

ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

ПРЕГРАДЫ НА ПУТИ К УСПЕХУ

Неумение управлять собой

Размытые личные ценности

Смутные личные цели

Недостаточные навыки
общения

**ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ – ОСОБЫЙ ВИД
ОБЩЕНИЕ, ДЛЯ КОТОРОГО
ХАРАКТЕРНО ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С
ЦЕЛЬЮ ОБМЕНА ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ,
ИНФОРМАЦИЕЙ ИЛИ ВЛИЯНИЕМ.**

ОТЛИЧИТЕЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ОБСТОЯТЕЛЬСТВ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ:

1. Общность или целей или мотивов или деятельности;
2. Наличие общего социального пространства – времени: организация, группа, команда;
3. Взаимосвязанность участников – система социальных ролей и иерархичность общения;
4. Регламентация форм общения.

ОРГАНИЗАЦИЯ

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

-
- **Внутренняя структура организации**
 - **система социальных ролей**
 - **система профессиональных ролей**

КОММУНИКАТИВНОЕ ПРОСТРАНСТВО ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

- «Я общаюсь с Вами только ради дела»
- Я общаюсь с Вами потому, что Вы мне приятны
- Я делаю это с Вами потому, что Вы мне приятны или потому, что иначе нельзя
- Мы соблюдаем общепринятые нормы поведения или нормы нашего круга или наши личные формы общения

- Психологические функции делового общения

- Связывающая

- Я и Ты

- Формирующая

- Я как Ты

- Подтверждающая

- Я такой

- Эмоционально организующая

- Мы

УМЕНИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ:

- Знать
- Говорить
- Читать
- Писать
- Слушать
- Вести переговоры

БАРЬЕРЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

- ❑ **1. Эстетический.** Первое впечатление о человеке складывается по его внешнему виду, манере поведения, одежде;
- ❑ **2. Интеллектуальный.** Общение обладателей различных типов интеллекта может привести к возникновению барьеров между ними;
- ❑ **3. Мотивационный.** Возникают, когда собеседнику не интересны высказанные соображения или когда один человек становится для другого средством достижения утилитарных целей;
- ❑ **4. Моральный.** Барьер, который не удастся преодолеть человеку, в совершенстве владеющему разнообразными средствами общения;
- ❑ **5. Эмоциональный.** Неприятные эмоции ослабляют способность правильно воспринимать и оценивать самые серьезные и веские аргументы в пользу той или иной точки зрения.

- **«Риторика»**

- Ораторское искусство

- Наука об условиях и формах эффективной коммуникации

Деловая риторика определяется как наука об убедительной и эффективной речи в различных ситуациях делового общения.

Доступность

предполагает
взвешенность
оценки, учитывает
культурно-
образовательный
его уровень
и слушателей.

Сенсорность

предусматривает
достижение
обращением к
использование
цветов, света,
звука,
рисунков, жестов,
мимики, позы

Экспрессивность

предполагает
информации,
эмоциональную
степень

Юридичности

напряженность
речи, ее
эмоциональный
подтекст,
выразительность
мимики,
жестов, позы

ПРИНЦИПЫ РЕЧЕВОГО ВОЗДЕЙСТВИЯ:

КОММУНИКАЦИОННЫЕ ЭФФЕКТЫ

- Эффект визуального имиджа
- Эффект первых фраз

- Эффект аргументации
- Эффект квантового выброса информации
- Эффект интонации и паузы

- Эффект релаксации
- Эффект художественной выразительности
- Эффект дисперсии

Деловая беседа - это устный контакт между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия со стороны своих организаций или стран для их проведения и разрешения конкретных проблем.

СТРУКТУРА БЕСЕДЫ

- **1. Подготовка к деловой беседе.**
- **2. Установление места и времени встречи.**
- **3. Начало беседы: встреча и вступление в контакт.**
- **4. Постановка проблемы и передача информации.**
- **5. Фаза аргументации.**
- **6. Фаза опровержения доводов.**
- **7. Фаза поиска оптимального решения.**
- **8. Фаза фиксации договоренности и выхода из контакта.**
- **9. Фаза самоанализа результатов беседы.**