

Лекция №1. Специфика культуры делового общения.

1. Понятие общения. Предмет, задачи и методы изучения.
2. Значение общения в профессиональном и межличностном общении
3. Функции общения

Общение – это процесс взаимосвязи и взаимодействия людей, которые передают друг другу разнообразную информацию; обмениваются мнениями, суждениями, знаниями, убеждениями, идеями, результатами своей деятельности; заявляют о своих потребностях, интересах, целях; приобретают практические умения и навыки; усваивают нравственные принципы и правила этикета, обычаи, обряды, традиции; ведут поиск путей и мер преодоления возникающих трудностей и проблем; принимают коллективные решения.

С точки зрения психологии (например А.А. Леонтьевым) **общение** понимается как процесс установления и поддержания целенаправленного, прямого или опосредованного теми или иными средствами контакта между людьми, так или иначе связанными между собою в психологическом отношении. Более простое определение дается М.И. Лисиной: **общение** - это взаимодействие 2-х и более людей, направленное на согласование и объединение усилий с целью налаживания отношений и достижение общего результата.

Человек – существо общественное и при отсутствии общения или при изоляции о общения могут произойти изменения в психике человека, расстройства личности.
- одинокие альпинисты на горе Эверест, мореплаватели и т.д

Американский психотерапевт Эрик Берн в середине прошлого столетия назвал дефицит общения голодом.

Нужно разобраться от каких важных функций общения человек отказывается, ограждая себя от связи с окружающими людьми.

Во-первых, при возникновении стрессовой ситуации у человека, пытающегося справиться с ней в одиночку, возрастает нервное напряжение. Из-за этого у него **понижается способность к преодолению трудностей**. Получается, что человеку приходится затрачивать в два раза больше сил для разрешения своей проблемы.

Во-вторых, люди живут в мире, наполненном движением и звуками, которые это движение создает. Разум человека привык к большому потоку раздражителей, поэтому при его **отсутствии все внимание обращено во внутренний мир, заменяя им внешний**. Данное положение вещей может в корне изменить сознание, восприятие человека.

И, наконец, в-третьих, когда человек не уверен в чем-то, то он смотрит на реакцию окружающих. Если же нет возможности это сделать, то наш разум начинает искать ответы внутри себя. Из-за этого, человек может принять обыденные вещи за мистические, что в дальнейшем вполне может дать почву для галлюцинаций. **Со временем появятся чувство тревоги, депрессия, интеллектуальные расстройства** (50-х годах физиолог и нейропсихолог Дональд Хебб)

Как уже говорилось выше, взаимоотношение с обществом является важной потребностью человека, стоящей на равне с потребностями во сне и еде.

Какие ОСНОВНЫЕ) потребности мы реализуем в общении?

К ним относятся:

1. Потребность в престиже (признании). Когда человек, вступая в общение, надеется или стремится выразить свои личностные качества через признание, восхищение, положительные оценки со стороны других, он удовлетворяет именно потребность в

престиже. В этом нет ничего удивительного: общаясь, мы ищем признания наших способностей и, не найдя его, бываем огорчены, разочарованы и даже агрессивны. Если в процессе общения мы не можем удовлетворить потребность в престиже, будет ли общение (да и сам собеседник) интересно для нас? Общение с людьми, склонными оценивать нас положительно, всегда привлекательно.

2. Потребность в доминировании. Это стремление оказывать активное влияние на образ мыслей и действий, вкусы, установки другого человека. В мягкой форме она выглядит следующим образом: если под нашим влиянием происходит изменение ситуации или поведения другого человека в желательном для нас направлении, значит, мы удовлетворяем потребность в доминировании. В жесткой форме, в гипертрофированном виде эта потребность выражается в стремлении оказывать влияние на другого ради самого этого влияния.

3. Потребность в аффилиации. Аффилиация означает потребность в общении ради самого общения (поддержания теплых отношений, устранения дискомфорта или одиночества). Некоторые люди не переносят одиночества, так сильна их потребность в аффилиации. Оказавшись в комнате один, человек с ярко выраженной потребностью в аффилиации стремится немедленно восстановить общение (даже с помощью телефона).

4. Потребность в безопасности. Это одна из базовых, или, как говорят психологи, «витальных», потребностей. Так вот, свою базовую жизненную потребность человек удовлетворяет разнообразными способами (бегство, нападение, притворство, конформизм и даже неврозы). Но если, по тем или иным причинам, какие-то из этих реакций блокируются, то почти всегда потребность в безопасности удовлетворяется в общении. Даже совсем незнакомые люди становятся более общительными в ситуации тревожного ожидания (например, в очереди у кабинета врача).

5. Потребность в сохранении индивидуальности. Эта потребность проявляется в стремлении к такому общению, при котором или в результате которого мы могли бы прочитать в лице и речи другого человека признание нашей неповторимости, уникальности, необычности. Она зарождается в раннем детстве, когда родители общаются с ребенком как с единственным и неповторимым существом. Для того, чтобы сохранять индивидуальность, человеку приходится сопротивляться нивелирующему влиянию социальной среды, которая каждого из нас относит к определенной категории людей с готовыми программами реагирования на ту или иную ситуацию. Сопротивление и является основой потребности в сохранении индивидуальности.

6. Потребность в покровительстве.

7. Потребность в познании.

8. Потребность в красоте.

Общение бывает *деловым* (официальным) и *неофициальным* (неформальным, светским).

Деловое общение связано с трудовой, хозяйственной деятельностью.

Деловое общение — вид общения, цель которого лежит за пределами процесса общения и которое подчинено решению определенной задачи (производственной, научной, коммерческой и т. д.) исходя из общих интересов и целей коммуникантов.

Культура делового общения – это уровень речевого, письменного и неречевого взаимодействия, который позволяет устанавливать точное межличностное восприятие, понимание и взаимодействие людей в процессе трудовой деятельности.

Деловое общение как процесс предполагает установление контакта между участниками, обмен определенной информацией для построения совместной деятельности, установления сотрудничества и т.д.

Чтобы общение как процесс происходило без проблем, оно должно проходить по следующим этапам:

- 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).

Особенности делового общения

1) Регламентированность делового взаимодействия выражается также во внимании к речи. Обязательно соблюдение речевого этикета – разработанных обществом норм языкового поведения, типовых готовых «формул», позволяющих организовать этикетные ситуации приветствия, просьбы, благодарности и т.д. (например, «здравствуйте», «будьте добры», «разрешите принести извинения», «счастлив познакомиться с Вами»). Эти устойчивые конструкции выбираются с учетом социальных, возрастных, психологических характеристик.

2) Общим требованием считается приветливое и предупредительное отношение ко всем коллегам по работе, партнерам, независимо от личных симпатий и антипатий.

3) Важная особенность делового общения — это строгое соблюдение его участниками ролевого амплуа. В жизни мы постоянно исполняем, играем различные роли: жены, мужа, сына, дочери, гражданина, начальника, продавца, покупателя и т.д. В течение дня наши роли могут несколько раз меняться. То же происходит и в деловом общении. В процессе взаимодействия деловому человеку в разных ситуациях приходится быть и начальником, и подчиненным, и коллегой, и партнером, и участником какого-либо мероприятия и т.п. Необходимо учитывать это и вести себя в соответствии с требованиями, предъявленными конкретной обстановкой и принятой ролью. Соблюдение ролевого амплуа в деловом общении упорядочивает, стабилизирует рабочий процесс и тем самым обеспечивает его эффективность.

4) К особенностям делового общения относится и повышенная ответственность участников за его результат. Ведь успешное деловое взаимодействие во многом определяется выбранной стратегией и тактикой общения, т.е. умением правильно сформулировать цели разговора, определить интересы партнеров, выстроить обоснование собственной позиции и т.д. Если деловое общение проходит неэффективно, это может привести к провалу самого дела. Поэтому в деловом общении особую значимость приобретают такие важные качества деловых людей, как обязательность, организованность, верность слову, а также соблюдение нравственно-этических норм и принципов. Деловое общение требует и более строгого отношения к использованию его участниками речевых средств. В деловом общении не допускаются бранные слова и

нецензурные выражения, просторечие, нежелательным является использование слов ограниченной сферы употребления (жаргонизмов, диалектизмов, архаизмов и др.).

Особенности делового общения в некоторых других странах Европы

Польша

1. Очень ценятся такт и вежливость.
2. Поляки гордятся своей историей и культурой.
3. Приняты официальные приветствия и рукопожатия.
4. Следует избегать разговоров о «социалистическом лагере», СССР и временах фашистской оккупации.

Португалия

1. Ни в коем случае не стоит путать португальцев с испанцами.
2. Будьте исполнительны.
3. Следует помнить о традиционных объятиях при встрече мужчин.
4. Можно обсуждать дела за завтраком, но не за обедом.

12

Особенности делового общения в некоторых других странах Европы

Австрия

1. Будьте пунктуальны.
2. Не следует называть деловых партнеров по именам.
3. Крепкие рукопожатия и прямой энергичный визуальный контакт.
4. Во время трапезы следует держать обе руки на столе.
5. Не стоит называть австрийцев немцами.

Бельгия

1. Бельгийцы очень пунктуальны.
2. Умеют держаться и официально, и неофициально, обладают отличным чувством юмора.
3. Не стоит при деловых переговорах держать руки в карманах.
4. Не стоит путать бельгийцев с французами.
5. При каждом подходящем случае следует говорить: «пожалуйста».

18

Юго-восточная Азия

Индия

Дополнительными моментами, которые следует учитывать при деловом общении, являются:

- 1) высокая степень уважения старших;
- 2) пунктуальность;
- 3) следует передавать или принимать все съестное только правой рукой;
- 4) в разговоре не стоит касаться личных тем, проблемы бедности, военных расходов и крупных объемов зарубежной помощи.
- 5) мужчины не могут заговаривать в общественных местах с женщиной, если она идет одна, и прикасаться к ней.

21

Особенности делового поведения и общения в США

Переговоры, как правило, идут один на один. Предложения начинают обсуждать с общего вопроса, постепенно переходя к деталям. Детали, т.е. «мелочи», для них очень важны, т.к. нет никаких мелочей при организации любого дела – будь то подготовка к переговорам или практическая реализация договора.

На формальности американцы времени не тратят, сразу переходят к сути дела, проявляя при этом здоровый прагматизм. Не любят пауз в разговоре, задают много вопросов, многие из которых весьма прямолинейны.

В США принято обращаться друг к другу по имени независимо от возраста и положения, что они переносят и на гостей; это придает общению или переговорам с американцами дружеский характер и неформальную атмосферу. Вместе с тем, не следует американцев втягивать в религиозные или политические дискуссии. Получив приглашение в дом американца (что он сделает, если деловой партнер важен для него), стоит принести подарок – какой-либо сувенир или бутылку вина.

36

Задачи делового общения

Работа в парах. Попробуйте сформулировать каждая пара по 5 основных задач делового общения: (если подробнее , то постарайтесь ответить на вопрос: Зачем нам это надо на рабочем месте?)

Задачи делового общения

- Организация совместной деятельности
- Профилактика конфликтов
- Внутрикомандная согласованность
- Согласованность внешней стратегии сотрудников компании
- Создание устойчивого притягательного имиджа компании

MyShared

Функции по целям общения:

контактная — установление контакта, то есть готовности к приёму и передаче информации и поддержании взаимосвязи;

информационная — приём и передача информации в ответ на запрос;

побудительная — целевая стимуляция активности;

координационная — взаимная координация и согласованность в совместной деятельности;

функция понимания — адекватное понимание смысла, взаимопонимание в целом;

эмотивная — обмен эмоциями;

функция установления отношений — фиксация своего места в социуме;

функция оказания влияния — изменение состояния, поведения, личностно-смысловых образований партнера.

Функции общения выделяются в соответствии с содержанием общения..

Инструментальная функция характеризует общение как социальный механизм управления и передачи информации, необходимой для исполнения действия.

Интегративная функция раскрывает общение как средство объединения людей.

Функция самовыражения определяет общение как форму взаимопонимания психологического контекста.

Трансляционная функция выступает как функция передачи конкретных способов деятельности, оценок и т. д.

Рефлексия: Что вам показалось интересным, что запомнилось больше всего?

Спасибо за работу.