**Дисциплина: «Культура делового общения»**

**Теория делового общения**

**Деловое общение, его виды и формы**

**Задания**

1.Прочитайте текст, выделите в нем главную информацию.

2.Выделите смысловую часть.

3.Расставьте графические знаки (? — мне непонятно или ! — это интересно).

4.Сформулируйте контрольные вопросы.

5.Дайте определения следующим понятиям: Кинесика, Просодика Такесика.

5.Оформите опорную схему (конспект).

**Содержание темы**

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

Деловое общение можно условно разделить на прямое(непосредственный контакт) и косвенное(когда между партнерами существует пространственно - временная дистанция). Прямое деловое общение обладает большей результативностью, силой эмоционального воздействия и внушения, чем косвенное, в нем непосредственно действуют социально - психологические механизмы.

В целом деловое общение отличается от обыденного(неформального) тем, что в его процессе ставятся цель и конкретные задачи, которые требуют своего решения. В деловом общении мы не можем прекратить взаимодействие с партнером (по крайней мере, без потерь для обеих сторон). В обычном дружеском общении чаще всего не ставятся конкретные задачи, не преследуются определенные цели. Такое общение можно прекратить (по деланию участников) в любой момент.

Деловое общение реализуется в различных формах:

Деловая беседа; Деловые переговоры; Деловые совещания; Публичные выступления.

**Барьеры общения, возникающие при вступлении в контакт партнеров делового общения**

Эстетический барьер – первое впечатление о человеке складывается по его внешнему виду, манере поведения, одежде.

Интеллектуальные барьеры – общение обладателей различных типов интеллекта может привести к возникновению барьеров между ними.

Мотивационныебарьеры – возникают, когда собеседнику не интересны высказанные соображения, возникают, когда один человек для другого становится средством достижения утилитарных целей.

Моральные барьеры – барьеры, которые не удается преодолеть человеку, в совершенстве владеющему разнообразными средствами общения. (Подлость, Непорядочность, Грубость, Хамство)

Эмоциональные барьеры – неприятные эмоции ослабляют способность воспринимать и правильно оценивать самые серьезные и веские аргументы в пользу той или иной точки зрения.

**Умелое деловое общение возможно на базе:**

1) знания основ психологии общения и теории коммуникаций:- уметь разбираться в людях,- строить оптимальные взаимоотношения с ними;

2) соблюдения этики делового общения:- использование в управленческой практике совокупности нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение людей в процессе их производственной деятельности.

**Коммуникационно-психологические основы делового общения.**

**Единство трех сторон делового общения**

1.─ Коммуникация (отношения);

2.─ Восприятие (отражение);

3.─ Взаимодействия (действия, деньги).

**Коммуникация в общении это:**

* обмен информацией, знаниями;
* совместная выработка управленческих целей;
* умелое использование средств: вербальных (словесных), невербальных.

**Вербальные средства.** По словесному каналу передается чистая информация с помощью: слова, тона голоса, интонации голоса. **Невербальные средства.** Передается отношение к партнеру по общению, отражает психологическое состояние и служит средством их выражения.

**Четыре группы невербальных средств общения:** Кинесика, Просодика и экстралингвистика, Такесика Проксемика

**Психологические механизмы восприятия и понимания:**

**идентификация**– (опознание, отождествление с собой) – уподобление самому себе;

**эмпатия** – (сопереживание) – постижение эмоциональных состояний другого человека в форме сопереживания;

**рефлексии**– (обращение назад ) – осознание действующим индивидом того, как он воспринимается партнером по общению (т. е. удвоенный процесс зеркального отражения друг друга.

**Этапы делового общения**

1. Установление контакта.

2. Ориентация в ситуации.

3. Обсуждение вопроса, проблемы.

4. Принятие решения.

5. Выход из контакта требует ряда подготовительных действий, занимающих секунды и минуты.

В сознательном вычленении этих пяти этапов и их регуляцией определяется во многом эффективность делового общения.

**Этика делового общения** – это совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения людей в процессе их производственной деятельности.

**Этические нормы делового общения:**

* честность,
* правдивость,
* обязательность,
* трудолюбие,
* справедливость,
* соблюдение обещаний и договоров.

Преподаватель: Майорова Е.В.