

Психология общения

тема Структура делового общения

Инструкция

1. Изучить материалы лекции
2. Сделать краткий конспект, составить тезаурус (основные понятия темы должны быть записаны в тетрадь)

КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИЙ ПРИСЫЛАТЬ НЕ НАДО, КОНТРОЛЬ БУДЕТ ОСУЩЕСТВЛЕН ПОСРЕДСТВОМ ТЕСТИРОВАНИЯ ПОСЛЕ ИЗУЧЕНИЯ ТЕМЫ

Структура делового общения

Горянина Галина Андреева определяет структуру любого вида общения как выделение в нем трех взаимосвязанных факторов: коммуникативного (предусматривает обмен информацией между индивидами), интерактивного (организация взаимодействия между участниками общения, т.е. обмен не только знаниями, идеями, но и действиями), перцептивного (процесс восприятия и познания партнерами друг друга и установления на этой основе взаимопонимания). Однако **деловое общение**, хотя и содержит все три вышеназванные составляющие, существенно отличается от других видов общения и имеет определенные особенности, а именно:

- наличие определенного официального статуса субъектов общения;
- направленность на установление взаимовыгодных контактов, поддержку связей между представителями взаимозаинтересованных сторон;
- соответствие определенным общепризнанным и общепринятым правилам;
- предсказуемость деловых контактов, которые предварительно планируются, определяется их цель, содержание и возможные последствия;
- конструктивность характера взаимоотношений, их направление на решение конкретных задач, достижения определенной цели;
- непосредственная деятельность, которой заняты люди, а не проблемы, смущают их.

Анализ структуры делового общения можно осуществить или через перечень его основных функций, или через анализ структурных элементов общения в ситуациях непосредственного взаимодействия.

Анализ структуры делового общения через перечень его основных функций отличается большим размытием. Значительная часть исследователей выделяет функции общения, связанные с обменом информацией, взаимодействием и восприятием людьми друг друга. Так, Борис Ломов выделяет в общении три функции: информационно-коммуникативную (заключается в любом обмене информацией), регуляционно-коммуникативную (регуляция поведения и совместной деятельности в процессе взаимодействия) и аффективно-коммуникативную (регуляция эмоциональной сферы человека).

Людмила Карпенко по критерию "цель общения" выделяет ряд функций, которые реализуются в любом процессе делового взаимодействия и обеспечивают достижение в нем определенных **целей**:

- побудительную - стимулирование активности партнера по общению, что направляет его на выполнение тех или иных действий;

Психология общения

- координационную - взаимное ориентирование и согласование действий для организации совместной деятельности;
- понимания - не только адекватное восприятие и понимание сущности сообщения, но и понимание партнерами друг друга;
- установления отношений - осознание и фиксирование своего места в системе ролевых, статусных, деловых, межличностных и других связей, в которых предстоит действовать индивиду;
- оказания влияния - изменение состояния, поведения, личностно содержательных образований партнера (попыток, мыслей, решений, действий, потребностей, активности, норм и стандартов поведения и т.д.).

В свою очередь Альвина Панфилова, Евгений Руденский выделяют такие **функции делового общения**:

- инструментальная - характеризует общение как социальный механизм управления, позволяет получать и передать информацию, необходимую для осуществления определенного действия, принятия решения и тому подобное;
- интегративная - используется как средство объединения деловых партнеров для совместного коммуникативного процесса;
- функция самовыражения помогает самоутвердиться, продемонстрировать личностный интеллект и психологический потенциал;
- трансляционная - служит для передачи конкретных способов деятельности, оценок, мнений и т.п.;
- функция социального контроля призвана регламентировать поведение, деятельность, а иногда (когда речь идет о коммерческой тайне) и языковые акции участников делового взаимодействия;
- функция социализации способствует развитию навыков культуры делового общения;
- с помощью экспрессивной функции деловые партнеры пытаются выразить и понять эмоциональные переживания друг друга.

Многочисленные функции общения, безусловно, порождают большое количество его видов.

Логическим основанием для анализа структуры делового общения как процесса (передача информации, взаимовлияние, познания друг друга, обмен результатами деятельности и т.д.) может быть характеристика его относительно **автономных компонентов**, таких как:

- цель, содержание, средства общения;
- участники процесса, тип связи, которая устанавливается между ними;
- виды и формы общения;
- стиле, стратегии и тактики общения;
- результат общения и т.д.

В зависимости от цели выделяют: познавательное, эмоционально-формовочное, ритуальное общение, каждое из которых имеет свои цели и формы.

Целью познавательного делового общения является обмен информацией, мнениями, идеями, комментариями в формах докладов, лекций, семинаров, отчетов, бесед, консультаций, аудио-, видео-, компьютерной информации.

С целью формирования определенного эмоционально-чувственного настроения проводятся митинги, собрания, презентации, демонстрации и т.

Ритуальное общение закрепляет и поддерживает конвенциональные отношения в деловом мире, обеспечивает регуляцию отношений в больших и малых группах, сохраняет ритуальные традиции учреждения, фирмы. Оно применяется на специальных заседаниях, собраниях, где происходят ритуальные церемонии, обряды почитания, поздравления, посвящения, рекомендации, награждение и тому подобное. Следует также отметить, что ценность индивидуальности в ритуальном общении минимизирована.

По содержанию деловое общение может включать:

- взаимное передачи информации;
- восприятие собеседниками друг друга;
- обоснование и определение позиций каждой из сторон;
- обмен чувствами;
- взаимное оценивание партнеров;
- взаимодействие партнеров, коллег;
- управление деятельностью; выполнения задач; удовлетворения потребностей клиентов и тому подобное.

По количеству участников выделяют: индивидуальное, групповое и публичное общение. Индивидуальное общение - между двумя собеседниками - возникает по поводу обсуждения состояния дел, их планирование и определение путей решения; выяснения отношений между сторонами. Это также может быть разговор с клиентом, выполнение его просьб, заявлений, потребностей. В групповом общении участвуют три и более лиц, имеющих целью коллективное обсуждение и решение проблем, групповой обмен информацией, групповой творческое развитие. Формами такого общения становятся собрания, совещания, семинары, переговоры и т. Публичное общение направлено на информирование, убеждение, передачи знаний, отработки, тренировки определенных навыков и тому подобное. Публичное общение предполагает большое количество людей, персональные выступления, использование средств ораторского искусства

Деловое общение можно различать и **по степени языковой участия сторон** - монолог, диалог и полилог.

Монологическое общение характеризуется односторонним направлением информации. То есть один из участников взаимодействия излагает свои мысли, идеи, чувства, не испытывая при этом необходимости в обратной связи от партнера. Такая ситуация может предусматривать позиционную неравноправие партнеров по общению: один участник является лицом влиятельной, которая наделена активностью, осознаваемыми целями и правом их реализовать, а другой - рассматривается первым как лицо пассивная и которая хотя и имеет цели, но менее значимые, чем его собственные. Выделяют две разновидности монологического общения: императивное и манипулятивное.

Под императивным общением обычно понимают авторитарную, директивную форму воздействия на партнера с целью принуждения к определенным действиям или решений, а также осуществление контроля за его поведением, установками. Как правило, императивное общения используется для установления контроля над внешним поведением партнера. Конечная формула императива является четкой и незавуалированной: "Делай так, как я прикажу!" При этом средствами воздействия являются приказы, требования, поощрения, команды, запреты, запугивания и тому подобное. Сказанное не означает, что императивное общение имеет только негативную нагрузку и окраску. Есть немало социальных деятельности и ситуаций, в которых использование императива вполне оправдано и с точки зрения цели, и с этической стороны взаимодействия. Например, императивный вид общения

является распространенным в военных уставных отношениях, особенно в экстремальных условиях.

Манипулятивное общение, будучи распространенным видом монологического общения, предполагает воздействие на партнера по взаимодействию с целью достижения своих скрытых намерений и целей. Как и императив, манипуляция имеет целью достичь контроля над поведением и мыслями другого человека. Однако основное различие в том, что в условиях манипулятивного общения - партнер не информирует своего собеседника об истинных целях, их разговоры скрываются или завуалируются, или подменяются другими. Поэтому манипуляцию можно еще определить как скрытое управление людьми и их поведением. Скрытыми является как сам факт влияния, так и его цель. При этом у партнера должна сохраниться иллюзия самостоятельности в принятии решения или совершении поступка.

Практика делового общения показывает, что широкое использование манипулятивного воздействия, манипулятивных средств в деловой сфере обычно переносится на сферу дружбы, неформальных межличностных отношений, что приводит к разрушению близких, доверительных связей между людьми. В частности к профессиям, наиболее подпадают под манипулятивную деформацию, можно отнести профессии учителя, преподавателя, то есть связанные с обучением, в котором всегда есть элементы манипуляции - сделать семинарское занятие или урок интереснее, привлечь внимание студентов или учеников и тому подобное.

В зависимости от характера контактов выделяют: общение прямое, непосредственное и косвенное, опосредованное, а также межличностное и массовое.

Так, прямое, непосредственное общение - разговор субъектов общения с помощью языковых и неязыковых средств, без посторонних лиц, при отсутствии временной и пространственной дистанции между ними. Косвенное, опосредованное общение предполагает присутствие посредников или переводчиков, также это общение, которое происходит с помощью технических или письменных средств информации.

Для межличностного общения характерен контакт лицом к лицу или контакт в группе знакомых собеседников, которые имеют определенное взаимное отношение и ожидают непосредственное обратную реакцию во время разговора. Массовое общение происходит при большом количестве людей, как правило, незнакомых. Для передачи информации, которая может иметь односторонний характер, часто применяются технические средства.

По результативности совместного взаимодействия и достигнутым эффектом различают:

- необходимо (межличностные контакты, без которых совместная деятельность становится практически невозможной)
- желательно (межличностные контакты, способствующие успешному решению производственных, воспитательных и других задач)
- нейтральное (межличностные контакты, которые не мешают, но и не способствуют решению проблем);
- нежелательное общение (межличностные контакты, которые затрудняют достижение задач совместного взаимодействия).

По другой классификации **разновидностями делового общения** являются:

- познавательное (его целью является расширение информационного фонда партнера, передача необходимой для профессиональной деятельности информации и т.п.);
- экспрессивное (формирует у партнера психоэмоциональный настрой, побуждает к необходимой социальной действия);

- суггестивное (имеет целью повлиять на делового партнера с целью изменения мотивации, ценностных ориентаций, поведения и т.д.).

Формы делового общения достаточно разнообразны - деловые беседы, консультации, деловые споры, дискуссии, заседания, совещания, собрания, семинары, переговоры, конференции, презентации, торги, пресс-конференции, дебаты, брифинги, реклама и тому подобное. Любые формы, виды делового общения имеют важное значение в практике деловой жизни людей. При исполнении служебных, производственных задач важно использовать все возможные виды общения, помня, что общение является одним из самых необходимых способов достижения целей трудовой деятельности.

Деловое общение, как некий процесс взаимодействия людей, имеет свою стратегическую линию, тактику проведения, а также определенные фазы .

Стратегия делового общения предполагает постановки определенной цели, стимулирует волю участника общения, заставляет его действовать осознанно, интенсивно, мобилизовать свои способности, знания, опыт, уметь подчинять свои силы достижению этой цели.

Тактика делового общения предполагает выбор определенной модели поведения, в конкретной ситуации будет наиболее благоприятной в достижении поставленной цели. Основывается тактика общения на определенных принципах, важнейшими из которых являются:

- наличие нескольких вариантов поведения в однотипной ситуации и умение оперативно ими воспользоваться;
- недопущение конфронтации или конфликтов с деловым партнером;
- умелое использование механизмов человеческого взаимодействия, привязанности, симпатии, антипатии, доверия, уважения и т.п.);
- внимательное отношение к новым, хотя и необычным на первый взгляд идеям, мыслям;
- освоение тех моделей поведения, которые приносят успех в деловых отношениях;
- умение подать себя, правильно оценивать реакцию партнеров, улавливать малейшие изменения в ситуации.

Фазы делового общения обычно разделяют на три основные: начальную, основную и заключительную.

Начальная фаза - в течение нее устанавливают выходные контакты, настрой на общение, идет ориентация в ситуации. В этой фазе стоит задача • - побудить делового партнера к общению, заинтересовать, создать максимальное поле для обсуждения проблем. Здесь также оценивается состояние партнера, определяются стратегия и тактика общения, выбирается определенный тон взаимоотношений, оказывается намерение партнера и идет ориентация в распределении ролей.

Основная фаза - в течение нее реализуется определенная последовательность действий, а именно:

- устанавливаются промежуточная и конечная цели общения;
- выполняются прямые языковые, неречевые и документальные контакты;
- взаимный анализ исходных и промежуточных предложений, поиск согласования решений;
- происходит распределение ролей по принципу "доминирования- подчинения";
- определение дальнейших перспектив общения и тому подобное.

Завершающая фаза - в течение нее формулируются итоги

делового взаимодействия, происходит выход из контакта, формируются основы для дальнейшего взаимодействия.

Когда речь идет о деловом общении, невозможно обойтись без анализа такого важного фактора этого процесса, как стиль общения.

Стиль общения - индивидуальная стабильная форма коммуникативного поведения человека, которая проявляется при любых условиях взаимодействия: в деловых отношениях, в стиле руководства, способах принятия решений и разрешения конфликтов, в избранных приемах воздействия на людей.

Стили общения имеют своеобразное эмоционально-волевое окраски, определяется темпераментом, психофизиологическими и индивидуальными особенностями человека, арсеналом ее вербальных и невербальных средств. В управленческом деловом общении можно выделить такие стили, которые уже стали классическими: авторитарный, демократический, либеральный.

Признаки авторитарного стиля: деловые, краткие распоряжения; четкая речь, казенный, непрозрачный тон; эмоции и этические моменты не учитываются. Позиция лидера - вне группы. Дела в группе планируются заранее, определяются только текущие, непосредственные цели. Голос руководителя - решающий.

Признаки демократического стиля: товарищеский тон, инструкции подаются в форме предложений. Похвала и выговор - с пояснениями. Распоряжения и запреты - с дискуссиями. Позиция лидера - внутри группы. Все мероприятия планируются коллективно. За реализацию предложений отвечают все. Предложения обсуждаются. Этической стороне общения уделяется должное внимание.

Признаки либерального стиля: уровень - конвенциональный, согласительный, отсутствие элементов одобрения или порицания. Позиция лидера почти не заметна для группы. Процессы в коллективе происходят сами по себе. Лидер не дает указаний; есть множество поблажек. Работа распределяется, исходя из отдельных интересов или идет от одного лидера. На этическом аспекте общения особое внимание не фиксируется.

Кроме названных различают еще и такие стили взаимодействия партнеров по деловому общению: творчески-продуктивный, прагматично- деловой, популистский, превентивный, дружественный, игривый и тому подобное.

Выбор стиля делового взаимодействия в конкретной ситуации зависит от многих **факторов**, в частности от:

- социального статуса человека;
- целей, задач и коммуникативных намерений;
- особенностей складывающейся ситуации во время общения;
- сложившегося характера отношений с деловыми партнерами;
- индивидуально-психологических особенностей участников взаимодействия;
- особенностей коммуникативных возможностей партнеров (особенности интеллектуальной деятельности, профессиональная компетентность, речевая культура и т.д.);
- морально-этических и ценностных установок и т.

Индивидуальный стиль общения проявляется прежде всего в речевом поведении, а также проявляется через невербальные сигналы тела: рукопожатие, взгляд и постановка головы; тон голоса; дистанция и позиции за столом переговоров; специфика используемых поз, жестов, телодвижений.

Таким образом, чтобы деловое общение было по-настоящему эффективным, следует знать его структуру и факторы, на него влияющие.

