

Понятие делового общения

Общение – это процесс установления и развития контактов между людьми, который предполагает любые виды и формы совместной деятельности.

Классификация типов собеседников:

- 1. Доминантный собеседник*
- 2. Недоминантный собеседник*
- 3. Мобильный собеседник*
- 4. Ригидный собеседник*
- 5. Экстравертивный собеседник*
- 6. Интровертивный собеседник*

Классификация общения:

- **Непосредственное общение**
- **Прямое общение**
- **Косвенное общение**
- **Межличностное общение**
- **Массовое общение**

Три основных типа межличностного общения: императивное, манипулятивное и диалогическое

Функции общения:

- Коммуникативная**
- информационная**
- КОГНИТИВНАЯ**
- ЭМОТИВНАЯ**
- КОНАТИВНАЯ**
- креативная**

Этические принципы делового общения

- каждая беседа должна иметь цель;
- самые первые и сильные впечатления о человеке зависят от его внешнего вида;
- решающими для формирования впечатления о человеке являются первые четыре минуты общения;
- изучая поведение собеседника, следует помнить о том, что он не может в равной степени все держать под контролем;
- следует начинать беседу с дружеского тона;
- мимическим знаком расположения является улыбка;
- не следует начинать разговор с обсуждения тех вопросов, по которым есть расхождение с собеседником во мнениях;
- следует быть хорошим слушателем;
- следует избегать критики коллег и малознакомых людей;
- прежде чем убеждать человека в чем-либо, следует постараться понять его;
- следует запоминать и не путать имена людей;
- следует помогать людям чувствовать свою значимость;
- желательно избегать споров.

Саморегуляция– это своеобразная настройка индивидом своего персонального внутреннего мира и самого себя с целью приспособления.

Визуальная психодиагностика личности - 8 психотипов:

1. Паранойяльный психотип (Целеустремленный).
2. Истероидный психотип (Демонстративный).
3. Эпилептоидный- застревающий психотип.
4. Эпилептоидный-возбудимый психотип.
5. Шизоидный психотип (Странный).
6. Гипертимный психотип (Жизнерадостный).
7. Эмотивный психотип (Чувствительный).
8. Тревожный психотип (Боязливый).

ПРОКСЕМИКА отрасль психологических исследований, направленная на изучение влияния пространственных параметров на межличностные отношения

Конгруэнтность, в широком смысле - равенство адекватность друг другу различных экземпляров чего-либо или **согласованность** элементов системы между собой.