

Психология делового общения



Понятие психология

Термин психология происходит от двух греческих слов:

«psyche» (психе) – душа

«logos» (логос) – наука

Психология – наука о душе.

Душа – это внутренний мир человека.

Возникновение психологии как науки

Термин «психология» появился впервые в 18 веке в работе немецкого философа Х. Вольфа.

Основателем принято считать немецкого психолога В.Вунда, открывшего в 1879г. Первую экспериментальную психологическую лабораторию.

До конца 19 века центральным понятием психологии было понятие *«душа»*.

В начале 20 века сменилось на понятие *«психика»*.

ПСИХИКА – субъективное отражение объективного мира, являющиеся свойством высоко - организованной материи – **мозга**.

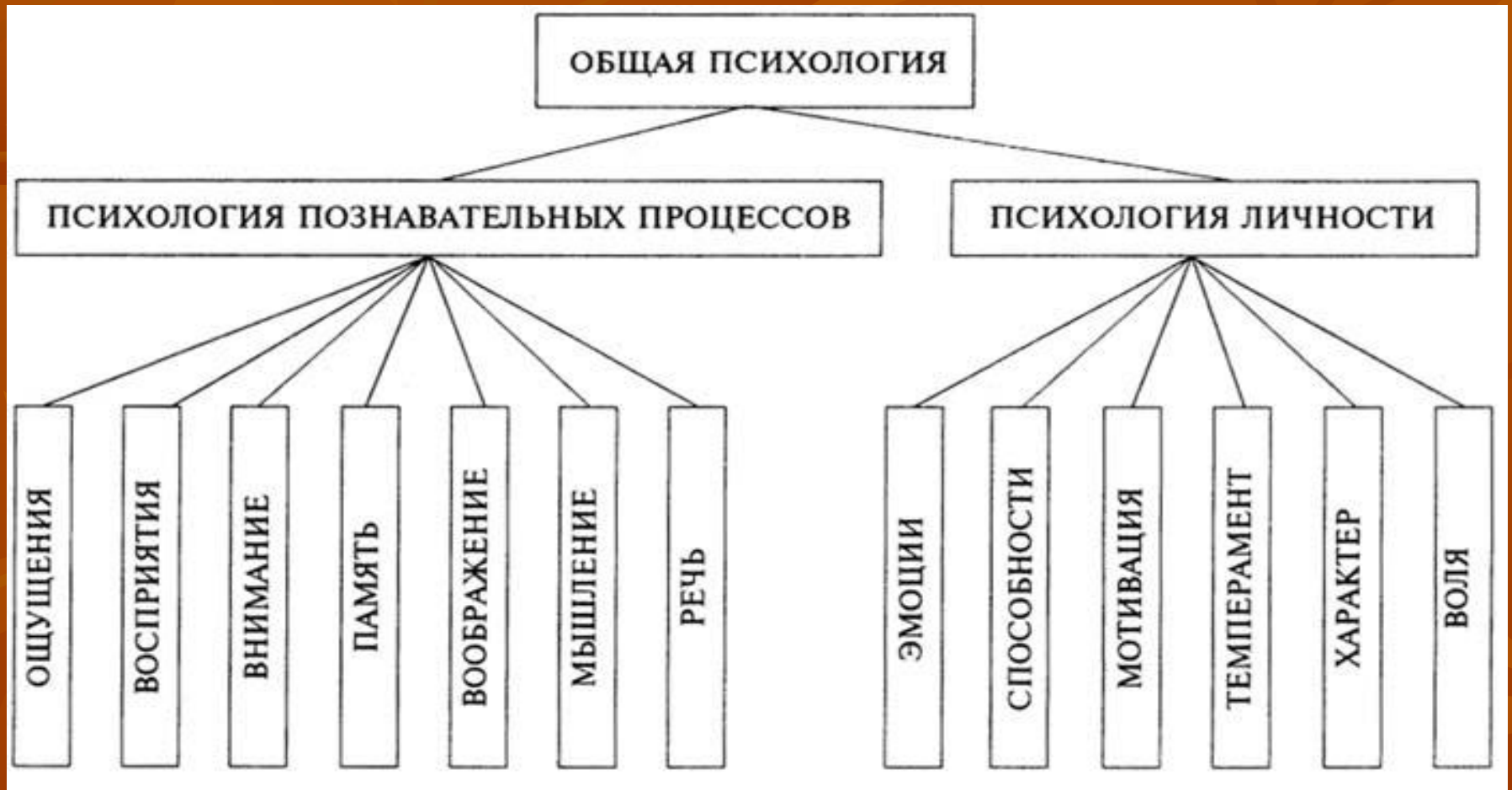
Что изучает психология?

- изучает факты, законы, механизмы, закономерности возникновения и развития **психики.**
- психику человека и животных
- психические познавательные процессы
- состояние и свойства личности
- человеческое общение и поведение

Задачи психологии

1. научиться понимать сущность психических явлений и их закономерности;
2. научиться управлять ими;
3. использовать полученные знания с целью повышения эффективности людей в различных отраслях практики, а с целью повышения психического здоровья, удовлетворенности и счастья людей в их повседневной жизнедеятельности;
4. быть теоретической основой практики психологической службы.

Общая психология изучает



СПЕЦИАЛЬНЫЕ ОТРАСЛИ ПСИХОЛОГИИ



Темперамент

Темперамент — это биологический фундамент, на котором выстраивается личность человека, как социальное существо.

Темперамент — это свойство психики, необходимое для определенной психической деятельности человека, проявляется во всех сферах деятельности социального существа.

нет плохих или хороших темпераментов, у каждого из них есть свои особенности: сильные и слабые стороны

Темперамент

Круг Айзенка



обидчивый
тревожный
неподатливый
впечатлительный
пессимистический
необщительный
сдержанный

МЕЛАНХОЛИК



раздражительный
поддающийся настроению
агрессивный
импульсивный
оптимистический
лидирующий
активный

ХОЛЕРИК



пассивный
старательный
вдумчивый
миролюбивый
направленный
надёжный
размеренный
спокойный

ФЛЕГМАТИК



общительный
открытый
разговорчивый
доступный
живой
беззаботный
любящий удобства
инициативный

САНГВИНИК

Что такое общение?

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

Общение включает в себя:

- обмен информацией
- взаимодействие общающихся
- восприятие общающимися друг друга

Виды общения

**Межличностное,
групповое
и межгрупповое**

**Деловое
и личное**

**Доверительное
и конфликтное**

**Прямое и
опосредованное**

В общении выделяют:

Содержание, определяемое передаваемой информацией;

Цель, ради которой происходит общение;

Средства, с помощью которых передаётся информация

Функции общения

- информационная
- регулятивная
- аффективная

Виды потребностей, реализуемые в общении

- В безопасности
- В аффилиации
- В престиже
- В доминировании/подчинении
- В проявлении индивидуальности

Структура общения

МАКРОУРОВЕНЬ

мезоуровень

микроуровень



Уровни общения

- **Макроуровень** — массовые контакты незнакомых людей в достаточно больших социальных группах
- **Мезоуровень** — общение в трудовых коллективах и подразделениях
- **Микроуровень** — межличностное общение, подразумевающее известную психологическую близость



Структура общения

- 1. КОММУНИКАТИВНАЯ** сторона общения состоит в обмене информацией между общающимися индивидами
- 2. ИНТЕРАКТИВНАЯ** сторона общения - обмен не только знаниями, но и действиями.
- 3. ПЕРЦЕПТИВНАЯ** сторона общения – процесс восприятия и познания друг друга и установления на этой основе взаимопонимания.

Уровни общения

- **Конвенциональный** – общение на равных
- **Примитивный** – собеседник не партнёр, а предмет, нужный либо мешающий
- **Манипулятивный** – партнёр соперник в игре.
- **Стандартизированный** – «контакт масок»
- **Игровой**
- **Деловой**
- **Духовный**



**Главное в общении –
«слушать и слышать»**

«Слушать» и «слышать» - два близких, но по сути разных умения.

■ **Умение слушать** - в первую очередь умение слушать так, чтобы ваш собеседник хотел вам рассказывать, говорил открыто и с удовольствием,

а **умение слышать** - это умение слышать именно собеседника, а не свои разные соображения по поводу сказанного им. Слышать именно то, что сказано, суть сказанного.

Слышать - это процесс, в ходе которого мы стремимся понять и запомнить услышанное. Это процесс, при котором человек отбирает из всех внешних звуков те, что отвечают его потребностям и интересам.

Коммуникативная сторона общения

- Процесс обратной связи;
- Коммуникативные барьеры;
- Коммуникативное влияние;
- Различные уровни передачи информации (вербальный и невербальный)

Коммуникация

процесс передачи сообщения, информации

К – С – Р

К – коммуникатор (говорящий)

С – сообщение

Р – реципиент (слушающий)

- **Обратная связь** – это информация, содержащая реакцию реципиента на поведение коммуникатора.
- **Коммуникативный барьер** – это психологическое препятствие на пути адекватной передачи информации между партнёрами по общению.

Феномен коммуникативного влияния

Любая поступающая к реципиенту информация несёт в себе тот или иной элемент воздействия на его поведение, мнение и установки с целью их частичного или полного изменения.

Выделяют:

авторитарный тип – установка «сверху
вниз»,

диалогический тип – пристройка «рядом»

Уровни обмена информацией

Передача информации осуществляется с помощью

- вербальных (словесных)
- невербальных средств (визуальные контакты, жесты, мимика, позы, походка, расстояния, запахи, вкусовые ощущения).

7% информации передаётся с помощью слова, всё остальное — с помощью невербального языка.

Передачу информации с помощью жестов, мимики, походки, позы изучает **кинесика***

* **Кинесика** (др.-греч. κίνησις — движение) — совокупность телодвижений (жестов, мимики), применяемых в процессе человеческого взаимодействия (за исключением движений речевого аппарата).

Основные характеристики деловой речи:

- Речь должна быть грамотной, следите за употреблением слов, их произношением. Ставьте правильное ударение.
- Избегайте в речи многословия.
- Не употребляйте слов: подналечь, подработать, подмахнуть и др.
- Не употребляйте оборотов, содержащих лишние слова.
- Не используйте без необходимости иностранные слова
- 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.

Деловое общение

- **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

косвенное - когда между партнерами
существует пространственно - временная
дистанция

Деловое общение реализуется в различных формах

- Деловая беседа;
- Деловые переговоры;
- Деловые совещания;
- Публичные выступления.

Деловые переговоры

- **Переговоры** – это деловое взаимное общение с целью достижения совместного решения.

Переговоры протекают в виде деловой беседы по вопросам, представляющим интерес для обеих сторон, и служат налаживанию кооперационных связей.

Переговоры включают в себя:

- Подготовка переговоров
- Ведение переговоров

Подготовка переговоров

- -анализ проблемы (определение предмета переговоров, информация о партнере, наличие альтернатив, ваши интересы и интересы партнера);
- -планирование переговоров (выработка переговорной концепции, определение целей, задач, стратегии переговоров, экономические расчеты, основные позиции, возможные варианты, подготовка необходимой технической и справочной документации);
- -планирование организационных моментов;
- -первые контакты с партнером.

Ведение переговоров

- приветствие и введение в проблематику;
- характеристика проблемы и предложения о ходе переговоров;
- изложение позиции (подробно);
- ведение диалога;
- решение проблемы;
- завершение.

Недостатки при ведении переговоров

- «Холодный запуск»
- «Отсутствие программ»
- «Главное чтобы меня это устраивало»
- «Пускать все на самотек»
- «Коммуникативные заморыши»

Один из важных принципов переговоров — исключительное внимание к партнеру.

Слушать партнера — сложное дело, требующее напряжения. Человек, который говорит только о себе, не проявляя интереса к своим деловым партнерам, как правило, не добивается серьезных успехов.

Методы ведения переговоров

- Вариационный метод
- Метод интеграции
- Компромиссный метод

Самая распространенная ошибка у неопытных людей, *склонить собеседника к своей точке зрения*, — это стремление много говорить самому. Дайте возможность выговориться вашему собеседнику. Терпеливо выслушайте не перебивая его.

Причины невнимательного выслушивания партнера :

- Отключение внимания.
- Высокая скорость умственной деятельности.
- Антипатия к чужим мыслям.
- Избирательность внимания.
- Потребность реплики.

Ошибки наиболее часто встречающиеся у тех, кто слушает:

- 1. *Удаление от основного предмета разговора.*
- 2. *Заострение внимания на "голых" фактах.* Даже самые тренированные и внимательные люди могут точно запомнить не более пяти основных фактов. Все остальное перемешивается.
- 3. *"Уязвимые места"* — для многих людей это такие критические слова, которые особенно действуют на психику, выводя человека из состояния равновесия. В такой момент люди уже не следят за тем, что говорят в этот же момент другие.

следующие рекомендации по развитию эффективного слушания

- *Развивайте свои способности. Старайтесь сдерживать себя в попытке прерывать собеседника. Подчеркните своими действиями, что вам интересно его слушать.*
- *Дайте собеседнику время высказаться. Многие люди "думают вслух". Не подчеркивайте своим поведением, что вам слишком трудно слушать.*
- *Проявите полное внимание к собеседнику. Случайного кивка, восклицания или замечания порой достаточно для того, чтобы подчеркнуть заинтересованность.*
- *Если собеседник уже высказался, то повторите главные пункты его монолога своими словами. Это гарантирует вас от любых неясностей и недоразумений.*

- *Избегайте поспешных выводов. Это один из главных барьеров эффективного общения.*
- *Не лицемерьте, не притворяйтесь.*
- *Не отвлекайтесь. Хороший слушатель либо сядет так, чтобы не отвлекаться, либо сконцентрирует свое внимание только на словах партнера.*
- *Ищите истинный смысл слов собеседника. Помните, что не всю информацию удастся "уложить" в слова. Слово дополняется изменением тональности и окраски голоса, мимикой, жестами, движениями и наклоном тела.*
- *Следите за главной мыслью, не отвлекайтесь на частные факты. Если мы концентрируем внимание только на частных фактах, то из-за этого возникают недоразумения.*
- *Не монополизируйте разговор. Собеседник, который стремится занять доминирующее положение в любой ситуации или который считает, что он все знает о предмете разговора, чаще всего — плохой слушатель.*

Приспосабливайте темп мышления и речи

Плохой слушатель, беседуя с медлительным партнером, позволяет себе быть рассеянным и даже дремать.

Эффективность восприятия при этом резко уменьшается.

Психологические приемы влияния на партнера

- «имя собственное»
- «зеркало отношения»
- «терпеливый слушатель»
- «личная жизнь»
- «иллюзия запоминания»

Конфликты в деловом общении

«Хорошо, когда художник знает, что такое конфликт и стресс. Это богатый источник идей. Но я убежден, что творить в состоянии стресса невозможно. Стресс подавляет творчество». Дэвид Линч

Конфликт — это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия

Характеристика конфликта

Важнейшие характерные составляющие конфликта:

- *противоречия между сторонами;*
- *столкновения между сторонами;*
- *наличие отрицательных эмоций.*

Для возникновения конфликта необходимо, чтобы соперничающие стороны:

- 1) *осознали противоположность своих интересов и целей;*
- 2) *начали скрытно или явно, но всегда активно противодействовать друг другу.*

Структура конфликта

Под структурой конфликта понимается совокупность устойчивых связей и компонентов конфликта, без которых он не может существовать как взаимосвязанный и целостный процесс. Это:

1. *Субъекты конфликта.*
2. *Предмет конфликта.*
3. *Взаимодействие.*

Субъекты конфликта - это стороны социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта явно или неявно поддерживающие конфликтующих.

Часто выделяют такую характеристику оппонента, как его ранг, то есть уровень возможностей оппонента по реализации своих целей в конфликте. Так, например, выделяют следующие ранги оппонентов:

- ❏ оппонент 1 ранга – человек, выступающий от своего собственного имени и преследующий собственные интересы;
- ❏ оппонент 2 ранга – отдельные индивиды, преследующие групповые интересы;
- ❏ оппонент 3 ранга – структура, состоящая из непосредственно взаимодействующих друг с другом групп;
- ❏ оппонент 4 ранга – государственные структуры, выступающие от имени закона.

Предмет конфликта – это объективно существующая или воображаемая проблема, служащая основой конфликта.

В борьбе за обладание предметом конфликта его участники руководствуются мотивами, побуждающими их вступить в конфликт.

Мотив

Цель

Стратегия



Типы конфликтов

Существуют четыре основных типа конфликта:

- личностный конфликт;
- межличностный конфликт;
- конфликт между личностью и группой;
- межгрупповой конфликт.

Главную роль в возникновении конфликтов играют конфликтогены – слова, действия, способствующие возникновению и развитию конфликта.

Типы конфликтогенов:

- стремление к превосходству;
- проявления агрессивности;
- проявления эгоизма.

Конфликтогены

Классификация конфликтов

Конфликты подразделяются на:

- 1) конфликт целей
- 2) расхождение во взглядах, идеях и мыслях по решаемой проблеме
- 3) чувственный конфликт
- 4) ресурсный конфликт
- 5) статусно - ролевой конфликт

В зависимости от характера подчиненности между оппонентами:

- 1) конфликты по «вертикали» – между руководителем и подчиненным;
- 2) конфликты по «горизонтали» – между сотрудниками равного ранга;
- 3) конфликты по «диагонали» – оппоненты находятся в отношениях косвенной подчиненности.

Функции конфликта

Деструктивная функция (негативный): разрушение совместной деятельности, ухудшение или распад отношений, ухудшение самочувствия участников и т.п.

Конструктивная функция (позитивный) : Конфликт является важным источником развития личности, группы. Межличностных отношений, позволяет им подняться на новую высоту, расширить и изменить сферу и способы взаимодействия; Через открытую конфронтацию конфликт освобождает группу от подтачивающих её факторов, снижает вероятность застоя и упадка группы; Конфликт способствует развитию взаимопонимания между участниками взаимодействия;

Лжеисход (замораживание) – например, силой растащили субъектов конфликта в стороны.

Стратегии поведения в конфликте

- Избегание (не хочу участвовать в этом, не могу повлиять на ситуацию и т.п.);
- Приспособление (подстроится под партнёра);
- Соперничество;
- Компромисс (частично удовлетворяем мои интересы, частично – интересы партнёра);
- Сотрудничество.

Стадии конфликта

- *Возникновение* – ущемление потребности одной из сторон
- *Становление* - при активном противодействии второй стороны конфликт из потенциального становления актуальным
- *Зрелость* - стадия активного противоборства сторон .
- *Преобразование* – конструктивный (выработка соглашения) либо деструктивный исход (принуждение)

«Не позволяйте себе расстраиваться из-за мелочи, которыми следует пренебречь и забыть. Помните, что жизнь слишком коротка, чтобы тратить его на пустяки!»

Умение отличить главное от второстепенного должно помочь каждому найти правильную линию поведения в конфликтах...



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

