

# ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ. ЭТАПЫ И ФАЗЫ.

АФОНИНА ЕЛЕНА ВАЛЕНТИНОВНА  
ПРЕПОДАВАТЕЛЬ ГБПОУ РМ «РУЗАЕВСКИЙ  
ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ ТЕХНИКУМ»



## *Деловое общение -*

это процесс взаимосвязи или взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели.



Общение как взаимодействие предполагает, что люди устанавливают контакт друг с другом, обмениваются определенной информацией для того, чтобы строить совместную деятельность, сотрудничество.



**Чтобы общение как взаимодействие происходило беспроблемно, оно должно состоять из следующих этапов:**

- ◎ **Установка контакта (знакомство).**  
*Предполагает понимание другого человека, представление себя другому человеку;*
- ◎ **Ориентировка в ситуации общения,**  
*осмысление происходящего, выдержка паузы;*
- ◎ **Обсуждение интересующей проблемы;**
- ◎ **Решение проблемы.**
- ◎ **Завершение контакта (выход из него).**





# ВИДЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

По способу обмена информацией различают устное и письменное деловое общение.

*Устные* виды делового общения, в свою очередь, разделяются на монологические и диалогические.

К *монологическим* видам относятся:

- ▣ *Приветственная речь;*
- ▣ *Торговая речь (реклама);*
- ▣ *Информационная речь;*
- ▣ *Доклад (на заседании, собрании).*

## Диалогические виды:

- ▣ **Деловой разговор** - кратковременный контакт, преимущественно на одну тему.
- ▣ **Деловая беседа** - продолжительный обмен сведениями, точками зрения, часто сопровождающийся принятием решений.
- ▣ **Переговоры** - обсуждение с целью заключения соглашения по какому - либо вопросу.
- ▣ **Интервью** - разговор с журналистом, предназначенный для печати, радио, телевидения.
- ▣ **Дискуссия;**
- ▣ **Совещание** (собрание);
- ▣ **Пресс-конференция.**
- ▣ **Контактный деловой разговор** - непосредственный, "живой" диалог.
- ▣ **Телефонный разговор** (дистантный), исключающий невербальную коммуникацию.



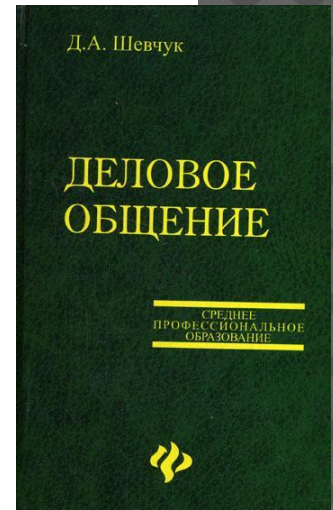
**Письменные виды делового общения - это многочисленные служебные документы: деловое письмо, протокол, отчет, справка, докладная и объяснительная записка, акт, заявление, договор, устав, положение, инструкция, решение, распоряжение, указание, приказ, доверенность и др.**



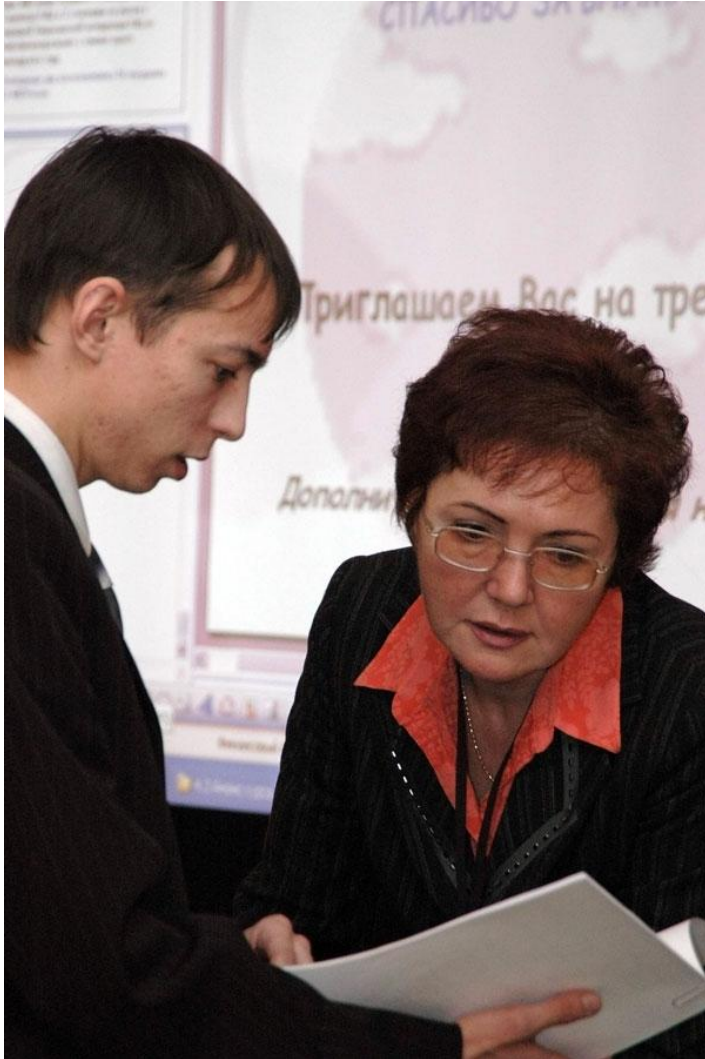


По содержанию общение может быть разделено на:

- ▣ **Материальное** - обмен предметами и продуктами деятельности;
- ▣ **Когнитивное** - обмен знаниями;
- ▣ **Мотивационное** - обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями;
- ▣ **Деятельностное** - обмен действиями, операциями, умениями, навыками.



**По средствам общения возможно деление на такие четыре вида:**



- Непосредственное** - осуществляемое с помощью естественных органов, данных живому существу: руки, голова, туловище, голосовые связки и т.д.;
- Опосредованное** - связанное с использованием специальных средств и орудий;

*По средствам общения возможно деление на такие четыре вида:*

**□ Прямое** - предполагает личные контакты и непосредственное восприятие друг другом общающихся людей в самом акте общения;



**□ Косвенное** - осуществляется через посредников, которыми могут выступить другие люди.

# СТРУКТУРА И ФУНКЦИИ ОБЩЕНИЯ



**Структура общения характеризуется путем выделения в общении трех взаимосвязанных сторон: коммуникативной, интерактивной и перцептивной.**

- ▣ **Коммуникативная** сторона общения (или коммуникация в узком смысле слова) состоит в обмене информацией между общающимися индивидами.
- ▣ **Интерактивная** сторона заключается в организации взаимодействия между общающимися индивидами (обмен действиями).
- ▣ **Перцептивная** сторона общения означает процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания.

# УРОВНИ ОБЩЕНИЯ



## Общение может происходить на различных уровнях:

- ▣ **Манипулятивный** - уровень, заключается в том что один из собеседников через определенную социальную роль пытается вызвать сочувствие, жалость партнера.
- ▣ **Примитивный** - уровень, когда один из партнеров подавляет другого (один постоянный коммуникатор, а другой постоянный реципиент).
- ▣ **Высший** - это тот социальный уровень, когда независимо от социальной роли, статуса партнеры относятся друг к другу как к равной личности.

*Анализ структуры делового общения менеджера и его динамики позволяет выделить четыре основных этапа:*



- Интеракция и воздействие менеджера в процессе профессионального общения на других лиц с целью решения профессиональных задач.**
- Оценка результатов конкретного акта общения и планирование содержания и процесса дальнейших контактов с определенными лицами (руководителями, подчиненными, представителями других организаций, коллегами).**



- ▣ **Психологическое «чтение» особенностей поведения, внешнего облика, использование имеющейся психологической информации о конкретном работнике организации и составление первичного психологического портрета взаимодействующего лица.**
- ▣ **Поиск психологических предпосылок эффективности общения и создание благоприятных условий для меж**

