

## Психология делового общения

В раскрытии сущности "делового" общения, т. е. общения в сфере производства, обычно выделяются три наиболее общие категории: отношения, отражения, деятельность (деньги).

Эффективность делового общения, прежде всего, определяется деятельностью индивидов. Эта деятельность имеет общественно значимый эквивалент, который, в конечном счете, может измеряться, в том числе и таким ценностным показателем, как деньги. В управлении все элементы общения важны: и "отношения", и "отражение", но главное — безусловно "деятельность".

Деловое общение способствует установлению и развитию отношений сотрудничества и партнерства между коллегами по работе, руководителями и подчиненными, партнерами, соперниками и конкурентами. Невозможно назвать специалиста, не говоря уже о руководителях, который бы мог успешно трудиться, не зная основ делового общения.

В нашей стране долгое время деловые контакты в управленческой сфере сводились, в основном, к отдаче и выполнению распоряжений. В этом была суть административно-командной системы.

Возможность предпринимательской деятельности потребовала от начинающих бизнесменов умения находить партнеров, сотрудничать с ними, контактировать с чиновниками, то есть активно общаться.

Отсутствие навыков делового общения не раз ставило в трудное положение даже того, кто в своей области считается профессионалом! А ведь общается каждый из нас постоянно.

Деловое общение — особый вид общения, для которого характерно взаимодействие с целью обмена деятельностью, информацией или влиянием. У делового общения должен быть конкретный результат — продукт совместной деятельности, информация, карьера, власть, а также сопутствующие им интеллектуальный анализ и эмоциональные переживания.

Понятие "деловое общение" подчеркивает целесообразность и возможность разведения субъективных желаний и объективных условий в процессе личного взаимодействия.

В случае делового общения желание общаться вторично возникает только по необходимости. Принудительность — главный признак, отличающий деловое общение от межличностного.

Отличительные особенности обстоятельств делового общения:

1. Общность или целей или мотивов или деятельности.

2. Наличие общего социального пространства – времени: организация, группа, команда.
3. Взаимосвязанность участников – система социальных ролей и иерархичность общения.
4. Регламентация форм общения.

Специфика делового общения обусловлена тем, что оно возникает на основе и по поводу определенного вида деятельности, связанной с производством какого-либо продукта или делового эффекта. Стороны делового общения выступают в формальных (официальных) статусах, определяющих необходимые нормы и стандарты (в том числе и этические) поведения людей.

Как и всякий вид общения, деловое общение имеет исторический характер, проявляется на разных уровнях социальной системы и в различных формах. Его отличительная черта — оно не имеет самодовлеющего значения, не является самоцелью, а служит средством для достижения каких-либо других целей. В условиях рыночных отношений — это получение максимальной прибыли.

Деловое общение — процесс, при котором происходит обмен деловой информацией и опытом работы; предполагает достижение определенного результата в совместной работе, решение конкретной задачи или реализацию определенной поставленной цели. Это также психологический и физический контакты, обмен эмоциями. Умение строить отношения с людьми, находить определенный подход к конкретному человеку необходимо каждому.

Деловое общение происходит в некоем коммуникативном пространстве, пределы или границы которого можно представить следующим образом:

Я общаюсь с Вами только ради дела или Я общаюсь с Вами потому, что Вы мне приятны. На одном полюсе, общение определяется его целью, на другом - получаемым удовольствием от общения вне зависимости от конкретной цели.

Я делаю это с Вами потому, что Вы мне приятны или потому, что иначе нельзя. В одних ситуациях делового общения мы имеем возможность выбрать себе партнера, в других - обречены на работу с ним. Как правило, мы выбираем деятельность или место работы, а не начальников, коллег и подчиненных.

Мы соблюдаем общепринятые нормы поведения или нормы нашего круга или наши личные формы общения.

Деловое общение помимо основных целей имеет и психологические функции:

Связывающая - Я и Ты. Например, мы вместе пишем научную статью.

Формирующая - Я как ТЫ. Например, я учусь у Вас писать научную статью.

Подтверждающая - Я такой. Например, я понял, что я могу писать научную статью.

Эмоционально организующая - Мы. Например, как приятно работать вместе.

Намерения собеседников в деловом общении:

- дать, получить нужную информацию или обменяться ею;
- договориться по интересующему собеседников вопросу;
- убедить партнера в правильности принимаемого решения, выгоды избранного способа действия и пр.;
- установить контакт, деловые отношения, соблюдая при этом определенный статус и роли.

Конечные цели делового общения:

- взаимопонимание,
- деньги,
- дело,
- деятельность,
- результат,
- продуктивное сотрудничество.

Умения делового общения:

- говорить, в том числе комплименты, хорошо публично выступать, проводить деловые беседы, умело давать устные распоряжения;
- читать, в том числе владеть техникой скорочтения;
- писать, в том числе и письма, приносящие «чудодейственные результаты»;
- слушать, владеть искусством эффективного слушания;
- вести переговоры, в том числе «переговоры без поражений»;
- знать приемы психотехники в работе с клиентами и конкурентами.

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

- 1) Эстетический. Первое впечатление о человеке складывается по его внешнему виду, манере поведения, одежде.
- 2) Интеллектуальный. Общение обладателей различных типов интеллекта может привести к возникновению барьеров между ними.
- 3) Мотивационный. Возникает, когда собеседнику не интересны высказанные соображения или когда один человек становится для другого средством достижения утилитарных целей.
- 4). Моральный. Барьер, который не удается преодолеть человеку, в совершенстве владеющему разнообразными средствами общения.
- 5) Эмоциональный. Неприятные эмоции ослабляют способность правильно воспринимать и 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.

Деловое общение — это, прежде всего коммуникация, т.е. обмен информацией, значимой для участников общения.

Коммуникация должна быть эффективной, способствовать достижению целей участников общения, что предполагает выяснение следующих вопросов: каковы средства коммуникации и как правильно ими пользоваться в процессе общения; как преодолеть коммуникативные барьеры непонимания и сделать коммуникацию успешной.

## **Технология эффективного установления контакта**

Этапы технологии:

1. Снятие психологических барьеров (Основной принцип: выбор нейтрально темы разговора)
2. Нахождение совпадающих интересов (нахождении интересов типа хобби)
3. Определение принципов общения (Выявление информации об особенностях личности собеседника) В итоге должно сформироваться ощущение взаимопонимания
4. Выявление качеств опасных для общения (Задача: выявление соответствия заявленных качеств внутреннему состоянию собеседника)
5. Адаптация к партнеру и установление контакта (Установление комфортного общения)

## **Приемы воздействия на собеседника**

1. Навешивание ярлыков (Подгонка человека под определенный стереотип).
  2. Блистательная неопределенность – использование стереотипов, смысл которых неясен и неоднозначен, но вызывает положительные эмоции. (В интересах закона, права человека).
  3. Апелляция к большинству (Средство укрепления собственной позиции по многочисленным просьбам, все Россияне единодушно поддерживают).
  4. Простонародность (Идентификация с народом «свой парень»).
  5. Перенос (Использование старых символов уже имеющих определенную ценность).
- Персонификация (ссылаться на конкретное руководящее лицо).
  - Обезличенный (сами знаете кто, кто надо).
  - Использование цитат (Еще Сократ говорил...).
1. Выбор без выбора (Возможность решения второстепенного вопроса, а решение основного вопроса не предусматривает возможности выбора).

2. Переходы – система речевых средств, представляющая собой способ перехода из обычного состояния в состояние легкого транса. При конструировании используются всевозможные соединительные предлоги.
3. Трюизм – общее утверждение (банальность).

### **Виды собеседников**

1. Позитивный человек: побуждать его к активному участию в дискуссии. В критических ситуациях искать поддержки именно у него.
2. Вздорный человек (выходит из темы, не сдержан, не терпелив, отвлекает): обсудить спорные вопросы заранее; не терять хладнокровия и уверенность; по возможности включать формулировки решений, его слова; прежде, чем самому отклонить его решение, дать эту возможность другим.
3. Всезнающий человек (есть свое собственное мнение и оно единственно верное): посадить рядом с ведущим, время от времени напоминать, что другие тоже должны высказаться; предоставить возможность резюмировать и формулировать промежуточные решения; специально задавать ему сложные вопросы, на которые вы знаете, что сможет ответить кто-то другой.
4. Болтливый участник (очень много разговаривает): посадить рядом с ведущим; когда начинает отклоняться от темы, следует остановить, применяя резюмирующие высказывания, если продолжает дальше – спросить, в чем он видит связь с данной темой; следует поименно спросить мнение каждого участника).
5. Неуверенный участник (в себе не уверен, может промолчать): задавать ясные и конкретные вопросы; демонстрировать доброжелательность и заинтересованность в его выступлении; пресекать любые насмешки в его адрес.
6. Незаинтересованный участник (не заинтересован в данной теме): задавать вопросы информативного характера, вовлекая его в беседу; избегать вопросов с односложными ответами; обращаться к нему по тем аспектам, по которым он наиболее компетентен.
7. «Важная птица» (считает себя выше других, где-то замкнут, ведут себя с позиции превосходства): просить высказываться всех поочередно; пресекать критику с его стороны по отношению к окружающим; сохранять хладнокровие, не раздражаться от его манеры поведения.