

Лекция 7

Деловое общение: основные
понятия и принципы

Вопрос	Варианты ответов
Что такое общение?	процесс взаимодействия между людьми; передача информации от человека к человеку; сложный многоплановый процесс установления и развития контактов.
Между кем может происходить общение?	между людьми (межличностное общение) и группами (межгрупповое общение).
Что предполагает общение?	возникновение, проявление и формирование межличностных отношений, развитие контактов; обмен мыслями, чувствами, переживаниями и т.п.
При каких условиях происходит общение?	потребность в совместной деятельности.
На что направлено общение?	обмен информацией, действиями; восприятие и понимание партнера по общению.

АСПЕКТЫ ОБЩЕНИЯ

```
graph LR; A[АСПЕКТЫ ОБЩЕНИЯ] --- B[Интерактивный, как взаимодействие]; A --- C[Коммуникативный, как обмен информацией]; A --- D[Перцептивный, как восприятие];
```

Интерактивный, как взаимодействие

Коммуникативный, как обмен информацией

Перцептивный, как восприятие

Отличительные признаки

- Необходимость.
- Целесообразность.
- Временная и пространственная ограниченность.
- Регламентированность.
- Заданность формата.
- Ограниченность в выборе партнёра и своей роли.
- Коммуникативные барьеры, конфликты, манипуляции.

Структура делового общения


- 1) КТО? – участники делового общения (субъекты - S).
- 2) ЗАЧЕМ? – мотивы и цели делового общения.
- 3) ЧТО? – предметная область или содержание делового общения.
- 4) ГДЕ? – условия реализации делового общения.
- 5) КАК? – средства осуществления делового общения.
- 6) С КАКИМ РЕЗУЛЬТАТОМ? – результаты делового общения.

Мои мотивы и цели
общения
(ЗАЧЕМ?)

Условия общения (ГДЕ?)

Мотивы и цели общения
другого участника
(ЗАЧЕМ?)

Средства общения
(КАК?)

(КТО Я?) S_1  S_2 (КТО ОН?)

Предметная область
общения (ЧТО?)

Результаты делового общения (С КАКИМ РЕЗУЛЬТАТОМ?)

- Участники делового общения (Кто?). Общение происходит между его участниками - субъектами взаимодействия, один из которых направляет свою информацию и является коммуникатором, другой принимает её и является реципиентом. В деловом общении коммуникатор и реципиент постоянно меняются ролями.
- Мотивы и цели делового общения (Зачем?). Каждый из участников делового общения имеет свои мотивы и цели – то, чего он добивается, что хочет получить в результате.
- Предметная область делового общения (Что?). Деловое общение предполагает тему разговора, его повод, вопрос(ы), проблему.
- Условия делового общения (Где?). Условия делового общения включают краткое, регламентированное деловым этикетом приветствие, организационное и временное пространство. Общение обязательно ограничено во времени.
- Средства делового общения (Как?). Это способы кодирования, переработки и расшифровки передаваемой в процессе общения информации через органы чувств: зрение, слух.

Средства общения

Вербальные средства	Речь	
Невербальные средства	Экстра- и паралингвистические	Экстралингвистические: паузы, смех, кашель, вздохи. Паралингвистические: качество голоса, его диапазон, тональность,
	Оптико-кинетические	движение рук, головы, ног, туловища, походка, жесты, прикосновение, пожатие руки; поза: осанка, посадка головы; выражение лица и глаз: мимика, пантомимика; визуальные контакты; кожные реакции: потение, покраснение, побледнение; внешние признаки: пол, возраст, особенности внешности, одежда, причёска и т.д.
	Проксимика	Организация пространства (дистанции) и времени
	Визуальный контакт (взгляд)	Направление движения взгляда, длина паузы, частота контакта

Этапы делового общения

1. Установление контакта
2. Ориентация в ситуации
3. Обсуждение вопроса, проблемы
4. Принятие решения
5. Выход из контакта