

# 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, являющееся свойством высоко - организованной материи – **мозга**.

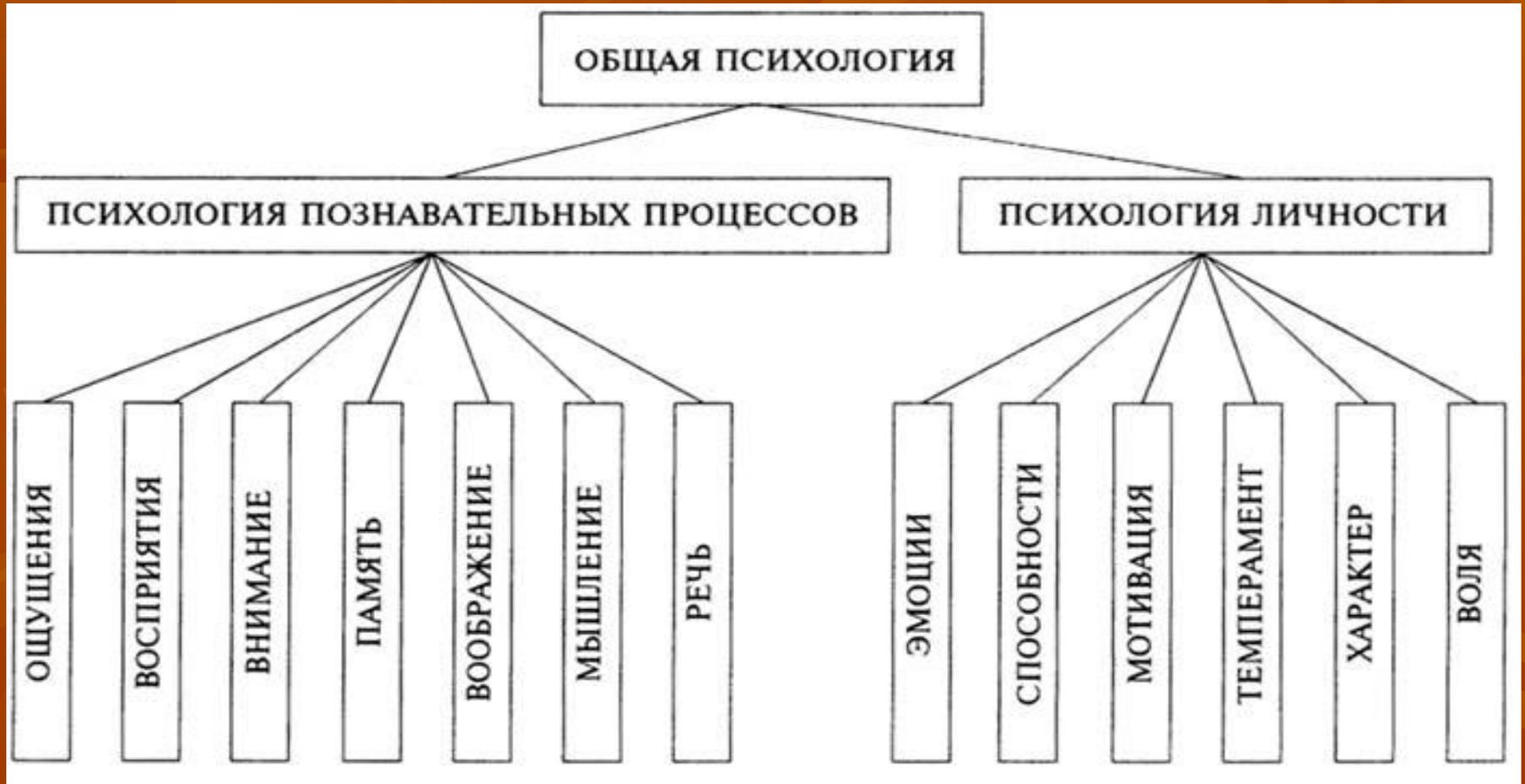
# Что изучает психология?

- 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

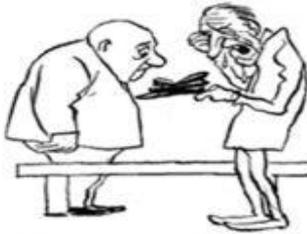
**Темперамент** — это биологический фундамент, на котором выстраивается личность человека, как социальное существо.

**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

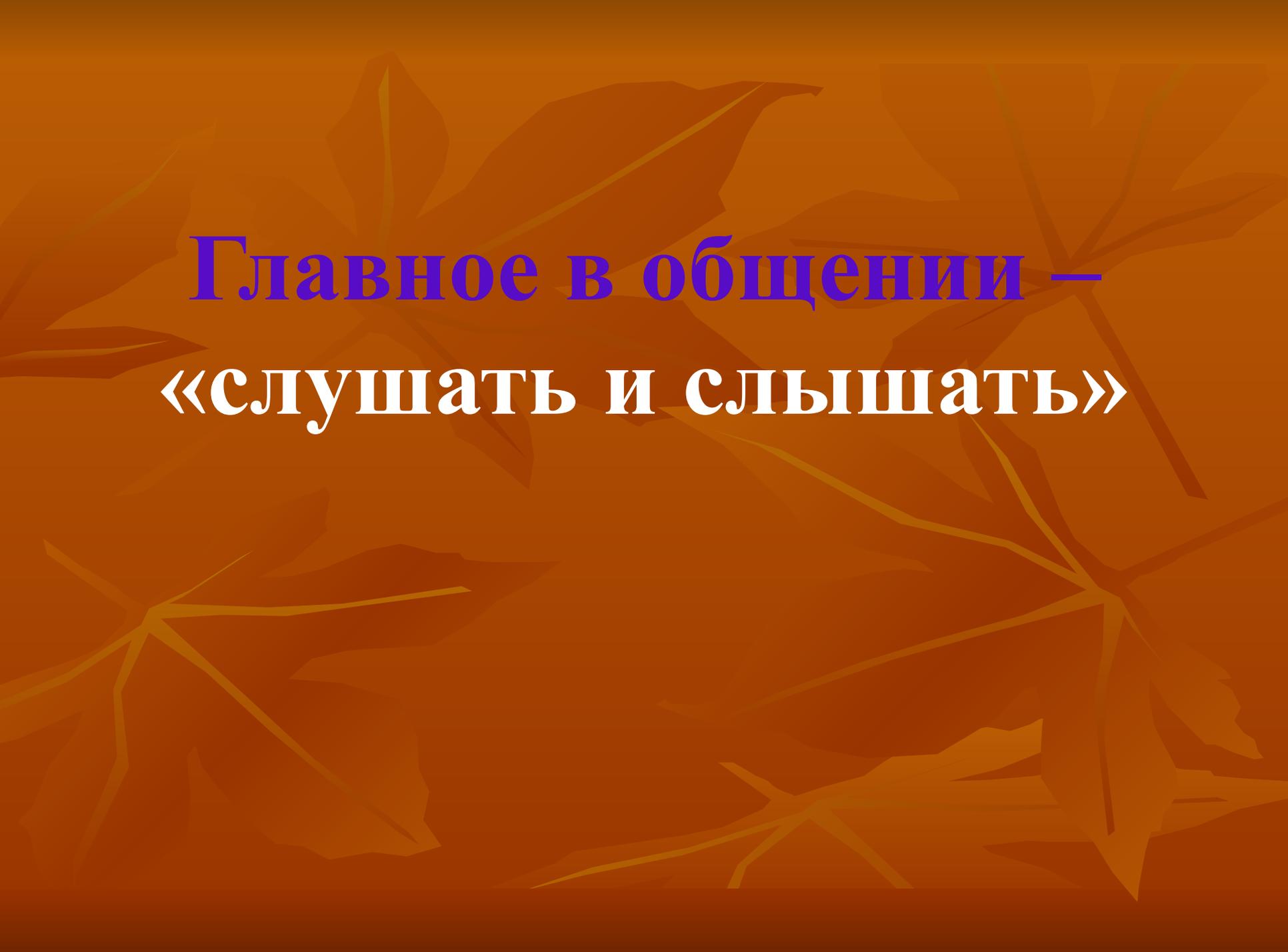


# Структура общения

- 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». Девид 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**

