

Деловые КОММУНИКАЦИИ

Маркелова Татьяна Викторовна,

доктор филологических наук, профессор, проректор по учебной работе, Заслуженный работник Высшей школы Российской Федерации

Общение – сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности.

Восемь функций общения:

- Контактная
- Информационная
- Побудительная
- Координационная
- Перцептивная
- Эмотивная
- Статусная
- Преобразовательная

Деловое общение – процесс взаимосвязи и взаимодействия по обмену деятельностью, информацией и опытом.

Кодекс делового общения:

- Принцип кооперативности
- Принцип достаточности информации
- Принцип качества информации
- Принцип целесообразности
- Принцип ясности
- Принцип слушания
- Психологический принцип

Уровни общения:

- Манипулятивный уровень
- Примитивный уровень
- Высший уровень

Стратегии общения:

- Открытое - закрытое общение
- Монологическое – диалогическое
- Ролевое – личностное (общение «по душам»)

Тактика общения

– это совокупность конкретных коммуникативных умений говорить и слушать

К средствам общения относятся:

- Язык
- Интонация
- Мимика
- Жесты

Умение общаться – это:

- социальный интеллект
- практически-психологический ум
- коммуникативная компетентность
- коммуникабельность

Умение общаться – это:

- социальный интеллект
- практически-психологический ум
- коммуникативная компетентность
- Коммуникабельность

Этапы общения:

- Установление контакта
- Ориентация в ситуации
- Обсуждение вопроса, проблемы
- Принятие решения
- Выход из контакта

Структура общения:

- *Коммуникативная – обмен информацией*
- *Интерактивная – обмен не только знаниями и идеями, но и действиями*
- *Перцептивная – процесс восприятия и взаимопонимания*

Всего доброго!

.