

Понятие делового общения



План:

1. Деловое общение: содержание понятия, цели, средства
2. Коммуникационно-психологические основы делового общения
3. Этика делового общения
4. Домашнее задание



1. Деловое общение: содержание понятия, цели, средства

«Самая большая роскошь – это роскошь человеческого общения»

(А.Сент-Экзюпери)

Что такое общение?



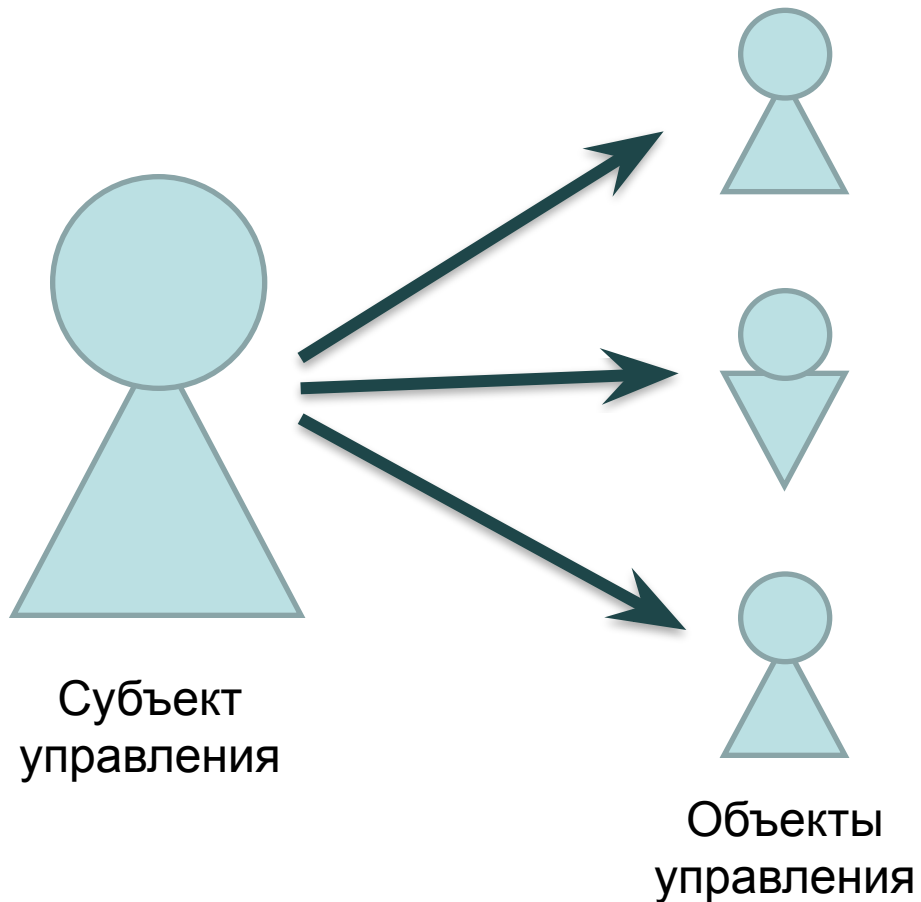
2. Деловое общение: содержание понятия, цели, средства

Что такое деловое общение?

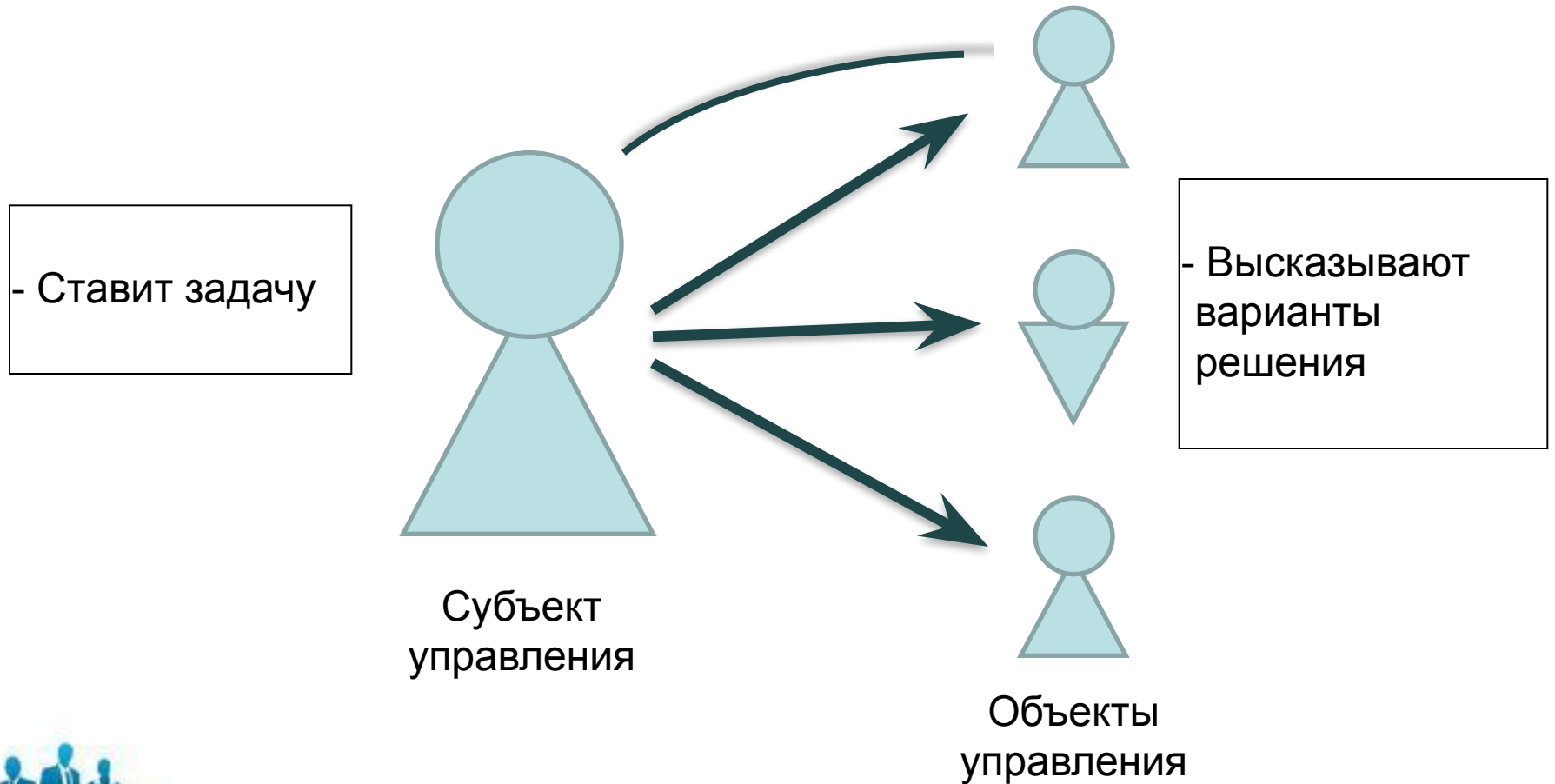


Жёсткое управление без обратной связи

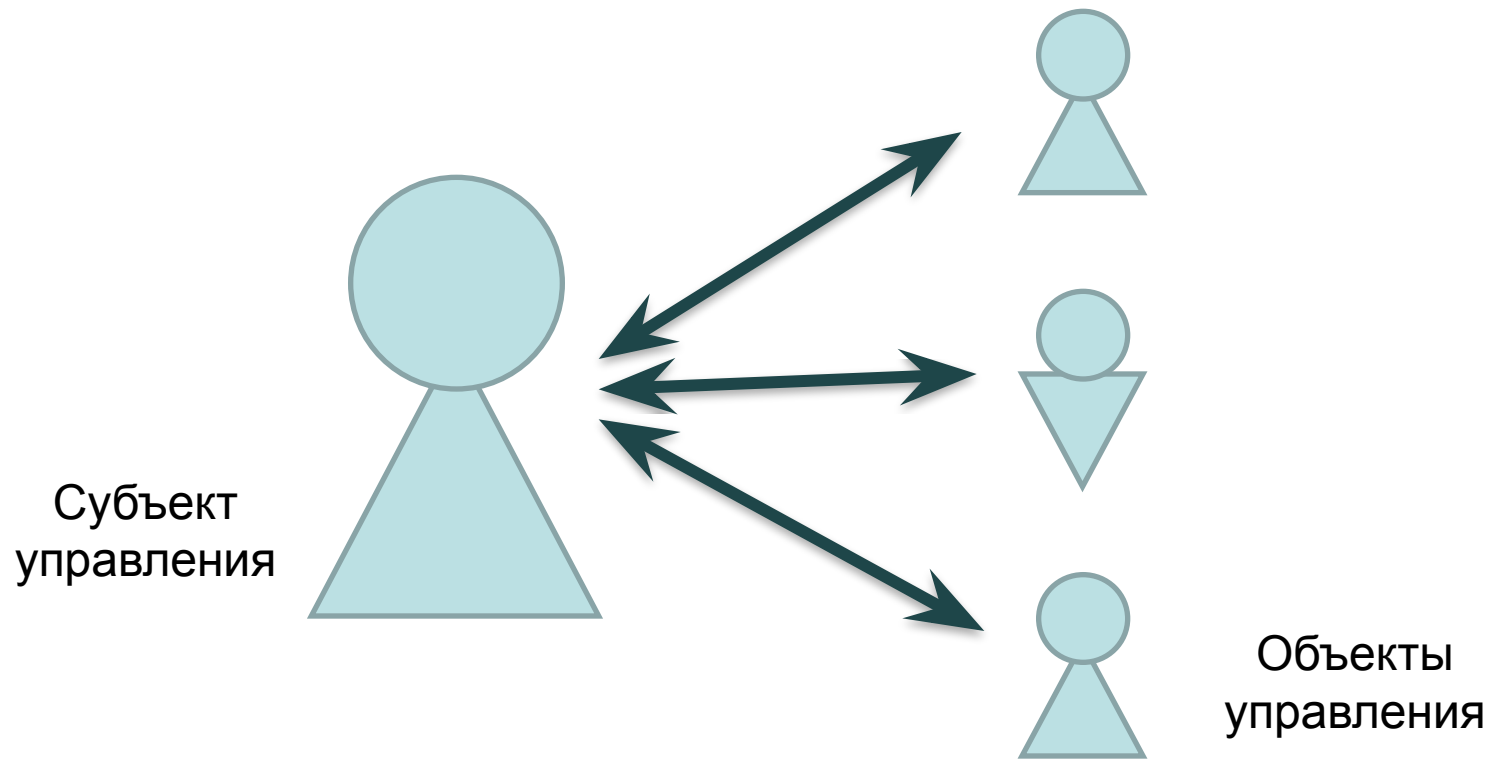
- Даёт распоряжения
- Ставит задачу
- Определяет сроки исполнения



Управление с элементами обратной связи



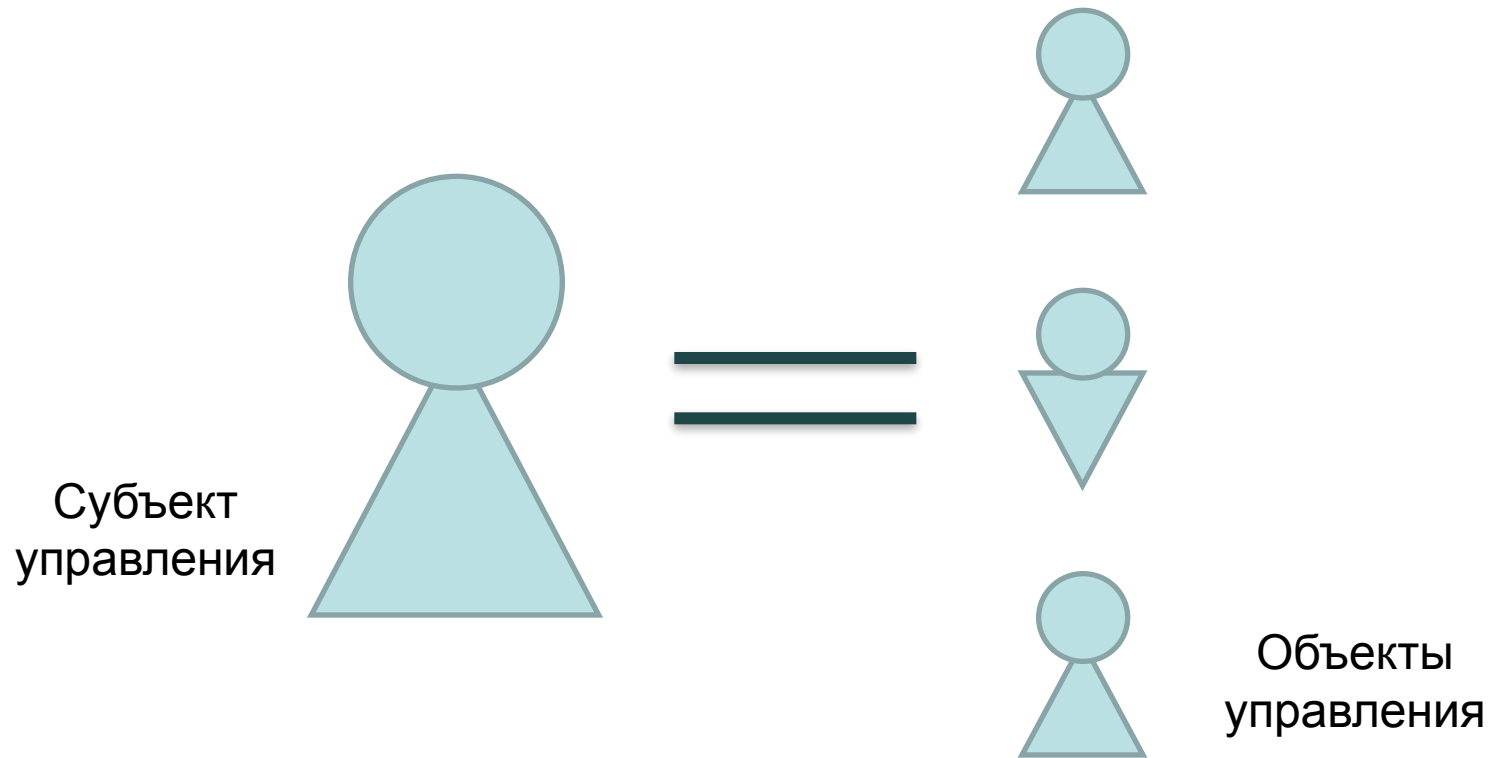
Ситуация сотрудничества



- Партнёрские взаимоотношения
- Желание помочь друг другу
- Активный диалог



Ситуация сотворчества



- Вместе ищут «слабые места», проблемы в деятельности коллектива
- Ищут творческое решение проблемы
- Все работают как творческий коллектив единомышленников



В каких ситуациях состоялось деловое общение?

Деловое общение – общение, направленное на согласование и объединение усилий людей с целью налаживания отношений и достижения общего результата.

Цель делового общения: максимальное достижение собственных задач, организация и оптимизация определенного вида совместной предметной деятельности.

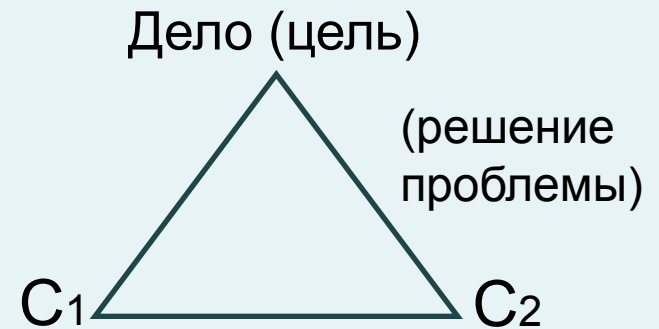


Модели общения

Модель обыденного общения



Модель делового общения



Этапы делового общения

1. Приветствие, обращение собеседников друг к другу
2. Постановка вопроса, проблемы, просьбы, высказывание предложения одной стороной
3. Активное слушание и обмен информацией
4. Выдвижение идей, версий, гипотез решения проблем
5. Нахождение оптимального способа решения проблемы, задачи
6. Принятие решения
7. Завершение общения (пожелание взаимных успехов, высказывание о намерениях на будущее и т.д.)



Средства делового общения

Язык – система знаков, служащая средством человеческого общения, мыслительной деятельности, способом выражения самосознания личности. Язык существует и реализуется через речь.

Знаки – это любой материальный объект (предмет, явление, событие), который выступает в качестве указания и обозначения и используется для приобретения, хранения, переработки и передачи информации.

— специально производимые для передачи информации (интенциональные);

—непреднамеренно выдающие эту информацию (неинтенциональные), например, дрожащие руки, оговорки во время выступления и т. д.



2. Коммуникационно-психологические основы делового общения

Барьеры общения, возникающие при вступлении в контакт партнеров делового общения

1. Эстетический барьер	Первое впечатление складывается по внешнему виду, манере поведения, одежде
2. Интеллектуальные барьеры	Общение обладателей различных типов интеллекта
3. Мотивационные барьеры	а) когда собеседнику неинтересны высказанные соображения б) когда 1 человек для другого – средство достижения утилитарных целей
4. Моральные барьеры	Подлость, непорядочность, грубость, хамство
5. Эмоциональные барьеры	Неприятные эмоции

Барьеры, непреодолимые для общения

1. Вы не устанавливаете контакт. Смотрите хмуро, не улыбаетесь. Обращаетесь с клиентом (партнером) как с предметом или пустым местом.
2. Держитесь прямо и одеревенело. Поза статуи. Ни одной шутки.
3. Говорите монотонно, невнятно, без эмоций и без пауз.
4. Говорите только о том, что Вам интересно и выгодно.
5. Перебиваете клиента, у Вас нет времени выслушивать каждого. Их много, а Вы один.
6. Манипулируете и применяете нечестные приемы.
7. Нападаете, критикуете, обвиняете
8. Говорите в жестком тоне
9. Не признаете своих ошибок и не извиняетесь
10. Не входите в его положение.



3. Этика делового общения

1. Там, где это возможно и уместно, здоровайтесь за руку.
2. Если вы сидите за рабочим столом, а к вам зашел посетитель, то в этот момент лучше всего выйти из-за стола и пригласить его сесть.
3. Начав разговор, поинтересуйтесь личными делами, проблемами, которые волнуют собеседника.
4. Не хмурьтесь, улыбнитесь, будьте открыты с собеседником.
5. Избегайте фраз: «меня это не интересует», «а у меня на этот счет другое мнение», «я бы хотел вам напомнить»
6. Ищите «зону общих интересов», то, что может сблизить вас с собеседником



3. Этика делового общения

7. Постарайтесь уступить собеседнику в мелочах, но в решении глобальной проблемы убедите собеседника в целесообразности вашего подхода, вашей точки зрения
8. Заканчивайте деловой разговор на такой ноте, фразе, чтобы перекинуть мостик на последующую встречу.
9. Постарайтесь, чтобы собеседник ушел от вас с хорошим настроением.



4. Домашнее задание

1. Подготовить серию докладов по книгам Дейла Карнеги:
 - а) «Как обрести уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично»
 - б) «Как обрести спокойствие и жить полноценной жизнью»
2. Подготовьте доклад на тему «Правила делового общения менеджера» (по книге Ли Якокка «Карьера менеджера»)

