

ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ



Выполнила: Мухаметкалиева А.М
Студентка 41 группы ДО

Психология делового общения

- Во время общения, речевой коммуникации между говорящими не просто происходит обмен репликами, между ними устанавливается связь, основанная на принципе «зеркального отражения».
- Мы сообщаем не только информацию, но и делаем эмоциональный посыл во время общения, который усваивается и отражается собеседником.
- Если вы излучаете положительные эмоции, они возвращаются к вам во время общения. И напротив, если вы раздражены, вы программируете конфликтную ситуацию.

Выделим 3 этических принципа делового общения:

- ▣ Принцип Сверху Вниз: это обращение руководителя к подчинённому. Для поддержания авторитета руководитель не обсуждает с ним личные темы, держится соответственно статусу. Следует держать дистанцию, но не забывать о человеческом отношении к сотрудникам, вежливом обращении и благодарности за труд.
- ▣ Принцип Горизонтали: общение коллеги с коллегой. Здесь важно показывать равное положение, не демонстрируя превосходства. Необязательно быть в команде, главное — не быть против неё, добиться взаимоуважения со всеми коллегами.
- ▣ Принцип Снизу Вверх: обращение подчиненного к руководителю или руководству. Предпочтительно зарекомендовать себя как хорошего сотрудника, держаться уважительно, без попыток лести и подхалимства: этого не оценят ни коллеги, ни начальство.

Деловое общение: стили

- Фактический стиль поведения. Этот стиль призван оперировать фактами, опираясь на задокументированную информацию. Такой коммуникатор запоминает всё сказанное, поэтому следует проявлять педантичность, чтобы не оказаться загнанным в угол.
- Интуитивный стиль поведения: более свободный и непринуждённый, призван найти творческое решение проблемы в процессе выдвижения вариантов.
- Нормативный стиль. Он свойственен людям, которые придают большое значение соблюдению правовых норм. Необходимо также выказать интерес к соблюдению порядка для большего взаимопонимания.
- Аналитический стиль общения показывает стремление к логическому обоснованию событий. При общении с таким коммуникатором стоит следить за упорядоченностью диалога и проявлять терпение.

Цель делового общения подчиняется определенной производственной, научной или коммерческой задаче

Основная задача деловой коммуникации заключается в продуктивном сотрудничестве и улучшении отношений с партнерами, взаимодействие с которыми определяется обменом информацией и носит информационный или дисциплинарный характер, направленный на достижение совместного результата.



**ФОРМАЛЬНОЕ
(ДЕЛОВОЕ)**

ВИДЫ

**НЕФОРМАЛЬНОЕ
(СВЕТСКОЕ, БЫТОВОЕ)**

Деловое общение - это процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели

ПРЯМОЕ

(непосредственный контакт)

КОСВЕННОЕ

(между партнерами существует пространственно-временная дистанция)

ФОРМЫ

Деловые
беседы

Деловые
переговоры

Деловые
совещания

Публичные
выступления



«НЕ ДОСТАТОЧНО, ЧТОБЫ ТВОИ СЛОВА БЫЛИ СКАЗАНЫ К МЕСТУ, НАДО, ЧТОБЫ ОНИ БЫЛИ ОБРАЩЕНЫ К ЛЮДЯМ»

Виды делового общения:

- ▣ Прямое общение характеризуется непосредственным контактом между собеседниками. Отличается результативностью, поскольку становится возможным эмоциональное влияние на собеседника.
- ▣ Косвенное общение характеризуется наличием дистанции между собеседниками. К косвенному общению относится деловая переписка — информация доносится в виде делового письма. При этом учитывается его оформление, емкость изложения, актуальность в течение определенного времени.

Формы реализации делового общения

- Деловая беседа
- Деловые переговоры
- Деловое совещание
- Публичное выступление



Этика делового общения



Этика делового общения — совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение работников организации, включающий систему регламентированных правил поведения в различных деловых ситуациях, в том числе при деловой переписке, деловом общении, приеме на работу, обращении к руководству и т. д.

И служит для разрешения определенных деловых проблем или установления деловых отношений.



Социальные роли

- В деловом общении, особенно во взаимодействии руководителей и подчиненных, используются следующие методы воздействия: поощрение, критика, наказание. Основные этические требования к *поощрениям* – их заслуженность и соразмерность качеству и эффективности трудовой деятельности.
- *Критика* является наиболее распространенной формой выражения неудовлетворенности деятельностью подчиненных или коллег по работе. Критика должна быть объективной (т.е. вызываться негативным поступком, неумелой и недобросовестной работой) и конструктивной, вселять в работника уверенность в его способностях, мобилизовать на лучшую работу.
- *Наказание* может быть осуществлено в виде выговора, штрафа, понижения в должности, увольнения. Основное этическое требование к наказаниям – их неотвратимость за систематические и осознанно допускаемые недостатки.

Спасибо за внимание!