

## ОБЩЕНИЕ

Форма деятельности, осуществляемая между людьми как равными партнерами, приводящая к возникновению психического контакта.

**Деятельность. В ней есть:**

- ◎ Цель
- ◎ Действия
- ◎ Результат

# ОБЩЕНИЕ

Процесс обмена между людьми результатами их психической деятельности: информацией, оценками, переживаниями.

## Структура общения

- ⊙ **Коммуникативный компонент** - обмен информацией с помощью речи и невербальных средств.
- ⊙ **Перцептивный компонент** - восприятие партнерами друг друга, их взаимное познание. Основа для взаимопонимания. Восприятие: внешнего облика, поведения.
- ⊙ **Интерактивный компонент** - взаимодействие людей. Формы: деятельность, игра, кооперация, конкуренция, конфликт, манипуляция и т.д.

## Функции общения по критерию цели:

- 1) Контактная функция - установление контакта.
- 2) Информационная функция - обмен сообщениями, мнениями, замыслами, решениями;
- 3) Побудительная функция - стимуляция активности партнера для направления его на выполнение определенных действий;
- 4) Координационная функция - взаимное ориентирование и согласование действий при организации совместной деятельности;

## Функции общения по критерию цели:

- 5) функция понимания - адекватное восприятие и понимание смысла сообщения и переживаний,
- 6) эмотивная функция - возникновение эмоций у партнёров по общению;
- 7) функция установления отношений - осознание и фиксация своего места в системе связей общества (ролевых, статусных, деловых, межличностных);
- 8) функция оказания влияния - изменение состояния, поведения, личности партнера.

- МЕЖЛИЧНОСТНОЕ ОБЩЕНИЕ в широком смысле  
= ИНТЕРПЕРСОНАЛЬНОЕ

Общение между личностями, не группами, не большими социальными общностями.

- МЕЖЛИЧНОСТНОЕ ОБЩЕНИЕ в узком понимании  
Личностно-ориентированное общение. Каждый субъект уникален.

Сферы: дружеская, семейная, отношения между полами.

? Людям всё равно, с кем дружить?

? Людям всё равно, с кем вступать в любовные отношения?

- ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ Цель общения - организация совместной деятельности. Психологически отстранённое общение, «Я-Вы контакт». Поиск средств повышения эффективности сотрудничества.

- ДЕЛОВОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ

Взаимодействие людей, которое подчинено решению конкретной задачи, стоящей перед организацией.

? С кем осуществляется деловое общение

- Внутри организации, с коллегами
- С клиентами
- С «контрагентами» - другими организациями.

# Формы делового общения

беседы; переговоры; презентации;  
переписка; собрания; конференции;  
разговоры по телефону;  
консультации; интервью;  
собеседования.



## ○ ЭТИКА

Совокупность моральных принципов, поддерживаемых обществом, группой, индивидуумом.

## ○ ЭТИКЕТ

Установленный порядок, набор правил, определяющий поведение людей, принадлежащих к конкретной группе, общности.

- ◎ Мораль – это система ценностей, которые признаются человеком.
- ◎ Мораль – способ нормативной регуляции общественных отношений, общения и поведения людей в различных сферах общественной жизни – семье, быту, политике, науке, труде и т.д.

Важные категории: «добро», «зло», «справедливость», «благо», «ответственность» и т.д.

*Как должно себя вести.*

# ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения людей в процессе их производственной деятельности.

**Деловой этикет** — результат длительного отбора правил и форм наиболее целесообразного поведения, которое способствовало успеху в деловых отношениях.

## ***Универсальные принципы***

- ⦿ «Относитесь к другим так, как вы хотели бы, чтобы относились к вам»
- ⦿ *«Поступай так, чтобы максима твоей воли была совместима с нравственными ценностями других сторон, участвующих в общении, и допускала координацию интересов всех сторон».*  
Координация интересов сторон.

## **Общие профессиональные этические принципы**

- ⦿ ! Профессионализм. Высокое качество производимого продукта или услуг.
- ⦿ Верность профессиональному долгу, понимание его как «служения» делу, людям.
- ⦿ Ответственность.
- ⦿ Сохранение профессиональной тайны.
- ⦿ Уважение к другим профессионалам.

## Конфиденциальность и профессиональная тайна

Конфиденциальностью - уважение и защита секретности дел организации и иных участников деловых отношений. Соблюдение конфиденциальности означает сохранение в тайне только информации о добросовестном и законопослушном поведении.

### Компоненты:

- Охрана информации, относящейся к деятельности компании и не подлежащей раскрытию - то есть, информации, относящейся к коммерческой тайне.
- Неразглашение информации третьим лицам, если требования третьих лиц не основаны на законе.
- Осторожность в ходе переговоров (устных, письменных). Проявление осторожности при использовании средств коммуникации (телефон, Интернет).
- Ограничение доступа к любым конфиденциальным или важным документам.
- Уважение прав коллег и подчиненных на секретность их персональных дел.

## Коллегиальность

- Стремление к принятию коллегиальных решений и оказание взаимной помощи в вопросах жизненно важных заключений.
- Уважительное отношение к коллегам, включая как коллективные, общенациональные или религиозные поводы, так и события личной жизни.
- Помощь менее опытным коллегам.
- Поддержка коллег в сложной для них ситуации.
- Умение и возможность критиковать работу руководства, коллег и деловых партнеров без ущемления личного достоинства критикуемых.
- Отказ от неконструктивной критики в адрес участников деловых отношений.
- Умение правильно воспринимать критику в свой адрес.
- Принятие всех необходимых мер для исправления допущенной в деловых отношениях этической ошибки независимо от делового статуса и сроков давности ошибки.

## Деловая беседа

Вид делового общения, специально организованный предметный разговор, который служит для решения организационных, управленческих, профессиональных задач. Носит предметный характер.

Проблемная беседа - решение вопросов, связанных с производственными задачами.

Во взаимоотношениях:

- ⊙ «начальник - подчиненный»,
- ⊙ «сотрудники организации с другими сотрудниками»,
- ⊙ «сотрудник организации - клиент» и т.д.

## Правила ведения беседы

- 1. Сознательная настройка на собеседника: учет содержания выполняемых им задач, его полномочий и сферы ответственности, жизненного и трудового опыта, интересов, особенностей его мышления и речи.
- 2. Рациональная организация процесса беседы: краткое и точное изложение собеседниками содержания информации по обсуждаемому вопросу.
- 3. Простота, ясность, четкость языка как условие доходчивости информации.



# Универсальные принципы ведения беседы

- ⦿ Привлечь внимание
- ⦿ Заинтересовать
- ⦿ Детально обосновать
- ⦿ Выявить интересы и устранить сомнения
- ⦿ Преобразовать в окончательное решение

# Этапы деловой беседы

- Подготовительные мероприятия
- Начало беседы
- Информирование присутствующих
- Аргументирование выдвигаемых положений
- Завершение беседы

# КОМПЛИМЕНТЫ

в деловой беседе возможны и допустимы.  
Условие - искренность.

Фальшь считывается собеседником.

## Правила

- Комплименты должны быть максимально дружественными и естественными
- Недопустимо делать один и тот же комплимент двум рядом стоящим людям
- Необходимо соблюдать чувство меры и такт
- Принимая комплимент в свой адрес, нужно поблагодарить и ответить добрыми словами

# КРИТИКА

- ⦿ Критиковать можно действия, но не личность.
- ⦿ Критика должна быть конкретна, формулировки «всегда» и «никогда» нельзя использовать.
- ⦿ Критика должна опираться на факты, а не на эмоции.
- ⦿ Один проступок - одно наказание, критика осуществляется за одно нарушение один раз.
- ⦿ Закончить критику лучше позитивом и подведением итогов - планов действия по улучшению ситуации.

# КРИТИКА

- ⦿ Конструктивность. Не вести к конфликту.
- ⦿ Критика должна быть направлена на позитивные изменения в будущем, а не на поиск виноватых или ошибок в прошлом.
- ⦿ Критика должна предполагать возможность сотрудника высказаться по поводу ситуации и ее возможного исправления.
- ⦿ Критикуя, необходимо отметить и позитив (еще лучше - с него начать).

# СОЦИАЛЬНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ

Система знаний о социальной действительности и о себе, сложных социальных умений и навыков взаимодействия, сценариев поведения в типичных ситуациях.

## Литература

- Горянина В. А. Психология общения. 3-е изд., М.: Академия, 2005.
- Ильин Евгений Павлович. Психология общения и межличностных отношений. - Москва [и др.] : Питер, 2010.
- Психология и этика делового общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — 7-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2015.
- Эксакусто Т.В. Основы психологии делового общения: учебное пособие. - Таганрог: Изд-во ЮФУ, 2015.