

## СУЩНОСТЬ И ОСНОВЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Общение - особый род деятельности –

1. Творческая игра интеллектуальных и эмоциональных сил собеседников
2. Взаимное обучение партнёров, постижение новых знаний в ходе обсуждения предмета беседы
3. Труд достижения поставленных каждой стороной целей переговоров

Общение – специфическая форма воздействия человека с другими людьми как членами общества, в общении реализуются социальные отношения людей.

Мотивы, потребности и цели общения у сторон могут быть разными.

Глубокий внутренний смысл общения - сближение позиций собеседников, которые определяются интересами сторон.

Потребность в общении возникает часто в проблемной ситуации -

1. Недостаток собственных знаний, опыта, умения, навыков и т.д.
2. Наличие различных точек зрения, оценок, мнений, установок, ценностей, идеалов и ....

## Общение

Коммуникативная сторона общения	Интерактивная сторона общения	Перцептивная сторона общения
состоит в обмене информацией между людьми	в организации взаимодействия между людьми: например, нужно" согласовать действия, распределить функции или повлиять на настроение, поведение, убеждения собеседника	процесс восприятия друг друга партнерами, по общению и установление на этой основе взаимопонимания.

УСПЕХ ДЕЛА ВСЕГДА ЗАВИСИТ ОТ СТЕПЕНИ ВЛАДЕНИЯ НАВЫКАМИ МЕЖЛИЧНОСТНОГО ОБЩЕНИЯ.

СОЗНАТЕЛЬНО ИЛИ ПОДСОЗНАТЕЛЬНО МЫ ЗАБЫВАЕМ О ТОМ, ЧТО ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ОБЩЕНИЕ ДЕЛИТСЯ Поровну между двумя сторонами.

ОБЩЕНИЕ СТРОИТСЯ НА СПЕДУЮЩЕМ:

1. ПОНИМАТЬ (РАСПОЗНАВАТЬ) СВОЁ ПОВЕДЕНИЕ,
2. ПОНИМАТЬ (РАСПОЗНАВАТЬ) ПОВЕДЕНИЕ ДРУГИХ ЛЮДЕЙ
3. ВХОДИТЬ В ПОЛОЖЕНИЕ ДРУГИХ
4. РАЗБИРАТЬСЯ В ЛЮДЯХ
5. ПОНИМАТЬ, ЧТО ОКРУЖАЮЩИЕ ТЕБЯ ЛЮДИ СВОИМ ПОВЕДЕНИЕМ НЕ СТАВЯТ СВОЕЙ ЦЕЛЬЮ РАЗДРАЖАТЬ ВАС
6. МОТИВИРОВАТЬ ЛЮДЕЙ ПОДХОДЯЩИМИ СРЕДСТВАМИ (ЧЕРЕЗ МОТИВЫ, ХАРАКТЕРНЫЕ ЛИЧНО ДЛЯ НИХ)
7. ПЕРЕДАВАТЬ ИНФОРМАЦИЮ ( ОБЩИЙ ЯЗЫК ПАРТНЁРОВ )

Ты и Я - Что мешает общению ?

Оценка - критика, вешание ярлыков, хвала

Готовый рецепт - чтение морали, советы, нравоучения

Неприятие мнения другого - навязывание своей позиции, игнорирование другой точки зрения, давление

Общение начинается с создания атмосферы доверия( вербальное общение = манера речи )

1 – 4 варианты никогда не применять, так как напряжение партнёра РАСТЁТ

1. Искажаете, уклончивый ответ –  
« возможно »....., « трудно сказать »
2. Унижаете партнёра -  
« ну ты даёшь »....., « да кто так делает »

3.Эгоцентричны « Я точно знаю »...Мне-то не знать»

4.Выражения противоречия партнёру

5 - 7 дают возможность принять направление хода дальнейшей беседы

5. Констатируете сказанное партнёром- Напряжение

6. Сказанное партнёром перефразируете- партнёра

7. Говорите партнёру, как его или ваша не растёт ситуация действует на вас-

8. Развиваете мысль партнёра дальше-

9. Говорите о своём состоянии в этой Напряжение ситуации- падает

### Язык

Для общения используется система слов, выражений и правил их соединения в осмысленные высказывания. Слова и правила едины для всех говорящих на данном языке. Если я говорю «стол», я уверен, что любой мой собеседник соединяет с этим словом то же понятие, что и я, — это объективное социальное значение слова можно назвать знаком языка. Но объективное значение слова преломляется для человека через призму его собственной деятельности и образует уже свой личный, « субъективный » смысл, поэтому не всегда мы правильно понимаем друг друга.

### Паралингвистические особенности вербальной речи

<b>Правильность речи</b>	Соответствие речи принятым литературно-языковым нормам. « Неправильное употребление слов ведёт за собой ошибки в области мысли и потом в практике жизни ». ( Д.Писарев )
<b>Точность речи</b>	Соответствие речи мыслям говорящего. « Точность слова является не только требованием здорового вкуса, но прежде всего - требованием смысла ». (К.Федин)
<b>Ясность речи</b>	Доступность пониманию слушающего. « Говори так, чтобы тебя нельзя было не понять » ( Квинтилиан )

<b>Логичность речи</b>	Соответствие речи законам логики. Небрежность языка обуславливается нечёткостью мышления. « Что неясно представляешь, то и неясно выскажешь; неточность и запутанность выражений свидетельствуют о запутанности мыслей » ( Н.Г. Чернышевский ).
<b>Простота речи</b>	Безыскусственность, естественность, отсутствие вычурности, « красотостей слога ». « Под напыщенностью и неестественностью фразы скрывается пустота содержания » ( Л.Н.Толстой ).
<b>Богатство речи</b>	Разнообразие используемых в речи языковых средств (большое богатство слов).

<b>Сжатость речи</b>	Отсутствие в речи лишних слов, ненужных повторений. « Если пишет многословно, - это тоже значит, что он сам плохо понимает то, о чём говорит » ( М. Горький ). Устранение из речи слов нелитературных, жаргонных, вульгарных, иностранных, употребляемых без особой надобности.
<b>Чистота речи</b>	
<b>Живость речи</b>	Отсутствие в ней шаблонов, её выразительность, образность, эмоциональность « Язык должен быть живой » (А.Н.Толстой).
<b>Благозвучие речи</b>	Соответствие речи требованиям приятного для слуха звучания, подбор слов с учётом их звуковой стороны « Вообще следует избегать некрасивых слов. Я не люблю слов с обилием шипящих и свистящих звуков, избегаю их » ( А.П.Чехов ).

### Интонация

Эмоциональная выразительность, которая способна придавать разный смысл одной и той же фразе.

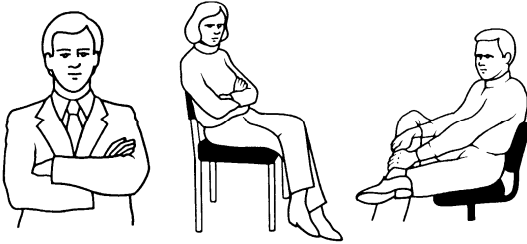
Коммуникативная компетентность.

Стратегии, тактики, виды общения. 3. Мимика, поза, взгляд собеседника могут усиливать, дополнять или опровергать смысл фразы.

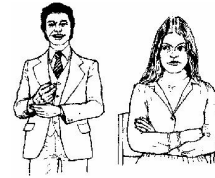
### Мимика

- Дежурная улыбка:** уголки губ неестественно разведены в разные стороны. Как спроводировать: пригласите в гости своего начальника.
- Презрение:** губы стяты, глаза сжаты. Как спроводировать: откажитесь доложить \$100 за вид на носе из вашего номера.
- Просьба:** брови домиком, подбородок дрожит. Как спроводировать: попросите, а потом передумайте.
- Мольба:** лоб нахмурен, рот приоткрыт, глаза морщатся. Как спроводировать: снова попросите (сн. предыдущий пункт), а потом снова передумайте.
- Недоуменный гнев:** один глаз прищурен, челюсть выдвинута вперед. Как спроводировать: в честь лобовы ЦСА ложитесь спать в буссах.
- Сторовые глаза:** широко распахнуты, рот приоткрыт. Как спроводировать: сделайте себе татуировку «Маша» (примечание: если ее зовут Маша, сделайте «Ката»).
- Глухая ненависть:** все мышцы лица каменеют. Как спроводировать: скажите про новую платформу очень хорошее, тогда-тогда как у новой ассистентки.
- Робкая покорность:** рот зажат, одна бровь чуть приподнята. Как спроводировать: неизвестно.

## Поза



## Взгляд



## Жесты



## Этапы общения

### **Этап взаимонаправленности**

На этом этапе партнёры по общению проявляют желание и готовность к общению, демонстрируя при этом активность в установлении межличностного контакта и коммуникативные способности.

### **Этапе взаимоотражения**

партнёры определяют актуальные роли и отношение друг к другу.

### **Этап взаимоинформирования**

На этом этапе достигаются цели общения.

### **Этапе взаимоотключения**

общение прекращается.

## Виды общения

### Контакт масок


формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника, используются привычные маски (вежливости, строгости, безразличия, скромности, участливости и т. п.) — набор выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции, отношение к собеседнику.



- Примитивное общение
- Формально-ролевое общение
  - Деловое общение
- Духовное, межличностное общение друзей
- Манипулятивное общение
  - Светское общение


### Кодекс светского общения

- Вежливость
- Одобрение
- Симпатии



### Кодекс делового общения

- принцип кооперативности
- принцип достаточности информации
- принцип качества информации
- принцип целесообразности
- «выражай мысль ясно и убедительно для собеседника»
- «умей слушать и понять нужную мысль»
- «умей учесть индивидуальные особенности собеседника ради интересов дела».



### Функции общения

- Контактная
- Информационная
- Побудительная
- Координационная
  - Понимание
  - Амотивная
- Установление отношений
- Осуществление воздействия

Благодарим за внимание!!!

