

Петербургский Государственный Университет Путей Сообщения
императора Александра I

Кафедра «ПиП»

Личное и деловое общение в группе

Выполнила: студентка группы ЭС-804

Шिशелева Елена Алексеевна

Общение – ...

- **Общение** – процесс установления и развития контактов между людьми и группами людей. Характер общения обусловлен целями совместной деятельности, оттого может быть различным.
- **Личностное** общение – в отличие от делового не относится к профессиональной сфере. Люди могут интересоваться мнением или настроением друг друга, ради собственных целей и поддержания личных отношений. К примеру, можно привести дружеские или семейные отношения.
- **Деловое общение** – вид общения, специфику которого определяет невозможность профессиональной и иной, связанной с ней, деятельности вне коммуникаций с другими людьми.

Этапы, складывания делового общения

- **Установление контакта.** Это этап знакомства, когда происходит представление партнеров друг другу, само презентация каждого из них и обмен общими фразами.
- **Ориентация в ситуации.** Второй этап, когда субъекты стремятся понять позиции друг друга и обозначить свои.
- **Обсуждение.** Этап, на котором рассматриваются и обговариваются конкретные деловые вопросы и задачи.
- **Решение задач.** Этап нахождения согласия между партнерами и оптимального взаимовыгодного решения.
- **Завершение контакта.** Этап регламентированного прекращения коммуникации.

В каких видах может происходить деловое общение?

В форме...

- беседы,
- совещания,
- заседания,
- собрания,
- переговоров,
- презентации,
- конференции,
- переписки,
- консультации,
- интервью,
- отчета и в иной, разрешенной форме.

Правила общения в деловой среде

❖ Нацеленность на взаимопонимание

Деловое общение имеет целью нахождение компромисса. Внимание, уважение и заинтересованность в речи собеседника выражается во взгляде, жестах, умении выслушать не перебивая.

❖ Речь должна быть четкой, разборчивой, неторопливой и немонотонной

Когда человек говорит слишком тихо, невнятно, быстро или, наоборот, слишком медленно, его речь тяжело воспринимается, становится непонятной и неприятной.

Доклад или публичное выступление строится по плану, расписываются вступление, основная часть и заключительные выводы, итоги.

❖ Умение задавать как открытые, так и закрытые вопросы

От того, как прозвучит вопрос, будет зависеть ответ. Следует избегать слишком прямых, нетактичных вопросов.

❖ Неприемлемость длинных фраз и сложносоставных предложений.

Короткие содержательные фразы экономят время и упрощают восприятие информации.

«Деловое общение – это не только умение хорошо говорить, выглядеть и вести дела, но и умение выстраивать межличностные отношения»

- Деловое общение основано на таких нравственных нормах:
- честность;
- порядочность;
- справедливость;
- ответственность.

Преодоление трудностей общения

- Барьер мотивации. Когда собеседнику просто неинтересен предмет разговора и заинтересовать его не получается. Такой барьер показатель того, что один партнер относится к другому не как к личности, а как к средству достижения цели.
- Барьер морали. Когда собеседник оказывается недобросовестным, бесчестным, склонным обманывать человеком. Он использует деловое общение как способ скрыть злонамеренность. Чем лучше «маскируется» аморальный умысел за умением красиво говорить и вести себя, тем сложнее преодолеть этот барьер.
- Барьер эмоций. Негативные эмоции, чувства, мысли по отношению к собеседнику не позволяют построить гармоничные взаимоотношения. Деловое общение будет бесполезным, неэффективным, если партнеры плохо относятся друг к другу.
- Честность и порядочность.