

- ❑ обмен информацией (коммуникативная сторона),
- ❑ взаимодействие общающихся (интерактивная сторона),
- ❑ восприятие общающимися друг друга (перцептивная сторона).

# Деловое общение

Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми в служебной сфере, учитывающий интересы деловых партнеров по общению





## ВИДЫ ОБЩЕНИЯ

### по содержанию

материальное  
(обмен предметами и продуктами деятельности)  
КОГНИТИВНОЕ  
(обмен знаниями)  
КОНДИЦИОННОЕ  
(обмен психическими и психологическими состояниями)  
МОТИВАЦИОННОЕ  
(обмен побуждениями, мотивами, интересами)  
ДЕЯТЕЛЬНОСТНОЕ  
(обмен действиями, умениями, навыками)

### по целям

биологическое  
(для поддержания, сохранения и развития организма)  
социальное  
(межличностные контакты для личного роста индивида)

### по средствам

непосредственное  
(с помощью данных от природы органов: головы, рук и т.д.)  
опосредованное  
(с использованием специальных орудий и средств)  
прямое  
(через личный контакт)  
косвенное  
(через посредников)

# Виды делового общения

Можно выделить следующие виды делового общения:

- беседы;
- переговоры;
- совещания;
- посещения;
- публичные выступления.



# Виды делового общения

Деловое общение как процесс 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:

- установление контакта;
- ориентирование в ситуации общения;
- обсуждение поставленной задачи;
- поиск решения поставленной задачи;
- завершение контакта.

# Основные формы делового общения

*Деловая беседа* - это разговор между двумя собеседниками, соответственно ее участники могут и должны принимать во внимание специфические особенности личности, мотивов, речевых характеристик друг друга, т.е. общение носит межличностный характер и предполагает разнообразные способы речевого и неречевого воздействия партнеров друг на друга.



# Основные формы делового общения

В теории управления беседа рассматривается как вид делового общения, специально организованный предметный разговор, служащий решению управленческих задач. В отличие от деловых переговоров, которые значительно более жестко структурированы и, как правило, ведутся между представителями разных организаций (или подразделений одной организации), деловая беседа, хотя всегда имеет конкретный предмет, не предлагает заключения договора или выработку обязательных для исполнения решений, более личностно ориентирована и происходит между представителями одной организации. Она может предварять переговоры или быть их составной частью.

# Основные формы делового общения

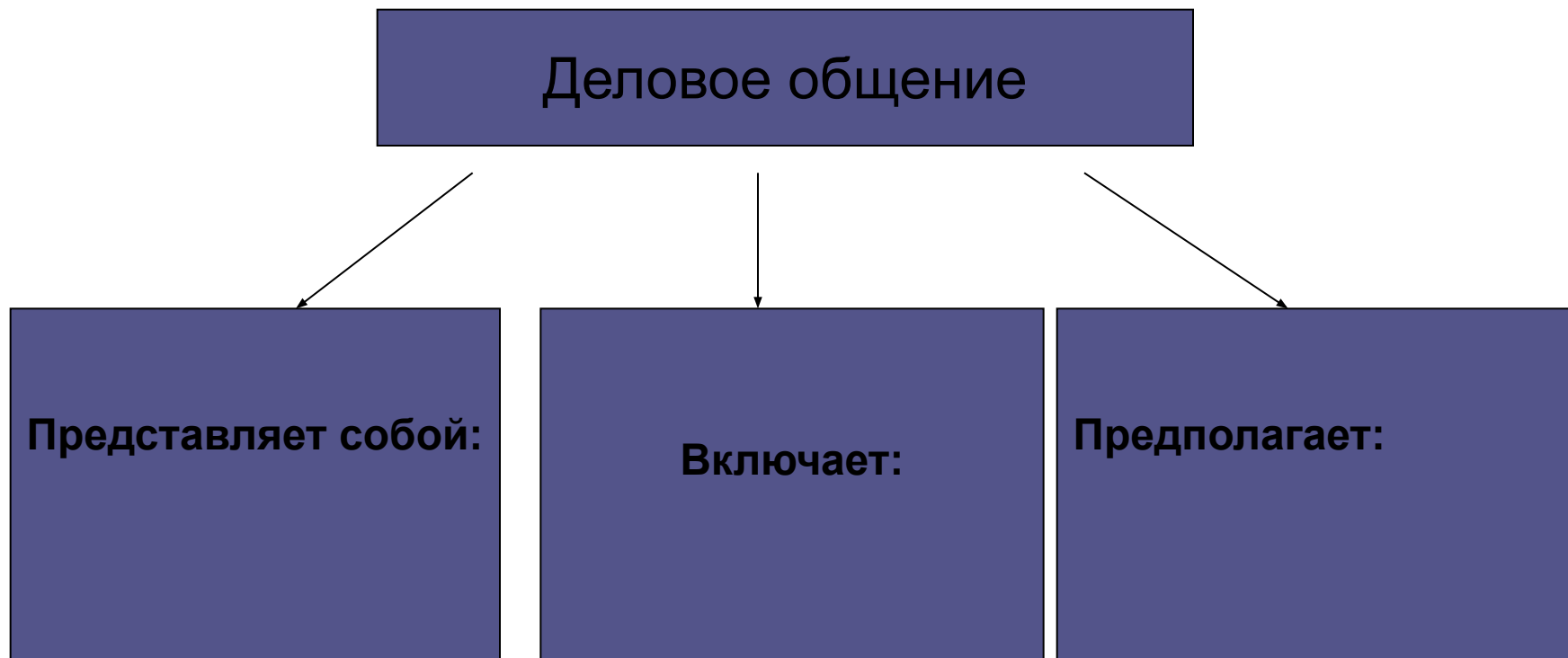
**Деловое совещание** - один из самых ответственных видов деятельности руководителя.

Совещания необходимы для ускорения принятия решений и повышения их обоснованности, для эффективного обмена мнениями и опытом, более быстрого доведения конкретных задач до исполнителя и эмоционального воздействия на персонал организации.

В теории управления деловое совещание определяется как форма организованного, целенаправленного взаимодействия руководителя с коллективом посредством обмена мнениями. Поскольку деловое совещание - это деятельность, связанная с принятием решений группой лиц, на характер выступлений его участников и на его результаты серьезное влияние оказывают такие особенности группового поведения, как распределение ролей в группе, отношения между членами группы, групповое давление

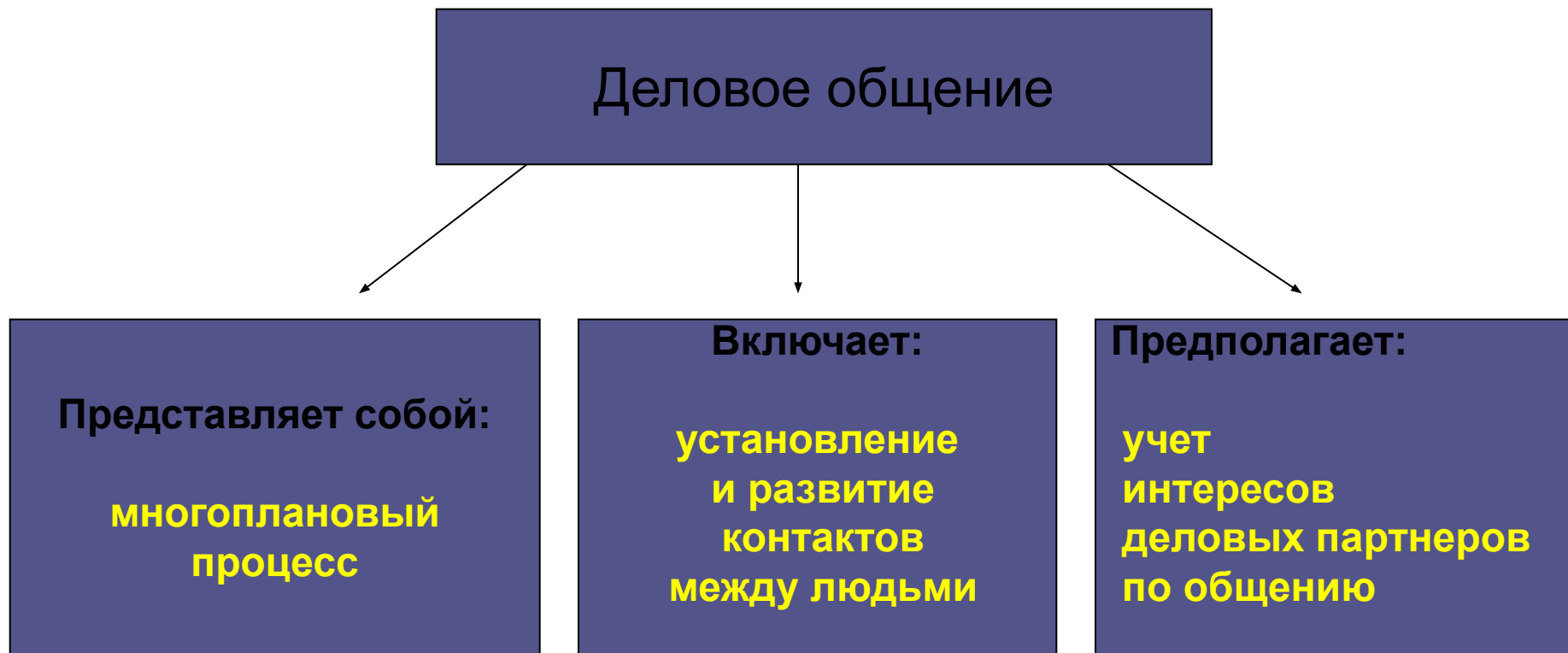
# «Распаковка» понятия «Деловое общение»

- Заполнение смысловых блоков



# «Распаковка» понятия «Деловое общение»

- Заполнение смысловых блоков





# В психологии общение

- определяется как взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене между ними информацией познавательного или аффективно-оценочного (т.е. эмоционально-оценочного) характера.

## Основные причины общения:

- Цель общения находится вне самого взаимодействия субъектов.
- Цель общения заключена в нем самом (общения ради общения).
- Цель общения состоит в приобщении партнера к опыту и ценностям инициатора общения.
- Цель общения – приобщение самого инициатора общения к ценностям партнера.

# Особенности делового общения

- **Содержание** - социально значимая профессиональная совместная деятельность людей.
- Наличие у партнеров по общению официального статуса в сочетании профессиональных, должностных, социальных ролей.
- Регламентированный характер (особые правила поведения, деловой этикет).
- Национальные традиции.

# Формы делового общения

- **Субординационная форма общения**, в основе которой административно-правовые нормы
- **Служебно-товарищеская форма общения** - общение между коллегами, в основу которого положены моральные нормы

Социолог Гарольд Лассвел анализируя общение между людьми, ставил вопросы: *Кто? – Кому? – По какому каналу связи? – Что передал? – С каким эффектом?*

- Простейший случай общения - диалог.
- «Кто» и «Кому» - это абстрактные партнеры по диалогу: «информатор» - лицо «А» и «реципиент» - лицо «Б».
- Канал связи - это речь, жестикуляция, мимика. И если в результате общения «Б» расплакался, а «А» расхохотался, то это «эффект общения».
-

## «Коммуникационный акт» Романа Якобсона:

- **Адресант**- тот, кто передает информацию.
- **Адресат**- тот, кому предназначена информация.
- **Контакт**- способ передачи информации.
- **Сообщение**- содержание передаваемой информации.
- **Код**- правила языка, с помощью которого выражается сообщение.
- **Контекст**, в котором сообщение обретает всю полноту своего смысла.

- **Деловое общение** требует от человека высокой психологической культуры, а также постоянного изучения и учета эмоциональной стороны деловых отношений.

- **Общение** - сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми (межличностное общение) и группами (межгрупповое общение), порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя как минимум три различных процесса:
  - **коммуникацию** (обмен информацией),
  - **интеракцию** (обмен действиями) и
  - **социальную перцепцию** (восприятие и понимание партнера).



# Стороны общения:

- **Коммуникативная**
- **Интерактивная**
- **Перцептивная**



# Коммуникативная культура в деловом общении

Общепринятые требования  
к деловому человеку:

- **Вежливость** (корректность, предупредительность, тактичность, деликатность, учтивость)
- **Скромность**
- **Точность** (**вежливость королей и долг всех добрых людей - Людовик XIV**).



## Этапы в процессе общения:

- 1. Потребность в общении** – побуждает человека вступить в контакт с другими людьми.
- 2. Ориентировка** в целях общения, в ситуации общения.
- 3. Ориентировка** в личности собеседника.
- 4. Планирование содержания своего общения** человек представляет себе, что именно скажет.
- 5. Бессознательно** (иногда сознательно) человек выбирает конкретные средства, фразы, которыми будет пользоваться, решает как говорить, как себя вести.
- 6. Восприятие и оценка ответной реакции собеседника**, контроль эффективности общения на основе установления обратной связи.
- 7. Корректировка направления, стиля, методов общения.**

Если какое-либо из звеньев акта общения нарушено, то говорящему не удастся добиться ожидаемых результатов общения – оно окажется неэффективным.

# Коммуникативная компетентность

- **Коммуникация** – процесс двустороннего обмена информацией, ведущей ко взаимному пониманию ”Коммуникация” в переводе с латыни означает “общее, разделяемое со всеми”.
- **Коммуникативная компетентность** – способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми...

# Причины плохой коммуникации :

- а) **стереотипы** – упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуаций, в результате нет объективного анализа и понимания людей, ситуаций, проблем;
- б) **“предвзятые представления”** - склонность отвергать все, что противоречит собственным взглядам, что ново, необычно;
- в) **плохие отношения между людьми**, поскольку если отношение человека враждебное, то трудно его убедить в справедливости вашего взгляда;
- г) **отсутствие внимания и интереса собеседника**, а интерес возникает, когда человек осознает значение информации для себя;
- д) **пренебрежение фактами**, т. е. привычка делать выводы-заключения при отсутствии достаточного числа фактов;
- е) **ошибки в построении высказываний**: неправильный выбор слов, сложность сообщения, слабая убедительность, нелогичность.
- ж) **неверный выбор стратегии и тактики общения.**

# Функции делового общения

- **Контактная**
- **Информационная**
- **Побудительная**
- **Синдикативная**
- **Понимания**
- **Установления отношений**
- **Оказания влияния**



# Этапы делового общения

- Установка контакта
- Ориентировка в ситуации общения
- **Обсуждение проблемы, вопроса**
- **Решение проблемы**
- **Завершение контакта**



# Этапы установления контакта

- **Восприятие внешних характеристик партнера.** Оценивается выражение лица, мимика, жесты, походка, речь и голос, одежда и прическа...
- Эмоциональная оценка увиденного.
- Попытка понять причины поступков другого человека, чтобы более точно прогнозировать стратегию его поведения.
- Создание собственной стратегии поведения.



# Типичные ошибки восприятия в деловом общении

- **Ошибка неравенства:** качества человека, превосходящего нас по социальному, интеллектуальному статусу переоцениваются (или недооцениваются).
- **Ошибка общей эстетической выразительности человека:** если человек нам нравится внешне, мы склонны приписывать ему лучшие личностные качества.
- **Ошибка отношения к нам:** те люди, которые нас любят, кажутся нам гораздо лучше.

# Психологические барьеры делового общения

- **Барьер отрицательной установки**
- **Барьер «боязни» контакта**
- **Барьер «ожидания непонимания»**
- **Барьер разницы в возрасте**

# Стандартные процедуры делового речевого этикета :

1) приветствие;

2) представление;

3) вежливый диалог;

4) невербальная вежливость;

5) прощание.

# Правила приветствия

	приветствие	рукопожатие	представление
<b>Мужчина</b> <b>женщина</b>	+		+
<b>Старший по возрасту</b> <b>Младший по возрасту</b>		+	+
<b>Старший по должности</b> <b>Младший по должности</b>		+	+
<b>Проходящий мимо группы</b> <b>Стоящий в группе</b>	+		
<b>Входящий в комнату</b> <b>Находящийся в комнате</b>	+	+	+
<b>Обгоняющий идущего</b>	+		
<b>Руководитель делегации,</b> <b>входящей в комнату</b> <b>Руководитель делегации,</b> <b>находящейся в комнате</b>	+		
		+	+

## Коммуникативные жесты и их значение:

- **барабанит пальцами** - скучает нервничает,
- **пожимает плечами** – неинтересно, не обращает внимания
- **стискивает руки** - отчаяние, ощущение безнадежности;
- **сжимает кулаки** - агрессия, пытается контролировать свой гнев;
- **руки скрещивает на груди** - вызов, осуждение;
- **руки расслаблены, ладони поворачивает вверх перед собой** - удивлен, озадачен;
- **расстегивает пиджак** - готов к активным действиям;
- **ладонью подпирает щеку** - заинтересованность, удивление
- **что-то трогает, потирает нос** - размышляет, думает;
- **смотрит поверх очков** - хочет большего..., фактов;
- **ладони сложены домиком** - проявляет интерес;
- **сдавливает переносицу** - устал;
- **сидит на краю стула** - чего-то ждет, проявляет интерес;
- **сидит, положив ногу на ногу и слегка покачивает ногой** - скучает;
- **рука, сжатая в кулак за спиной, другая рука держит ее за запястье** - замкнут, напряжен.
- ...

# Правила использования жестов

- Жесты должны быть естественными. Прибегайте к жесту только по мере ощущения потребности в нем.
- Жестикуляция не должна быть непрерывной. Не каждая фраза нуждается в подчеркивании жестом.
- Управляйте жестами. Жест не должен отставать от подкрепляемого им слова.
- Вносите разнообразие в жестикуляцию. Не пользуйтесь без разбора одним и тем же жестом во всех случаях, когда нужно придать словам выразительность.



# Невербальные средства делового общения: *Проксемика*

- Зоны дистанции:

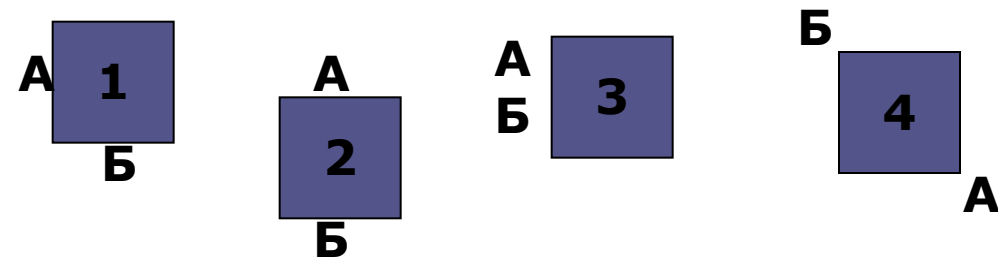
Интимная (0-45 см)

Персональная (45-120 см)

Социальная (120 – 400 см)

Публичная (400-700 см)

- Ориентация



# Правила налаживания отношений между партнерами

- **Рациональность.** Необходимо вести себя сдержанно. Неконтролируемые эмоции отрицательно сказываются на переговорном процессе и способности принятия разумных решений.
- **Понимание.** Невнимание к точке зрения партнера ограничивает возможности выработки взаимоприемлемых решений.
- **Общение.** Если ваши партнеры не проявляют большой заинтересованности, все же постарайтесь провести с ними консультации. Это позволит сохранить и улучшить отношения.
- **Достоверность.** Ложная информация ослабляет силу аргументации, а также неблагоприятно влияет на репутацию.
- **Избегайте менторского тона.** Недопустимо поучать партнера. Основной метод - убеждение.
- **Принятие.** Постарайтесь принять другую сторону и будьте открыты для того, чтобы узнать нечто новое от партнера.



# Принципы делового этикета

1. **Пунктуальность (правило 25%)**
2. **Конфиденциальность**
3. **Любезность, доброжелательность, приветливость**
4. **Внимательность к окружающим (думайте о других, а не только о себе)**
5. **Внешний облик**
6. **Грамотность**

**Jan Yager**

(Деловой протокол. Стратегия личного успеха)

# 10 аксиом делового общения (по Л. Хосмеру)

1. Никогда не делай того, что не в твоих интересах или интересах твоего учреждения
2. Никогда не делай того, о чем нельзя было сказать, что это действительно честное, открытое, и истинное
3. Никогда не делай того, что не есть добро, что не способствует формированию чувства локтя
4. Никогда не делай того, что нарушает закон
5. Никогда не делай того, что не ведет к большему благу, нежели вреду для общества
6. Никогда не делай того, чего ты не желал бы рекомендовать делать другим, оказавшимся в похожей ситуации

7. Никогда не делай того, что ущемляет установленные права других
8. Всегда поступай так, чтобы максимизировать прибыль в рамках закона, требований рынка и с полным учетом затрат
9. Никогда не делай того, что могло бы повредить слабейшим в нашем обществе
10. Никогда не делай того, что препятствовало бы праву другого человека на саморазвитие и самореализацию



## Стратегии общения:

- открытое – закрытое общение;
- монологическое – диалогическое;
- ролевое (исходя из социальной роли) – личностное (общение “по душам”).



# Виды общения

- “Контакт масок”.
- Примитивное общение.
- Формально – ролевое общение.
- Деловое общение.
- Духовное общение.
- Межличностное общение.
- Манипулятивное общение .
- Светское общение.

## Позиции в общении :

- доброжелательная позиция принятия собеседника;
- нейтральная позиция;
- враждебная позиция непринятия собеседника;
- доминирование, или “общение сверху”;
- “общение на равных”;
- подчинение, или позиция “снизу”.

# Трансактный анализ общения

Три основные позиции:

- Родитель
- Взрослый
- Ребёнок

## Средства общения:

- Вербальные
- Невербальные





## Факторы, которые мешают правильно воспринимать и оценивать людей:

- Наличие заранее заданных установок, оценок, убеждений.
- Наличие уже сформированных стереотипов.
- Стремление сделать преждевременные заключения о личности оцениваемого человека.
- Безотчетное структурирование личности другого человека.
- Эффект “ореола”.
- Эффект “проецирования” .
- “Эффект первичности” .
- Отсутствие желания и привычки прислушиваться к мнению других людей.
- Отсутствие изменений в восприятии и оценках людей.
- “Эффект последней информации”.

# Общение как восприятие людьми друг друга

Восприятие включает:

- Идентификация
- Рефлексия



# Синтоническая модель общения

- Название “**синтоническая**” образовано от слова “**синтония**”, что означает “быть в гармонии с собой и другими”.
- Синтоническая модель общения разработана в рамках нейролингвистического программирования. **Нейропсихологическое программирование** – это результат слияния психологии, лингвистики, математики.

**Синтоническая модель** общения строится на идее о том, что у каждого человека есть своя “любимая дверь восприятия” – та репрезентативная система, которой он доверяет больше, чем другим.

# Виды слушания

- **Активное**
- **Пассивное**
- **Эмпатическое**

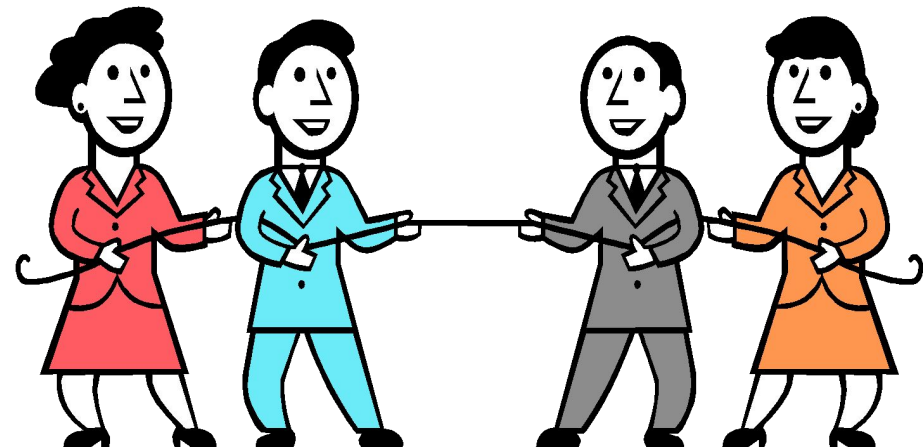
# Принципы делового этикета

1. «Золотое правило менеджера» (не допускать таких поступков, каких бы не желали видеть по отношению к себе)
2. Авансирование доверием потенциалу, квалификации, ответственности человека
3. Право на свободу служебного поведения, не ограничивающую свободу других
4. Справедливость во владении/приобретении полномочий, ответственности, пока эти полномочия не выходят за рамки организации
5. Максимум прогресса
6. Терпимое отношение к моральным устоям партнеров из других стран и регионов



# Этикет организации и проведения деловой встречи

- **Предварительные переговоры по телефону**
- **Письменные отношения, оформление предварительных документов**
- **Порядок и ритуал встречи гостей (приветствие, презенты)**
- **Ведение переговоров, деловой встречи (кофе-паузы и др.)**
- **Порядок и ритуал провода гостей**



# Этика и этикет

- **Этикет** – это совокупность правил поведения, касающихся внешнего проявления отношения к людям (*формы обращения, поведение в общественных местах, манеры, одежда и т.д.*); установленный порядок поведения, следование моральным общественным нормам.

# Этика и этикет

- Умение вести себя с людьми надлежащим образом является одним из важнейших, если не важнейшим, фактором, определяющим шансы добиться успеха в бизнесе, служебной или предпринимательской деятельности.



# Этика и этикет

- Общим требованием считается приветливое и предупредительное отношение ко всем коллегам по работе, партнерам, независимо от личных симпатий и антипатий.

# Деловой этикет

Свод правил и норм поведения в области формального (служебного) общения.

Диктует последовательность действий до мелочей.



# Принципы делового этикета

- 1. Пунктуальность** (делайте все во-время).  
Только поведение человека, делающего все во-время, является нормативным. Опоздания мешают работе и являются признаком того, что на человека нельзя положиться. Принцип делать все во-время распространяется на все служебные задания. Специалисты, изучающие организацию и распределение рабочего времени, рекомендуют прибавлять лишних 25 % к тому сроку, который, на ваш взгляд, требуется для выполнения порученной работы.

# Принципы делового этикета

- 2. Конфиденциальность** (не болтайте лишнего).
- Секреты учреждения, корпорации или конкретной сделки необходимо хранить так же бережно, как тайны личного характера.
  - Нет также необходимости пересказывать кому-либо услышанное от сослуживца, руководителя или подчиненного об их служебной деятельности или личной жизни.

# Принципы делового этикета

- 3. Любезность, доброжелательность и приветливость.**
  - В любой ситуации необходимо вести себя с клиентами, заказчиками, покупателями и сослуживцами вежливо, приветливо и доброжелательно.
  - Это, однако, не означает необходимости дружить с каждым, с кем приходится общаться по долгу службы.

# Принципы делового этикета

- 4. Внимание к окружающим** (думайте о других, а не только о себе).
- Внимание к окружающим должно распространяться на сослуживцев, начальников и подчиненных.
  - Уважайте мнение других, старайтесь понять, почему у них сложилась та или иная точка зрения.
  - Всегда прислушивайтесь к критике и советам коллег, начальства и подчиненных.
  - Когда кто-то ставит под сомнение качество вашей работы, покажите, что цените соображения и опыт других людей.
  - Уверенность в себе не должна мешать вам быть скромным.

# Принципы делового этикета

- 5. Внешний облик** (одевайтесь как положено).
- Главный подход – вписаться в ваше окружение по службе, а внутри этого окружения – в контингент работников вашего уровня.
  - Необходимо выглядеть самым лучшим образом, т.е. одеваться со вкусом, выбирая цветовую гамму к лицу.
  - Большое значение имеют тщательно подобранные аксессуары.

# Принципы делового этикета

- 6. **Грамотность** (говорите и пишете хорошим языком).
  - Внутренние документы или письма, направляемые за пределы учреждения, должны быть изложены хорошим языком, а все имена собственные переданы без ошибок.
  - Нельзя употреблять бранных слов. Даже если вы всего лишь приводите слова другого человека, окружающими они будут восприняты как часть вашего собственного лексикона.



# Правила делового этикета

- **Нормы**, действующие в сфере общения между равными по статусу, членами одного коллектива (**горизонтальные**).
- **Наставления**, определяющие характер контакта руководителя и подчиненного (**вертикальные**).

# Роль социального статуса

- Общение деловых партнеров, людей одного социального статуса более свободно.
- Социальный статус в деловом общении тесно связан с правомочием принятия решений от имени юридического лица.

# Социальные роли

- **В деловом общении, особенно во взаимодействии руководителей и подчиненных, используются следующие методы воздействия:**
- **поощрение,**
- **критика,**
- **наказание.**

# Социальные роли

- Основные этические требования к **поощрениям** – их заслуженность и соразмерность качеству и эффективности трудовой деятельности.

## Социальные роли

- **Критика** является наиболее распространенной формой выражения неудовлетворенности деятельностью подчиненных или коллег по работе.
- Критика должна быть объективной (т.е. вызываться негативным поступком, неумелой и недобросовестной работой) и конструктивной, вселять в работника уверенность в его способностях, мобилизовать на лучшую работу.

# Социальные роли

- **Наказание** может быть осуществлено в виде:
  - выговора,
  - штрафа,
  - понижения в должности,
  - увольнения.
- **Основное этическое требование к наказаниям** – их неотвратимость за систематические и осознанно допускаемые недостатки.

- **Приветствие** – один из самых важных знаков речевого этикета. С его помощью устанавливается контакт общающихся, выражаются отношения между людьми.
- В деловом общении чаще всего используются универсальные формулы приветствия: «Здравствуйте!», «Добрый день», «Добрый вечер».

# Этикетные формулы делового общения

- *До свидания!*
- *Всего доброго!*
- *Всего хорошего!*
- *До встречи!* (если назначена встреча)
- *Позвольте попрощаться!*
- *Счастливого пути!* (отъезжающему)



# Этикетные формулы делового общения

- *Спасибо! Очень признателен Вам...  
Благодарю! Большое спасибо!*
- *Сердечно благодарю (благодарен)!  
Разрешите поблагодарить Вас!*
- *Очень вам признателен!*
  
- *Разрешите пригласить Вас...*
- *Я приглашаю Вас...*
- *От имени ... приглашаю Вас...*

# Этикетные формулы делового общения

- *Будьте добры...*
- *Будьте любезны...*
- *Прошу Вас...*
  
- *Приношу свои извинения...*
- *Извините, пожалуйста...*
- *Прошу меня простить...*
- *Простите, пожалуйста...*

# Психология делового общения

- Во время общения, речевой коммуникации между говорящими не просто происходит обмен репликами, между ними устанавливается связь, основанная на принципе «зеркального отражения».

# Психология делового общения

- Мы сообщаем не только информацию, но и делаем эмоциональный посыл во время общения, который усваивается и отражается собеседником.

# Психология делового общения

- Если вы излучаете положительные эмоции, они возвращаются к вам во время общения. И напротив, если вы раздражены, вы программируете конфликтную ситуацию.

# Способы установления психологического контакта

- **Идентификация** (*от лат. Identifico – отождествление, уподобление*).
- Уподобление себя другому человеку.
- Предположение о внутреннем состоянии партнера и попытки поставить себя на его место.

# Способы установления психологического контакта

- **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.

# Способы воздействия на партнеров

- **Заражение.** В самом общем виде его можно определить как бессознательную, невольную подверженность человека определенным психическим состояниям.
- Экспериментально установлено, что чем выше уровень развития личности, тем критичнее ее отношение к воздействию и тем самым слабее действие механизма «заражения».



# Способы воздействия на партнеров

- **Внушение.** Это целенаправленное неаргументированное воздействие одного человека на другого. При внушении (суггестии) осуществляется процесс передачи информации, основанный на ее некритическом восприятии.
- Явление сопротивления внушающему воздействию называется **контрсуггестией**.

# Способы воздействия на партнеров

- **Убеждение.** Оно построено на том, чтобы с помощью логического обоснования добиться согласия от человека, принимающего информацию.
- **Убеждение** представляет собой интеллектуальное воздействие на сознание личности через обращение к ее собственному критическому суждению.

# Способы воздействия на партнеров

- **Подражание.** Его специфика, в отличие от заражения и внушения, состоит в том, что здесь осуществляется не простое принятие внешних черт поведения другого человека, а воспроизведение им 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.

# Особенности межличностного взаимодействия в деловом общении

- **Личность обладает индивидуальными чертами и качествами – интеллектуальными, нравственными, эмоциональными, волевыми.**
- В общении большое значение приобретает знание и учет наиболее типичных черт поведения людей, свойств их характера и моральных качеств.

# Особенности межличностного взаимодействия в ДО

- Деловое общение должно строиться на основе таких моральных качеств личности и категорий этики, как:
- **честность,**
- **правдивость,**
- **скромность,**
- **великодушие,**
- **долг,**
- **совесть.**

# Стили общения

- **Стиль общения** зависит от очень разных моментов – и от истории жизни, и от отношения к людям, и от того, какое общение наиболее предпочтительно в обществе, в котором они живут.
- Вместе с тем **стиль общения** определяет то, как человек склонен строить и понимать различные ситуации, оказывает огромное влияние на его жизнь, формируя его отношение к людям, способы решения проблем и его личность.

# Стили общения

- **Каждому человеку присущ свой стиль общения**, который накладывает узнаваемый, характерный отпечаток на его поведение и общение в любых ситуациях.
- Он отражает именно особенности общения человека, характеризующие его общий подход к построению взаимодействия с другими людьми.
- Есть люди, «**умеющие**» и «**не умеющие**» общаться, «**конфликтные**» и «**соглашатели**», «**пешки**» и «**манипуляторы**».

# Стили общения

- Ритуальный
- Манипулятивный
- Гуманистический



# Ритуальное общение

- Этот стиль ведет свое происхождение от социальных, межгрупповых ситуаций общения, где главной задачей партнеров является поддержание связи с социумом, подкрепление представления о себе как о члене общества.
- **Основные черты этого общения**
  - *ненаправленность,*
  - *неинформативность,*
  - *бессодержательность,*
  - *невовлеченность или малая вовлеченность партнеров в общение.*

# Ритуальное общение

- Когда любая ситуация общения воспринимается или превращается человеком в ритуал, можно говорить о **ритуальном стиле общения**.
- **Ритуальное общение** не затрагивает важнейших интересов и проблем человека.
- Лишение возможности участвовать в социальных ритуалах понимается как социальная изоляция.
- Главное в таком общении – достижение слияния с обществом, выражение себя как члена общества и поддержание этого единства.

# Манипулятивное общение

- **Манипуляция** – это скрытое управление собеседником против его воли.
- При манипулятивном общении к партнеру относятся как к средству достижения внешних по отношению к нему целей.
- Партнер превращается в совокупность функциональных качеств, необходимых при достижении этих целей.

# Манипулятивное общение

- **В деловом общении манипуляция** – обычная вещь. Руководитель вместо силового воздействия может управлять подчиненным незаметно, создавая у того иллюзию полной самостоятельности и свободы. Нередко и подчиненные незаметно управляют своими начальниками.
- **Искусный манипулятор** – тот, кто хорошо знает партнера, ясно видит свои цели и прекрасно владеет техникой общения, повышения его эффективности.

# Гуманистический стиль общения

- **Гуманистическое общение** – это в наибольшей степени личностное общение, позволяющее удовлетворить такую человеческую потребность, как **потребность в понимании, сочувствии, сопереживании.**
- Цели гуманистического общения связаны с партнером, определяются им, проясняются в ходе общения, они не закреплены, не запланированы изначально.

# Гуманистический стиль общения

- **Гуманистическое общение** предполагает искреннее, доверительное общение, детерминируемое не столько снаружи (целью, условиями, ситуацией, стереотипами), сколько изнутри (индивидуальностью, настроением, отношением к партнеру).
- **В гуманистическом общении** больше, чем в других видах общения, видна зависимость от индивидуальности. Именно в этом смысле можно говорить, что **гуманистическое общение – самое психологическое из описываемых видов общения.**

# Коммуникативные барьеры

- **Избегание**
- **Авторитет**
- **Непонимание**



# Преодоление барьеров

## Приемы привлечения внимания:

- прием нейтральной фразы;
- прием завлечения;
- прием установления зрительного контакта.

## Приемы удержания внимания:

- прием навязывания ритма;
- прием изоляции;
- прием акцентировки.



# Конструктивное деловое общение

1. Понимание целей, задач, надежд, психологического состояния партнера.
2. Способность к моделированию личностных особенностей партнера по общению.
3. Способность ставить себя на место партнера по общению.
4. Доверительность коммуникаций.

# Телефонный разговор - форма делового общения

*Телефонный разговор* - это контактное по времени, но дистантное в пространстве и опосредованное специальными техническими средствами общение собеседников. Соответственно отсутствие визуального контакта увеличивает нагрузку на устно-речевые средства взаимодействия партнеров по общению.



# Телефонный разговор



- **Начинает разговор тот, кто звонит.**
- **Заканчивает разговор тот, кто звонит.**
- **Краткость (правило 3-х минут: 20 сек. - установление контакта, 40 сек. - формулирование проблемы, 100 сек. - обсуждение проблемы, 20 сек. – выход из разговора, благодарность).**
- **Запрещено использование во время очного диалога.**
- **Мобильный** (использование виброзвонка).

# Правила ведения делового телефонного разговора, когда звонят вам

## **НЕ** следует:

1. Долго не поднимать трубку.
2. Говорить: «Привет», «Да», «Говорите», когда начинаете разговор.
3. Спрашивать: «Могу ли я вам помочь?»
4. Вести две беседы сразу.
5. Оставлять телефон без присмотра хотя бы ненадолго.
6. Передавать трубку несколько раз.
7. Говорить: «Все обедают», «Никого нет», «Пожалуйста, перезвоните».

## **Следует:**

1. Поднять трубку до четвертого звонка телефона.
2. Говорить: «Доброе утро (день)», представиться.
3. Спрашивать: «Чем я могу вам помочь?»
4. Концентрировать внимание на одной беседе и внимательно слушать.
5. Предложить перезвонить, если это требуется для выяснения деталей.
6. Записать номер звонящего и перезвонить ему.
7. Записать информацию и пообещать перезвонить.

№	Вопрос	Всегда	Иногда	Никогда
1	<b>Я обычно спонтанно берусь за трубку, почти не готовясь к разговору</b>			
2	<b>Пообещав перезвонить, я обычно забываю это сделать</b>			
3	<b>Обычно я говорю очень быстро</b>			
4	<b>По телефону я в принципе говорю громче, чем в обычном разговоре</b>			
5	<b>Во время телефонного разговора я редко делаю какие-нибудь записи</b>			

<b>6</b>	<b>Часто получается так, что уже во время телефонного разговора мне приходится искать бумагу и ручку</b>			
<b>7</b>	<b>Во время телефонного разговора я обычно забываю имя незнакомого собеседника</b>			
<b>8</b>	<b>По телефону я могу давать обещания, которые заведомо не буду или не могу исполнять</b>			
<b>9</b>	<b>Если я не понял (не поняла) имени незнакомого собеседника, то мне очень неудобно переспрашивать его снова. Я просто избегаю называть его по имени в ходе разговора</b>			
<b>10</b>	<b>Нередко во время телефонного разговора я продолжаю заниматься другими делами (что-то дописывать, сортировать, перекладывать и т.д.)</b>			

<b>11</b>	<b>Иногда я заставляю собеседника некоторое время подождать и разыскиваю нужные материалы</b>			
<b>12</b>	<b>Я пользуюсь разными «трюками», чтобы прервать неприятный разговор (имитация обрыва связи, «Извините, я совершенно ничего не слышу», «Простите, меня срочно вызывают» и т.д.)</b>			
<b>13</b>	<b>Когда я звоню, я обычно не спрашиваю у собеседника, есть ли у него время разговаривать со мной</b>			
<b>14</b>	<b>Во время телефонного разговора случается, что я не могу подобрать нужных слов</b>			

# Чтобы повысить эффективность своих разговоров по телефону, вам необходимо срочно научиться:

- Сразу понимать, с кем говоришь и как следует говорить.
- Вести, а не быть ведомым, управлять, а не быть управляемым.
- Ускорять или оттягивать завершение разговора по своей воле.
- Сводить к минимуму вероятность отказа со стороны собеседника.
- Получать информацию при нежелании собеседника ее выдавать.
- Не давать информации при давлении собеседника с целью ее вытянуть.
- Легко, внятно и безопасно отказывать.



# Некоторые правила делового этикета (по В.П. Шейнову)

- **Создание удобств другому**
- **Выравнивание возможностей, а не подчеркивание преимуществ**
- **Борьба с эмоциональным возбуждением**
- **Приглашение к разговору**
- **«Специальное помещение»**
- **«10 минут до начала»**
- **«Не замечать бытовое»**
- **«Проходить первым»**
- **«Стук в дверь»**
- **«Блокнот + ручка»**
- **Сохранение репутации собеседника**
- **Избегание личных оценок**
- **«Кофе-пауза»**
- **Визитная карточка**
- **Аксессуары**
- **Украшения – не роскошь**
- **«Костюм – «Я-концепция, которую носят на себе»**
- ...



## «Мода проходит, а стиль остается» (Коко Шанель)

- Классический
- Деловой (бизнес-стиль)
- **Business Casual**
- ...
- Фольклорный (кантри)
- Милитари (военизированный)
- **Street Casual**
- Спортивный
- Романтический
- Ретро
- Диско
- Вестерн
- ...



<b>Тип костюма</b>	<b>Детали</b>	<b>Цвет, ткань</b>
<b>Традиционный костюм, имитирующий цвет и дизайн мужского костюма</b>	<b>Жакет с лацканами и без них</b>	<b>Темно-синий, серый</b>
<b>Костюм яркого цвета для женщин-руководителей</b>	<b>Минимум деталей</b>	<b>Красный, пурпурный, малиновый, фиолетовый или ткань в крупную клетку, елочку</b>
<b>Стильная профессиональная модель, символ женственности</b>	<b>Жакет костюма носят, как правило, без блузки</b>	<b>Различные цветовые оттенки</b>
<b>Изысканный костюм для теплого времени года, символ мягкости деловой женщины</b>	<b>Маленький воротник из бархата, оригинальная отделка выреза или рукавов</b>	<b>Пастельные тона (бледно-желтый, кремово-белый и т.д.)</b>
<b>Костюм консервативного покроя при работе с высокопоставленными особами</b>	<b>Элегантный безупречный покроем, свободная необлегающая юбка или брюки</b>	<b>Темно-сливовый, темно-бордовый</b>

<b>Цвет костюма</b>	<b>Сорочка</b>	<b>Галстук</b>	<b>Носки</b>
<b>Серый</b>	<b>Белая, слоновой кости, светло-голубая, розовая</b>	<b>Любого цвета</b>	<b>Черные</b>
<b>Темно-голубой</b>	<b>Белая, слоновой кости</b>	<b>В серую, красную, бордовую полосу</b>	<b>Черные, темно-красные</b>
<b>Темно-синий</b>	<b>Белая</b>	<b>В белую, голубую, красную полосу или темно-бордовый</b>	<b>Черные, темно-синие</b>
<b>Темно-зеленый</b>	<b>Слоновой кости, бежевая, светло-розовая, табачная</b>	<b>Зеленый, бордовый, красно-черный</b>	<b>Черные, темно-коричневые</b>
<b>Песочный</b>	<b>Светло голубая, розовая</b>	<b>Темно-голубой</b>	<b>Черные, светло-голубые</b>
<b>Светло-коричневый</b>	<b>Белая, розовая, табачная</b>	<b>Зеленый, бордовый, красно-черный</b>	<b>Черные, коричневые, кофейные</b>
<b>Темно-коричневый</b>	<b>Белая, бежевая, светло-розовая</b>	<b>Серебристо-серый, красно-черный</b>	<b>Черные, светло-коричневые</b>

# Имидж

- целенаправленно формируемый образ человека (профессионала), призванный оказать эмоционально-психологическое воздействие на кого-либо в целях построения делового общения



## Основные компоненты имиджа

- **Аудивизуальная культура личности** – речь, манеры, одежда, прическа и др. **внешние компоненты.**
- **Стиль поведения** – профессиональный, интеллектуальный, эмоциональный, нравственный, коммуникативный и др.
- **Внутренняя философия человека** - система ценностей, гуманизм, гражданские качества, патриотические чувства и др.
- **Атрибуты и предметная среда,** подчеркивающие статус и притязания личности

# Технология построения собственного имиджа (по Л.К. Аверченко)

- **Первый этап** - определение стартовых условий с целью выявления того, над чем необходимо работать, чтобы сформировать свой имидж.
- **Второй этап** – сотворение внешности (подбор одежды, макияжа, прически, жестов, походки, мимики и др.).
- **Третий этап** – отработка коммуникативной механики (искусство публичных выступлений, ведение деловых разговоров, бесед и др.).
- **Четвертый этап** - овладение эффективной поведенческой техникой (совершенствование культуры поведения, искусства оставлять хорошее впечатление о себе, изучение тактики действий в конфликтных ситуациях).
- **Пятый этап** – изучение законов здорового образа жизни (рациональное питание, занятие спортом, физической культурой, освоение методов снятия напряжения и др.).
- **Шестой этап** - совершенствование профессионализма в ходе повышения квалификации, переподготовки, самообразования и т.д.



# **С помощью правильно подобранной одежды Вы можете :**

- **Создать благоприятное впечатление.**
- **Вызвать доверие.**
- **Скорректировать имидж.**

## **Помните рекомендации специалистов:**

- В первую очередь важен силуэт (в деловой высокостатусной одежде он приближается к прямоугольнику с подчеркнутыми углами).
- Важна цветовая гамма (желательно не более трех тонов, желательно одного спектра).
- Качество одежды, частота встречаемости и ее соотношение с модой говорят о цене.

# Причины, названные в качестве оснований для отказа в работе

- Жалкий внешний вид
- Манеры всезнайки
- Неумение изъясняться
- Отсутствие плана карьеры
- Чрезмерная концентрация на деньгах
- Плохая успеваемость, нежелание учиться
- Нежелание начать снизу
- Самооправдывание
- Недостаток вежливости
- Недостаточная зрелость
- Презрительные отзывы о прежних работодателях
- Дезадаптированность в обществе
- Недостаточная живость
- Нежелание смотреть в глаза
- Вялое рукопожатие
- Нерешительность
- Неудачная семейная жизнь
- Неряшливость
- Нет целей
- Желание работать временно
- Недостаточное чувство юмора
- Подчеркивание того, с кем имеет знакомство
- Узость интересов
- Опоздание на интервью
- Ничего не знает о том месте, куда поступает
- Неопределенность ответов

## Основные характеристики деловой речи:

- Речь должна быть грамотной, следите за употреблением слов, их произношением. Ставьте правильное ударение.
- Избегайте в речи многословия и канцеляризмов.
- Не употребляйте слов: *подналечь*, *подработать*, *подмахнуть* и др.
- Не употребляйте оборотов, содержащих лишние слова.
- Не используйте без необходимости иностранные слова (*ok, no problems*).
- Избавляйтесь от слов-паразитов: «короче», «так сказать», «значит», «вот» и т.п.

## **Различают следующие разговорные стили:**

- **Научный**- используется в деловой коммуникации лиц, занимающихся научной деятельностью, вырабатывающих объективные знания о предметах и явлениях, идеях и законах действительности.
- **Технический**- отличается наличием технических терминов, отглагольных существительных- отключение, применение.
- **Официально- деловой**- этот стиль отличает объективность информации. Особенностью является сжатое, компактное изложение, экономное использование языковых средств.
- **Газетно-публицистический** - важная функция этого стиля- информативная. Она предполагает документально-фактологическую точность, собирательность, официальность.

- **Разговорно-обиходный** - используется в неформальных отношениях. Разговорная речь выполняет функцию общения, поэтому наиболее часто проявляется в устной форме, диалоге.

Различают две группы **эмоционально-экспрессивной лексики**:

- **Слова с положительной оценкой** (отличный, прекрасный, превосходный и т.п.)
- **Слова с отрицательной оценкой** (скверный, отвратительный, гадкий и т.п.)

*"Познав самого себя, никто не останется тем, кто он есть".*

**Томас Манн**

Спасибо за внимание!

A decorative graphic consisting of a solid teal horizontal bar that spans the width of the slide. Below this bar, on the right side, there are several horizontal lines of varying lengths and colors, including teal and white, creating a layered, modern look.

# Рекомендуемая литература:

- Коноплева, Н.А. Психология делового общения: учеб. пособие / Н.А. Коноплева. – М.: Флинта: МПСИ, 2008. – 408 с.
- Дорошенко, В.Ю. 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. – М.: Культура и спорт, ЮНИТИ, 1997.
- Панфилова, А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности / А.П. Панфилова. – СПб., 2001.
- Юнг, К.Г. Психологические типы / К.Г. Юнг: пер. с нем.; под общ. ред. В.В. Зеленского. – Мн.: ООО «Попурри», 2001.
- Самыгин, С.И. Психология управления: учеб. пособие / С.И. Самыгин, Л.Д. Столяренко. – Ростов-на-Дону: Изд-во «Феникс», 2008.