Реферат

по предмету «Деловое общение»

**«Техники общения, их характеристика, назначение»**

**Содержание**

Введение

I. История вопроса. Специфика делового общения. Понятия «техника» и «техники» общения

II. Техники общения, их характеристика и назначение

1. Манипуляции в общении. Их нейтрализация
2. Приемы влияния на деловых партнеров (аттракция)
3. Проблемы адекватного приема и передачи информации. Обратная связь и ее роль в общении
   1. Невербальная коммуникация
   2. Вербальное (речевое) общение
   3. Обратная связь. Ее роль в общении

III. Практическая часть

Заключение

Список использованной литературы

**Введение**

Социальное бытие человека включает не только отношение к природному и созданному человеком миру, но и к людям, с которыми этот человек вступает в прямые или опосредованные контакты. В своем индивидуальном развитии человек овладевает тем, что создано человечеством, посредством не только деятельности, но и общения с другими людьми.

Общение выступает как специфическая форма взаимодействия субъектов, порождаемая потребностями совместной деятельности. В процессе общения происходит взаимный обмен деятельностями индивидов, в которых фиксируются идеи, интересы, чувства, установки, приемы, результаты. Общение охватывает особый класс отношений между субъектами, где обнаруживается содействие или противодействие, согласие или противоречие, сопереживание или эмоциональная глухота.

*Коммуникации* (от лат. сommunico – делаю общим, связываю, общаюсь) в широком смысле слова означают процесс обмена смысловым значением информации между двумя или более людьми.

*Коммуникации в менеджменте* представляют собой процесс обмена информацией между субъектом и объектом управления, цель которого состоит в мотивировании определенного поведения или воздействия на него. В теории менеджмента коммуникации являются связующим процессом четырех основных функций управления: планирования, организации, мотивации и контроля, поскольку для их реализации необходимы передача и обмен информацией.

Главная цель коммуникации – обеспечить, чтобы тот, кому адресована информация, однозначно понял, что имеет в виду тот, кто ее посылает. В психологическом отношении деловая коммуникация всегда носит межличностный характер, независимо от формы ее осуществления. Форма, которую принимают коммуникации, может значительно повлиять на взгляды работника, степень понимания и поддержки им политики, проводимой организацией. Неспособность относиться к другим людям как к личностям с их положительными и отрицательными качествами может негативно сказаться на результатах коммуникации.

Общение свойственно всем высшим живым существам, но на уровне человека оно приобретает самые совершенные формы, становится осознанным и опосредованным, то есть речью. В жизни человека нет даже самого непродолжительного периода времени, когда бы он находился вне этого процесса жизнедеятельности, вне взаимодействия с другими объектами общества. *Деловое общение*обычно включено как частный момент в какую-либо совместную продуктивную деятельность людей и служит средством повышения качества этой деятельности, информативным сопровождением. Его содержанием является то, чем заняты люди, а не те проблемы, которые затрагивают их внутренний мир, в отличие от личностного общения между близкими людьми, друзьями, родственниками.

Ни один человек из сферы бизнеса и предпринимательства в настоящее время не может избегнуть процесса общения с собственным персоналом своей фирмы и партнерами по бизнесу, с представителями властей, работниками правовых или судебных органов, с агентами или контрагентами, что требует определенных навыков из области психологии делового общения.

Умение правильно и адекватно вести себя во время делового общения – одно из основных составляющих успеха делового человека и руководителя. Умение бесконфликтно и продуктивно провести этот процесс является одним из самых необходимых качеств для того, кто хочет достичь успеха в деловой сфере. То есть существует обязанность обладать знаниями из областей, как этика и этикет, что позволит руководителю с «лицом» выйти из любых переговоров и деловых контактов.

Также необходимо уметь управлять процессом, воздействуя на людей таким образом, чтобы не возникло напряженной или конфликтной ситуации. Для этого существует ряд моментов, соблюдение которых позволяет наиболее эффективно вступать в переговоры с людьми, уметь убеждать и достигать тем самым поставленных целей и задач, ради которых начинался процесс беседы. Выбрав цель беседы, нужно уметь убедить партнеров в правильности вашей точки зрения, без давления и не навязывая свою точку зрения.

Цели и задачи данной работы:

-определить специфику делового общения;

-дать определение понятиям «техника» и «техники» делового общения;

-выделить основные техники общения, дать им характеристику и определить их назначение;

-использовать коммуникативные приемы, позволяющие управлять лояльностью при сохранении позиции.

**I. История вопроса. Специфика делового общения. Понятия «техника общения» и «техники общения»**

Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контакта между людьми в служебной сфере.

Его участники выступают в официальных статусах и ориентированы на достижение целей и конкретных задач. Специфической особенностью названного процесса является регламентирование, т.е. подчинение установленным ограничениям, которые определяются национальными культурными традициями, профессиональными этическими принципами.

Умение вести себя с людьми во время беседы является одним из главнейших факторов, определяющих шансы добиться успеха в бизнесе, служебной или предпринимательской деятельности. Успехи человека в его делах, даже в технической сфере или научной сфере, только процентов на пятнадцать зависят от его профессиональных знаний и на процентов восемьдесят пять – от его умения общаться с людьми, с которыми он работает.

*Деловое общение* – это процесс, при котором происходит обмен деловой информацией и опытом работы, предполагающим достижение определенного результата в совместной работе, решение конкретной задачи или реализацию определенной поставленной цели. Спецификой этого процесса является момент регламента, то есть подчинение установленным ограничениям, которые определяются национальными и культурными традициями, принятыми на данной территории, профессиональными этическими принципами, принятыми в данном профессиональном круге лиц.

Деловое общение в наши дни проникает во все сферы общественной жизни общества. В коммерческие, деловые сферы жизни вступают предприятия всех видов и форм собственности, а также частные лица в качестве частных предпринимателей.

Компетентность в области делового общения непосредственно связана с успехом или неуспехом в каждой области: в области науки, искусства, производства, торговли. Что касается менеджеров, бизнесменов, организаторов производства, людей, занятых в сфере управления, частных предпринимателей, то коммуникативная компетентность, т.е. способность адекватно реагировать в любой ситуации в процессе общения для представителей этих профессий представляет одну из самых главных составляющих их профессионального облика.

Служебные контакты строятся на партнерских началах, исходят из взаимных потребностей, из интересов общего дела. Несомненно, что такое общение повышает трудовую и творческую активность, является важным фактором удачного бизнеса.

Для успешного общения используют так называемые «техники общения», которые обеспечивают положительный результат в процессе коммуникативной деятельности.

На практике под *техникой общения*понимается набор коммуникативных действий и приемов, приводящих к удовлетворению тех или иных социально ценных потребностей (в деятельности, познании, лидерстве и т.д.).

Отметим, что существуют универсальные приемы общения, эффективные применительно к различным сферам жизнедеятельности человека: в частности, тактичность, приветливость, чувство юмора и т.д. Они значимы для любого вида совместной деятельности и в группе любого уровня развития. Однако указанные нами характеристики общения являются необходимыми, но в целом недостаточным условием эффективности конкретных приемов общения между вами и интересующим вас лицом.

Следует отметить, что приемы, эффективные для нерегламентированного свободного общения, очень часто могут оказаться неприемлемыми для служебного или делового общения. Специфическая техника общения нужна для установления взаимоотношений и организации взаимодействий как со своими коллегами или партнерами различного служебного положения, так и с другими заинтересованными лицами. Приемы общения обычно развиваются стихийно, в процессе активного взаимодействия с партнерами. Большое влияние на этот процесс оказывают сложившиеся традиции, общий психологический климат социальных групп, в которые включена интересующая личность. Хорошие результаты здесь дают самосовершенствование и обучение.

В последние десятилетия возрос интерес к проблемам общения. Удивительный факт – в человеческом взаимодействии более половины всех проблем относится к недостатку взаимопонимания. Человек хочет сказать одно, говорит другое, собеседник в этом слышит третье и истолковывает, как четвертое. Психологи называют это трудностями коммуникации. Для преодоления этих трудностей специалистами были выделены те формы общения, которые максимально способствуют налаживанию взаимопонимания и сотрудничества.

Их и называют *техниками* эффективного *общения*. Применять эти техники можно и в семье, и на работе, и при прояснении различных конфликтных ситуаций.

В следующей главе мы рассмотрим подробно эти техники, дадим им характеристику и определим области применения и уместность их применения, в частности.

1. **Техники общения, их характеристика и назначение**

В основе любого делового взаимодействия лежит общение. В отличие от личностного, деловое общение не является самоцелью и кроме получения удовлетворения от него самого выступает одним из средств совместной деятельности людей, ее инструментом. Эффективное использование механизмов (техник) делового общения позволяет значительно улучшить качество взаимодействия, добиться успехов в бизнесе. Но, как любой инструмент, общение можно использовать с разными целями.

1. **Манипуляции в общении. Их нейтрализация**

Использование приемов (техник) коммуникации, истинная цель которых не совпадает с декларируемой партнеру по общению и несет ему явный или скрытый урон, называется *манипуляцией.*

Манипуляция как способ оказать скрытое психологическое воздействие на собеседника с целью добиться выгодного для себя поведения постоянно используется в бизнесе. Различные приемы и уловки (техники) позволяют заключить более выгодные контракты, подтолкнуть партнера или клиента к нужному решению.

Рассмотрим основные приемы психологических манипуляций в деловом общении, в основе которых лежит использование свойств человеческой психики.

Среди основных приемов манипуляции, целью которых является прямое вынуждение собеседника принять ошибочное, невыгодное для его позиции решение, выделяют:

* **«раздражение собеседника»** - выведение его из состояния психологического равновесия насмешками, обвинениями, упреками или иронией, что заставляет его нервничать и, в результате, принимать необдуманные решения;
* **«ошарашивание темпом»** - использование быстрого темпа речи, требование принять решение «здесь и сейчас» под угрозой потерять «уникальную возможность» (например, скидки, «последний товар на складе», «специальное предложение» и т.п.);
* **перевод дискуссии в сферу домыслов** – перевод полемики в русло обличения, чтобы заставить собеседника либо оправдываться, либо говорить о том, что не имеет никакого отношения к сути дела, тем самым тратя время и силы;
* **отсылка к «высшим интересам»** - намек на то, что позиция собеседника затрагивает интересы тех, кого крайне нежелательно расстраивать (Вы понимаете, на что вы покушаетесь, когда не соглашаетесь с этим?»)
* **«Карфаген должен быть разрушен»** - бездоказательное повторение одной и той же мысли так часто, чтобы собеседник к ней «привык» и принял ее как очевидную (метод оратора римского сената консула Катона Старшего);
* **«недосказанность в связи с особыми мотивами»** - намек на то, что полная информация не может быть озвучена в связи с некими «особыми мотивами», о которых нельзя сообщить прямо;
* **«ложный стыд»** - использование ложного довода, с которым оппонент не спорить после заявлений, типа «Вам, конечно же, известно, что наука установила…», «Вы, конечно же, читали о…», «Все деловые люди в курсе, что…», опасаясь во всеуслышание расписаться в собственной некомпетенции;
* **«использование непонятных слов в общении»** - аналогично предыдущему, прием построен на нежелании оппонента признать, что он не знаком с данным термином;
* **«демонстрация обиды»** - уход от ответа на нежелательный аргумент или срыв или спор изображением обиды на поведение собеседника («Вы за кого нас тут принимаете?»);
* **«мнимая невнимательность»** - потеря нужных документов, пропуск аргументов или опасных доводов оппонента;
* **«мнимое непонимание»** - повторение доводов собеседника «своими словами» с намеренным искажением полученной информации («Другими словами, вы считаете…»);
* **«многовопросье»** - включение в один вопрос несколько мало совместимых с собой вопросов с последующим обвинением либо в «непонимании сути проблемы» либо в уходе от ответа на один из заданных вопросов;
* **«а что вы имеете против?»** - требование к оппоненту предоставить критические доводы с последующим обсуждением его аргументов вместо аргументации предложенного тезиса;
* **«принуждение к однозначному ответу»** - давление на оппонента с целью получить строго однозначный ответ «да» или «нет», причем сразу («Скажите прямо…»);
* **«рабулистика»** - преднамеренное искажение смысла высказываний оппонента, преподносящее их как забавные и странные («Ваш коллега договорился до того, что…»);
* **«сведение факта к личному мнению»** - сведение основанного на фактах аргумента оппонента к его личной позиции («Это всего лишь ваше личное мнение»);
* **«видимая поддержка»** - мнимая поддержка доводов оппонента, направленная на то, чтобы успокоить его согласием, отвлечь внимание, а затем привести мощный контраргумент, создав впечатление очень основательного знакомства с данным тезисом, которое позволяет видеть его несостоятельность («Да, но…»).

Существует три основных метода *нейтрализации*этих и других техник психологической манипуляции в деловом общении.

* **«Мимо ушей».** Метод заключается в уходе от дискуссии, уклонении от прямых вопросов или смене темы разговора. Можно что-то уронить, отвлечься на мнимый телефонный звонок или попавшую в глаз соринку. Цель метода – выиграть время и увернуться от манипуляции.
* **«Расставить точки над i».** Прямое заявление о том, что оппонент пытается вами манипулировать с обозначением его истинного мотива. «Скажите прямо, чего вы хотите? Чтобы я разозлился и отказался от своих требований?».
* **Контрманипуляция.** Использование приемов манипуляции, позволяющих отбить атаку оппонента и вынудить его к принятию невыгодного для себя решения. Такая ситуация чревата резким обострением отношений и возникновению конфликтов. В ситуации открытого противоборства, безусловно, выиграет тот, кто вооружен не только знаниями, но и умением реализовывать их на практике.

1. **Приемы влияния на деловых партнеров (аттракция)**

Известно, что эмоциональное в человеке многократно перевешивает рациональное в нем. Это знание способно приносить весомую дань тому, кто будет разумно воздействовать на это «слабое» место человека. Существует категория людей, которые умеют располагать к себе других индивидов, практически сразу завоевывать их доверие, вызывать к себе чувство симпатии, т.е. формировать *аттракцию*(от лат. attrahere – привлечение, притяжение). Анализ поступков таких людей показывает, что в процессе общения они используют психологические приемы формирования аттракции, техники, которые, как правило, скрыты от собеседника.

Мы рассмотрим основные из них:

1. **Прием «имя собственное».** Он основан на произнесении вслух имени (или имени-отчества) человека, с которым вы разговариваете. И это не только вежливость. Звук собственного имени вызывает у человека не всегда осознаваемое им чувство приятного. Д.Карнеги писал, что «звучание собственного имени для человека – самая приятная мелодия». Каковы же составляющие психологического приема возникновения приятного ощущения, когда человек слышит обращенное к нему его собственное имя?

* Имя, присвоенное данной личности, сопровождает его от первых дней жизни и до последних. Имя и личность неразделимы.
* Когда к человеку обращаются, не называя его по имени, - это «обезличенное» обращение. В этом случае говорящего интересует человек не как личность, а лишь как носитель определенных служебных функций. Когда же к человеку обращаются и при этом произносят его имя (а имя – символ личности), таким образом, вольно или невольно показывают внимание к его личности.
* Каждый человек претендует на то, что он личность. Когда же эти претензии не удовлетворены, когда кто-то ущемляет нас как личность, мы это чувствуем.
* Если человек получает подтверждение, что он личность, то это вызывает у него чувство удовлетворения.
* Чувство удовлетворения всегда сопровождается положительными эмоциями, которые необязательно осознаются человеком.

1. **Прием «зеркало отношения».** Кому вы чаще по-доброму и приятно улыбаетесь – своему другу или недоброжелателю? Конечно, другу. А кто вам чаще по-доброму приветливо улыбается? Естественно, друг. Ваш личный опыт говорит о том, что доброе и приятное выражение лица, легкая улыбка невольно притягивают к вам окружающих людей. Каков психологический механизм этого притяжения?

* Большинство людей искренне и по-доброму улыбаются своим друзьям, а не врагам.
* Если при общении с нами у человека доброе и приятное выражение лица, мягкая приветливая улыбка, то скорее всего это сигнал: «Я – ваш друг».
* Друг – это единомышленник в значимых вопросах.
* Ведущая потребность человека – безопасность, защищенность, друг удовлетворяет ее.
* Положительные эмоции вызывают у человека чувство удовлетворения.
* Человек всегда стремится к тому, кто (что0 вызывает у него положительные эмоции.
* Если некто вызывает положительные эмоции, то он формирует аттракцию.

1. **Прием «терпеливый слушатель».** Для того, чтобы терпеливо и внимательно выслушивать собеседника, нужно немалое время, ибо не каждый умеет сжато и четко излагать свои мысли. Кроме того, нам приходится выслушивать высказывания, которые не относятся к делу. Если вы все-таки выслушаете подчиненного или партнера, то он удовлетворит свои потребности, получит положительные эмоции, связав это помимо своей воли с вами. Поскольку источником этих положительных эмоций явились именно вы, то они и будут вам «возвращены» в виде небольшого усиления симпатии к вам, т.е. в виде возникшей или усиливающейся аттракции.
2. **Прием «личная жизнь».** У каждого человека наряду со служебными интересами имеются и личные интересы, увлечения и личная жизнь. В эмпирических наблюдениях было замечено, что, если с человеком повести разговор в русле его выраженного интереса, то это вызовет у него повышенную вербальную активность, сопровождаемую положительными эмоциями. Время от времени беседуйте со своими подчиненными по вопросам, значимым для них в личной жизни, проявляйте интерес к их чувствам и переживаниям.
3. **Проблемы адекватного приема и передачи информации**

**Обратная связь и ее роль в общении.**

Для передачи различных видов сообщений используются средства коммуникации – разнообразные звуковые системы, которые разделяются на*вербальную коммуникацию* (устная и письменная речь) и*невербальную* коммуникацию, включающую несколько видов знаков.

**3.1 Невербальная коммуникация**

Невербальное общение не предполагает использования звуковой речи, естественного языка в качестве средства общения. Невербальное – общение при помощи мимики, жестов и пантомимики, через прямые сенсорные или телесные контакты. Это тактильные, зрительные, слуховые, обонятельные и другие ощущения и образы, получаемые от другого лица.

Невербальное общение ценно тем, что оно проявляется, как правило, бессознательно и самопроизвольно. Поэтому, не смотря на то, что люди взвешивают свои слова, возможна «утечка» скрываемых чувств через мимику, жесты, интонацию и тембр голоса. Любой из этих невербальных элементов общения может помочь нам убедиться в правильности сказанного словами или же, напротив, поставить сказанное под сомнение.

Основами невербального общения являются:

* позы, жесты;
* мимика, улыбка;
* взгляд;
* межличностное пространство;

**Позы и жесты.** *Поза* играет важную роль во время делового общения. Успешный человек держится прямо и открыто, показывая, что он заинтересован, доступен для общения и доброжелателен. Чуть приподнятый подбородок показывает, что у вас все под контролем. Вам нужно, чтобы ваш собеседник видел, что вы расслаблены и чувствуете себя комфортно. Это поможет ему тоже расслабиться. Когда вы стоите, лучшая поза – это прямые спина и ноги, носки ступней повернуты прямо к клиенту, вы обращены прямо и корпусом, и лицом. Держать руки надо свободно опущенными по бокам, ладони должны быть расслаблены. Не стоит закрываться скрещенными руками, не скрещивайте ноги – все это ухудшит впечатление собеседника.

Нежелательные позы:

- руки на бедрах – человек выглядит агрессивно и назидательно;

- руки у подбородка – вы критически оцениваете собеседника;

- руки в карманах – вам неинтересно или вы нервничаете (кроме того, вашу нервозность может выдать звон мелочи или ключей в кармане);

- скрещенные руки на груди – вы замерзли или вам не очень хочется разговаривать;

- ладони соединены ниже талии (поза футболиста) – вы выглядите слабым и защищающимся;

- рука обхватывает вторую руку за спиной – вы себя сдерживаете, «берете в руки»;

- откидываетесь на спинку кресла – вы не согласны и готовы заявить об этом.

*Жестикуляция*включает в себя движения рук и головы, используемые во время общения. Она помогает усилить слова, мысли и идеи, которые вы пытаетесь донести до собеседника. Так что, если вы не ведете переговоры с итальянцем, старайтесь не заменять слова движениями рук. В то же время, правильная расстановка акцентов с помощью рук поможет вам быть более убедительным, а демонстрация открытых ладоней позволит завоевать доверие.

Двигайте всей рукой во время жеста, а не только кистью, предпочтительнее жесты вверх-вниз, и обязательно выше уровня талии.

Следует избегать:

- жестов указательным пальцем – это обвинительный жест, даже если вы и не имели этого в виду;

- выставленный большой палец – выражение превосходства, пренебрежительного отношения;

- кулак – враждебное, агрессивное настроение;

- касание рта или других частей лица во время разговора – вы неискренни и стараетесь прикрыть свою ложь;

- прикосновение к уху, ко рту или к шее, когда вы слушаете – это жесты сомнения и несогласия с собеседником.

**Мимика.** Каждый из нас знает. Что выражение лица часто красноречивее сотни слов. Избегайте неестественных, недружелюбных или скованных выражений лица. Помните, что:

- нахмуренные брови – это не деловое, как многие думают, выражение лица, а хмурое, неприветливое;

- поднятые брови – выражение удивления и сомнения;

- зевание – выражение скуки;

- гримасы – выражение боли.

**Улыбка.** Губы человека особенно экспрессивны. Всем известно, что плотно сжатые губы отражают глубокую задумчивость, изогнутые губы – иронию или сомнение, приоткрытые – удивление.

Лицо экспрессивно отражает чувства, поэтому говорящий обычно пытается контролировать или маскировать выражение своего лица. В этом отношении улыбка может отражать разные мотивы. Следует быть осторожным в ее истолковании. Если кто-то допустил непредвиденную ошибку, он может виновато улыбаться, как бы прося за это извинения. Чрезмерная улыбчивость может явиться выражением заискивания перед собеседником или выражать потребность в одобрении своих поступков и слов. Как правило, улыбка означает дружелюбное расположение партнера по общению, стремление войти в контакт.

**Взгляд.** Визуальный контакт является исключительно важной частью общения. Взгляд на говорящего означает не только заинтересованность, но и сосредоточенность на том, что нам говорят. Во время разговора собеседники то смотрят, то отворачиваются друг от друга, чувствуя, что постоянный взгляд мешает партнеру сосредоточиться.

Значительно легче поддерживать визуальный контакт с оппонентом при обсуждении приятной темы, чем при обсуждении неприятных или запутанных вопросов. В последнем случае воздержание от прямого визуального контакта является выражением вежливости и понимания эмоционального состояния собеседника. Настойчивый или неуместный взгляд в таких случаях вызывает возмущение и воспринимается как вмешательство в личные переживания. Более того, настойчивый или пристальный взгляд обычно воспринимается как признак враждебности. Взгляд искоса, сопровождаемый улыбкой, означает интерес. Если собеседник смотрит искоса, но при этом уголки губ опущены, а брови нахмурены, то это означает агрессивность, вражду, угрозу. Наличие преграды перед глазами во время беседы (например, собеседник, разговаривая с вами, с интересом рассматривает свои бумаги, ручку и т.д.) означает, что он желает «вывести вас из своего поля зрения», т.е. закончить разговор, т.к. он либо устал, либо ему неинтересно с вами общаться, либо он чувствует свое превосходство. В последнем случае нужно сменить тактику, либо прервать разговор.

Максимум информации о собеседнике несут зрачки, вернее, их реакция (расширение или сужение) на собеседника или ситуацию. Расширение зрачков означает, что собеседник позитивно относится к вам, заинтересован предлагаемым делом, позитивно оценивает ситуацию. Сужение зрачков указывает на негативное отношение к собеседнику, ситуации, незаинтересованность в предлагаемом деле.

**Межличностное пространство** представляет собой расстояние между собеседниками в процессе общения. Выбор межличностного пространства – дело трудное. Расстояние, на которое вы подходите к собеседнику, не должно быть ни слишком большим (чтобы собеседник не подумал, что он вам неприятен или, что вы высокомерны), ни слишком маленьким (это может оскорбить собеседника). По расстоянию между собеседниками можно судить о том, в каких отношениях они друг с другом находятся. Обычно, чем меньше это расстояние, тем лучше знают друг друга.

Свое пространство собеседник может как-то отметить. Например, положить на стол, за которым сидит, свою тетрадь, ручку, документы. Это пространство нарушать нельзя. Если вы хотите установить с собеседником дружеские отношения, лучше, если вас ничто не будет отделять друг от друга – даже журнальный стол, а вы будете сидеть с собеседником рядом, а не друг напротив друга.

**3.2 Вербальное (речевое) общение**

Включает в себя не только процесс говорения, но и процесс слушания. Так, наиболее распространенными техниками вербального общения считаются:

* - техники активного слушания;
* - Я-высказывания;
* - техники комплиментов.

**Техники активного слушания.** Слушание – волевой акт, включающий умственные процессы. Выделяют следующие приемы активного слушания:

- *Нерефлексивное слушание* – это слушание без анализа, дающее возможность собеседнику высказаться.

Правила: минимум ответов (невмешательство), обратная связь, т.е. мы должны постоянно давать собеседнику понять, что мы его слышим.

Применимо: - когда собеседник горит желанием высказать свое отношение к чему-либо. Уместно начать с открытого вопроса: «Что вы думаете по этому поводу?»;

- в напряженных ситуациях, когда собеседник хочет обсудить наболевшие вопросы. Например, конфликт. Здесь благоразумно сначала дать человеку высказаться, а потом приступить к решению проблемы;

- у собеседника проблемы с выражением своих трудностей, забот, радостей. Можно использовать все те же открытые и закрытые вопросы: «Вас что-то беспокоит?», «Вы, наверно, хотите поделиться своими новостями?» и т.д.

Недостаточно: - у собеседника желание говорить слабое или полностью отсутствует;

- если вы не согласны с тем, о чем говорят, лучше сразу высказать, иначе, видя вашу обратную связь, он будет думать, что вы полностью с ним согласны;

- говорящий стремится получить более весомую поддержку и одобрение;

- когда данный вид общения мешает самораскрытию, противоречит вашим интересам.

*- Выяснение –*это обращение к говорящему за некоторыми уточнениями; выполняется посредством выясняющих вопросов.

Применимо: - когда необходимо точное понимание позиции собеседника;

- если человек говорит путано, перепрыгивает с одного на другое;

- когда выясняющие вопросы показывают говорящему, что его слушают и стараются понять.

*- Перефразирование* – это значит сказать ту же мысль, но несколько иными словами.

Чтобы показать, что вы слушаете и понимаете, что вам говорят, чтобы дать знать, что вы схватываете значение его слов, вы можете повторять его основные идеи, понятия и т.д., выделяя голосом главные факты, например, «Если я понял вас правильно, то…», «Другими словами, вы говорите, что…» или «Ваша мысль, собственно, сводится к тому, что…».

Применимо: - когда необходимо полное понимание желаний партнера в переговорах;

- в конфликтах или во время дискуссий. Если повторить мысль собеседника прежде, чем высказать аргумент против, то он с большим вниманием отнесется к нам, т.к. он видит, что его слушают и стараются понять;

- когда мы слабо ориентируемся в предмете разговора, ведь наши ответы – его собственные мысли;

- помогает собеседнику – у него появляется возможность увидеть, правильно ли его понимают.

- *Резюмирование –* подведение итогов. Правила использования:

- использовать фразы типа «Таким образом, главное…», «Итак, Вы предлагаете…», «Ваша основная идея, как я понял, в том, что…» и т.д.;

- при резюмировании из целой части разговора выделяется основная часть.

- *Отражение чувств (сопереживание) –* это стремление показать собеседнику, что мы понимаем его чувства. В этом случае необходимо конкретизировать то, что он чувствует и переживает, например «И вы были очень обеспокоены этим…», «Похоже, это очень взволновало вас…», «Вы чувствуете, что…».

Применяется эта техника: - в конфликтных ситуациях. Если дать понять человеку, что понимают его чувства, то наверняка обвинительный накал его речи спадет.

- в ситуациях, когда собеседника мучает личная проблема и он хочет поделиться ею и найти понимание;

- помогает собеседнику лучше понять эмоциональное состояние.

**Я-высказывания.** Эта техника предусматривает разговор с собеседником от первого лица. Это означает, что большинство высказываний начинается со слова «я» - отсюда и название. Высказывания в такой форме позволяют открыто сообщить о своих чувствах собеседнику, не задевая его лично, не обижая его неверными предположениями о том, что он хочет или что чувствует. Нередко в деловых конфликтах эмоции разгораются именно из-за того, что люди высказывают вслух свои самые худшие предположения и опасения как свершившийся факт. Когда же используется техника Я-сообщений, собеседник чувствует себя в безопасности, ведь мы не оцениваем ни его поступков, ни его самого – мы лишь сообщаем о том, как мы переживаем происходящее.

Рекомендуется использовать фразы типа: «Я чувствую отчаяние (боль, гнев, обиду…) оттого, что… (при мысли о том, что…); «Я боюсь (волнуюсь, опасаюсь…); «Меня раздражает (удивляет, удручает…), когда…»; «В этой ситуации мне хочется (было бы приятно…)…» и т.д.

**Техники комплиментов.** *Комплименты – это слова, содержащие небольшое преувеличение достоинств, которые желает видеть в себе собеседник.* В этом смысле мы и рассмотри комплимент как один из приемов эффективного общения в деловой коммуникации. Каковы же правила комплиментов?

1. «Один смысл». Комплимент должен отражать только позитивные качества человека, следует избегать двойного смысла, когда качество можно считать и позитивным, и негативным.
2. «Без гипербол». Отражаемое позитивное качество должно иметь небольшое преувеличение.
3. «Высокое мнение». Важным фактором в результативности этого приема является собственное мнение человека об уровне отраженных в комплименте качеств.
4. «Без дидактики». Это правило заключается в том, что комплимент должен констатировать наличие данной характеристики, а не содержать рекомендации по ее улучшению.
5. «Без претензий». Собеседник не стремится к совершенствованию своего качества, он считает, что было бы не плохо, если бы это позитивное качество было выражено у него сильнее, чем сейчас.
6. «Без приправ». Последнее правило касается не самого содержания комплимента, а тех дополнений, которые нередко следуют за ним.

**3.3 Обратная связь. Ее роль в общении**

Для определения понимания информации в процессе делового общения используют механизм обратной связи, который проявляется в том, что в процессе обмена информацией она, помимо своего первоначального содержания, несет сведения о том, как собеседники воспринимают и оценивают поведение друг друга. Обратная связь подразумевает наблюдение за партнером по общению и оценку его реакции, а также последующие изменения в соответствии с этим собственного поведения.

В общении специалиста любого профиля с клиентом, партнером или коллегой обратная связь является важным и необходимым условием установления доверительных отношений. Благодаря обратной связи мы можем понять, как встречено то, о чем мы говорим: с одобрением или враждебно, открыт собеседник или замкнут.

1. **Практическая часть**

*Сводная таблица поз и жестов, и их расшифровка.[[1]](#footnote-1)*

*Язык поз и жестов.*

|  |  |
| --- | --- |
| Описание  позы или жеста | Расшифровка значения позы/жеста  (рекомендуемая реакция помечена!) |
| 1. Собеседник сидит, наклонив корпус вперед | -любезность  -внимание  -заинтересованность |
| 1. Собеседник сидит, откинувшись на спинку стула | -пренебрежение  -незаинтересованность  -усталость  -лень  ! Дайте собеседнику в руки журнал, документы по обсуждаемому вопросу и т.п.! |
| 1. Собеседник сидит, «оседлав» стул, как коня | -защита  -агрессивность |
| 1. Собеседник сидит. Одна рука его опирается на колено, другая лежит свободно на бедре | -собеседник принял позитивное решение |
| 1. Собеседник сидит, наклонившись вперед, руки опираются на колени, либо охватывают сиденье стула | -желание закончить разговор, прервать встречу  ! Не ждите, когда Вас «попросят», закончите разговор, сохраните уважение собеседника к Вам! |
| 1. Собеседник не прячет ладони, они открыты | -открытость  -честность  -правдивость |
| 1. Собеседник прячет руки, не показывает ладони | - ложь  -собеседник что-то скрывает |
| 1. Поза Наполеона – руки собеседника скрещены на груди | -нервозность  -несогласие  -защита  -неуверенность  ! Дайте собеседнику в руки журнал, документы по обсуждаемому вопросу и т.п.! |
| 1. Собеседник держит руки за спиной | -высокомерие  -злоба  -нервозность  -попытка успокоиться |
| 1. Собеседник держит руки в кармане | - недоговоренность  -скрытность  -неискренность |
| 1. Собеседник наклонился вперед и опирается руками на стол | -агрессивность |
| 1. Собеседник охватил ладонью подбородок | -доверительность  -дружелюбие  -размышление |
| 1. Рука собеседника лежит на столе или колене ладонью вверх | -«поза просителя»  -собеседник ставит себя психологически ниже своего собеседника |
| 1. Рука собеседника лежит на столе или колене ладонью вниз | -собеседник доминирует над своим собеседником  -собеседник чувствует превосходство  - ставит себя выше своего собеседника |
| 1. Быстрое потирание ладоней | -удовлетворение  -согласие |
| 1. Медленное потирание ладоней | -отказ  -или даже угроза |
| 1. Крепко сплетенные в замок пальцы рук (руки, сплетенные в замок, могут лежать на коленях, столе или подпирать подбородок) | -неоправданные ожидания  -попытка скрыть негативное отношение  -чем выше поднят «замок», тем более негативно значение жеста |
| 1. Собеседник дотрагивается до шеи | -несогласие |
| 1. Прикрывание рта, прикосновение к носу или к области под носом | -если это делает говорящий, это означает, что он говорит неправду  -если слушающий, то это означает, что говорящий лжет, а он это понял |
| 21. Оттягивание воротника | -раздражение  -ложь  -крушение надежд |
| 22.Голова собеседника опирается на ладонь | -скука |
| 23. Постукивание пальцами по столу | -нетерпение  -собеседник торопится |
| 24. Собеседник гладит свой подбородок | -принимает решение  ! Ни в коем случае не прерывайте беседу на этой фазе!  !! Посмотрите, какие жесты и позы последуют за этим движением – если с позитивным значением, значит Вам повезло, если с негативным – Вы вряд-ли получите желаемое!! |
| 25. Собеседник бьет себя по шее | -показывает, где Вы у него «сидите»  !Оставьте его в покое – ему не до Вас! |
| 26.Собеседник бьет себя по лбу | -виноват  -забыл |
| 27. Собеседник положил ногу на ногу | -психологическая защита от кого-либо или чего-либо  -закрытость |
| 28. Собеседник скрестил лодыжки | -скрывает информацию, отрицательные эмоции, нервозность и страх |
| 29.Голова собеседника наклонена вбок | -интерес к Вам |
| 30. Голова наклонена вниз | -к Вам относятся негативно, критически |
| 31. Собеседник убирает с одежды воображаемые нитки и т.п. | -собеседник не разделяет общего мнения, но не может высказать свое мнение  ! Нужно показать открытые ладони и попросить собеседника высказаться по обсуждаемому вопросу! |

**Заключение**

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

Исследования показывают, что руководитель тратит до 80% рабочего времени на управленческое общение. Следовательно, плодотворно может работать лишь тот руководитель, который умеет организовывать эффективное деловое общение. Решение этой задачи невозможно без знания психологических основ коммуникации.

Главным условием эффективности делового общения является осознание человеком того, что возможность реализации целей деятельности учреждения, фирмы, организации возрастет, если правильно организовать общение, добиться при этом создания атмосферы взаимопонимания, доверия и сотрудничества. Учет особенностей обратной связи, использование психологических знаний для преодоления коммуникативных барьеров, знание техник (приемов) эффективного общения, а также правильный выбор типа коммуникативного воздействия существенно сократит затраты времени собеседников.

В ходе выполнения работы нами были выполнены поставленные цели и задачи.

1. Показано, что общение является сложным, многоуровневым и многофункциональным социальным явлением. Раскрыты понятия «техника» и «техники» общения, дана характеристика специфики делового общения. В деловом общении людей объединяют интересы дела и совместная деятельность, направленная на достижение общих целей. Основной принцип деловых взаимоотношений – рациональность, поиск средств повышения эффективности сотрудничества.
2. Проведен теоретический анализ литературы, посвященной проблемам успешности общения. Показаны техники общения, способствующие эффективному деловому общению, а тек же определено их назначение в деловой коммуникации. Так, основными техниками эффективного общения мы выделили манипуляции, которые могут принести равно как положительное решение проблемы, так и отрицательное, приемы влияния на делового партнера, определили проблемы адекватного приема и передачи информации (выделили приемы невербального и вербального общения), обозначили роль обратной связи в общении. Нами установлено, что способность людей совместно работать над выполнением заданий и получать удовлетворение от работы во многом зависит от их умения передавать информацию, которая мотивирует, направляет и контролирует деятельность.
3. Как рекомендации по ведению делового общения, представили таблицу поз и жестов, которые собеседник может использовать в процессе общения. Следует подчеркнуть необходимость изучения и учета психологических аспектов, чтобы можно было решать проблему общения рационально, опираясь на объективные критерии. Знание подобных невербальных способов общения позволит построить взаимоотношения так, чтобы не допустить появления излишней эмоциональной напряженности, исключить принятие поспешных решений приводящих часто к окончательному разрыву деловых отношений.

**Cписок использованной литературы**

1. Кузин Ф.Н. Культура делового общения: Практическое пособие, 3-е изд. – М. «Ось-89», 1999
2. Панкратов В.Н. Манипуляции в общении и их нейтрализация: Практическое рук-во. – М.: Изд-во Института Психотерапии, 2001
3. Ребус Б.М. Психологические основы делового общения. – Ставрополь, 1990
4. Скаженик Е.Н. Деловое общение. Учебное пособие. Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2006
5. Честара Джон. Деловой этикет/ Пер. с англ. Л. Бесковой. – М.:ФАИР-ПРЕСС, 1999
6. Шейнов Б.П. Психология и этика делового контакта. Минск: Амалфея, 1997
7. Юсупов И.М. Психология взаимопонимания. – Казань: Татарское кн. изд-во, 1991

1. Юсупов И.М. Психология взаимопонимания. – Казань: Татарское кН. Изд-во, 1991, стр. 100-115 [↑](#footnote-ref-1)