



Лекция №2

Психологические основы деловой коммуникации

ПЛАН:

1. Психологические основы деловой коммуникации
2. Влияние личностных качеств на коммуникацию
3. Особенности невербального общения
4. Значение эффекта первого впечатления
5. Ошибки восприятия

КОММУНИКАЦИЯ КАК ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ

Ориентация на контроль

- стремление контролировать, управлять ситуацией и поведением других

Ориентация на понимание

- стремление понять ситуацию и поведение других

ЗАПОВЕДИ ДЕЛОВОГО ЧЕЛОВЕКА

ни при каких условиях Не ОБМАНЫВАЙТЕ :

- ваших служащих;
- ваших клиентов;
- вашего руководителя;
- ваших коллег;
- ваших поставщиков;
- контролирующие власти;
- ни даже ваших конкурентов.



Роберт Таунсенд

«Секреты управления»

// М.: Изд-во Москва, ЦС "Динамо", 1991

ДОВЕРИЕ – КОМПЕТЕНЦИЯ XXI ВЕКА



«Доверие относится к основным принципам предпринимательской практики и значение его растет. Предприятие – не остров и не башня из слоновой кости. Оно должно считать себя частью общества, связанной с ним многими узами»

Даниэль Гедевер

ДВУХУРОВНЕВАЯ СИСТЕМА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ

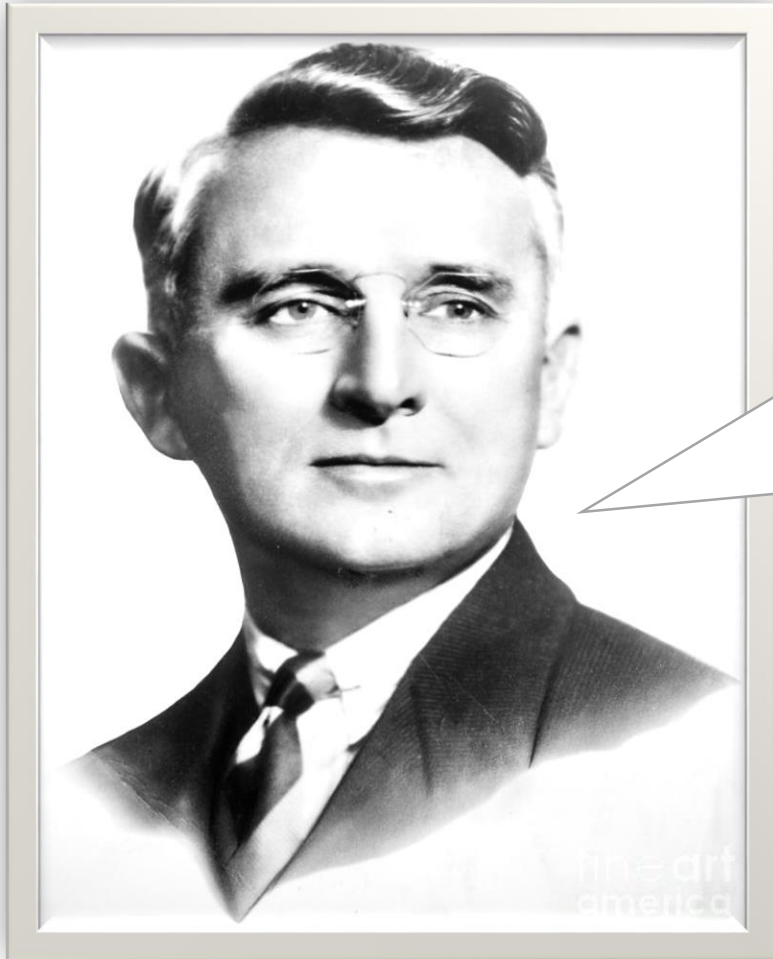
Формальные деловые отношения

Неформальные деловые отношения

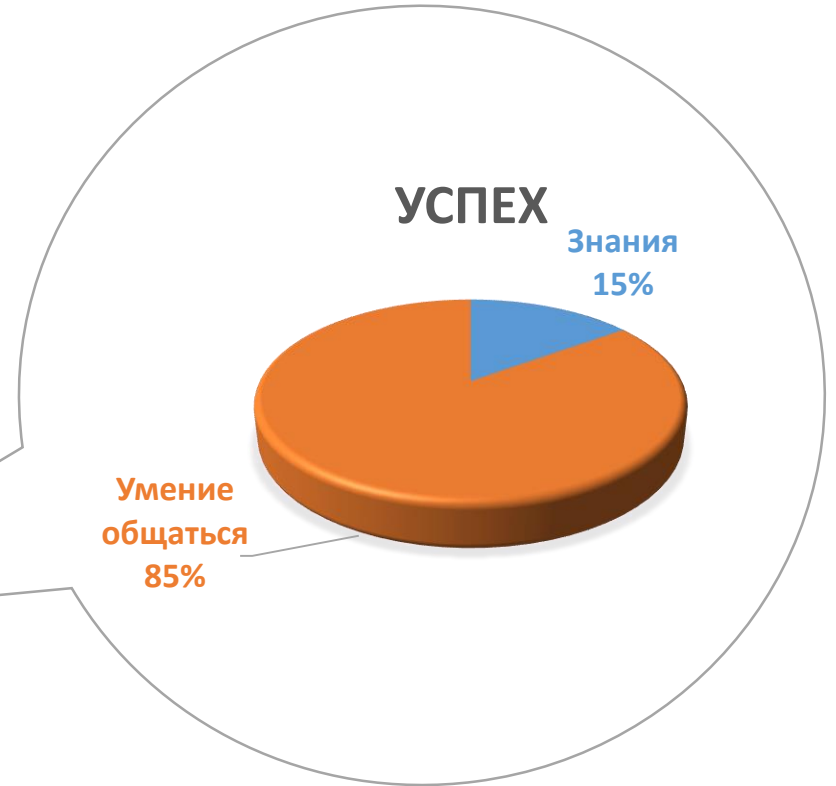
Доверие – это чувство уверенности в том, что:

- партнер сделает все от него зависящее, чтобы выполнить обещанное;
- сообщённая партнером информация правдива;
- партнер готов в случае необходимости оказать помощь и поддержку.





Дейл Карнеги
(1888 - 1955)



Шесть заповедей делового этикета

Джен Ягер

Делайте все вовремя!

Не болтайте лишнего!

*Будьте всегда любезны,
доброжелательны и приветливы!*

Думайте о других, а не только о себе!

Одевайтесь как положено!

Говорите и пишите правильно!

ОСНОВНЫЕ МЕТОДЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

- Убеждение
- Внушение
- Принуждение





честность

скромность

великодушие

долг

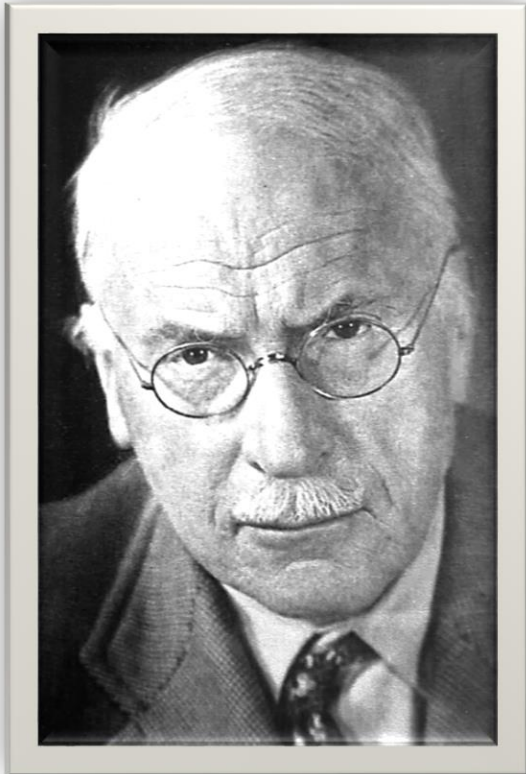
совесть

достоинство

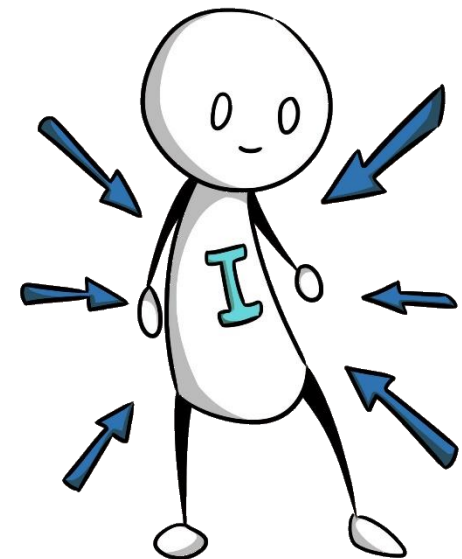
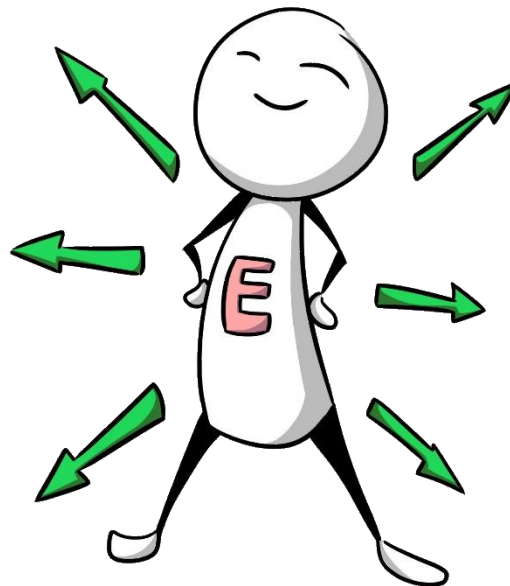
честь



Характеристика	Типы темперамента			
	Холерик	Сангвиник	Флегматик	Меланхолик
Самооценка	Значительно завышенная	Завышенная	Адекватная	Низкая
Отношение к новому	Положительное	Любопытное	Отрицательное	Пессимистичное
Способ достижения цели	Энергичный, с полной отдачей	Быстрый, с избеганием препятствий	Медленный, упорный	Слабый, с избеганием препятствий
Отношение к критике	Возбужденное	Спокойное	Безразличное	Обидчивое



Карл Густав Юнг
(1875 - 1961)



MBTI



Изабель
Майерс-Бриггс

Катарина
Бриггс

- E/I – экстравертивный или интровертивный способ связи с внешним миром;
- S/N – способ получения информации, основанный на ощущении или интуиции;
- T/F – способ принятий решений с помощью мышления или чувств;
- J/P – способ организации жизни, основанный на суждении (рациональность) или восприятии (иррациональность).

Что отличает экстравертов:

- ✳ контактны и легко общаются с друзьями, коллегами и незнакомцами;
- ✳ вовлекают в свои занятия максимальное количество участников;
- ✳ любят быть в центре внимания, стремятся быть услышанными, но испытывают трудности с тем, чтобы внимательно слушать;
- ✳ стремятся развивать новые идеи в команде единомышленников;
- ✳ нуждаются в одобрении.

Что отличает интровертов:

- ✧ любят проводить время в тишине и наедине с собой;
- ✧ ревностно защищают личное время и пространство;
- ✧ утомляются после собраний и телефонных разговоров;
- ✧ имеют имидж «тихони», скрытного и задумчивого человека;
- ✧ стремятся отмечать важные события в узком кругу близких друзей.

Что отличает сенсориков:

- ★ любят конкретные ответы на конкретные вопросы;
- ★ предпочитают делать что-то, а не думать об этом;
- ★ имеют склонность к занятиям, где можно получить осязаемый результат;
- ★ предпочитают факты и цифры идеям и теориям;
- ★ буквально воспринимают происходящее и используют слова в их прямом значении;
- ★ предпочитают четкие распоряжения.

Что отличает интуитов:

- ✦ думают о нескольких вещах сразу;
- ✦ больше думают о будущих перспективах, чем о текущем положении дел;
- ✦ любят играть словами и склонны к каламбурам;
- ✦ дают самые общие ответы на вопросы;
- ✦ раздражаются, когда нужно дать четкие инструкции;
- ✦ имеют привычку искать взаимосвязи и зависимости между большинством явлений, не принимая их такими, какими они кажутся.

Что отличает логиков:

- ✱ сохраняют хладнокровие, спокойствие и объективность, когда окружающие выходят из себя;
- ✱ не молчат, а прямо заявляют, когда с кем-то не согласны;
- ✱ гордятся своей объективностью;
- ✱ могут казаться холодными и черствыми;
- ✱ не избегают трудных решений;
- ✱ лучше запоминают числа и схемы, чем лица и имена людей;
- ✱ полагают, что для успешной работы необязательно испытывать симпатию к коллегам.

Что отличает этиков:

- ✧ считают, что «правильное решение» учитывает чувствах других;
- ✧ готовы приспосабливаться к другим людям и их чувствам, даже если это грозит неудобствами;
- ✧ часто ставят себя на место других;
- ✧ готовы брать свои слова назад, если покажется, что кого-то ими задели;
- ✧ избегают или сглаживают конфликты;
- ✧ предпочитают гармонию ясности.

Что отличает рационалов:

- ★ считают, что мир станет лучше, если каждый будет делать то, что ему следует;
- ★ придерживаются заведенного распорядка;
- ★ составляют списки и активно ими пользуются;
- ★ заводят специальный порядок для организации рабочего и жилого пространства;
- ★ любят доводить дела до конца.

Что отличает иррационалов:

- ✦ легко отвлекаются;
- ✦ любят исследовать неизвестное;
- ✦ не планируют работу над заданием, а ждут, пока требования к ней возникнут сами;
- ✦ завершают работу в последнюю минуту, полагаясь на приливы сил и наитие;
- ✦ предпочитают творческий порыв и спонтанность порядку;
- ✦ превращают работу в игру;
- ✦ не любят, когда от них требуют определенности;
- ✦ часто меняют тему разговора.

Интуитивные этики — NF (INFP, INFJ, ENFP, ENFJ)

Достоинства:

- ✴ способны к убеждению и сотрудничеству;
- ✴ умеют создавать деловые команды.

Недостатки:

- ✴ придают личную окраску организационным проблемам, часто неоправданно;
- ✴ склонны долго помнить обиды.

Сенсорные рационалы — SJ (ISFJ, ISTJ, ESFJ, ESTJ)

Достоинства:

- ✴ имеют развитое чувство ответственности и долга перед организацией.

Недостатки:

- ✴ консерваторы;
- ✴ узость кругозора при следовании правилам и распоряжениям.

Интуитивные логики — NT (INTP, INTJ, ENTP, ENTJ)

Достоинства:

- ✴ способны к систематическому, стратегическому мышлению;
- ✴ прирожденные аналитики.

Недостатки:

- ✴ неоправданно усложняют проблемы;
- ✴ нетерпимы к проявлениям некомпетентности.

Сенсорные иррационалы — SP (ISFP, ISTP, ESFP, ESTP)

Достоинства:

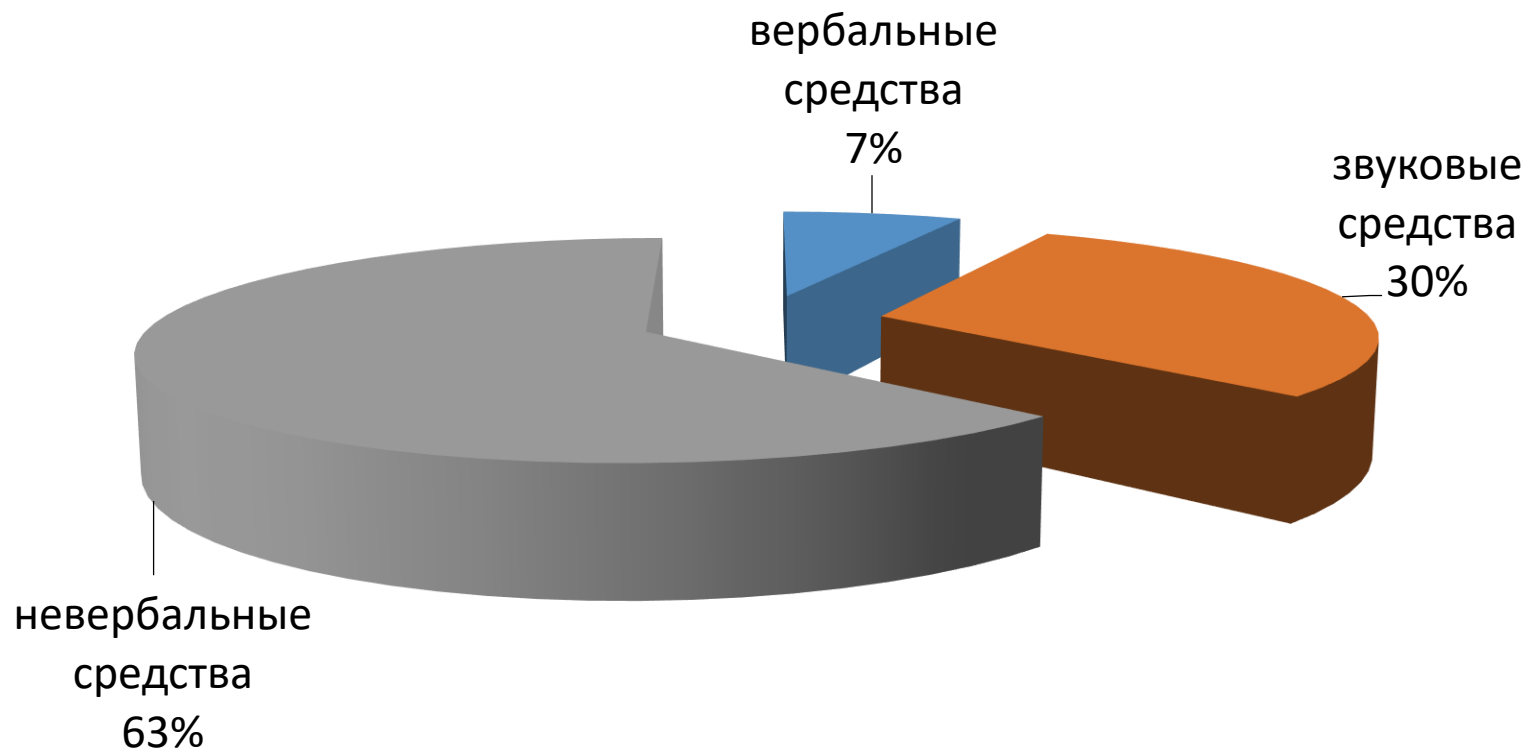
- ✴ способны с легкостью выполнять разнообразные задачи;
- ✴ имеют острое чувство срочности работы, когда этого требует ситуация.

Недостатки:

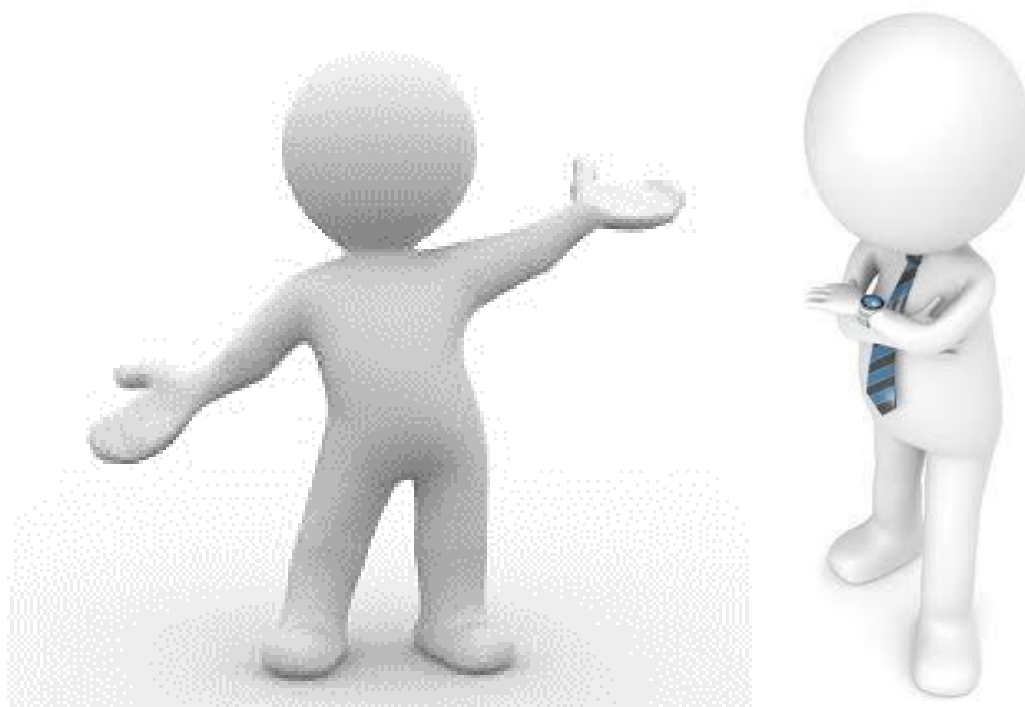
- ✴ не заинтересованы в повседневных задачах;
- ✴ недостаточно широко видят общую перспективу.

НЕВЕРБАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ В ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ





Открытость - закрытость



Уверенность - неуверенность



Согласие - несогласие



Неготовность продолжать



Невербальные компоненты общения

- жесты-символы
- жесты-иллюстраторы
- жесты-регуляторы
- жесты-адапторы

Жесты-символы



Жесты-иллюстраторы



Жесты-регуляторы



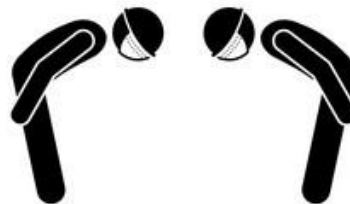
Жесты-адаптары



ПРИВЕТСТВИЕ



ПРИВЕТСТВИЕ (новые формы)



ПРАВИЛА ПРИВЕТСТВИЯ

- Мужчина первым приветствует женщину
- Младший по возрасту первым приветствует старшего
- Низший по статусу первый приветствует высшего
- Подчиненный первым приветствует начальника



РУКОПОЖАТИЕ

- Мужчина первым приветствует женщину, но инициатива рукопожатия исходит от женщины!
- Первой подает руку старшая женщина
- Женское рукопожатие отличается от мужского





продолжение следует...

