

КАФЕДРА ПСИХОЛОГИИ  
И ПЕДАГОГИКИ



ГРОДНЕНСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
МЕДИЦИНСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ

# ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Зав. кафедрой психологии и  
педагогике ВОРОНКО Е.В.,  
кандидат психологических наук,  
доцент

# Общение



процесс и результат  
установления и развития  
контактов между людьми,  
включающий в себя обмен  
информацией, выработку  
единой стратегии  
взаимодействия, восприятие  
и понимание людьми друг  
друга

# Уровни общения

## Конвенциональный





# Уровни общения

## Информационный



# Уровни общения

## Личностный



# Виды общения

**непосредственное**

**опосредованное**

**межперсональное**

**ролевое**

**межличностное**

**массовое**

**доверительное**

**конфликтное**

**личное**

**деловое**



# Массовое общение



# Межличностное



# Непосредственное общение



# Опосредованное общение





**Личное общение**



**Деловое общение**

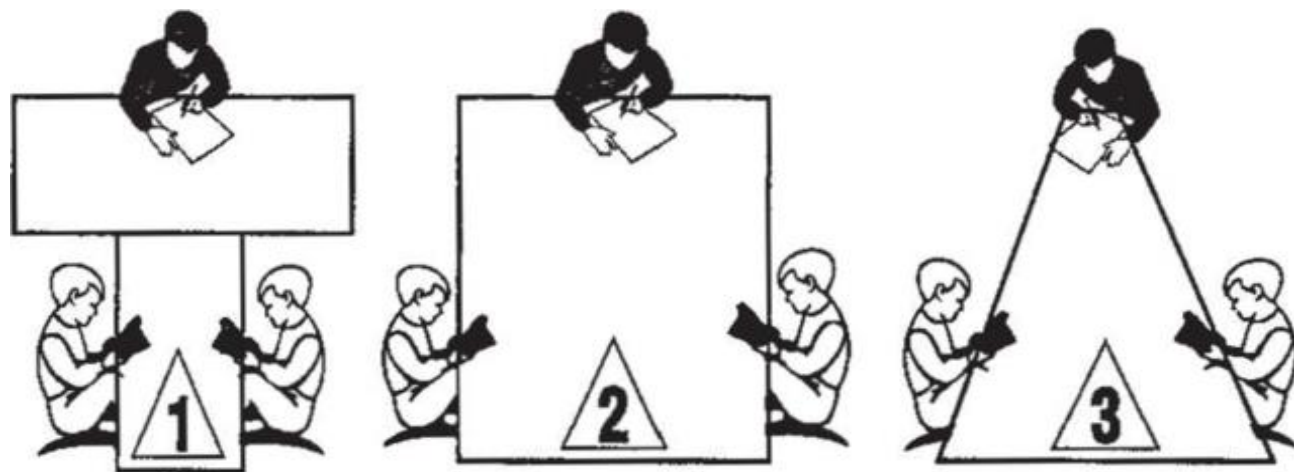


# Формы делового общения

- Деловая беседа
- Деловое совещание
- Деловые переговоры



# Деловая беседа



Функции деловой  
беседы:

поиск новых направлений и начало перспективных мероприятий;  
обмен информацией;  
контроль над начатыми мероприятиями;  
взаимное общение работников из одной деловой среды;  
поиски и оперативная разработка рабочих идей и замыслов;  
поддержание деловых контактов.



# Основные этапы деловой беседы

Подготовка к беседе

Проведение беседы

Начальный этап

Создание  
благожелательной и  
доверительной  
обстановки

Установление контакта  
с собеседником,  
пробуждение его  
интереса

Привлечение  
внимания к теме  
разговора

Основной этап

Эффективное  
слушание  
(рефлексивное и  
нерефлексивное)

Использование тактики  
постановки вопросов

Применение правил вербальной  
и невербальной обратной связи

Этап выхода  
из беседы

Своевременное и  
корректное  
завершение  
беседы

## Подготовка к деловой беседе

- Составление плана с установлением основных задач.
- Поиск подходящих путей для их решения.
- Анализ внешних и внутренних возможностей осуществления плана.
- Прогноз возможного исхода беседы.
- Сбор необходимой информации о будущем собеседнике.
- Отбор наиболее веских аргументов для защиты своей позиции.
- Выбор наиболее подходящей стратегии и тактики общения (давление, убеждение, манипуляция, просьбы о помощи и т.д.);
- Установление места и времени встречи.

# Некоторые психологические приемы расположения к себе собеседника

Дать почувствовать  
собеседнику, что вы  
искренне  
заинтересованы в  
нем

Когда партнер не  
прав, дать понять  
ему это взглядом,  
жестом, интонацией

Проявлять  
исключительное  
внимание к  
партнеру

Важно обратиться к  
человеку по имени,  
по имени/отчеству

Чаще говорить о  
том, что интересует  
вашего партнера, и  
задавать вопросы

Постараться чтобы  
ваш партнер  
рассказал о  
достижениях своего  
учреждения



# Основные приёмы начала беседы

## метод снятия напряжения

- цель - установить тесный контакт; включаются несколько приятных фраз личного характера, легкая шутка

## метод зацепки

- необычный вопрос, сравнения, личные впечатления, анекдотичный случай, краткое изложение проблемы

## метод стимулирования воображения

- постановка ряда вопросов, которые должны быть рассмотрены в беседе, цель - пробудить интерес к беседе

## метод прямого подхода

- непосредственный переход к делу, без вступления, он уместен для кратковременных, не очень важных деловых контактов

# Опора на:

- изложение фактов — утверждения, которые можно проверить;
- экспертные мнения;
- кросс-культурные сравнения;
- примеры — конкретные случаи, способные проиллюстрировать или объяснить факты;
- прогнозы — размышления о будущих событиях;
- повествования — описания, рассказы о личном опыте;
- сравнения — иллюстрация утверждений с помощью демонстрации сходства.
- противопоставления — демонстрация различий;
- цитаты — они способны как объяснить, так и оживить материал.
- статистика — факты, выраженные в цифрах.

# Методы достижения взаимопонимания:

1. Использование личных местоимений. Употребляя слова «вы», «мы», «нам», «наше».
2. Создание единого эмоционального фона. Общие переживания показывают, что у оратора и аудитории много общего. *Пример: «Вы помните...», «Мы все чувствуем ...».*
3. Связь новой информации со старой. Опора на те знания, которые уже есть у вашего собеседника или у аудитории.



# 4 способа привлечения и поддержания интереса:

**Близость информации**

**Своевременность информации**

**Серьезность информации**

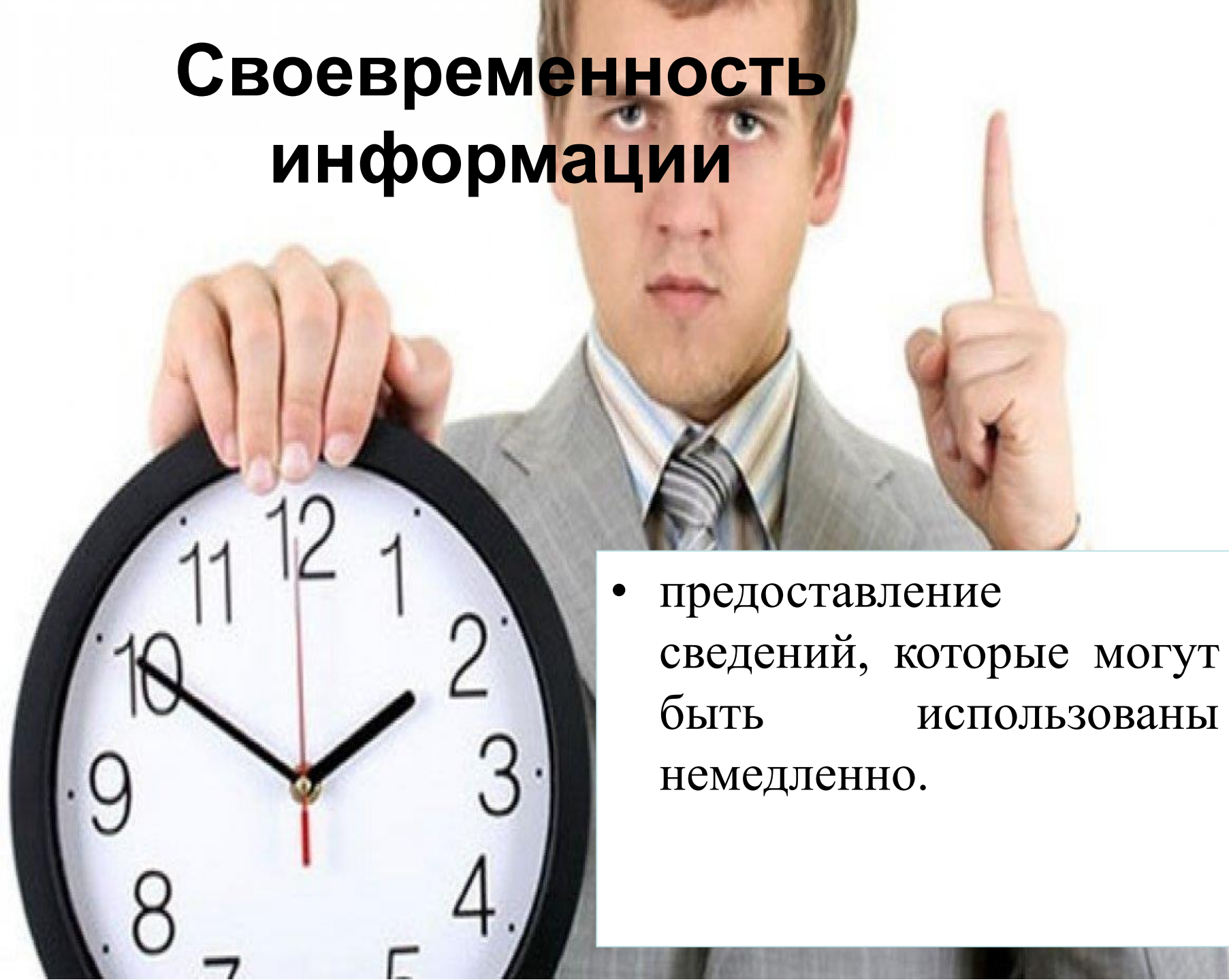
**Эмоциональность информации**

# Близость информации

- сведения, которые касаются личного пространства человека. Психологически люди скорее обратят внимание на те данные, которые имеют отношение к их территории.



# Своевременность информации



- предоставление сведений, которые могут быть использованы немедленно.



# Серьезность информации

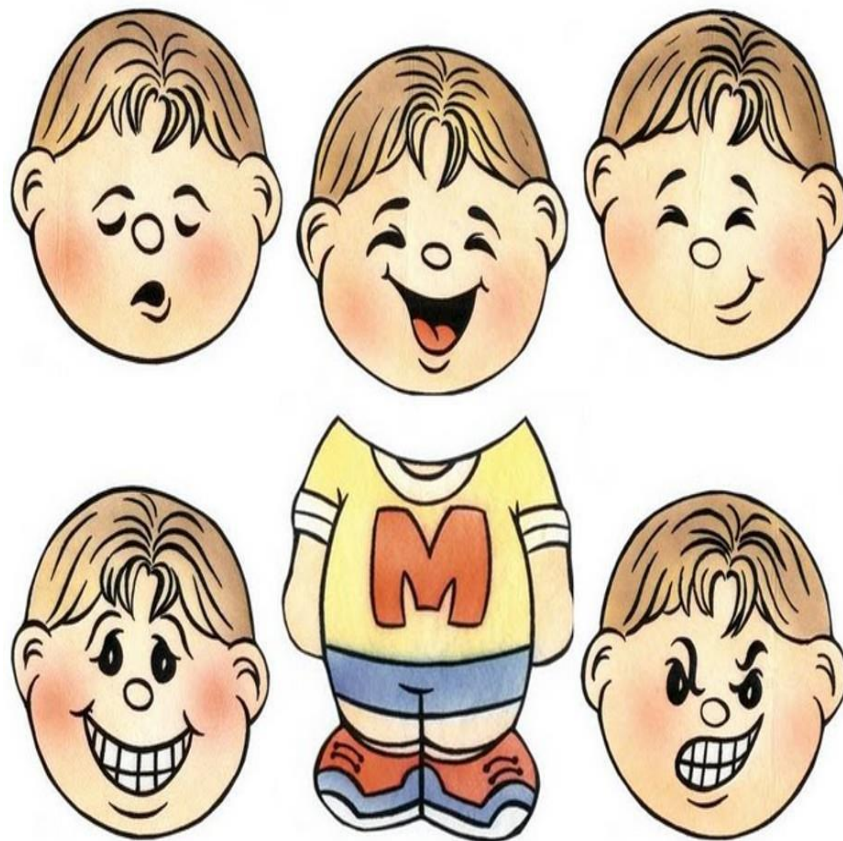
- Это те аспекты информации, которые связаны с физическими, экономическими или психологическими последствиями для слушателей.



*Где мало слов, там вес они имеют.  
Уильям Шекспир*

# Эмоциональность информации

нюансы, которые затрагивают чувства и ЭМОЦИИ.



## Отличительные черты:

- имеют более официальный, конкретный характер по сравнению с деловой беседой
- предусматривают подписание документов, определяющих взаимные обязательства сторон (договоров, контрактов)
- предполагают наличие несовпадающих или даже противоположных интересов

# Характеристика стадий и этапов переговоров

## Подготовка переговоров

- Выбор средств ведения переговоров
- Установление контакта между сторонами
- Сбор и анализ необходимой для переговоров информации
- Разработка плана переговоров
- Формирование атмосферы взаимного доверия

## Процесс переговоров

- Начало переговорного процесса
- Выявление спорных вопросов и формулировка повестки дня
- Раскрытие глубинных интересов сторон
- Разработка вариантов предложений для договоренности

## Достижение согласия

- Выявление вариантов для соглашения
- Окончательное обсуждение вариантов решений
- Достижение формального согласия



# ДЕЛОВЫЕ СОВЕЩАНИЯ

---

- **Целесообразность решения проблем с помощью совещания:**
  - проблема является скорее сложной, чем простой, а вероятность того, что один человек обладает всей информацией, необходимой для решения, невелика
  - разумно разделение ответственности за решение этой проблемы
  - желательны также и потенциальные решения, а не только одно
  - руководитель желает, чтобы подчиненные почувствовали себя частью демократического процесса, или хочет завоевать их доверие
  - членам группы необходимо получше узнать друг друга