



Лекция №1

Деловая коммуникация и ее специфика

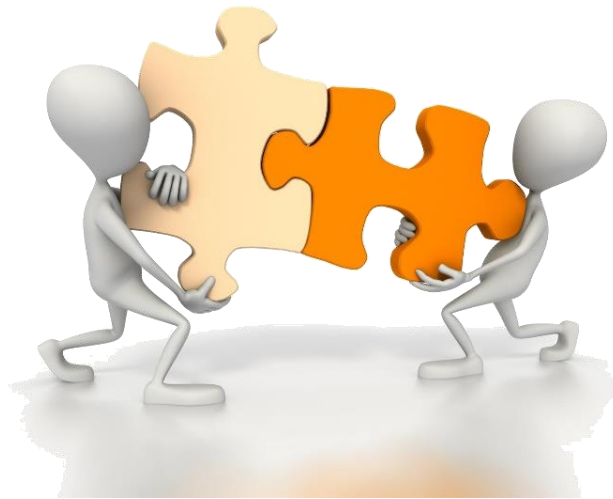
План:

1. Понятие деловой коммуникации
2. Психология делового общения как наука о деловой коммуникации
3. Сущность коммуникации
4. Понятие обратной связи
5. Барьеры общения
6. Коммуникативные приемы

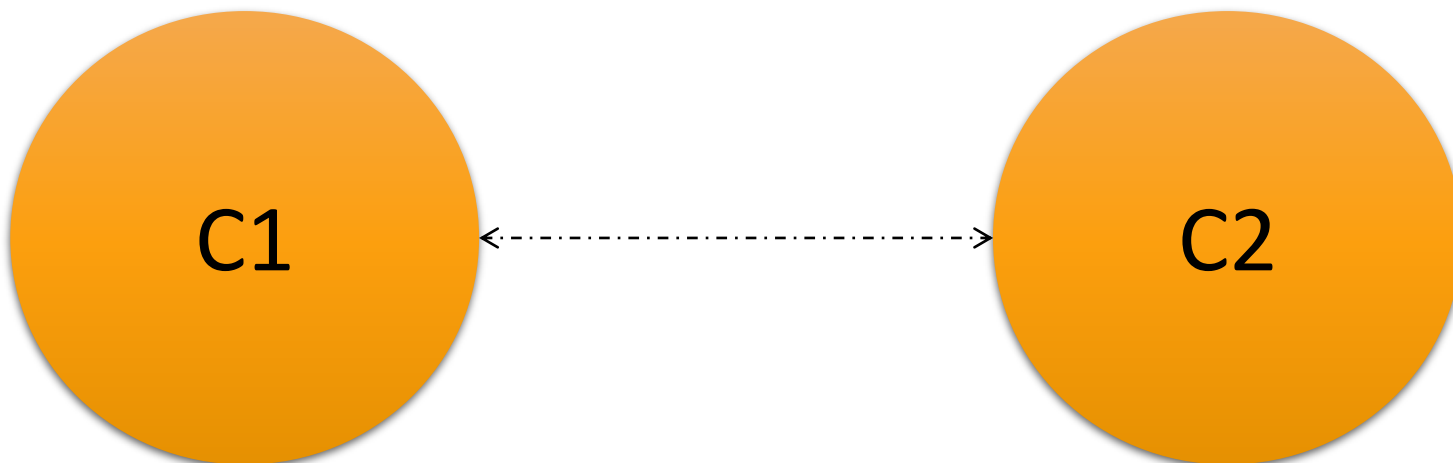
Коммуникация — сложный многогранный процесс, включающий:

- формирование определенных образцов и моделей поведения;
- взаимодействие людей;
- взаимное влияние людей друг на друга;
- обмен информацией;
- формирование отношений между людьми;
- взаимное переживание и понимание людьми друг друга;
- формирование образа внутреннего «Я» человека.

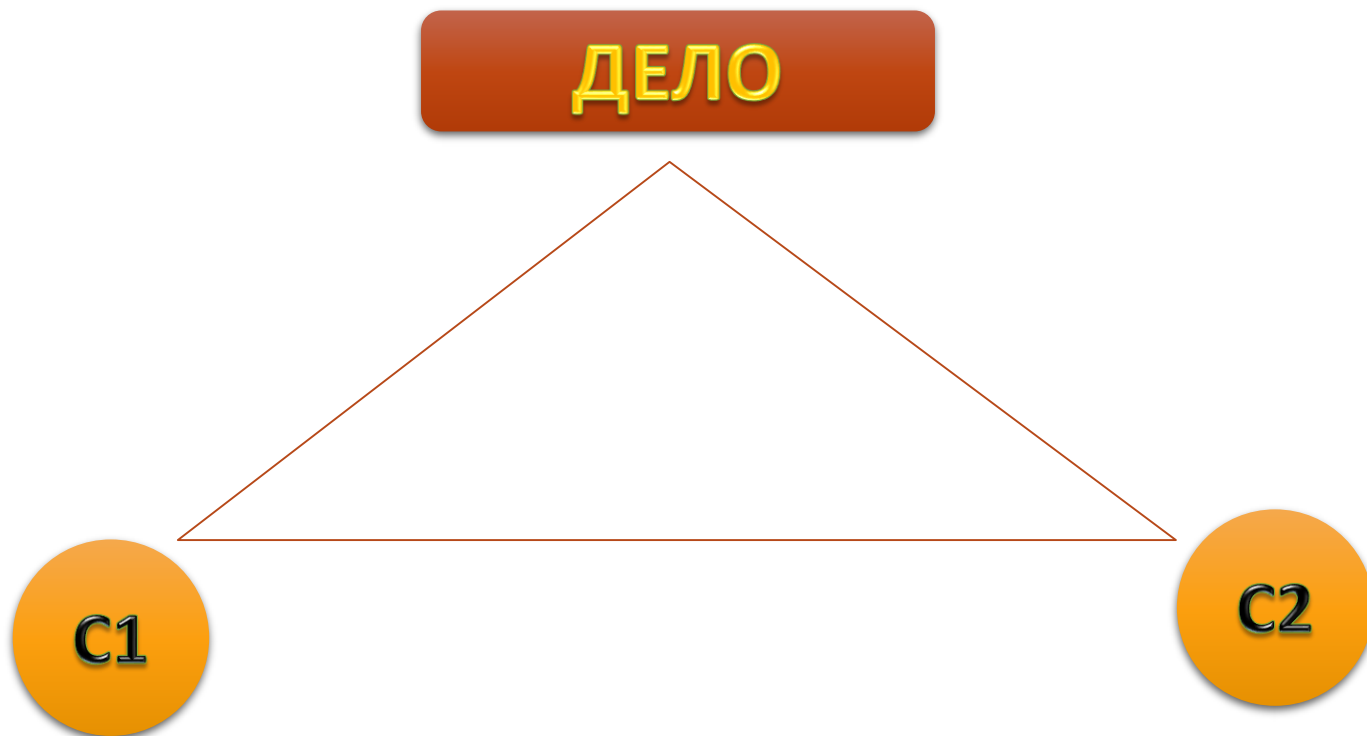
Деловая коммуникация направлена на согласование и объединение усилий людей с целью налаживания отношений и достижения общего результата



Психологические основы деловой коммуникации



Взаимодействие субъектов деловой коммуникации



Особенности деловой коммуникации

- партнер в деловом общении всегда выступает как личность, значимая для субъекта;
- взаимопонимание в вопросах дела;
- основная задача делового общения – продуктивное сотрудничество.



Цель деловой коммуникации —
*организация и оптимизация
совместной предметной
деятельности.*

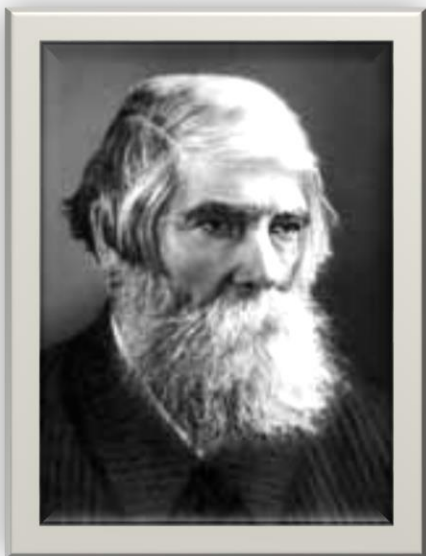
Дополнительные цели:

- стремление к личной безопасности;
- стремление к повышению своего жизненного уровня;
- стремление к власти;
- стремление повысить свой престиж.

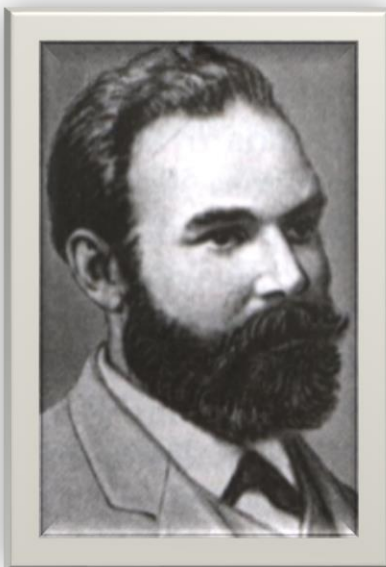
Основные этико-психологические принципы деловой коммуникации

- 1) принцип кооперативности;
- 2) принцип достаточности информации;
- 3) принцип качества информации;
- 4) принцип целесообразности;
- 5) принцип убедительности;
- 6) принцип открытости;
- 7) принцип партнерства.

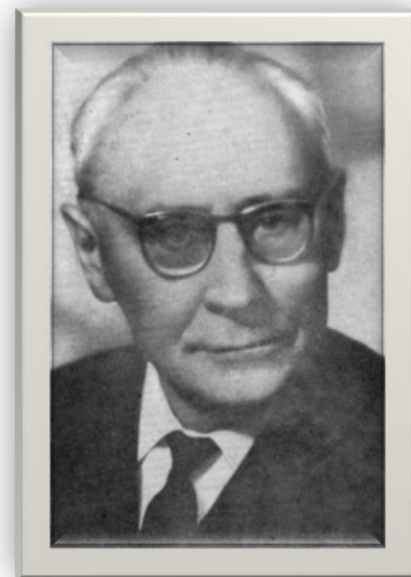




Бехтерев Владимир
Михайлович
1857 - 1927



Лазурский Александр
Федорович
1874 - 1917



Мясищев Владимир
Николаевич
1892 - 1973

Социальное отражение

Эмоциональное отношение

Способ поведения

Психология общения

- **Общение** – это взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене между ними информацией познавательного или аффективно-оценочного (эмоционально-оценочного) характера.
- **Цель общения** – это то, ради чего у человека возникает данный вид активности.

Сущность коммуникации

- Содержание
- Цель
- Средства
- Функции
- Формы
- Барьеры



Средства коммуникации

Средства коммуникации - способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, передаваемой в процессе общения.



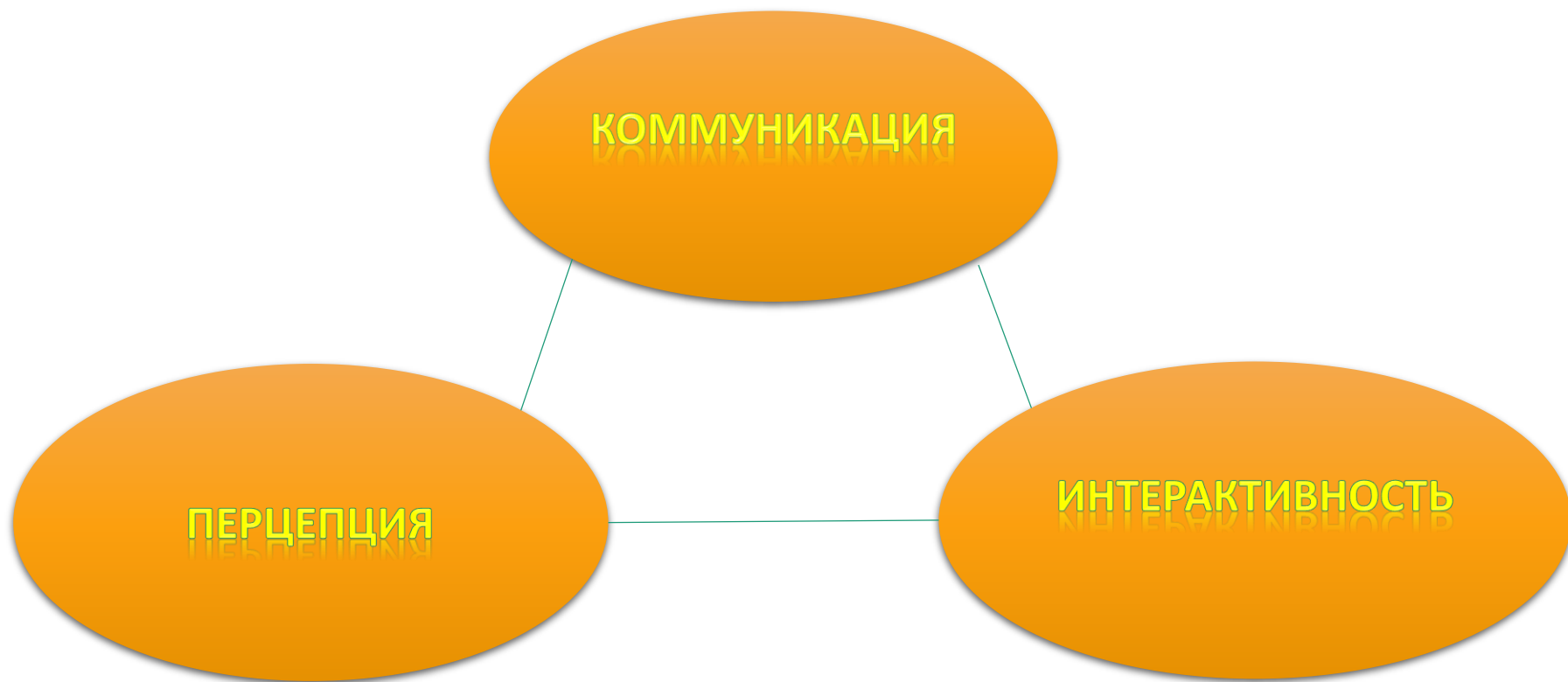
Функции коммуникации

- *Инструментальная*
- *Интегративная*
- *Самовыражения*
- *Трансляционная*
- *Экспрессивную*
- *Социального контроля*
- *Социализации*

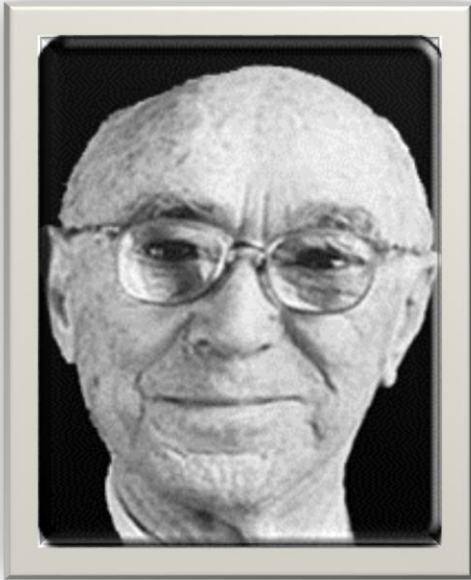
Функции делового общения

1. *Аффективно-коммуникативная*
2. *Информационно-коммуникативная*
3. *Регуляционно-коммуникативная*

Структура общения



Социальная перцепция



Дж. Брунер
(1915-2016)

1. Восприятие внешнего вида и поведения наблюдаемого (ОЦЕНКА)
2. Формирование представлений о психологических качествах и состоянии наблюдаемого (ОЦЕНКА)
3. Интерпретация и прогнозирование поступков наблюдаемого, причин и следствий его поведения (ОЦЕНКА)
4. Обдумывание стратегии собственного поведения.

Обратная связь – это информация, содержащая реакцию реципиента на поведение коммуникатора.



Двухуровневая организация коммуникации



Вербальный

- Устная речь
- Письменная речь



Невербальный

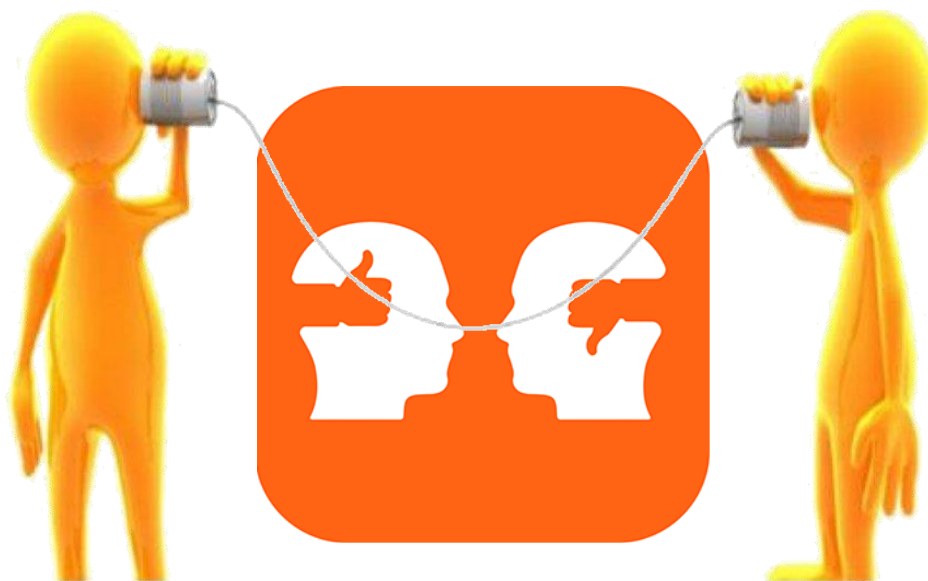
- Внешний вид
- Движение (жесты, мимика, позы, походка)

Коммуникативные Барьеры

- *информационно-дефицитный*
- *замещающе-искажающий*
- *эмоциональные*
- непонимания
- социально-культурного различия
- барьеров отношения
- *семантический*
- *стилистический*
- *логический*



Барьеры общения – это психологический феномен, трудности, возникающие в ходе общения коммуникатора и реципиента, служащие причиной конфликтов или препятствующие взаимопониманию и взаимодействию.



Нерефлексивное
слушание

- Умение
внимательно
молчать

Рефлексивное
слушание

- Объективная
обратная связь

Коммуникативные приемы

1. *Приём «имя собственное»*
2. *Приём «зеркало отношений»*
3. *Приём «золотые слова»*
4. *Приём «терпеливый слушатель»*
5. *Приём «личная жизнь»*

