

ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере.

Виды делового общения:

- контактное- дистантное
- непосредственное – опосредованное
- устное – письменное
- монологическое – диалогическое
- официальное – неофициальное.

Принципы делового общения:

1. Регламентированность -подчиненность установленным правилам и нормам:

- соблюдение делового этикета;

- соблюдение речевого этикета;

-ограниченность временными рамками.

2. Строгое соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия.

3. Повышенная ответственность участников общения за его результат.

4. Строгое отношение к использованию речевых средств.

Формы делового общения:

- деловая беседа;
- деловая беседа по телефону;
- деловые переговоры;
- совещания;
- деловая переписка
- публичные выступления.

Деловое общение требует соблюдения условий:

-**Обязательность контактов** всех участников независимо от симпатий и антипатий;

-**Взаимозависимость всех участников** в достижении конечного результата и в реализации личных намерений;



Принципы вербального общения

Принцип кооперации («требование к собеседникам действовать таким образом, который соответствовал бы принятой цели и направлению разговора» — предполагает, что вербальное общение должно:

- содержать оптимальное количество информации и соответствовать текущим целям общения;
- содержать правдивые высказывания;
- соответствовать целям, предмету разговора;
- быть ясным (избегание непонятных выражений, многословности).

Принцип вежливости, который подразумевает выражение в речи:

- тактичности;
- одобрения;
- скромности;
- согласия;
- благожелательности.



Коммуникативные барьеры - это психологическое препятствие на пути адекватного восприятия информации от партнера по общению.

Барьер «авторитета»

Отнесение человека к авторитетным лицам зависит от следующих *факторов*:

социального положения (статуса),
принадлежности к реальной «авторитетной» группе,
привлекательности внешнего вида,
доброжелательного отношения к адресату (улыбка, приветливость, простота в обращении),
компетентности,
искренности.

Барьер «избегания»

Человек избегает эмоционально негативных контактов с собеседником.



Барьер «непонимания»

фонетический (фонема – звук) – у
партнера неразборчивая дикция, плохая
артикуляция: человек шепелявит, когда он
использует множество слов-паразитов

Барьер «непонимания»

семантический барьер *непонимания* связан с тем, что деловые партнеры пользуются одними и теми же знаками (в том числе и словами) для обозначения совершенно разных вещей.

Барьер «непонимания»

стилистический барьер

определенный тип облачения мысли в слова («упаковка» мысли) может препятствовать ее пониманию; стиль может быть неуместным ситуации общения: слишком тяжелым или легковесным.

Барьер «непонимания»

проблема, связанная с особенностями мышления общающихся.

