

# ЛЕКЦИЯ 3

## Системная модель делового общения

**Преподаватель:**

**Елена Михайловна Бондарчук,**

**к.ф.н., доцент кафедры**

**социальных систем и права**

**Институт экономики и управления**

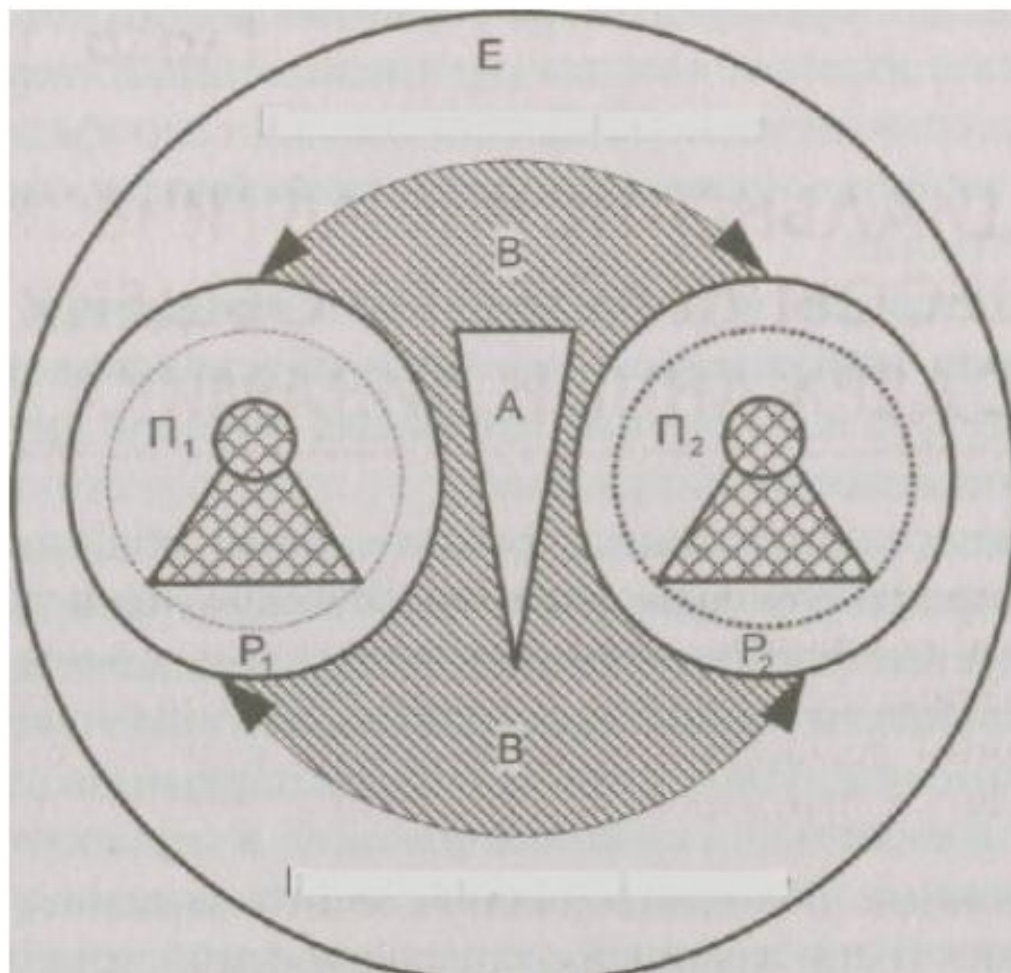
**Самара 2021**

# ОПРЕДЕЛЕНИЕ

Системная модель предполагает рассмотрение ДО **как целостной развивающейся структуры**, элементы которой определенным образом упорядочены, организованы и соединены между собой прямыми и обратными связями.

# Уровень организованности или упорядоченности

- определяется степенью отклонения системы от максимально неупорядоченного состояния;
- обуславливается:
  - ❑ достаточной структурной и функциональной сложностью системы,
  - ❑ степенью разнообразия ее элементов и связей между ними,
  - ❑ многотипностью и количеством элементов и связей между ними.



# *Переговоры*

- практика повседневного общения между людьми.

Каждый в своей повседневной жизни вынужден вести переговоры в той степени, в какой решение, какое он должен принять, подразумевает соглашение с другими людьми, имеющими или нет над ним власть.

Функционирование этой системы представляет собой динамичный, диалектически противоречивый и развивающийся процесс.

Включает в себя **5 этапов.**

# Перцептивная фаза (этап)

От лат. percipere – восприятие.

Создается целостный образ собеседника,  
через попытку «приоткрыть»  
психологическое пространство друг друга.

**ФЕНОМЕН ПЕРВОГО ВПЕЧАТЛЕНИЯ**

# ВПЕЧАТЛЕНИЕ

1. След, оставленный в сознании чем-нибудь пережитым.

Беглое, бледное, большое, волнующее, глубокое, громадное, грустное, живое, исключительное, незабываемое, неизгладимое, необычайное, неожиданное, неотразимое, неповторимое, неприятное, огромное, ошеломляющее, первое, поверхностное, полное, полноценное, поразительное, потрясающее, приятное, радостное, сильное, странное, гнетущее, яркое.




# ВПЕЧАТЛЕНИЕ

2. Оценка, мнение, сложившиеся после знакомства, соприкосновения с кем-, чем-либо; ощущение, переживание.
  - Безнадежное, безрадостное, благоприятное, выгодное, гнетущее, дурное, жалкое, жуткое (разг.), импонирующее, ложное, неблагоприятное, невыгодное, неприятное, нерадостное, несправедливое, неясное, обманчивое, общее, определенное, оскорбительное, отличное, отрицательное, отталкивающее, ошибочное, положительное, приятное, противное, светлое, серьезное, смешанное, смешное, солидное, странное, тягостное, тяжелое, ужасное, унылое, фальшивое, хорошее.

## Когнитивная фаза (этап)

**КОГНИТИВНЫЙ** [< лат. *cognitio* - восприятие, познание] - относящийся к познанию, к функциям мозга, которые обеспечивают формирование понятий, оперирование ими и получение выводных знаний.



Когнитивная фаза связана с процессом познания и понимания участниками друг друга и самой деловой ситуации.

# Идентификация

(от лат. *identifico* «отождествлять»):  
распознавание, уподобление.

Это социально-психологических механизм  
общения.

2 типа выстраивания отношений: проекция и  
интроекция.

# Идентификация

Проекция – процесс наделения другого своими мыслями, представлениями.

Интроекция – «вбирание» в себя психического образа другого.

В процессе уподобления преодолевается отчуждение.

# АФФЕКТИВНАЯ ФАЗА (ЭТАП)

- 1.** Связанный с областью чувств, настроений, переживаний.
- 2.** Повышенно-эмоциональный.

Предполагает понимание участников друг друга на уровне чувств и эмоций.

# ЭМПАТИЯ И АТТРАКЦИЯ

Эмпатия – процесс мысленного уподобления одного участника коммуникации другому с целью понять его чувства, мысли, переживания.

Аттракция – процесс формирования собственной привлекательности в глазах других участников коммуникации.

## 4. Информационно-коммуникационная фаза

Процесс проверки, уточнения, осмысления, формулирования полученной информации, значимой для делового общения, а также активный обмен сведениями.



# Л. Сассман - шкала коммуникации



# Вербальные барьеры

- Логический
- Стилистический
- Фонетический
- Семантический

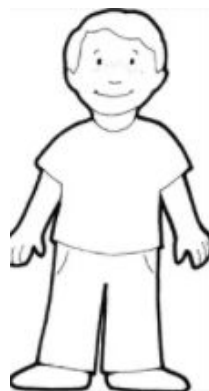
## 5. Интерактивная фаза

Предполагает отдельные и совместные действия участников коммуникации.

# Стили общения - по Томасу Кеннету



# Восприятие



# Переговоры

- всегда (в общественной или политической жизни, в области торговли и бизнеса, в повседневной жизни) **предстают как мирное столкновение**, направленное на достижение соглашения между действующими лицами-соперниками или партнерами.
- Часто это соглашение сводится к компромиссу.

# *Переговоры*

стали искусством компромисса, имеющего целью сократить разрыв или добиться согласия, при сохранении взаимоприемлемых различий, которые чаще всего выражены соотношением сил, т.е. власти и интересов.

# *Переговоры*

становятся стилем поведения с целью достижения совместно принимаемого решения.

Ведение переговоров требует большого времени.

Главная задача состоит в том, чтобы время затрачивалось продуктивно.