

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Кулинченко Виктор Васильевич
Должность: Директор
Дата подписания: 17.02.2023 12:41:58
Уникальный программный ключ:
735d42842dd216f40de62a96e22a5064769e93ad

**Кубанский институт социэкономики и права
(филиал) Образовательного учреждения профсоюзов
высшего образования
«Академия труда и социальных отношений»**



В.В.КУЛИНЧЕНКО

**ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ И
КОММУНИКАТИВНАЯ
КОМПЕТЕНТНОСТЬ**



**электронное
учебно-методическое
пособие**

Краснодар - 2019

УДК 316.6
ББК 88.5
К 90

*Рекомендовано к изданию
Ученым советом КубИСЭП (филиала) ОУП ВО «АТиСО»
(протокол № 7 от 15 апреля 2019 г.)*

Рецензенты:

Прохода П.В. заведующий кафедрой профсоюзного движения, гуманитарных и социально-экономических дисциплин, к.и.н., доцент
Станкус Е.А. старший преподаватель кафедры профсоюзного движения, гуманитарных и социально-экономических дисциплин, к.фил.н

КУЛИНЧЕНКО В.В.

Деловое общение и коммуникативная компетентность: электронное учебно-методическое пособие/В.В.Кулинченко. - Краснодар: КубИСЭП (филиал) ОУП ВО «АТиСО». 2019. –64 с.

Учебно-методическое пособие предназначено для студентов КубИСЭП (филиала) ОУП ВО «АТиСО» направлений подготовки 38.03.01 Экономика, 38.03.03 Управление персоналом, 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, 40.03.01 Юриспруденция, а также слушателей системы дополнительного профессионального образования.

В пособии представлены теоретические и практические материалы, направленные на привитие навыков самостоятельной работы, самоконтроля знаний студентов.

Тщательная работа в рамках выполнения заданий и тестов, представленных в учебно-методическом пособии, позволит сформировать у студентов необходимые компетенции, определенные ФГОС ВО по направлениям подготовки.

© В.В.Кулинченко, 2019
© КубИСЭП (филиал) ОУП ВО «АТиСО», 2019

ВВЕДЕНИЕ

Под деловым общением понимается общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы осуществить значимые для них цели. Деловое общение содействует установлению и развитию отношений сотрудничества и партнёрства между коллегами по работе, руководителями и подчинёнными, партнёрами, соперниками и конкурентами. Оно предполагает такие способы достижения общих целей, которые не только не исключают, но, наоборот, предполагают также и достижение лично значимых целей, удовлетворение личных интересов. Причем речь идёт об интересах как физических, так и юридических лиц.

Под коммуникативной компетентностью понимается интегративное, комплексное умение эффективно в соответствии с конкретной ситуацией применить адекватный способ делового общения.

Этика делового общения основывается на таких правилах и нормах поведения партнеров, которые, в конечном счете, способствуют развитию сотрудничества, то есть укрепляют сущностную основу деловых отношений. Смысл этих правил и норм - укрепление взаимного доверия, постоянное информирование партнера о своих намерениях и действиях, исключение обмана и дезориентация партнера.

Присутствие делового общения во всех видах совместной профессиональной деятельности людей обуславливает его связь с решением конкретных проблем этой деятельности.

Теоретические знания, полученные студентами в процессе освоения дисциплин «Этика делового общения», «Деловое общение», могут стать условием достижения успеха в формировании профессионального коммуникационного пространства, содействовать реализации профессионализма руководителя в области профессиональных партнерских отношений.

1. ЗНАЧЕНИЕ КУЛЬТУРЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Умение успешно вести деловые переговоры, грамотно составить текст документа и работать с ним - важнейшие составляющие профессиональной культуры человека.

Хозяйственная сфера жизни общества долгое время описывалась только с помощью таких понятий, как «сырье», «техника», «рабочая сила», «товар», «деньги», «эффективность», «прибыль» и т.п. И сегодня по праву они составляют основу понятийного аппарата экономической науки. Однако с некоторых пор в экономических трудах появились категории совсем иного рода, такие, как «человеческие отношения», «морально-психологический климат», «стиль руководства», «самосовершенствование», «профилактика конфликтов», «кодекс чести предпринимателя», «этика деловых отношений» и т.п. Появление этих категорий свидетельствовало о процессе взаимопроникновения, сближения экономической и психологической областей, которые традиционно так далеко стояли друг от друга, что казались несовместимыми.

Сотрудничество двух сфер науки и жизни оказалось весьма плодотворным. Современный менеджер затрачивает большую часть своих сил не только на решение финансовых, технических и организационных вопросов, но и *психологических задач*, которые постоянно возникают в процессе делового общения с подчиненными, коллегами и начальством.

Общепризнанно, что все проблемы хозяйственного управления сводятся к двум главным:

1. проблеме качества производимых товаров, т.е. задаче предметно-организационной;
2. проблеме качества жизни людей, которые этот товар производят, включая их настроения, самосознание, т.е. задаче гуманитарно-психологической.

Так, руководитель известной японской электротехнической компании «Sony» Акио Морита считает: *«Никакая теория, программа или правительственная политика не могут сделать предприятие успешным; это могут сделать только люди. Самая важная задача японского менеджмента состоит в том, чтобы установить нормальные отношения с работниками, создать отношение к корпорации, как к родной семье, сформировать понимание того, что у рабочих и менеджеров одна судьба».*

Эффективный менеджер должен быть специалистом широкого профиля, а это означает, что современный руководитель должен отчасти быть и психологом.

В экономике и менеджменте прошлого века долгое время соперничали две **противоположные концепции**: теория тейлоризма и теория человеческих отношений.

Основатель *тейлоризма* - американский предприниматель *Фредерик Тейлор* (1856-1915). В книге «Менеджмент» (1911) он впервые представил производство не как стихийный процесс, а как область, поддающуюся регулированию, нормированию, управлению. Его точка зрения состояла в том, что управлять работником можно исключительно с помощью материального стимулирования и системы тщательного контроля; в работнике он видел простой механизм, некий придаток станка, машины.

Такой технократический подход, недооценка роли человеческой психологии в производственном процессе, свойственные тейлоризму, довольно скоро привели к падению престижа этой теории. Снижение ее авторитета особенно усилилось во второй трети прошлого века, когда среди работников предприятий, где она активно применялась, стали все чаще обнаруживаться такие тревожные явления как апатия, подавленность, потеря всякого интереса к работе, повышенная раздражительность, частые беспредметные конфликты между рабочими и администрацией, другие подобные явления, получившие общее наименование «промышленной тоски».

Кризисом тейлоризма было вызвано появление *теории человеческих отношений*. Ее создателями были французский предприниматель *Анри Файоль* (1841 - 1925) и американский психолог *Элтон Мейо* (1880 - 1949).

Анри Файоль в книге «Общее промышленное управление» (1916), обобщив свой богатый опыт производственного управления, доказал, что весь производственный менеджмент пропитан психологией, человеческими чувствами и настроениями; поэтому в решении задач повышения производительности труда решающая роль принадлежит не только и не столько организационно-техническим, сколько психологическим факторам.

Теория человеческих отношений стала ведущей в области современного менеджмента.

Ее основные положения:

1. Решающее воздействие на трудовую активность людей оказывают не только организационно-технические, материальные, но и психологические факторы, такие, как мысли, чувства, настроения людей, степень удовлетворения их духовных потребностей.

2. В формировании экономически значимых психологических факторов весьма велика роль не только рациональных и эмоциональных, так или иначе осознаваемых человеком факторов, но и роль совокупности

психических явлений совсем иного рода, относящихся к *сфере подсознания*, к области глубинных, иррациональных слоев человеческой психики, к сфере инстинктов и смутных влечений. Для обоснования этого положения авторами теории человеческих отношений активно привлекались идеи классиков теории психоанализа, прежде всего учение *Зигмунда Фрейда* (1856-1939), согласно представлениям которого именно сфера бессознательного обуславливает все поведение человека. Если выразить суть его теории упрощенно, то она сведется к формуле: человек живет не столько умом, сколько сердцем.

3. Как сознание, так и подсознание человека являются не только продуктом его собственной, индивидуальной, психики, но и результатом его взаимодействия с другими людьми, влияния групповой, корпоративной, социальной психологии, особенно морально-психологической атмосферы, существующей в данной рабочей группе, организации.

Богатая практика применения теории человеческих отношений свидетельствует о том, что *плохая мораль и хорошая экономика - понятия несовместимые*. Во всех развитых странах в практике хозяйствования все больше внимания уделяется человеческому фактору, психологическим методам стимулирования труда, включая даже такие «мелочи», как стиль общения между руководителем и подчиненным, вплоть до изменения языка общения, который должен стать одним из способов сближения, а не разъединения рабочих и предпринимателей.

Деловое общение - это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере. В деловом общении особую значимость приобретают такие важные качества деловых людей, как обязательность, организованность, верность слову, соблюдение нравственно-этических норм и принципов и внимательное отношение к использованию речевых средств.

Важной особенностью делового общения является соблюдение его участниками статусной роли: начальник-подчиненный, партнёры, коллеги.

Партнер в деловом общении всегда выступает как личность, значимая для субъекта. Общающихся людей отличает хорошее взаимопонимание в вопросах дела. Основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество.

Деловое общение в управленческой деятельности позволяет руководителю осуществлять анализ взаимоотношений людей, форм контактов и средств их установления, способов включения человека в коллектив, факторов, определяющих его поведение в совместной деятельности. Таким образом, руководитель получает возможность

объективно оценивать состояния функционирования системы и, при необходимости, принимать адекватное управленческое решение для перевода системы из одного состояния в другое, более высокое. В этом заключается главная суть управленческой деятельности.

В деловой культуре важно различать две категории норм – ценностные и ментальные. Первая группа представляет некий свод традиций и определяет этическую составляющую в деловой среде. Ценностные аспекты культурной регуляции в деловом общении могут выступать и в качестве стереотипов, привычного поведения или актуальных стилистических форм корпоративного поведения. В отличие от ценностной прослойки, закладывающей основу культурного делового общения, база ментальных факторов является более эффективной для применения. Такие принципы регуляции норм общения вырабатываются как ответ на запрос в повышении качества делового процесса.

Культуру в деловом общении можно представить и как элемент общего морально-нравственного развития специалиста, который умеет продуктивно и бесконфликтно общаться с коллегами и партнерами, а также создавать благоприятную и дружественную атмосферу.

Коммуникативная компетентность - это интегративное, комплексное, умение эффективно в соответствии с конкретной ситуацией применить адекватный способ делового общения.

Задания для самостоятельной работы

1. Культура это -
2. Общение это -
3. Коммуникация это -
4. Культура общения это -
5. Культура речи это -
6. Культура делового общения это -
7. Правильность речи это -
8. Коммуникативная компетентность это -
9. Назовите основные различия делового и бытового общения.
10. Роль делового общения определяется как:
 - а) *отношение межличностного взаимодействия;*
 - б) *достижение предметной договоренности;*
 - в) *достижение поставленной цели по определенному вопросу;*
 - г) *коммуникация двух и более лиц.*
11. Когда и почему появились первые документы на русском языке?

12. Когда и почему появились первые российские правила составления документов?

13. Почему в постсоветский период значительно обновились правила российской деловой коммуникации?

14. В соответствии с традициями японского делового этикета, деловую беседу следует предварить элементами бытовой беседы. Соответствует ли это российским традициям?

15. Коммуникативная компетентность личности есть цель и результат:

а) процесса длительного общения;

б) профессионального самообразования, личностного самосовершенствования, самовоспитания;

в) процесса овладения личностью знаниями в определенной области и способность обмена ими во взаимодействии, обеспечивающие субъекту эффективность общения.

Упражнения

Упражнение 1. Определите, каким требованиям к качествам деловой речи (правильность, точность, уместность, ясность, богатство и др.) не соответствуют следующие высказывания депутатов. Исправьте речевые недочеты.

1. Раскрутка реформ за последние три месяца затронула жизненно важные интересы всех россиян.

2. В нашей стране резко снизилось душевное потребление мяса.

3. Некоторые депутаты, позабыв про регламент, демонстрационно покинули зал.

4. Мы должны использовать всевозможные возможности для улучшения благосостояния и зажиточности людей.

5. Мы сегодня женщину рассматриваем только как рабочую силу, забыли, что она предназначена для воспроизводства нового поколения.

6. В моей телеграмме заложены чаяния моих избирателей, на волне которых я стою на этой трибуне.

7. Обождите, товарищи, еще одно выступление, и я закругляю.

8. Сегодня такой раскардаш идет в стране, что сердце замирает от тревоги.

9. Микрофоны надо перенести в зад.

10. Поезд приехал поздно, и наша встреча с народом была испорчена.

11. У нас есть альтернативные люди на этот пост.

12. Я не могу не сказать своего голоса.

13. Оккупационное правительство проводит политику геноцида против собственного народа, обрекло его на вымирание без зарплаты с высокими ценами.

14. Советские солдаты и офицеры покрыли себя славой в Куликовской битве, Бородинской и Сталинградской битвах.

Упражнение 2. Найдите, объясните и исправьте речевые недочеты в деловой речи.

1. Основные причины преступности среди несовершеннолетних - пагубное и отрицательное влияние социальной среды и двора в условиях нехватки наличия координации и согласования в деятельности педагогов, учителей, общественности и милиции.

2. Ветеран рассказал собственную автобиографию и посоветовал не бояться из-за трудностей на службе.

3. Жители микрорайона говорили о неудовлетворительной организации досуга и свободного времени.

4. После бурного собрания домочадцев ЖЭК споро начал ремонт дома и двора.

5. Больные, не пришедшие на прием, передаются в архив.

Упражнение 3. Объясните сущность и назначение следующих характеристик делового общения.

1. Регламентированность - подчинение установленным правилам и ограничениям.

2. Соответствие собеседников ролевому амплуа (начальника, врача, милиционера).

3. Нормативность языковых средств.

4. Повышенная ответственность участников делового общения за его результат.

5. Повышенная роль этикета.

2. ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ

Общение – это сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми и группами, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий как минимум три различных процесса: коммуникацию (обмен информацией), интеракцию (обмен действиями) и социальную перцепцию (восприятие и понимание партнера по общению). В общении реализуются социальные отношения людей.

В процедуре общения выделяют следующие элементы или этапы:

1. Потребность в общении, которая побуждает человека вступить в контакт с другим человеком (необходимо сообщить или узнать информацию, повлиять на собеседника и т.д.).

2. Ориентировка в целях общения. Цель общения – это то, ради чего у человека возникает данный вид активности. Цели представляют собой средство удовлетворения многих разнообразных потребностей: социальных, культурных, познавательных, этических и др.).

3. Ориентировка в личности собеседника.

4. Планирование содержания своего общения (напр. – как правило человек, как сознательно, так и бессознательно представляет, что именно скажет).

5. Бессознательно (реже сознательно) человек выбирает конкретные средства, речевые 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 коммуникативного акта нарушено, общение становится неэффективным. Эти умения называются «социальным интеллектом», «практическим психологическим умом», «коммуникативной компетентностью», «коммуникабельностью»

Человеческое общение напоминает своеобразную пирамиду, состоящую из трех граней (структура общения):

1. Коммуникативная сторона общения заключается в обмене информацией.

2. Интреактивная сторона – в организации взаимодействия между людьми (например: нужно согласовать действия, распределить функции или повлиять на настроение, поведение).

3. Перцептивная – это процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания.

Коммуникативная сторона общения

Вербальная коммуникация. Здесь в качестве знаковой системы используется речь. В основе речи лежит умение пользоваться определенным видом знаков, а именно – *знаками-символами*. Речь, как средство общения одновременно выступает и как источник информации и как способ взаимодействия собеседника. Сократ, познакомившись как-то с молодым человеком, сказал ему: «Заговори, я хочу тебя увидеть». Речь несет в себе информацию сразу о нескольких очень важных характеристиках человека

Структура речевого общения

1. *Скорость речи:*

- быстрый темп, оживленная манера говорить свидетельствует об активности человека, уверенности в себе и импульсивности;
- спокойная манера говорить – позволяет предположить наличие основательности, рассудительности.
- ускорение речи в момент разговора указывает на появление напряжения
- замедление – о доверительности уверенности в себе

2. *Громкость:* –

- громкий голос – признак целеустремленности и настойчивости, иногда может говорить о самодовольстве
- тихий – предполагает скромность, сдержанность и тактичность
- сильные изменения в громкости голоса (если это не зависит от качества связи: разговор по телефону) указывают на эмоциональность и взволнованность (Исключение – повышаем голос, когда мы считаем, что нас плохо слышит собеседник, публичные выступления)

3. *Четкость артикуляции:*

- ясное и отчетливое произношение слов свойственно людям с консервативными взглядами. Это признак внутренней дисциплины говорящего
- невнятное, расплывчатое произношение предполагает уступчивость, неуверенность и мягкость характера

4. *Высота голоса:*

- фальцетом (средний) обычно обладают люди рациональные и практичные
- человек с грудным голосом, скорее всего, эмоционален и впечатлителен
- высокий и пронзительный голос – признак волнения и страха
- низкий – расслабленность, покой и сознание собственного достоинства

5. *Ритмические составляющие голоса:*

- размеренная речь, легкие периодические колебания указывают на богатство внутреннего мира и хорошее настроение человека
- строго цикличное повторение интонация (дикторы телевидения) – следствие напряженности воли, педантичность и холодность рассудка
- округло-текучая манера разговора свидетельствует о бурной эмоциональности
- угловато-отрывистая – о рассудительности и целеустремленности

6. *Терминология-катастрофы и достижений. Чаще всего смысл фраз бывает одинаков, а вот оцущения при ее произношении – совершенно разные:*

- терминология катастрофы – «Я работаю хорошо, чтобы меня не уволили»

- терминология достижений – «Я работаю хорошо, чтобы меня повысили»

Использование терминологии катастрофы или терминологии достижений характеризует внутренний мир человека.

Следует обратить внимание на то, какую структуру предложения выстраивает собеседник активную или пассивную. «Я постараюсь предложить...сделать...выполнить...» - пассивная. «Я предлагаю...сделаю...выполню» - активная.

Еще одна важная характеристика – позитивные и негативные высказывания. Например, «Вы никогда не пожалеете, если возьмете меня на работу» и «Я считаю, что сотрудничество с Вами будет очень успешным». Не зря же на поздравительных открытках не рекомендуют использовать отрицательные частицы. Представим именинника, который получит поздравление примерно такого содержания «Чтобы у тебя не было ничего плохого». Настроение у него вряд ли будет хорошим.

Существует и индивидуальная манера общения – это использование специфических звуков: смех, плач, шепот, вздохи, разделительные звуки – покашливание, нулевые звуки – паузы, звуки назализации – хм-хм, э-э-э

К вербальной коммуникации можно отнести азбуку Морзе, язык слепоглухонемых и все то, что имеет свой шифр.

Невербальная коммуникация. Предполагается использование различных речевых знаковых систем.

Посредством слов мы получаем лишь 10% информации

Благодаря другим звуковым средствам (тон голоса, интонация) – 40%

С помощью жестов, мимики и поз передается около 50% информации

Казалось бы, как такое может быть, что при помощи слов – всего 10 % всей информации. Приведем известный пример:

- *Это черная или красная смородина?*

- *Красная.*

- *А почему она белая?*

- *Потому что зеленая.*

Перед нами информация, переданная исключительно при помощи слов. В данном примере не хватает только одного – обсуждаемого предмета. Если бы рядом было размещено ведро с незрелой красной смородиной, то разговор был бы уже достаточно полным.

Итак, существует множество так называемых наук, которые изучают невербальное общение:

Кинестика – изучает внешние проявления человеческих чувств и эмоций, проявляющиеся посредством:

- *Мимики* – движение мышц лица, которые отражают внутреннее эмоциональное состояние. Мимика способна дать истинную информацию о том, что переживает человек. Мимические выражения несут более 70% информации (т.е. глаза, взгляд, лицо человека способны сказать больше, чем произнесенные слова). Так замечено, что человек пытается скрыть свою информацию (или лжет), если его глаза встречаются с глазами партнера менее 1/3 времени разговора. Лоб, брови, рот, глаза нос, подбородок – эти части лица выражают такие эмоции, как: страдание, гнев, радость, удивление, интерес, печаль.

- *Пантомимики* – изучает моторику всего тела: позы, осанка, поклоны, походка

- *Такесики* – прикосновение в ситуации общения: рукопожатия, поцелуи, дотрагивания, отталкивания и т.д.

- *Проксемики* – расположение людей в пространстве при общении (продемонстрировать пример).

Выделяют следующие зоны дистанций в человеческом контакте

1. Интимная зона – (15-45 см) – в эту зону допускаются лишь близкие или хорошо знакомые люди. Вторжение малознакомых людей в данную зону может вызывать физиологические изменения (учащение сердцебиения, повышенное выделение адреналина и т.д.) и будет воспринято партнером по общению как вторжение в зону неприкосновенности

2. Личная или персональная зона – (45-120 см) – для обыденной беседы с коллегами по работе, с друзьями, предполагает только визуально-зрительный контакт между партнерами, поддерживающими разговор

3. Социальная зона – (120-400 см) – обычно соблюдается во время официальных встреч (в кабинетах, в служебных помещениях) или с теми, которых не очень хорошо знают

4. Публичная зона – (свыше 400 см) – подразумевает общение с большой группой людей – на собраниях, в залах-заседаниях и т.д.

• *Жестика* – наука, изучающая жесты (А.Пиз «Язык жестов или телодвижения»).

Для поддержания атмосферы благоприятного контакта следует использовать и слова и жесты, и мимику и т.д., т.е. соблюдать все законы и секреты успешного диалога.

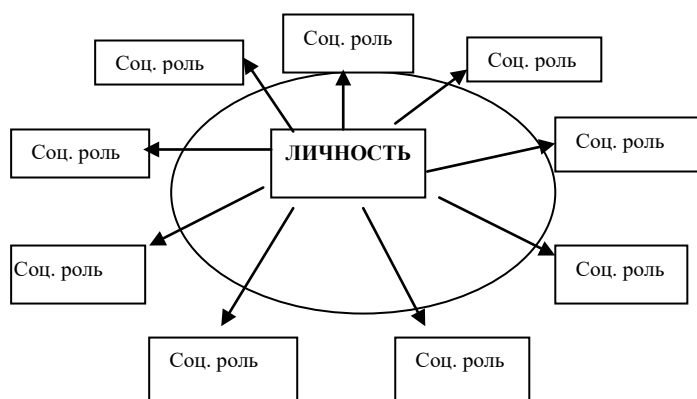
В качестве приемов можно порекомендовать следующие:

1. *Поддержка* – например вокализ «да-да»
2. *Эхо* – повторение последних фраз собеседника «Я бы хотел объяснить, почему желаю перейти работать в Вашу компанию» - «Очень интересно узнать, почему Вы решили перейти работать в нашу компанию»
3. *Уточнение* – использование открытых вопросов, уточняющих первоначальное сообщение «Пожалуйста, уточните...» «Мне нравятся Ваши условия» - «Какие именно условия Вам нравятся»
4. *Альтернативный вопрос* – строится по принципу «или-или» «Что Вам больше нравится: изготавливать товар или продвигать его на рынке»
5. *Использование фразы «да, но...»*
6. *Закрытый вопрос* – вопрос, на который можно ответить только однозначно «да» или «нет». «Вас интересует повышение квалификации?». Но использовать закрытые вопросы нужно нечасто
7. *Завязка* – риторические фразы и вопросы, предлагающие присоединиться к высказываемой мысли – «Не правда ли?», «Вы согласны?»
8. *Следует внимательно наблюдать за жестами собеседника.* Если жесты открытые, свободные, нет перекрещенных рук, ног, человек часто показывает открытые ладони, не прячет глаза – можно свободно говорить по существу дела. *При негативных жестах (человек тербит мочку уха, ерзает на стуле, нервно бегают глазами и т.д.)* – он не готов к контакту, следует изменить состояние собеседника. Для этого подходит прием зеркального отражения – сначала плавно, нерезко начните слегка повторять его движения, а затем плавно, мягко переводите в режим «Готовность к общению» - и через время – он также отзеркалит Вас.
9. *Самому не использовать приемов, жестов (постукивание пальцев по столу, прикосновение рук к лицу – классический жест лжи, приглаживание волос, суетливость – неуверенность в себе и т.д.), которые бы вызывали у собеседника чувства дискомфорта.*

Интерактивная сторона общения

Интерактивная сторона общения заключается в организации взаимодействия между общающимися индивидами, т.е. в обмене не только знаниями, но и действиями. Основоположник данного подхода Дж. Мид.

Личность рассматривается как совокупность социальных ролей, а позиция человека в обществе – как статус. Социальные роли формируют человека.



Взаимодействие людей имеет символический характер. Люди чаще всего взаимодействуют при помощи символов (т.е. путем знаков, которые сообщают о чем-то). Социальные роли также насыщены знаками-символами. Любое взаимодействие проходит в символическом пространстве. Символ имеет вербальный и невербальный характер. Знаковый обмен представляет собой социальную жизнь. Отдельный поведенческий акт – тоже символ (в армии ходят символически). Все роли организованы символически. Все взаимодействие между людьми – чисто символически. Физически люди редко взаимодействуют, а вот символически всегда.

Деление всех взаимодействий между людьми происходит на два противоположных вида:

1. Кооперация – т.е. сотрудничество – характеризуется объединением усилий участников для достижения совместной цели при одновременном разделении между ними функций, ролей и обязанностей.
2. Конкуренция – характеризуется достижением индивидуальных или групповых целей, интересов в условиях противоборства. Происходит столкновение целей, интересов, мнений.

В условиях конфликтной ситуации, связанной с критикой действий собеседника, главное – не потерять внутреннего самообладания, сразу же прекращать критику. Хорошим средством предупреждения конфликтов служит умение слушать собеседника. По данным психологических исследований лишь 10% людей умеют слушать.

Перцептивная сторона общения

Перцептивная сторона общения понимается как восприятие партнерами по общению друг друга. Важно отметить существование «*эффекта первого впечатления*»

Наукой утверждено, что в течение первых двух-трех минут беседы человек составляет мнение о собеседнике, которого видит впервые.

Остальное время уходит на подтверждение или опровержение первоначального впечатления.

За 30-40 сек. Создается достаточно объемное представление о собеседнике. В большинстве случаев, первое впечатление оказывается наиболее верным, потому как включает в себя логику, чувства и эмоции. Первое впечатление формируется всегда, хотите вы того или нет. Волевым усилием отключить у себя подобное восприятие нельзя.

На формирование образа (первого впечатления) влияют:

1. Физический облик человека и особенности его внешности
2. Формируется быстро (10-40 секунд) и оказывает влияние на весь дальнейший период
3. Если эффект первого впечатления – положительный – то диалог пройдет легче, т.к. люди обычно привыкли доверять тем, кто нравится
4. Возможно и другое, что сложится образ первичный, но верный он или нет – трудно сказать (велика степень погрешности).

1. Скорость речи

2. Громкость

3. Четкость артикуляции

4. Высота голоса

5. Ритмизирующие элементы голоса

6. Терминология катастрофы и достижений

7. Структура предложений

8. Позитивные/негативные высказывания предложений

9. Индивидуальная манера общения

**СТРУКТУРА
РЕЧЕВОГО ОБЩЕНИЯ**

Задания для самостоятельной работы

1. Каковы функции языка в общении?

2. Чем отличается официально-деловой стиль речи?
3. Чем отличается научный стиль речи?
4. Чем отличается публицистический стиль речи?
5. Чем отличается разговорная речь? 6. Вспомните типы приема и передачи информации.

6. Выделите элементы коммуникативного процесса. Генеральный директор торговой фирмы решил обсудить с менеджерами магазинов вопрос о состоянии и улучшении качества торгового обслуживания населения на совещании.

7. Ответьте на следующие вопросы.

-Насколько эффективным средством общения являются жесты? _____

-В чем проявляются их недостатки и ограниченность? _____

-Какого рода просьбы или требования легче всего передать жестами? _____

-Какие - труднее всего?

-Какие из них вообще невозможно выразить жестом? _____

-Могут ли жесты передать эмоции?

-Тот, кто активно жестикулирует, вам приятен? _____

8. А.Макаревич в одной из своих песен призывал: «Давайте делать паузы в словах...» Нужны ли они в разговоре? Поясните функцию пауз на следующих примерах.

-В «Записных книжках» К.С.Станиславского мы встречаем незатейливый совет старого актера молодой громкоголосой дебютантке: «Не голос усиливай - может пропасть правда, - говори реже».

-В диалоге пауз избегают те, кто чувствует себя тревожно и боится «зависнуть в пустоте» или спровоцировать опасный поворот в беседе. А.Моруа в своем «Искусстве беседы» писал: «Женщина, которая страшится объяснения в любви или сиены ревности, должна любой ценой не допускать в разговоре пауз. Пока люди молчат, у них есть время принять решение; кроме того, затянувшаяся пауза позволяет резко изменить тон беседы, и это не звучит диссонансом».

9. Величина межличностной дистанции зависит от культурных традиций, воспитания, индивидуального жизненного опыта и личностных особенностей. Где она длиннее, где короче и почему? Какие приемы общения сокращают или удлиняют межличностную дистанцию? Объясните следующие примеры межкультурных и индивидуальных различий.

-Японцы садятся довольно близко друг к другу и чаще используют контактный взгляд, чем американцы; их не раздражает необходимость соприкоснуться руками, локтями, коленями; американцы считают, что азиаты «фамильярны» и чрезмерно «давят», а азиаты считают американцев «слишком холодными и официальными».

-А.Пиз наблюдал на одной из конференций, что, когда встречались и беседовали два американца, они стояли на расстоянии около метра друг от друга и сохраняли эту дистанцию в течение всего разговора; когда же разговаривали японец и американец, они медленно передвигались по комнате: японец наступал, а американец отодвигался - каждый из них стремился достичь привычного и удобного пространства общения.

-Молодая пара, только что эмигрировавшая в Чикаго из Дании, была приглашена в местный американский клуб. Через несколько недель после того, как их приняли в клуб, женщины стали жаловаться, что они чувствуют себя неуютно в обществе этого датчанина, поскольку он «пристает к ним». Мужчины же этого клуба почувствовали, что якобы датчанка своим поведением намекала, что она для них вполне доступна в сексуальном отношении.

-Сельские жители, воспитанные в условиях меньшей плотности населения, чем горожане, имеют и более просторное личностное пространство, поэтому при рукопожатии «деревенский» протянет руку издалека и наклонит корпус вперед, но с места не сойдет, а еще лучше просто помашет приветственно рукой.

10. Продолжите фразу: Рукопожатия делятся на три типа: доминирующее (рука сверху, ладонь развернута вниз), ... () и ... ().

11. Что говорят нам мимика и жесты? Выберите наиболее правильные, с вашей точки зрения, варианты для следующих утверждений:

-Вы считаете, что мимика и жесты это - ...

а) спонтанное выражение душевного состояния человека в данный конкретный момент;

б) дополнение к речи;

в) предательское проявление нашего самосознания;

г) отпечаток культуры и происхождения, который трудно скрыть;

д) все ответы верны;

е) все ответы неверны.

-У женщин по сравнению с мужчинами язык мимики и жестов...

а) более выразителен;

б) менее выразителен;

в) более сложен;

- г) более многозначен;
- д) более индивидуален;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

-Какая мимика и какие жесты во всем мире значат одно и то же:

- а) качание головой из стороны в сторону;
- б) кивок головой вверх-вниз;
- в) когда морщат нос;
- г) когда поднимают вверх указательный палец;
- д) когда хмурят лоб;
- е) когда подмигивают;
- ж) когда улыбаются;
- з) ответы верны;
- и) все ответы неверны.

-Какая часть тела «выразительнее» всего:

- а) ноги;
- б) руки;
- в) пальцы;
- г) плечи;
- д) кисти рук;
- е) ступни;
- ж) все ответы верны;
- з) все ответы неверны.

-Какая часть человеческого лица наиболее «информативна»:

- а) лоб;
- б) глаза;
- в) губы;
- г) брови;
- д) нос;
- е) уголки рта;
- ж) все ответы верны;
- з) все ответы неверны.

-Когда люди видят человека в первый раз, то они обращают в первую очередь на...

- а) одежду;
- б) походку;
- в) внешность;
- г) осанку;
- д) манеры;

е) речь; ж) деятельность;

з) все ответы верны;

и) все неверны.

-Если собеседник, говоря с вами, отводит глаза, то вы делаете вывод о его...

а) нечестности;

б) неуверенности в себе;

в) комплексе неполноценности;

г) сосредоточенности;

д) шизоидной акцентуации;

е) все ответы верны;

ж) все ответы неверны.

-Преступника всегда легко узнать по внешнему виду, так как у него...

а) злой взгляд;

б) взгляд исподлобья;

в) низкий лоб;

г) бегающие глаза;

д) циничная ухмылка;

е) шишковатый череп;

ж) руки с наколками;

з) бритая голова;

и) все ответы верны;

к) все ответы неверны.

-Мужчина сочтет женское поведение призывным и эротическим, если женщина...

а) будет раскачивать на ноге туфельку;

б) засунет руки в передние карманчики тесно облетающих ее джинсов;

в) будет посасывать дужки своих очков;

г) обхватит себя обеими руками;

д) будет встряхивать волосами;

е) обхватит пальцами свой подбородок;

ж) сядет, подобрав одну ногу под себя;

з) станет крутить браслеты на запястье и кольца на пальцах;

и) все ответы верны;

к) все ответы неверны.

-Большинство используемых жестов и поз...

а) передаются из поколения в поколение;

б) заучены с детства от родителей;

в) подсмотрены у других и заучены;

- г) заложены в человеке от природы;
- д) имеют национальнокультурную специфику;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы не верны.

12. Используя свои знания о невербальной коммуникации, по приведенным отрывкам попробуйте догадаться о том, что в действительности происходит с их персонажами.

-....Однако бойкость не удавалась ей, и чаще всего, особенно при новых людях, взгляд Марии Ивановны пропадал в пространстве, хотя болтала она в это время без умолку. (И.А.Бунин)

-Лицо Александра Ивановича сохраняло нейтральность, но руки его бесцельно шарили по столу, как у слепого. (И.Ильф, Е.Петров)

-[Мармеладов] стукнул себя кулаком по лбу, стиснул зубы, закрыл глаза и крепко оперся локтем о стол. Но через минуту лицо его вдруг изменилось, и с каким-то напускным лукавством и выделанным нахальством он взглянул на Раскольников, засмеялся и проговорил: - А сегодня у Сони был, на похмелье ходил просить! Хе, хе, хе! (Ф.М.Достоевский)

-Разговаривая, он, как на пружинах, подскакивал на диване, оглушительно и беспричинно хохотал, быстро-быстро потирал от удовольствия руки, а когда и этого оказывалось недостаточно для выражения его восторга, бил себя ладонями по коленкам, смеясь до слез. (Б. Пастернак)

-Его желтая барабанная пятка выбивала по чистому полу тревожную дробь. (И.Ильф, Е.Петров)

-Как только присяжные уселись, председатель сказал им речь об их правах и ответственности. Говоря свою речь, председатель постоянно менял позу: то облакачивался на левую, то на правую руку, то на спинку, то на ручки кресел, то уравнивал края бумаг, то гладил разрезной нож, то ощупывал карандаш. (Л.Н.Толстой)

-Невольно я подняла голову и прямо напротив увидела две руки, каких мне еще не приходилось видеть: они вцепились друг в друга, точно разъяренные звери, и в неистовой схватке тискали и сжимали друг друга, так что пальцы издавали сухой треск, как при раскалывании ореха. (С.Цвейг)

-Ты запрокидываешь голову - Затем, что ты гордец и врешь... (М.Цветаева)

-Полыхаев удивительно быстро моргал глазами и так энергично потирал руки, будто бы хотел трением добыть огонь по способу, принятому среди дикарей Океании. (И.Ильф, Е.Петров)

-Вазир-Мухтар смотрел спокойно, с неопределенно сосредоточенностью, как бы мимо глаз евнуха или сквозь него. (Ю. Тынянов)

13. Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую, информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

-Фрейд, беседуя с пациенткой о том, как она счастлива в браке, заметил, что она бессознательно снимала с пальца и надевала обручальное кольцо.

-Служащий рассказал начальнику о своем проекте реорганизаций работы отдела. Начальник сидел очень прямо, плотно упираясь ногами в пол, не останавливая взгляда на служащем, но время от времени повторяя: «Тактак... да-да...» В середине беседы, отклонившись назад, оперев подбородок на ладонь так, что указательный палец вытянулся вдоль щеки, он задумчиво полистал проект со словами: «Да, все, о чем вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над вашими предложениями».

-Вы по пути решили навестить приятельницу, не предупредив её заранее о своем визите: «Не помешаю? У тебя есть время? Мне надо кое-что тебе рассказать...» - «Ну что ты... заходи, конечно... Кофе будешь?». Хозяйка достала банку, насыпала кофе, плотно закрыла ее и спрятала на полку. «Так ты сейчас ничем не занята?» - «Для тебя у меня всегда найдется время...»

-Вы просите у знакомого книгу. Он с готовностью соглашается дать вам ее и начинает искать на полках. Ищет, ищет... Казалось бы, все обыскал - книги нет как не было!

-Политический деятель выступает с предвыборной программой. Потрясая указательным пальцем над головами слушателей, он говорит: «Я искренне стремлюсь к диалогу, стараюсь учитывать мнение всех слоев общества...» Делая плавные, округлые жесты обеими руками, он заверяет всех, что у него есть четкая, обдуманная программа.

14. Ниже приведены примеры транзакций. Поясните, с каких позиций действуют и должны действовать их участники, каков характер транзакции. Будет ли эффективным общение в транзакциях и почему?

-Иванов. Что стало с молодежью?! Она совсем распустилась! Петров. Да, в их годы мы были поскромнее.

-Преподаватель. Каким это образом у вас здесь получилось трехзначное число? Студент. Ах, да, забыл извлечь квадратный корень!

-Кассир. А не сорваться ли нам в кино, пока нет начальства? Бухгалтер. Будьте добры, передайте мне ведомости за прошлый квартал.

-Голубева. Проводите меня, у нас в подъезде вечно толкуются пьяные. Коршунов. Ну, конечно-конечно, с удовольствием провожу.

-Иванов. Как вам не стыдно сидеть, когда рядом стоит пожилая женщина! Петров. О, конечно-конечно, я просто не заметил: Задумался, знаете... Садитесь, пожалуйста.

-Петров. Сейчас-сейчас, я предоставлю вам слово, я вижу, что вы уже пятый раз поднимаете руку. Сидоров. Могу и вообще не выступать...

-Жена. Сходи, погуляй с Джерри; Заодно зайдешь за хлебом. Муж. Видишь, я занят! А тебе, что, лень от телевизора оторваться?

-Иванов. После Сидорова, он от пенсионеров выступает, я дам вам слово! Петров. Отлично!

-Иванов. Как вам не стыдно сидеть, когда рядом инвалид? Петров. Так уступи ему место, дедуся. А то расселся тут и указывает... Кто ты такой, чтобы всем указывать?!

-Ковбой. Не хотите ли взглянуть на наши конюшни? Барышня. Ах, я с детства обожаю лошадок!

15. В транзактной концепции Э.Берна выделены позиции Ребенка, Родителя и Взрослого.

Ниже перечислены характеристики поведения при принятии каждой из них. Определите, что в данном списке принадлежит Родителю, Взрослому и Ребенку. Раскованность, скептицизм, жизнерадостность, бедность фантазии, недооценка эмоциональной стороны жизни из-за рационального подхода к ней, авторитетный тон, импульсивность, контроль над своими действиями, покровительство, безапелляционность, богатая фантазия, пугливость, скованность, догматизм, сознание собственного превосходства и права «качать», неуверенность, любопытство, беспомощность, доверчивость, уверенность у своей правоте, расчет действий, трезвость в оценках, понимание относительности догм, несдержанность.

16. Проанализируйте отрывки представленные ниже, определите типовую схему перцепции, систематические ошибки социального восприятия. «Удивительное дело, какая полная бывает иллюзия того, что красота есть добро Красивая женщина говорит глупости, ты слушаешь и не слышишь глупости, а слышишь умное Она говорит, делает гадости, а ты видишь что то милое. Когда же она не говорит ни глупостей, ни гадостей, а красива, то сейчас уверяешься, что она чудо как умна и нравственна» (Л.Н.Толстой. «Крейцера соната»). «Красота производит совершенные чудеса. Все душевные недостатки в красавице вместо того, чтобы произвести отвращение, становятся как-то необыкновенно привлекательны» (Н.В.Гоголь. «Невский проспект»). «На нем был черный фрак, побелевший уже по швам, панталоны летние... под истертым черным галстуком на желтоватой манишке блеснул фальшивый алмаз, шершавая шляпа, казалось,

видела и ведро и ненастье. Встретясь с этим человеком в лесу, вы приняли бы его за разбойника; в обществе — за политического заговорщика; в передней — за шарлатана, торгующего эликсирами или мышьяком» (А.С.Пушкин. «Египетские ночи»). «Что приличествует Юпитеру, то не приличествует быку» (гласит древняя поговорка).

3.ЗАКОНОМЕРНОСТИ И ТАКТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

...Умение общаться с людьми - такой же покупаемый за деньги товар, как кофе или сахар.

И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар в этом мире.

Дж. Рокфеллер

От того, насколько грамотно построено общение, зависит результативность переговоров, степень взаимопонимания с партнерами, сотрудниками, удовлетворенность работников своим трудом, морально-психологический климат в организации.

К закономерностям, которые определяют процессы межличностных взаимоотношений, можно отнести следующие:

1. Зависимость общения от восприятия партнера.

Под восприятием понимается образ другого человека, формируемый на основе оценки его внешнего вида и поведения. Все люди разные, отличаются по своему социальному статусу, жизненному опыту, интеллекту и т.д. Ввиду этого при восприятии возникают ошибки неравенства, получившие название факторов превосходства.

При встрече с человеком, превосходящим по какому-то важному для нас параметру, мы оцениваем его несколько более положительно, чем было бы, если бы он был нам равен. Если же мы имеем дело с человеком, которого в чем-то превосходим, то мы недооцениваем его. Причем превосходство фиксируется по какому-то одному параметру, а переоценка (или недооценка) происходит по многим параметрам. Это схема восприятия начинает работать не при всяком, а только при действительно важном, значимом для нас неравенстве.

Фактор отношения к нам действует таким образом, что люди, хорошо к нам относящиеся, оцениваются выше тех, которые к нам относятся плохо. Так, например, чем ближе мнение человека к нашему собственному, тем выше оценка высказавшего это мнение человека.

Люди неадекватно «отображают» друг друга. На это есть серьезные причины:

- человек слишком сложен. Ларошфуко принадлежат слова: «...Легче познать людей вообще, чем одного человека»;
- человек защищается от попыток раскрыть его особенности и возможности;
- человек нередко не может дать о себе информацию просто потому, что не знает себя.

2. Неадекватность самооценки.

Она может быть завышена или занижена, в зависимости от особенностей личности.

3. Обусловленность процесса понимания друг друга процессом рефлексия.

Рефлексия - это осознание индивидом того, как он воспринимает партнером по общению. Это просто знание другого. Но знание того, как другой понимает меня, т.е. своеобразный удвоенный процесс зеркального отражения друг друга.

4. Расщепление смысла передаваемой информации.

Причинами этого выступают:

- различное толкование информации;
- различия в образовании, интеллектуальном развитии, потребностях общающихся.

5. Стремление человека сохранить свой личный статус, состоятельность, собственное достоинство.

6. Компенсация. Недостаток одних качеств компенсируется другими.

Все эти закономерности проявляются в деловом общении. Для того чтобы оно было конструктивным, необходимы:

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.

Под доверительностью понимается:

- открытая демонстрация своих намерений;
- проявление доброжелательности по отношению к партнеру;
- деловая компетентность;
- убедительные манеры;
- устранение недопонимания.

Причинами недопонимания часто являются:

- склонность не говорить того, что действительно думают и хотят;

- стремление говорить то, что кажется целесообразным в данной ситуации, а не то, что в действительности хотели бы сообщить;
- неумение говорить самим, неумение слушать других;
- стремление слушать других не с целью услышать, а с целью оценить говорящего.

Конструктивности делового общения часто мешают разнообразные коммуникативные барьеры. К ним относятся:

- **социальные барьеры** - политические, религиозные и т.д. Они порождают непонимание, подозрительность, ведут к блокированию межличностного общения;

- **этнокультурные барьеры**. Национально-культурные особенности влияют на восприятие других народов. Свои традиции и привычки воспринимаются как норма, их отсутствие в других - как недостаток;

- **психологические барьеры** - индивидуальные особенности личности (замкнутость, застенчивость, назойливость, вздорность и др.); психологические отношения общающихся (взаимная симпатия, неприязнь, несовместимость и др.); отсутствие навыков общения.

Человек не может сознательно контролировать всю сферу своего общения, поэтому часто даже то, что он хочет скрыть, проявляется, например, через движения рук, положение ног, выражение глаз и т.д. Только утя весь аккомпанемент, сопровождающий речь, можно правильно воспринять партнера по общению.

Типы общения. *Общение на уровне социальных ролей (ролевое общение)* - начальник-подчиненный, продавец-покупатель, учитель-ученик, диктуется исполняемой ролью, фиксируется то место, которое занимает человек в системе общественных социальных отношений.

Под межличностным отношением подразумевается (наиболее встречающаяся модель общения) участие двух конкретных личностей, обладающих уникальными качествами, которые раскрываются другому по ходу общения и организации совместных действий.

Деловое общение можно легко выделить из функционально-ролевого. Деловое общение - это вид межличностного общения, направленного на достижение какой-то предметной договоренности. В деловом общении (в отличие, например, от светского) всегда есть цель.

Типы общения определяют по тем правилам, выполнение которых подразумевается. Так, если правила «светского» общения основаны на кодексе вежливости, то в основе деловых отношений лежит кодекс, основанный на принципах кооперативности. Его правила:

1. Необходимости и достаточности информации. (Говори не больше и не меньше, чем требуется в данный момент.)
2. Качества информации.
3. Соответствия (не отклоняйся от темы).
4. Стиля (выражайся ясно).
5. Коммуникативного этикета.

Можно выделить пять основных ролей общения:

1. Связующая роль - важнейшее условие объединения людей в процессе деятельности.

2. Формирующая роль. Здесь общение выступает как важнейшее условие формирования и изменения психического облика человека (особенно в ранних стадиях).

3. Подтверждающая роль. В процессе общения с другими людьми человек получает возможность как бы подтвердить себя, утвердиться в том, что он есть. Еще У. Джеймс отмечал, что для человека «не существует более чудовищного наказания, чем быть представленным в обществе самому себе и остаться абсолютно незамеченным». Это состояние человека фиксируется в понятии «неподтверждения».

Повседневный опыт общения изобилует процедурами, организованными по принципу простейшей «подтверждающей терапии»: ритуалы знакомства, приветствия, именованья, оказания различных знаков внимания. Они направлены на поддержание у человека «минимума подтвержденности».

4. Четвертая роль состоит в организации и поддержании межличностных отношений на уровне определяемых эмоциональных контактов.

5. Пятая роль общения - внутриличностная, т.е. общение человека с самим собой.

Основные функции общения

1. **Контактная** – цель которой заключается в установлении контакта как состояния обоюдной готовности к приему и передаче сообщения и поддержания взаимосвязи в форме постоянной взаимоориентированности.

2. **Информационный обмен сообщениями**, т.е. прием-передача каких-либо сведений в ответ на запрос, а также обмен мнениями, замыслами, решениями и т.д..

3. **Побудительная стимуляция** активности партнера по общению, которая направляет его на выполнение тех или иных действий.

4. **Координационная** – взаимное ориентирование и согласование действий при организации совместной деятельности.

5. **Понимание** – не только адекватное восприятие смысла сообщения, но понимание партнерами друг друга (их намерений, установок, переживаний, состояний и т.д.).

6. **Эмотивное возбуждение** в партнере нужных эмоциональных переживаний («обмен эмоциями»), а также изменение с его помощью собственных переживаний.

7. **Установление отношений** – осознание и форсирование своего места в системе ролевых, статусных, деловых, межличностных и прочих связей сообщества, в котором предстоит действовать индивиду.

8. **Оказание влияния** – изменение состояния, поведения, личностно-смысловых образований партнера, в том числе его намерений, мнений, установок, решений, представлений, потребностей, действий, активности и т.д.

Основные виды общения:

1. **Межличностное общение.** Все отношения между людьми, какой бы характер они не носили – *межличностные*, т.к. создавать их способны только личности (конкретные люди). Отношения строятся *на основе эмоциональной привлекательности*, ценностного сходства партнеров и мало зависят от их социальных рангов и ролей. Общение будет стремиться к продолжению, если формирует у партнеров взаимную симпатию, и прекратится – если у партнеров появится неприязнь друг к другу. Таким образом, межличностное общение представляет свои участникам значительную свободу в выборе «режима общения», в принятии решения о его продолжении или прекращении. Это несомненный плюс, но он таит в себе некоторую опасность. Например: различные случайности – перепады настроения партнеров, их коммуникативная неумелость – могут привести к разрушению эмоциональной связи. *В рамках делового общения* – межличностное общение чаще всего представлено жанрами корпоративного общения – беседой, инструктажем, собеседованием, обменом мнениями и т.д.

2. Межличностное общение может быть одновременно и ролевым и институциональным. **Ролевое общение** – помогает людям создавать и поддерживать отношения, построенные на деловых и формально-социальных контактах, обеспечивает коммуникацию в таких социальных взаимодействиях как «покупатель-продавец», «руководитель – подчинены» и т.д.

3. **Ритуальное общение** – по своей сути оно ролевое, т.е. чаще всего человек поддерживает в нем свои социальные роли: гражданина, отца, дочери, профессионала и т.д. *Важная* особенность ритуального общения состоит в их безличности. Происходит формально восприятие своей роли и

роли партнера. Личностные качества неважны до тех пор, пока они не мешают выполнению ритуала. *Выполнение членами общества различных ритуалов – показатель стабильности и социальной грамотности общества в целом.* (пример: ритуалы приветствия, извинения; ритуалы, связанные с праздниками, поздравлениями. Значение ритуалов часто становится очевидным, когда они не выполняются – человек, с которым перестали общаться коллеги по работе, обязательно заметит это).

4. **Групповое общение** – это общение между группами людей, между командами. Разновидностью такого общения являются «переговоры», публичная и массовая коммуникация.

При публичном общении адресат в целом известен, находится в поле зрения говорящего (собрание, аудитория учебного процесса и т.д.) Публичное общение осуществляется в жанрах выступления, лекции, доклада и т.д.

При массовой коммуникации – (газета, журнал, телерадио трансляции, компьютерная связь и т.д.) адресат находится вне поля зрения, он лишь может прогнозироваться. Но в отличие от публичного общения – массовая коммуникация представляет собой речевое воздействие на широкую, неоднородную, анонимную аудиторию. СМИ пытаются максимально диалогизировать общение с данной аудиторией, используя такие приемы как «прямой эфир», «форумы», «конференции», «чаты» и т.д.

Переговоры будем рассматривать подробнее согласно программы курса.

В зависимости от различных признаков общение делится на:

5. **Устное и письменное** (с точки зрения формы речи) будет об этом говорить далее, согласно содержания нашего курса;

6. **Контактное – дистантное** (с точки зрения положения коммуникантов в пространстве) (например: *дистантное* – телефонный разговор; почтовое, факсовое отправление и т.д., т.е. когда используются бумажные, магнитные и др. носители, передающие информацию, *контактная* - устная речь).

7. **Монологическое общение** – распространенная форма общения, где предполагается позиционное неравноправие партнеров – один – говорящий, а другой – слушает (например: Лекция в учебном заведении). Выделяют два вида монологического общения:

▪ *Императивное общение* – авторитарная форма воздействия на партнера с целью достижения контроля над его поведением и принуждением к определенным действиям. Чаще такой вид используется для установления контроля над внешним поведением человека.

▪ *Манипулятивное общение. Манипуляция* – это скрытое управление личностью, но так, чтобы у партнера сохранилась иллюзия самостоятельности принятых решений. (Манипулятор использует психологически уязвимые места человека – черты характера, привычки, желания и т.д.). Есть целые области социальных отношений, где манипуляция вполне «законна» (хотя всегда личностно несимпатична). Сферами «разрешенной» манипуляции являются: бизнес и деловые отношения (переговорный процесс), политика, идеология, в области пропаганды и т.д.. Сильнее всего страдают от манипулятивного общения отношения, построенные на любви, дружбе.

Манипулятор живет в каждом человеке – но под разными личинами и на разной глубине. *Э.Шостр выделил 8 типов манипуляторов*, которые легко можно объединить в 4 пары;

1. **Диктатор** – преувеличивает свою силу. Доминирует, приказывает, цитирует авторитеты и делает все, чтобы жестко управлять своей жертвой. **Тряпка** – жертва диктатора. Развивает большое мастерство во взаимоотношениях с диктатором: не слышит, молчит, ловит на лету и понимает с полуслова. В нужный момент легко меняется местами с диктатором (муж – большой начальник на работе, дома часто оказывается под каблуком у жены).

2. **Вычислитель** – преувеличивает возможности своего контроля над окружающими. Обманывает, уваливает с тем, чтобы перехитрить и вывести на чистую воду. Стремится всех контролировать. **Прилипала** – полярная противоположность вычислителю. Преувеличивает свою значимость. Личность, стремящаяся быть ведомой, предметом забот. Позволяет делать другим работу за себя.

3. **Хулиган** – преувеличивает свою агрессивность, жесткость, недоброжелательность. Часто угрожает. Тем самым получает выгоду для себя. **Славный парень** – преувеличивает свою заботу, любовь, привязывает к себе добротой. В споре с хулиганом чаще выигрывает.

4. **Судья** – преувеличивает свою критичность. Никому не верить, преисполнен негодования, обвинения, с трудом прощает (мстителен). **Защитник** – чрезмерно снисходителен к ошибкам других. Портит людей, сочувствуя сверх меры, не давая им стать самостоятельными и самокритичными в своих оценках.

Человек, будучи манипулятором определенного типа, чувствителен к партнерам, принадлежащим к противоположному типу.

8. **Диалогическое общение** – противоположность монологическому. Диалог – это равноправное субъект-субъектное общение,

имеющее целью взаимное познание, самопознание и саморазвитие партнеров. Такой вид общения позволяет достичь большой глубины взаимопонимания и самораскрытия партнеров.

Дополнительные виды

9. **«Контакт масок»** - формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника, используя привычные маски (вежливости, строгости, безразличия, скромности и т.д.) – т.е. набор выражений мимики, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции и отношение к собеседнику.

10. **Примитивное общение** – когда происходит оценка другого человека как нужный или мешающий объект: если нужен – активно вступают в контакт, если мешает – «отталкивают», или возможно допущение грубых и агрессивных реплик. Если получили от собеседника желаемое, то теряют дальнейший интерес к нему и не скрывают этого.

11. **Светское общение** – его суть в его беспредметности, т.е. люди говорят не то, о чем думают, а то, что положено говорить. Это общение закрытое, т.к. точки зрения на тот или иной вопрос не имеют никакого значения и не определяют характера коммуникаций.

12. **Деловое общение** – когда учитываются особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника, но интересы дела более значимы.

Виды межличностных отношений

В отечественной социальной психологии выделяют три различных вида межличностного общения: императив, манипуляцию и диалог.

Императивное общение - это авторитарное, директивная форма воздействия на партнера по общению с целью достижения контроля за его поведением, принуждение его к определенным действиям. Особенность императива в том, что конечная цель общения - принуждение партнера - не завуалирована. В качестве средств оказания влияния используются приказ, указания, предписания и требования.

Манипуляция - это распространенная форма межличностного общения, предполагающая воздействие на партнера с целью достижения своих скрытых намерений. Как и императив, манипулятивное общение предполагает воздействие на партнера с целью достижения своих целей. Коренное отличие состоит в том, что партнер не информируется об истинных целях общения. Они либо скрываются, либо подменяются другими.

Сравнение императивного и манипулятивного видов общения позволяет выявить их глубокое внутреннее сходство. Человек, рассматривая другого

как объект своего воздействия, по сути дела общается сам с собой, со своими целями, как бы игнорируя своего собеседника.

В качестве реальной альтернативы такому типу отношений между людьми может быть рассмотрено диалоговое общение, позволяющее перейти к установке на собеседника.

Диалог строится на принципиально других началах, чем монологическое общение. Он возможен лишь в случае соблюдения следующих непреложных правил взаимодействия:

1. Психологический настрой на актуальное состояние собеседника и собственное актуальное психологическое состояние.

2. Безоценочное восприятие партнера, априорное доверие к его намерениям.

3. Восприятие партнера как равного, имеющего собственное мнение.

4. Персонификация общения - разговор от своего имени, без ссылки на мнения и авторитеты, презентация своих истинных чувств и желаний.

Фазы общения

Первая фаза общения - вхождение в контакт. Здесь важна самонастройка, важно почувствовать состояние партнера, расположить партнера к себе, освоиться самому. Этот период завершается установлением психологического контакта. Далее идет фаза концентрации внимания на чем-то, какой-то проблеме, задаче сторон и разработке тем, затем - мотивационный зондаж. Цель его - понять мотивы собеседника, его интересы. Потом следует фаза аргументации и убеждения, если есть расхождения во мнениях. И, наконец, фаза фиксации результата.

Как трактовать некоторые невербальные сигналы

Сигнал	Трактовка
Жесты	
Руки сцеплены на груди	Оборонительная позиция
Легкое постукивание по столу	Нетерпение
Молитвенно сложенные ладони, пальцы слегка расставлены	Чувство превосходства, собеседник считает, что он хитер
Руки под столом	Не готов к разговору, или боится выдать неуверенность, нервозность
Руки на столе (позиции разнообразны, но не сцеплены)	Готовность вступить в социальный контакт
Улыбка, легкий наклон головы, ритмичное кивание головой	Понимание, готовность к контакту
Легкий наклон головы вбок	Спокойствие
Подъем головы и взгляд вверх или наклон головы с сосредоточенным выражением	Партнер не готов к контакту, раздумывает
Долгий неподвижный взгляд в глаза собеседнику	Желание подчинить себе
Взгляд в сторону	Пренебрежение
Взгляд в пол	Страх и желание убежать

Использование целого ряда невербальных средств общения довольно жестко ограничено национальными, культурными и религиозными традициями. Если мимика, дающая ясное и четкое представление об эмоциональном состоянии человека, интерпретируется одинаково вне зависимости от национальности и культуры, то конкретный смысл таких невербальных знаков, как поза, жесты, дистанции или нормы приближения, различен в разных культурах.

Невербальные средства общения помогают в создании образа партнера по общению, служат для уточнения, а иногда и изменения смысла вербального сообщения, для придания или усиления эмоциональной окраски сказанного.

Несмотря на важность неречевых способов передачи информации, смысл сообщения, его содержание передается все-таки вербальным, или речевым, способом.

Умению правильно говорить, или ораторскому искусству, обучали еще в Древней Греции. В настоящее время ему посвящено большое количество публикаций. Наиболее существенные моменты, позволяющие сделать речь более красивой и убедительной:

- речь должна быть четкой, тон - умеренным;
- надо интонационно усиливать, выделять важные слова, подчинять им другие;
- смена темпа речи придаст ей выразительность;
- до и после важных мыслей необходимо сделать паузу.

Самым трудным обычно является начало выступления. Оно должно быть кратким, достаточно одного или двух предложений, а иногда можно и вовсе обойтись без него.

Закончить выступление можно как подходящей к случаю цитатой, так и кратким резюме высказанных положений.

При произнесении речи важно смотреть не на пол или поверх собеседника, а на него. Выступление должно быть ясным, конкретным; если излагаемый факт является достаточно абстрактным, используйте примеры. Для усиления главного в излагаемом материале, эти мысли можно повторить, но не употреблять каждый раз одни и те же фразы. Старайтесь избежать словесных штампов, избитых слов и выражений.

Если вы рассчитываете на активное участие в беседе партнера по общению, то переведите ее из рамок монолога, при котором возможна большая потеря информации, в форму диалога.

Задания для самостоятельной работы

Раскройте понятия и приведите примеры:

1. Монологическое общение
2. Диалогическое общение
3. Беседа
4. Собеседование
5. Письменные виды общения
6. Непосредственное общение
7. Опосредованное общение
8. Прямое общение
9. Косвенное общение
10. Деловая переписка
11. Деловое совещание
12. Публичное выступление
13. Полемика
14. Дискуссия
15. Деловые переговоры
16. Этап делового общения: формирование мотива
17. Этап делового общения: установление контакта
18. Этап делового общения: постановка проблемы
19. Этап делового общения: обмен информацией
20. Этап делового общения: поиск решения
21. Этап делового общения: составление контракта
22. Этап делового общения: анализ результатов
23. Значимость репутации
24. Принципы делового общения
25. Умение слушать
26. Умение сосредоточиваться на главном
27. Стили делового общения

4. БАРЬЕРЫ В ОБЩЕНИИ

Барьеры взаимодействия:

- мотивационный барьер,
- этический барьер,
- барьер стилей общения.

Барьеры восприятия и понимания:

- эстетический барьер,

- разное социальное положение,
- барьер отрицательных эмоций,
- состояние здоровья,
- психологическая защита,
- барьер установки,
- барьер двойника.

Коммуникативные барьеры:

- некомпетентность,
- неумение выражать свои мысли,
- плохая техника речи,
- неумение слушать,
- барьер модальностей,
- барьер характера.

Как преодолеть барьеры в общении?

Наши типичные ошибки: неправильные ожидания в отношении партнера; нам кажется, что партнер должен догадываться о том, что мы чувствуем; не улавливаем подтекст разговора; если поведение человека нам неприятно, нам кажется, что он плохо к нам относится или даже делает это нам назло; мы стараемся оправдать ожидания собеседника.

Чтобы преодолеть барьеры в общении, нужно поставить «диагноз» себе или партнеру и так построить свое поведение, чтобы уменьшить или устранить барьер.

Барьер страдания – с ним встречается каждый человек. Обычно физические и душевные переживания так приковывают к себе мысли и эмоции человека, что в этот момент нельзя рассчитывать на внимание с его стороны и участие. Барьер, созданный страданием и горем, изменяет адекватное восприятие окружающих. Бывает так, что чужая радость вызывает боль и зависть или наоборот, появляется альтруизм в поступках человека для того чтобы заглушить чувство вины перед кем-нибудь. Зачастую страдание ведёт к агрессивности человека. Встретив в общении этот барьер, нужно отнестись с пониманием к нему, лучше всего оставить, хотя бы на время, человека в покое.

Барьер гнева считается одним из самых сложных. Он появляется от обиды, грубости, неудовлетворенности или несправедливости. Здесь человек, чаще всего, "зацикливается" на причине своего негодования, он о другом не хочет и не может говорить. Общение с ним затруднено, потому что до него сложно "достучаться", так как попытка установить контакт вызывает новые негативные эмоции. Барьер отвращения и брезгливости, связан с психическими и физиологическими особенностями поведения – это

неприятные манеры, отталкивающие привычки, нарушение правил индивидуальной гигиены, нарушение границ «зоны комфорта» в общении.

Барьер презрения – является следствием предрассудков, например национальных или расовых, а также профессиональных. Если в обществе человека упрекают за то, что от него никак не зависит, тогда он проявляет презрение.

Барьер страха является самым труднопреодолимым в общении. Социальный человек часто боится провалить порученное дело, не выполнить производственного плана или не сдать экзамен, он переживает за здоровье или благополучие близких людей и т.д. Эти страхи создают напряжения в психике и в поведении человека.

Барьер стыда и собственной вины. Он известен каждому. Когда лицо наливается смущением, голос звучит неуверенно, трудно даже поднять голову и взглянуть в глаза своему собеседнику. Стыд рождается как чувство неуместности происходящего, а также неловкости за себя или другого, как ощущение, связанное с эмоциями вины. Стыд обычно овладевает человеком при критике или при неожиданной похвале. Барьер настроения. Он может быть разного уровня тяжести. От простого – проснулся в плохом настроении и до глубокой депрессии. Основными причинами этого являются межличностные конфликты в отношениях, ссоры, нежелание идти навстречу другому человеку, а также застарелые обиды друг на друга, несбывшиеся ожидания или обманутые надежды. Таких примеров очень много и они встречаются очень часто.

Задания для самостоятельной работы

1. Как связаны особенности восприятия с возникновением барьеров восприятия?

2. Что такое коммуникативные барьеры?

3. Назовите основные характеристики логического барьера и пути их преодоления.

4. Назовите основные характеристики барьера восприятия и понимания и пути его преодоления.

5. Назовите основные характеристики семантического барьера и пути его преодоления.

6. Назовите основные характеристики фонетического барьера и пути его преодоления.

7. Назовите основные характеристики барьера взаимодействия и пути его преодоления.

8. Определите, владеете ли вы навыками человека, приятного в общении:

-Умеете ли вы поздороваться так, чтобы вам улыбнулись в ответ?

-Умеете ли вы так прервать затянувшийся разговор, чтобы собеседник на вас не обиделся?

-Умеете ли вы шуткой разрядить обстановку, остудить закипевшие страсти?

-Умеете ли вы так отказать человеку, обратившемуся к вам с бестактной или несвоевременной просьбой, чтобы не прервать с ним отношения?

-Если с вами грубы, можете ли вы не отвечать грубостью? Способны ли вы спокойно ответить грубияну или другим способом осадить его?

-Умеете ли вы попроситься так, чтобы вас захотелось увидеть снова?

8.Расскажите о своем опыте преодоления барьеров в общении. Проблемные ситуации обсудите.

9.Эвфемизмы – мягкие эквиваленты достаточно резких слов или выражений, которые предпочтительно завуалировать, например, вместо «он умер» – «он ушел из жизни», «бедный» – «нуждающийся», «старый человек» – «человек преклонного возраста» и т.п. Придумайте не менее 10 слов, неприятных для партнера, и подберите к ним эвфемизмы.

10.Назовите вежливые формы обращения с просьбой (прошу вас, будьте так любезны и т.п.), затем вежливые формы отказа (к сожалению, не смогу вам помочь; это не в моих силах и т.п.). Вспомните о предпочтительности в определенных ситуациях просьбы в сослагательном наклонении (хотелось бы), ответа по формуле да, но... .

Найдите формулы просьбы и отказа, уместные в общении с коллегой, с вышестоящим лицом, с клиентом фирмы.

11.Разбейтесь на пары. Один партнер должен придумать бестактную просьбу, другой – отказать в этой просьбе, но так, чтобы не прослыть занудой и не прервать отношения с человеком.

12.Работа над правильностью речи.

-Прокомментируйте ошибки в выражениях: криминальное преступление, свободная вакансия, преискурант цен, памятный сувенир, будущие перспективы, смелый риск, первая премьера, моя автобиография, первое боевое крещение, хронометраж времени.

-Устраните многословие в выражениях: каждая минута времени, отступить назад, в декабре месяце, впервые познакомиться, завещать в наследство, в летний период времени, ошибочное заблуждение.

-Объясните значения слов-паронимов и придумайте обороты со словами: сравнивать и сравнить; надевать и одевать; эффектный и эффективный; экономный и экономичный; невежа и невежда; ванна и ванная; одинарный и ординарный; апробировать и опробовать; представить и

предоставить; акционерный и акционерский; планировка и планирование; абонент и абонемент; хозяйничать и хозяйствовать; адресат и адресант; парламентар и парламентарий.

4.

Объясните значение слов:

импортировать, приоритет, гармонизировать,

о-

вать, конфиденциально, пролонгация, легитимность, адекватный, консенсус,

менталитет, репутация, дивиденд, плебисцит.

Задание 7

Проработайте возможные орфоэпические ошибки в словах:

1) каталог, квартал, красивее, аристократия;

2) товарищеская ответственность, задолго, партнер;

3) осведомиться, эксперт, феномен, созыв сессии;

4) упрочение, обеспечение, хозяева, украинец;

5) оптовые цены, валовой доход, перспектива;

6) безудержный, начать, бряцать, газопровод, нефтепровод;

7) хозяева, мельком, тяжба, тесно;

8) звонит, загнутый, намерение, ходатай;

13. Проспрягайте глаголы понять, начать, принять в прошедшем времени, а глагол хотеть – в настоящем времени.

14. Как правильно: так много или столько много, очки надеть или одеть, осмеять или обсмеять?

15. Исправьте выражения: говорить про жизнь, ходить по дорогам, мы с Толем.

16. Просклоняйте существительные: выборы, средства.

17. Просклоняйте словосочетания: 127 человек, 8 марта, сколько рублей.

18. Исправить выражения: более красивее, более легче, более лучше, более дешевле.

19. Отредактируйте фразы, объясните ошибку в построении предложения.

-Встреча прошла с большим интересом.

-Я заметил характерную ему ошибку.

-Хотелось бы, чтобы вы поскорее оказали внимание нашей организации.

-Он попытался предостеречь неверный шаг директора.

-На встрече присутствовал и представитель с завода.

-Обработав эти данные, выяснилась полная картина состояния дел.

-Мое мнение к нему как к человеку неплохое.

-Прочитав рекомендованную преподавателем литературу, студентам стали ясны многие сложные вопросы.

-На повестке дня стоял вопрос о ресурсах.

-Поднимаясь по лестнице, в глаза мне бросилось странное объявление.

-Мне надоело тратить нервы на этот вопрос.

-Я понял, какой намек мне дали.

-У нас самая дешевая стоимость товаров.

-Я не хочу нагнетать обстановку.

-Николай ждал меня на коридоре.

-Я не раз отмечал о том, что необходимо соблюдать инструкцию.

-Все это сказывается на работу.

-Разрешите поднять этот тост за наши успехи.

20.Объясните смысл крылатых выражений и фразеологизмов: яблоко раздора, сизифов труд, гордиев узел, авгиевы конюшни, играть первую скрипку, вариться в собственном соку, снять стружку, через пень-колоду, зубы заговаривать, водить за нос, поставить на карту.

5. ОБЩИЕ ЭТИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ И ХАРАКТЕР ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Этикет и культура поведения делового человека

Этикет (от французского *etiquette*) означает установленный порядок поведения где-либо.

Культура поведения - поступки и формы общения людей, основанные на нравственности, эстетическом вкусе и соблюдении определенных норм и правил. Истинная культура поведения есть органическое единство внутренней и внешней культуры человека, умение найти правильную линию поведения даже в нестандартной, а порой и в экстремальной ситуации.

Деловой этикет - важнейшая сторона морали профессионального поведения делового человека, предпринимателя. Знание его - необходимое профессиональное качество. Еще в 1936 г. Дейл Карнеги писал: «Успехи того или иного человека в его финансовых делах процентов на 15 зависят от его профессиональных знаний и процентов на 85 - от его умения общаться с людьми».

Этикет - явление историческое. Этикет возник в период зарождения абсолютных монархий. Придерживаться определенных правил поведения, церемониала было необходимо для возвеличивания царственных особ: императоров, королей, царей, князей, принцев, герцогов и т.п., для закрепления иерархии внутри самого классового общества. От знания

этикета, выполнения его правил часто зависела не только карьера, но и жизнь человека.

Этикет всегда выполнял и выполняет определенные функции. Например, разделение по чинам, сословиям, знатности рода, званиям, имущественному положению.

Общественный прогресс способствовал взаимопроникновению правил поведения, обогащению культур. Процесс взаимного обогащения правилами поведения позволил выработать взаимоприемлемый, признаваемый в главных чертах этикет, закрепляемый в обычаях и традициях. Этикет стал предписывать нормы поведения на работе, на улице, в гостях, на деловых и дипломатических приемах, в театре, в общественном транспорте и т.д.

Современные взгляды на место этики в деловом общении

Противоречие между этикой и бизнесом, должным и сущим весьма остро проявляется и сегодня в деловом общении.

1. *Считающие себя прагматиками полагают*, что в деловом общении и в бизнесе вообще этика не нужна сама по себе. Единственная обязанность управляющего корпорацией, работающего по найму у владельца бизнеса, - любыми доступными средствами максимизировать прибыль, «делать как можно больше денег», всячески приспособиваясь к нормам общества, воплощенным в законах и этических традициях.

С этой позиции, которую можно назвать «деловой макиавеллизм», этические нормы и сам язык этики рассматриваются как помеха в деловом общении. В нем стараются избегать разговоров о морали, этических идеалах, долге и социальных обязанностях, поскольку в результате появляются «излишние», «не относящиеся к делу» проблемы, касающиеся моральной и социальной ответственности.

Крайним случаем неэтичного поведения бизнесменов, руководителей предприятий является нарушение закона. Но неэтичным поведением следует также считать различного рода действия компаний, не предпринимающих надлежащих мер для устранения дефектов в своей продукции, которые могут привести к вредным последствиям для населения. Поэтому в понятие этики делового общения входит и забота руководителей предприятия о качестве своей продукции, ответственность за тот вред, который она может нанести населению.

Этика делового общения касается не только социальной ответственности руководителей предприятия. Она охватывает широкий круг вопросов, относящихся к целям и средствам ведения бизнеса. В этой связи следует отметить, что представители делового прагматизма подчас используют негодные средства для достижения своих целей, такие, как

взятки, подкуп и т.д. Помимо этого и сами цели делового общения могут носить неэтический характер. При этом общение может рассматриваться неэтичным не потому, что оно противопоказано, а вследствие несовместимости целей делового общения моральным ценностям.

2. *Вторая позиция состоит в том, что соблюдение этических норм в деловом общении признается важным не только с точки зрения ответственности бизнесменов перед обществом с самим собой, но и необходимым для эффективности производства. В этом случае этика рассматривается не только как нравственный императив поведения, но и как средство (инструмент), помогающее увеличить рентабельность, способствующее укреплению деловых связей и улучшению делового общения.*

Этот подход является более цивилизованным и в конце концов более эффективным, так как предприятие - компонент общества, и утверждая этические нормы общения у себя, оно в то же самое время способствует их распространению и в социуме, окружающей социальной среде.

Следует присоединиться не к Н.Макиавелли, проповедавшему «освобождение» политики от морали, а к Бенджамину Франклину, утверждавшему, что «честность - лучшая политика».

Общий нравственный принцип человеческого общения содержится в категорическом императиве И.Канта: «Поступай так, чтобы максима твоей воли всегда могла иметь также и силу принципа всеобщего законодательства».

В основе этики делового общения должна быть координация, а по возможности и гармонизация интересов. Деловое общение должно постоянно проверяться этической рефлексией, оправдывающей мотивы вступления в него. При этом сделать этически правильный выбор и принять индивидуальное решение часто дело совсем непростое. Рыночные отношения предоставляют свободу выбора, но вместе с тем увеличивают количество вариантов решений, порождают комплекс моральных дилемм, поджидающих деловых людей на каждом шагу в процессе их деятельности и общения.

Несмотря на всю проблематичность и трудность выбора нравственной позиции, в общении имеется ряд таких положений, следуя которым можно в значительной степени облегчить деловое общение, повысить его эффективность и избежать промахов в процессе взаимодействия с другими в бизнесе. Помните, что:

- В морали нет абсолютной истины и высшего судьи среди людей.

- Когда речь идет об этических промахах других, не следует делать из «моральных мух» «моральных слонов». Когда речь идет о промахах своих, следует поступать наоборот.

- В морали следует хвалить других, а предъявлять претензии к себе.

- Отношение окружающих к нам зависит, в конечном счете от нас самих.

- Когда речь идет о практическом утверждении норм морали, основной императив поведения - «начни с себя».

Особое внимание следует обратить на золотое правило этики общения: «Относитесь к другим так, как вы хотели бы, чтобы относились к вам». В отрицательной форме в формулировке Конфуция оно гласит: «Чего не пожелаешь себе, того не делай другим». Это правило применимо и к деловому общению, но по отношению к отдельным его видам «сверху-вниз» (руководитель-подчиненный), «снизу-вверх» (подчиненный-руководитель), «по горизонтали» (сотрудник-сотрудник) требует конкретизации.

Этика делового общения «сверху-вниз». В деловом общении «сверху-вниз», т.е. в отношении руководителя к подчиненному золотое правило можно сформулировать следующим образом: «Относитесь к подчиненному так, как вы бы хотели бы, чтобы к вам относился руководитель». Отношение руководителя к подчиненным влияет на весь характер делового общения, во многом определяет его нравственно-психологический климат. Именно на этом уровне формируются нравственные эталоны и образцы поведения. Отметим некоторые из них.

- Стремитесь превратить вашу организацию в сплоченный коллектив с высокими моральными нормами общения. Приобщите сотрудников к целям организации. Человек только тогда будет чувствовать себя нравственно и психологически комфортно, когда произойдет его идентификация с коллективом. Вместе с тем каждый стремится остаться индивидуальностью и хочет, чтобы его уважали таким, каким он есть.

- При возникновении проблем и трудностей, связанных с недобросовестностью, руководителю следует выяснить ее причины. Если речь идет о невежестве, то не следует бесконечно попрекать подчиненного его слабостями, недостатками. Подумайте, что вы можете сделать, чтобы ему преодолеть их. Опирайтесь при этом на сильные стороны его личности.

- Если сотрудник не выполнил вашего распоряжения, необходимо дать ему понять, что вам известно об этом, иначе он может решить, что провел вас. Более того, если руководитель не сделал подчиненному соответствующее замечание, то он просто не выполняет своих обязанностей и поступает неэтично.

- Замечание сотруднику должно соответствовать этическим нормам. Соберите всю информацию по данному случаю. Выберите правильную форму общения. Вначале попросите объяснить причину невыполнения задания самого сотрудника, возможно, он приведет неизвестные вам факты. Делайте ваши замечания один на один: необходимо уважать достоинство и чувства человека.

- Критикуйте действия и поступки, а не личность человека.

- Тогда, когда уместно, используйте прием «бутерброда» - спрячьте критику между двумя комплиментами. Закончите разговор на дружеской ноте, и вскоре найдите время поговорить с человеком, чтобы показать ему, что вы не держите зла.

- Никогда не советуйте подчиненному, как поступить в личных делах. Если совет поможет, вас, скорее всего, поблагодарят. Если не поможет - на вас ляжет вся ответственность.

- Не обрастайте любимчиками. Относитесь к сотрудникам как к равноправным членам и ко всем с одинаковыми мерками.

- Никогда не давайте сотрудникам возможность заметить, что вы не владеете ситуацией, если вы хотите сохранить их уважение.

- Соблюдайте принцип распределенной справедливости: чем больше заслуги, тем больше должно быть вознаграждение.

- Поощряйте свой коллектив даже в том случае, если успех достигнут главным образом благодаря заслугам самого руководителя.

- Укрепляйте у подчиненного чувство собственного достоинства. Хорошо выполненная работа заслуживает не только материального, но и морального поощрения. Не ленитесь лишней раз похвалить сотрудника.

- Привилегии, которые вы делаете себе, должны распространяться и на других членов коллектива.

- Доверяйте сотрудникам и признавайте собственные ошибки в работе. Члены коллектива все равно, так или иначе, узнают о них. Утаивание ошибок - проявление слабости.

- Защищайте своих подчиненных и будьте им преданными. Они ответят тем же.

- Выбирайте правильную форму распоряжения, учитывая, прежде всего два фактора: 1) ситуацию, наличие времени для нюансов, 2) личность подчиненного - кто перед вами, добросовестный и квалифицированный работник или человек, которого нужно подталкивать на каждом шагу.

Формами распоряжения могут быть: приказ, просьба, запрос и так называемый «доброволец».

Приказ. Чаще всего следует использовать в чрезвычайной ситуации, а также в отношении недобросовестных сотрудников.

Просьба. Используется в том случае, если ситуация рядовая, а отношение между руководителем и подчиненным основано на доверии и доброжелательности. Такая форма позволяет сотруднику высказать свое мнение на проблему в том случае, если она по каким-либо причинам не может быть решена. А если соответствующим образом произнести фразу, то у сотрудника не возникает сомнения, что это приказ.

Вопрос. «Есть ли смысл заняться этим?», «Как мы должны это сделать?». Лучше применять в тех случаях, когда вы хотите вызвать обсуждение, как лучше сделать работу или подтолкнуть сотрудника к тому, чтобы он взял инициативу на себя. При этом сотрудники должны быть достаточно квалифицированными. В противном случае некоторые могут воспринять ваш вопрос как проявление слабости и некомпетентности.

«Доброволец». «Кто хочет это сделать?». Подходит для такой ситуации, когда работу не хочет делать никто, но тем не менее она должна быть сделана. В этом доброволец надеется, что его энтузиазм будет соответствующим образом оценен в дальнейшей работе.

Этика делового общения «снизу-вверх». В деловом общении «снизу-вверх», т.е. в отношении подчиненного к своему начальнику, общее этическое правило поведения можно сформулировать следующим образом: «Относитесь к своему руководителю так, как вы бы хотели, чтобы к вам относились ваши подчиненные».

Этические нормы и принципы в деловом общении с руководителем.

- Старайтесь помогать руководителю в создании в коллективе доброжелательной нравственной атмосферы, упрочению справедливых отношений.

- Не пытайтесь навязывать руководителю свою точку зрения или командовать им. Высказывайте ваши предложения или замечания тактично и вежливо. Вы не можете ему что-то прямо приказать, но можете сказать: «Как вы относитесь к тому, если бы...?» и т.д.

- Если в коллективе надвигается или уже случилось какое-либо радостное или, напротив, неприятное событие, то об этом необходимо сообщить руководителю. В случае неприятностей старайтесь помочь облегчить выход из этой ситуации, предложить свое решение.

- Не разговаривайте с начальником категорическим тоном, не говорите всегда только «да» или только «нет». Вечно поддакивающий сотрудник

надоедает и производит впечатление льстеца. Человек, который всегда говорит «нет», служит постоянным раздражителем.

- Будьте преданны и надежны, но не будьте подхалимом. Имейте свой характер и принципы. На человека, который не имеет устойчивого характера твердых принципов, нельзя положиться, его поступки нельзя предвидеть.

- Не стоит обращаться за помощью, советом, предложением и т.д. «через голову», сразу к руководителю вашего руководителя, за исключением экстренных случаев. В противном случае ваше поведение может быть расценено как неуважение или пренебрежение к мнению начальника или как сомнение в его компетентности.

- Если вас наделили ответственностью, деликатно поднимите вопрос и о ваших правах. Ответственность не может быть реализована без соответствующей степени свободы действия.

Этика делового общения «по горизонтали». Общий этический принцип общения «по горизонтали», т.е. между коллегами (руководителями или рядовыми членами группы), можно сформулировать следующим образом: «В деловом общении относитесь к своему коллеге так, как вы хотели бы, чтобы он относился к вам». Если вы затрудняетесь, как вести себя в той или иной ситуации, поставьте себя на место вашего коллеги.

Принципы этики делового общения между коллегами.

- Не требуйте к себе особого отношения или привилегий со стороны другого.

- Пытайтесь достичь четкого разделения прав и ответственности в выполнении работы.

- Если руководитель не разграничивает ваши обязанности и ответственность от других, попытайтесь сделать это сами.

- В отношениях между коллегами из других отделов следует отвечать самому за свой отдел, а не сваливать вину на своих подчиненных.

- Если вас просят временно перевести в другой отдел вашего сотрудника, не посылайте туда недобросовестных и неквалифицированных - ведь по нему там будут судить о вас и о вашем отделе в целом.

Задания для самостоятельной работы

Раскройте следующие понятия, приведите примеры

1. Этика
2. Мораль
3. Ценностные ориентации
4. Этикет
5. Честь и достоинство человека
6. Свобода принятия решений

7. Уважение к участникам дела
8. Доверие
9. Справедливость
10. Эффект визуального имиджа
11. Пунктуальность
12. Тактика ведения переговоров
13. Американский стиль ведения переговоров
14. Английский стиль ведения переговоров
15. Французский стиль ведения переговоров
16. Немецкий стиль ведения переговоров
17. Японский стиль ведения переговоров
18. Социальные стереотипы
19. Имидж делового человека
20. Манипуляции

6. ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

1. Сферами делового общения являются:
 - А. служебная
 - Б. коммуникативная
 - В. культурная
 - Г. личная
2. Характеристиками делового общения являются:
 - А. регламентация
 - Б. свобода действий
 - В. детерминированность
 - Г. перцепция
3. Коммуникативная сторона общения это:
 - А. процесс обмена информацией между двумя людьми
 - Б. процесс восприятия людьми друг друга
 - В. процесс взаимодействия между людьми
 - Г. все ответы верны
4. Моральные нормы это:
 - А. правила и образцы, которые одобряются и выступают в качестве примера нормального поведения в конкретной семье
 - Б. правила и образцы, которые одобряются и выступают в качестве примера нормального поведения в обществе в различных жизненных сферах
 - В. Оба ответа верны
 - Г. Нет правильного ответа

5. Уровень делового общения, при котором один из собеседников постоянно подавляет второго, называется

- А. Примитивный
- Б. Манипулятивный
- В. Высший
- Г. Авторитарный

6. Заменителями слов и фраз

- А. Метод игнорирования
- Б. фундаментальный метод

7. Какой из ниже перечисленных типов личности нуждается в первую очередь в теплом человеческом отношении:

- А. человек, воспринимающий мир через ощущения
- Б. человек, воспринимающий мир через интуицию
- В. человек, воспринимающий мир рационально
- Г. человек, воспринимающий мир эмоционально

8. Личностная зрелость – это:

- А. Способность взять на себя ответственность за свои поступки
- Б. Способность приспосабливаться к среде по законам житейского разума

В. Сочетание высоких идеальных устремлений с готовностью выполнять скромные, земные задачи, ради этих целей

- Г. Все ответы верны

9. При пассивном слушании на первый план выступает:

- А. отражение информации
- Б. использование уточняющих техник и техник психологического воздействия

В. и то, и другое

- Г. использование невербальных компонентов общения

10. В структуру общения не входит следующая составляющая:

- А. коммуникативная
- Б. перцептивная
- В. интерактивная
- Г. врожденная.

11. Невербальное общение включает:

- А. знание языка жестов и телодвижений
- Б. использование языка (совокупность слов и систем их использования)
- В. использование речи
- Г. использование жаргона.

12. К типу социальной дистанции (дистанция соблюдается на деловых встречах) относится дистанция:

- А. до 45 см.
- Б. от 45 см. до 1,2 м
- В. от 1,2 м. до 3,5 м
- Г. от 3,5 м. и больше.

13. Укажите, сколько процентов получаемой о человеке информации (согласно исследованиям А.Пиза) приходится на невербальные коммуникации:

- А. 20%
- Б. 10%
- В. 40%
- Г. 55%

14. Примерами такесических невербальных средств общения являются:

- А. поза, жесты, мимика, походка
- Б. Рукопожатие, поцелуй
- В. смех, плач, кашель
- Г. ориентация в пространстве, дистанция

15. Упрямого сотрудника легче всего убеждать:

- А. словом
- Б. используя приемы воздействия
- В. жизненной ситуацией, фактами
- Г. все ответы верны.

16. Убеждение - это:

- А. стереотип мышления, проявляющийся в поведении;
- Б. процесс склонения собеседника на свою сторону;
- В. идея, ставшая мотивом через личностное проживание;
- Г. знания, не требующие доказательства.

17. Манера общения определяется:

- А. тоном общения (спокойным, взволнованным и т.п.);
- Б. поведение в общении (уверенным, беспокойным);
- В. дистанцией в общении (личной, социальной и т.п.);
- Г. все ответы верны.

18. К основным эмоциям контакта не относится:

- А. гнев и страх;
- Б. обида и доверие;
- В. свобода;
- Г. любовь.

19. К функции конфликта относится:

- А. деструктивная;
- Б. диагностическая;
- В. вербальная;
- Г. невербальная.

20. То, из-за чего возникает конфликт - это:

- А. мотивы конфликта;
- Б. позиции конфликтующих сторон;
- В. предмет конфликта;
- Г. образец конфликтной ситуации.

21. Тип темперамента, отличающийся подвижностью, общительностью, силой, но вместе с тем неуравновешенностью нервной системы характерен для:

- А. сангвиника;
- Б. флегматика;
- В. холерика;
- Г. меланхолика.

22. Основами делового общения являются:

- А. партнерские отношения
- Б. взаимный интерес
- В. личная выгода
- Г. целеполагание

23. Процесс и результат изменения индивидом поведения другого человека, его установок, представлений, оценок в ходе взаимодействия с ним есть:

- А. влияние;
- Б. власть;
- В. лидерство;
- Г. партнерство.

24. Закончить изложение материала, разговор можно:

- А. цитатой или поэтической строкой;
- Б. шуткой, искренним комплиментом;
- В. повторением основных положений темы;
- Г. все ответы верны.

25. К косвенным путям ликвидации последствий конфликта в числе других относятся приемы:

- А. объективизации конфликта;
- Б. погашения эмоционального возбуждения;
- В. опора на духовность и интеллект конфликтующих;
- Г. все ответы верны.

26. Для людей-манипуляторов характерно:

- А. «туннельное» видение жизни, т.е. видят лишь то, что хотят видеть и слышать;
- Б. способность быть честными в любых чувствах;
- В. глубоко верят в других и в себя;
- Г. хорошо видят и слышат себя и других.

27. Процесс развития плодотворных потенциалов общения не включает в себя:

- А. развитие доверия;
- Б. «захват» пространства партнера;
- В. развитие целостного осмысления жизни;
- Г. снижение интенсивности негативных эмоций.

28. Вид психологического воздействия, направленного на скрытое побуждение другого к совершению определенных действий называется:

- А. Убеждение
- Б. Манипуляция
- В. Заражение
- Г. все ответы верны

29. Понятие «мотив» и «мотивация» соотносятся следующим образом:

- А. понятие «мотив» уже понятия «мотивация»;
- Б. понятие «мотивация» уже понятия «мотив»;
- В. эти понятия синонимы;
- Г. понятие «мотив» является разновидностью понятия «мотивация».

30. Совокупность устойчивых индивидуальных особенностей личности, складывающаяся и проявляющаяся в деятельности и общении – это:

- А. темперамент;
- Б. способности;
- В. характер;
- Г. задатки.

31. Чаще всего перебивают своих собеседников:

- А. Мужчины;
- Б. Женщины;
- В. Ни те, ни другие;
- Г. все ответы верны.

32. В чем сущность понятия общения в контексте взаимодействия?

- А. общение – это обмен информацией между субъектами;
- Б. общение – это восприятие и понимание людьми друг друга;
- В. общение – это процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый их потребностями в совместной деятельности;

Г. общение – это восприятие и понимание людьми друг друга.

33. Эффективные беседы подчиняются принципу:

А. соперничества;

Б. сотрудничества;

В. убеждения;

Г. назидания.

34. Переживание человеком состояния нужды в чем-либо – это:

А. мотив;

Б. интерес;

В. потребность;

Г. сплоченность.

35. Высший регулятор поведения человека – это:

А. убеждения;

Б. интерес;

В. установки;

Г. мировоззрение.

36. К непродуктивному общению не относится следующая форма:

А. установление доверия;

Б. директивная;

В. манипулятивная;

Г. угрожающая.

37. Отношение к окружающим в значительной мере зависит от нашей самооценки:

А. низкая самооценка облегчает контакты с людьми;

Б. завышенная самооценка помогает установлению добрых отношений с большинством членов коллектива;

В. адекватная оценка затрудняет общение;

Г. все ответы не верны.

38. Человек как типичный носитель видов человеческой активности – это:

А. индивид;

Б. личность;

В. субъект деятельности;

Г. индивидуальность.

39. Наиболее общей формально-динамической характеристикой индивидуального поведения человека является (ются):

А. темперамент;

Б. характер;

В. способности;

Г. направленность.

40. Критерием темперамента является:

А. приобретенность;

Б. раннее проявление в детстве;

В. изменчивость в течение длительного периода жизни;

Г. зависимость от черт характера.

41. Психолог, указавший на то, что, психическое развитие человека связано с коллективным бессознательным – архетипами, вобравшими в себя общечеловеческий опыт:

А. З.Фрейд;

Б. К.Юнг;

В. А.Адлер;

Г. Э.Фромм.

42. Психическое напряжение, усталость сотрудника можно обнаружить по:

А. скованности, сутулости, мышечному напряжению;

Б. расслабленным, вялым рукам;

В. раздражительности, безразличному отношению к работе;

Г. все ответы верны.

43. Методы психологического воздействия могут быть направлены:

А. на потребности, интересы, склонности, которые влияют на поведение человека;

Б. на самооценку людей, групповые нормы, установки, т.е. на те факторы, которые регулируют активность людей;

В. на состояния, в которых находится человек (тревога, возбуждение, депрессия и т.п.);

Г. все ответы верны.

44. Понятие «интерес» включает в себя:

А. систему сложившихся взглядов на окружающий мир;

Б. мотив, побуждающий к познавательной деятельности;

В. положительное, внутреннее, мотивированное отношение к какому-либо занятию;

Г. все ответы верны.

45. Первое правило самоконтроля эмоций – это:

А. перевод темы разговора;

Б. отвлечение от ненужной информации;

В. установка на рациональное восприятие соперника;

Г. попытка понять мотивы соперника.

46. Одна из высших функций коммуникации - это:

А. удовлетворение потребности в общении;

Б. подтверждение высокой самооценки;

В. отстаивание своих позиций;

Г. все ответы верны.

47. «Эффективные» менеджеры, как правило, демонстрируют:

А. спокойную сдержанность, вежливую строгость, неназойливую пунктуальность;

Б. умение дружески разговаривать, душевно улыбаться;

В. умение терпимо относиться к промахам сотрудников, спокойно разьяснять их ошибки;

Г. все ответы верны.

48. Низким уровнем психической активности, замедленностью движений, быстрой утомляемостью, преобладанием отрицательных эмоций над положительными характеризуется:

А. сангвиник;

Б. меланхолик;

В. холерик;

Г. флегматик.

49. По мнению Маслоу, потребность в самоактуализации проявляется:

А. одновременно с другими потребностями;

Б. у большинства людей;

В. у меньшинства людей;

Г. у людей, стремящихся к безопасности.

50. Любая форма словесного общения требует:

А. вежливости, такта, доброжелательности;

Б. искренней заинтересованности на лице и в тоне речи;

В. правдивости, полной убежденности в достоверности излагаемого материала;

Г. все ответы верны.

51. Чтобы не раздражаться, постоянно держать себя в руках, необходимо:

А. заняться привычной работой, уметь отвлечься от своих забот;

Б. не бичевать себя, если что-то не получается на высоком уровне;

В. не предъявлять чрезмерных требований к окружающим;

Г. все ответы верны.

52. К функции межличностной обратной связи относится:

А. регуляция поведения;

Б. источник самопознания;

В. процесс взаимно направленных ответных действий;

Г. все ответы верны.

53. К способам ухода от контакта с манипулятором относятся:

А. прикинуться «случайным» человеком в разговоре: «Не моё дело говорить это Вам»;

Б. сделать вид, что его слова относятся к другой личности: «Ах, это я не о Вас, а так, вообще, ...»;

В. поставить под сомнение то, что он только что сказал: «Вы не уловили главного» или «Не придавайте этим словам значения»;

Г. все ответы верны.

54. Общение, определяемое формальной вежливостью, его особенность состоит в том, что люди фактически не общаются, говорят не то, что думают, а то, что нужно говорить в подобных случаях:

А. Светское общение;

Б. Манипулятивное общение;

В. Формально – ролевое общение;

Г. «Контакт масок».

55. Формальное общение, при котором отсутствует стремление понять и учесть особенности личности собеседника;

А. Светское общение;

Б. Манипулятивное общение;

В. Формально – ролевое общение;

Г. «Контакт масок».

56. Предметом делового общения является:

А. Дело

Б. Человек

В. Коллектив

Г. Нет ни одного верного ответа

57. Общее оценочное впечатление о человеке в зависимости от его социального статуса в условиях дефицита информации о нем, доминирование первого впечатления о человеке при последующем взаимодействии с ним:

А. Эффект последовательности;

Б. Эффект проецирования

В. Эффект ореола

Г. Эффект Пигмалиона

58. Предпосылками разрешения конфликта являются:

А. достаточная зрелость конфликта; потребность субъектов конфликта в его разрешении; наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта;

Б. достаточная зрелость конфликта: высокий авторитет одной из конфликтующих сторон;

В. высокий авторитет одной из конфликтующих сторон: коллективная форма деятельности: лидерство в группе;

Г. стиль руководства: высокий авторитет одной из конфликтующих сторон.

59. Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми:

А. Коммуникация;

Б. Коммуникативная компетентность

В. Обратная связь

Г. Нет верного ответа

60. Причинами плохой коммуникации являются:

А. Стереотипы;

Б. Ошибки в построении высказываний;

В. Пренебрежение фактами;

Г. Все ответы верны.

61. Умение слушать молча, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями:

А. Рефлексивное слушание

Б. Нерефлексивное слушание

В. Выяснение

Г. Отражение чувств

62. К типичным ошибкам слушания относятся:

А. Перебивание собеседника во время его сообщения

Б. Поспешные выводы

В. Поспешные возражения

Г. Все ответы верны

63. Конфликтогены - это:

А. слова, действия (или бездействие), которые могут привести к конфликту;

Б. проявления конфликта;

В. причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;

Г. поведенческие реакции личности в конфликте.

64. Технологии рационального поведения в конфликте – это:

А. совокупность способов в психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия конфликтов на основе самоконтроля своих эмоций;

Б. совокупность способов воздействия на соперника, позволяющих добиться реализации своих целей в конфликте;

В. поддержание высокой самооценки в переговорном процессе;

Г. спокойная реакция на эмоциональное воздействие соперника

65. Какое сочетание поведенческих характеристик присущи конфликтной личности «бесконфликтного» типа:

А. неустойчив в оценках и мнениях: внутренне противоречив: зависит от мнения окружающих: легко поддается внушению;

Б. хочет быть в центре: избегает кропотливой работы: налицо эмоциональное поведение;

В. импульсивен: непредсказуем: агрессивен: несамокритичен;

Г. подозрителен: обладает завышенной самооценкой: обидчив.

66. Какие поведенческие характеристики присущи конфликтной личности ригидного типа:

А. хочет быть в центре внимания; хорошо приспосабливается к различным ситуациям; планирование осуществляет стихийно;

Б. ведет себя вызывающе, агрессивно; подозрителен; хорошо приспосабливается к различным ситуациям;

В. обладает завышенной самооценкой; подозрителен; прямолинеен и негибок;

Г. отношение к людям определяет тем, как они к нему относятся; обладает завышенной самооценкой, несамокритичен.

67. Технология эффективного общения в конфликте сводится к таким способам, приемам и средствам общения, которые позволяют достичь следующих целей:

А. убедить соперника в своей правоте;

Б. добиться соглашения даже ценой серьезной уступки соперника;

В. добиться взаимного понимания и взаимной эмпатии с соперником;

Г. добиться превосходства в споре.

7. ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ

1. Что общего и различного между вербальной и невербальной коммуникацией?

2. Для чего используется невербальный язык общения?

3. Какие функции выполняют невербальные сообщения при взаимодействии с вербальными?

4. Какие каналы невербальной коммуникации вы знаете?

5. Относится ли организация пространства общения к невербальной коммуникации?

6. В чем проявляется специфика межличностного информационного обмена?
7. Какую роль выполняет персонализация информации?
8. Какие техники активного слушания способствуют пониманию партнера по общению?
9. Какие вам известны способы кодирования невербальной информации?
10. Какие факторы влияют на искажение содержания при передаче информации?
11. Какие существуют приемы сохранения точности содержания при неоднократной передаче информации?
12. Чем отличается способность слушать от способности слышать?
13. Почему при передаче информации от одного человека к другому происходит ее искажение?
14. Какие цели в разных ситуациях может преследовать слушатель?
15. Что должен уметь слушатель, если его цель - анализ и оценка содержания информации?
16. Что такое «обратная связь в межличностной коммуникации»?
17. Какую функцию выполняет оценочная негативная обратная связь?
18. Как осуществляется безоценочная обратная связь?
19. Дайте определение нерефлексивного стиля слушания.
20. В чем отличие активного рефлексивного стиля слушания от эмпатического?
21. Какие речевые обороты не используются людьми, слушающими эмпатически? Почему

8. КЕЙС-ЗАДАНИЯ

Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

Ситуация 1. Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной

реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?

Ситуация 2. Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Ситуация 3. Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

Ситуация 4. Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?

9. ТЕМАТИКА РЕФЕРАТОВ, ЭССЕ

1. Понятие об общении. Структура и функции общения.
2. Виды и формы общения.
3. Особенности коммуникативного процесса. Модели коммуникации.
4. Речь как основа межличностной коммуникации. Убеждающая коммуникация.
5. Манипулятивное воздействие и его особенности.
6. Понятие делового общения, его формы.
7. Коммуникативная сторона делового общения.
8. Коммуникативные барьеры в деловом общении.
9. Понятие о взаимодействии и различные подходы к его изучению. Структура взаимодействия.
10. Социальная перцепция и её эффекты. Феномен первого впечатления.
11. Механизмы восприятия и познания в деловом общении.
12. Понятие коммуникативной компетентности.
13. Техники налаживания эффективной деловой коммуникации.
14. Техники активного слушания. Трудности эффективного слушания.

15. Приемы правильного слушания. Типичные ошибки деловой коммуникации.
16. Деловая беседа: понятие, функции.
17. Основные этапы деловой беседы.
18. Тактики деловой беседы на различных ее этапах.
19. Речевой этикет как основа деловой беседы
20. Спор, его виды, основные подходы к ведению спора.
21. Деловые переговоры: принципы, задачи.
22. Невербальная коммуникация в деловом общении.
23. Условия и факторы эффективности переговоров.
24. Стратегии и тактики деловых переговоров.
25. Стратегии позиционных и принципиальных переговоров.
26. Телефонные переговоры. Алгоритм ведения телефонных переговоров.
27. Трудности в межличностном общении.
28. Дефицитное общение. Дефектное общение.
29. Общение и отношения. Классификация межличностных отношений.
30. Стереотипы и их роль в восприятии и познании людьми друг друга в общении
31. Публичное выступление и его подготовка
32. Поведение в ходе публичного выступления
33. Композиционное построение выступления.
34. Понятие имиджа. Качества, приоритетные для имиджа.
35. Модель поведения как составляющая имиджа.
36. Внешний облик как составляющая имиджа.
37. Самопрезентация. Факторы, влияющие на стиль самопрезентации.
38. Первое впечатление при деловом контакте.
39. Деловой конфликт и формы его разрешения.
40. Стратегии поведения в деловых конфликтах.

10. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ПОНЯТИЯ

Аттракция – привлекательность, влечение одного человека к другому, сопровождающееся положительными эмоциями.

Вербальная коммуникация (от лат. «verbalis» – словесный) – коммуникация, осуществляемая при помощи слов.

Влияние – процесс и результат изменений индивидом поведения другого человека, его установок, намерений, представлений, оценок и т.п. в ходе взаимодействия с ним.

Деловая беседа – речевое общение между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций и фирм для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем или выработки конструктивного подхода к их решению.

Деловое общение – это вид социальных отношений, направленных на реализацию какого-либо общего дела, создающих условия для сотрудничества людей, чтобы осуществить значимые для них цели.

Деловой стиль – ценностный, когнитивный, эмоциональный и поведенческий способ решения задач, выражения мыслей, характерная манера поведения с деловыми партнерами, типичные для данного человека приемы какой-либо работы.

Канальные факторы – внешне незначительные, но в действительности очень важные детали ситуации, создающие возможность для возникновения у человека того или иного поведения (например, публичное одобрение той или иной последовательности действий, первый решительный шаг в направлении нового поведения и т.д.) Термин введен американским психологом К.Левиным.

Комплимент – слова и выражения, содержащие небольшое преувеличение положительных качеств человека.

Контрсуггестия – психический механизм, противостоящий суггестии, барьер недоверия на пути внушающего воздействия.

Конформность – некритическое принятие человеком чужого мнения.

Конфликт – столкновение сторон, имеющих противоположные цели, интересы, взгляды; серьезные разногласия, острый спор, приводящий к борьбе.

Невербальная коммуникация – коммуникация, осуществляемая при помощи, так называемых, невербальных средств общения (жестов, поз, мимики, движения глаз и т.д.).

Общение – социальное взаимодействие между людьми посредством знаковых систем в целях трансляции (передачи) общественного опыта, культурного наследия и организации совместной деятельности.

Организация – форма объединения людей, обладающая функциями и структурой, заданными внешней средой, существующая независимо от конкретных людей, в ней взаимодействующих.

Переговоры в деловом общении – это процесс взаимодействия сторон с целью достижения согласованного и устраивающего их решения.

Пейсинг – любая форма отражения другого человека, т.е. создание обстановки, в которой все, что он видит, слышит или чувствует, представляется ему правильным, хорошим и справедливым.

Психология делового общения – область психологии, изучающая: во-первых, влияние личностных качеств, таких как когнитивный стиль, темперамент, интроверсия – экстраверсия, характер, воля, способности, на поведение партнеров и результаты общения; во-вторых, особенности восприятия, понимания, коммуникативных барьеров и психологических защит; в-третьих, социально-психологические факторы – потребности, интересы, ценности, мотивы субъектов общения; в-четвертых, подтекст, задний план реального поведения, обусловленный существованием субъективных, часто скрытых, целей участников общения.

Презентация – любое публичное представление чего-либо нового.

Проксемика – наука, изучающая расположение людей в пространстве во время общения.

Раппорт – тип связи и связь между людьми, характеризующиеся наличием взаимных позитивных эмоциональных отношений и определенной мерой взаимопонимания.

Средства общения – способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, передаваемой в процессе общения одним человеком другому. Главным средством общения является язык, также к средствам общения относятся интонация, мимика, позы, взгляд, жесты, расстояние между собеседниками в процессе общения и т.п.

Стиль общения – предрасположенность к определенному общению, направленность, готовность к нему, которая проявляется в том, как человек склонен подходить к большинству ситуаций. Стиль зависит от разных составляющих: жизненного опыта, отношения к людям, а также от того, какое общение предпочтительно в обществе, в котором живут люди.

Суггестия(от лат. «suggestio» – внушение, намек) – процесс воздействия на психическую сферу человека, связанный со снижением сознательности и критичности при восприятии и реализации внушаемого содержания, с отсутствием целенаправленного активного его понимания, развернутого логического анализа и оценки в соотношении с прошлым опытом и данным состоянием субъекта.

Техника общения – установление психических контактов, использование различных приемов психического воздействия на партнера по общению, выбор средств общения в зависимости от формы общения.

Формы делового общения – деловые разговоры разного вида, деловая переписка, деловой этикет, атрибуты и ритуалы делового общения.

Язык – система слов, выражений, правил их соединения в осмысленные высказывания, используемые в общении. Слова и правила их употребления

едины для всех говорящих на данном языке, что делает возможным общение при помощи языка.

Этикет приветствий и представлений – совокупность правил первоначального межличностного взаимодействия, касающихся внешнего проявления отношения к людям.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1 ЗНАЧЕНИЕ КУЛЬТУРЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ	4
<i>Задания для самостоятельной работы</i>	4
<i>Упражнения</i>	8
2 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ	9
<i>Задания для самостоятельной работы</i>	16
3 ЗАКОНОМЕРНОСТИ И ТАКТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ	24
<i>Задания для самостоятельной работы</i>	34
4 БАРЬЕРЫ В ОБЩЕНИИ	34
<i>Задания для самостоятельной работы</i>	36
5 ОБЩИЕ ЭТИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ И ХАРАКТЕР ДЕЛОВОГО ЧЕЛОВЕКА	39
<i>Задания для самостоятельной работы</i>	45
6 ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ	46
7 ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ	56
8 КЕЙС-ЗАДАНИЯ	57
9 ТЕМАТИКА РЕФЕРАТОВ, ЭССЕ	58
10 ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ПОНЯТИЯ	59

В.В.Кулинченко

**Деловое общение
и коммуникативная
компетентность**

**ЭЛЕКТРОННОЕ
УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ
ПОСОБИЕ**

Усл. п.л. 4.0

*Кубанский институт социэкономки и права
(филиал) Образовательного учреждения профсоюзов
высшего образования «Академия труда и социальных отношений»
360062, г. Краснодар, ул. Атарбекова, 42*