Содержание

Введение

Назовите и охарактеризуйте основные проблемы дисциплины «Деловое общение»

Дайте характеристику основным категориям дисциплины «Деловое общение»

Практическая часть

Заключение

Список литературы

Введение

Деловое общение - это самый массовый вид социального общения. Оно представляет сферу коммерческих и административно-правовых отношений, экономико-правовых и дипломатических отношений.

Публичная речь - это не изящная словесность, не риторическое упражнение. Она является средством достижения деловых целей, а не самоцелью. И, тем не менее, она должна отвечать ряду требований, которые делают ее убедительной, доказательной, логичной, продуманной, а то и просто красивой.

Грамотность, логичность и эмоциональная окраска речи сегодня являются обязательными условиями любого делового общения. Деловые люди должны владеть техникой непосредственного контакта, как на индивидуальном, так и на массовом уровне и уметь обращаться со словом.

Назовите и охарактеризуйте основные проблемы дисциплины «Деловое общение»

Задача делового общения и отношений - расположить к себе собеседника. Очень немногие рождаются с умением правильно общаться с различными людьми в самых разнообразных ситуациях. Всем остальным этому необходимо учиться, для чего требуется прилагать сознательные усилия. От того, какие вербальные и невербальные способы общения и методы мы используем, от того, как мы умеем вести деловые переговоры - зависит успех наших коммуникаций и отношение к нам окружающих. Понятие: психология делового общения - это не только наука о средствах и методах взаимоотношений между людьми, но и ваш ключ к личному успеху.

Определение предмета науки «деловое общение» связано с выделением всех блоков проблем, которые ходят в ее содержательную область. Можно условно выделить три таких блока.

Первый - психологический блок, связанный социально-психологическими проблемами делового общения. Он включает в себя социально-психологические механизмы межличностного общения деловых партнеров, психологические характеристики самих партнеров (особенности их мотивации, установки, убеждения, интеллект, темперамент, способности), а также психологические особенности деловых отношений, обусловленные этнокультурными факторами (социокультурной средой, национально-этнической общностью).

Второй блок предметной области науки «деловое общение» - ценностный блок. Он связан с реализацией различных «идеологий» делового общения и включает в себя универсальные этические принципы делового общения, деловой этикет, а также экономические, политические, правовые, религиозные, эстетические ценностные ориентации, которые доминируют у партнеров в деловых отношениях.

Третий блок - организационно-технический. Он включает в себя организационно-технические параметры делового общения. К ним относят пространственно-временные рамки делового общения, а также процедурные действия, средства, приемы, которые характеризуют различные техники и технологии, применяемые в деловом общении.

Значит в число основных проблем науки «Деловое общение» входит:

. Рассмотрение видов и структуры делового общения, его особенностей.

. Изучение вербальных и невербальных средств делового общения.

. Характеристика основ общения в рабочих группах.

Структура общения определяется тремя его взаимосвязанными сторонами - восприятием, коммуникацией и взаимодействием.

По способу обмена информацией различают устное и письменное деловое общение.

Устные виды делового общения, в свою очередь, разделяются на монологические и диалогические.

К монологическим видам относятся:

• Приветственная речь;

• Торговая речь (реклама);

• Информационная речь;

• Доклад (на заседании, собрании).

Диалогические виды:

• Деловой разговор - кратковременный контакт, преимущественно на одну тему.

• Деловая беседа - продолжительный обмен сведениями, точками зрения, часто сопровождающийся принятием решений.

• Переговоры - обсуждение с целью заключения соглашения по какому - либо вопросу.

• Интервью - разговор с журналистом, предназначенный для печати, радио, телевидения.

• Дискуссия;

• Совещание (собрание);

• Пресс-конференция.

• Контактный деловой разговор - непосредственный, "живой" диалог.

• Телефонный разговор (дистантный), исключающий невербальную коммуникацию.

В прямом контакте и непосредственной беседе наибольшее значение имеют устная и невербальная коммуникации.

Беседа или передача сообщений по телефону являются самыми распространенными формами коммуникаций, их отличает непосредственный контакт и большое разнообразие способов общения, что позволяет без труда сочетать деловую (формальную) и личную (неформальную) части всякого сообщения.

Письменные виды делового общения - это многочисленные служебные документы: деловое письмо, протокол, отчет, справка, докладная и объяснительная записка, акт, заявление, договор, устав, положение, инструкция, решение, распоряжение, указание, приказ, доверенность и др.

По содержанию общение может быть разделено на:

• Материальное - обмен предметами и продуктами деятельности;

• Когнитивное - обмен знаниями;

• Мотивационное - обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями;

• Деятельностное - обмен действиями, операциями, умениями, навыками.

По средствам общения возможно деление на такие четыре вида:

• Непосредственное - осуществляемое с помощью естественных органов, данных живому существу: руки, голова, туловище, голосовые связки и т.д.;

• Опосредованное - связанное с использованием специальных средств и орудий;

• Прямое - предполагает личные контакты и непосредственное восприятие друг другом общающихся людей в самом акте общения;

• Косвенное - осуществляется через посредников, которыми могут выступать другие люди.

Вербальные и невербальные средства общения.

Вербальная коммуникация в качестве знаковой системы для передачи информации использует речь, которая является наиболее универсальным средством коммуникации, т.к. при такой передаче сообщение меньше всего теряет смысл. Правда, при этом должно существовать общее понимание ситуации и используемых терминов. Речь приобретает значение только при включении в деятельность, а само это включение обязательно дополняется употреблением других - неречевых - знаковых систем.

Невербальная коммуникация включает в себя следующие основные знаковые системы:

• Оптико-кинетическую (жесты, мимика, пантомимика)

• Пара- и экстралингвистическую (Качество голоса, его диапазон, тональность, интонации; темп речи, паузы, другие вкрапления в речи. Все эти приемы увеличивают семантически значимую информацию)

• Организацию пространства и времени коммуникативного процесса выступает также как особая знаковая система, несет смысловую нагрузку как компонент коммуникативной ситуации

• Визуальный контакт

Анализ всех систем невербальной коммуникации показывает, что они играют большую вспомогательную, а иногда самостоятельную роль в коммуникативном процессе. Они могут не только усилить вербальное сообщение, но и придать ему особый смысл. А также выявить намерения участников и другую скрытую информацию. Именно поэтому правила делового этикета уделяют особое внимание невербальной стороне коммуникации, выявляя символическое и неочевидное на первый взгляд содержание в тех или иных невербальных проявлениях. Эту предписанную нормами делового поведения невербальную сторону делового общения следует неукоснительно соблюдать для обеспечения эффективного коммуникационного процесса.

Специфику рабочей группы можно выразить с помощью определения: Рабочая группа - есть определенное число лиц, включенных в типичные для них виды профессий и связанных системой взаимоотношений, основанных на некоторых общих духовных ценностях.

Рабочие группы делятся на условные и реальные.

 Условные - их члены непосредственно не контактируют. Обычно это большие рабочие группы (например, железнодорожники).

 Реальные - это такие группы, в которых их члены непосредственно взаимодействуют друг с другом во имя достижения определенной цели.

Рабочие группы также различаются по правовому статусу - официальные и неофициальные.

 Официальные - формальные, которые учреждены, организованы в административно-правовом порядке, имеют лицензию или аккредитацию. Они имеют общезначимую цель, четкую структуру, обозначенную в уставе, систему управления.

 Неофициальные - возникают стихийно, естественным путем, внутри официальных групп, и они нигде не зафиксированы, но влияют на психологический климат. Они могут иметь своего лидера.

С точки зрения всего этого, можно сказать, что типичная рабочая группа есть малая, реальная, официальная социальная группа. Она имеет свою структуру: материальная основа, духовная сторона (информационная среда).

По отношению к рабочей группе наука «Деловое общение» изучает:

стиль руководства,

стиль общения,

конфликты (возникновение, урегулирование и т.д.).

Предметом науки «делового общения» является изучение социально-психологических, ценностных и организационно-технических проблем общения людей в профессиональной и предпринимательской деятельности.

Дайте характеристику основным категориям дисциплины «Деловое общение»

Основной категорией данной учебной дисциплины, впрочем, как и в общей психологии, является категория «психология личности», включающая знания об источниках ее психической и другой активности, индивидульно-психических процессах, свойствах, состояниях, их проявлениях в деловом общении. Без этой фундаментальной психологической категории невозможно овладеть современными методами управления человеческими ресурсами.

Именно зная психологии личности помогут предпринимателю, бизнесмену, достаточно четко представить себе степень надежности партнера, его способность к соглашению, компромиссу, а также уровень его готовности к групповой работе и т. д. Иначе говоря, эти знания позволят определить, насколько эффективными могут быть деловые отношения с конкретным человеком.

На основные процессы, состояния и свойства личности проявляются в межличностном общении, происходящем по формулам:

«Я-Ты», «Я-Мы», «Мы-Они». Если, по мнению философов, общение является одной из самых важнейших предпосылок становления человека, то, по мнению современных теоретиков менеджмента, высокий уровень делового общения - решающее условие успешного предпринимательства. Но для обеспечения высокого уровня делового общения руководитель должен уметь пользоваться технологиями общения, основанными на психологических знаниях. Так нужно обязательно учитывать, что в процессе общения между партнерами, коллегами может возникнуть напряженность и даже конфликтная ситуация, скажем, из-за неуважения к чувству собственного достоинства. Или, например, неумелое пользование словом может привести к значительным информационным потерям, а, следовательно, к сбоям в выполнении служебных обязанностей. Чтобы этого не случилось, необходимо научится пользоваться специальными технологиями общения, групповой работы. Психологическая наука располагает целым арсеналом конкретных рекомендаций по обеспечению различных форм общения, таких, как деловой разговор, беседа, обсуждение, спор, переговоры, торги и т.д. Таким образом, еще одной важнейшей категорией является «психология общения».

Важнейшей категорией психологии и этики делового общения является категория «психология рабочей группы», команды или трудового коллектива. Ведь деловая активность невозможна без кооперации, соединения усилий нескольких или даже многих людей. В свою очередь успешная кооперация возможна лишь при условии принятия некоторых правил поведения, общих для всех участников трудового процесса. Поэтому в формировании и жизнедеятельности любой группы реальны такие явления, как групповые цели, потребности, интересы, групповые нормы, групповое сознание, морально-психологический климат, корпоративная мораль, так называемые «мы-чувства» и т.д. Современный менеджер не только обязан учитывать эти психологические феномены, но и активно участвовать в их формировании.

Предметом дисциплины «деловое общение» являются методы оптимизации делового, управленческого общения на индивидуальном и групповом уровнях, с целью повышения эффективности производства.

Объект делового общения - психология личности.

Под психологией личности понимаются:

. Стимулы, источники внутренней духовной активности человека, а также формы внешнего проявления духовной активности.

. Общение людей и методы повышения эффективности делового общения.

С этой целью изучается целый арсенал (микротехника) делового общения: микротехника (правила) слушания, микротехника вербального общения (умение говорить), пути урегулирования конфликта, возникающие в процессе делового общения, методы ведения переговоров.

. Формирование психологического климата группы.

Одной из проблем является проблема делового общения в группе и способы регулирования делового общения.

В том или ином аспекте вопросы подготовки и обучения деловому общению затрагивают различные дисциплины: этику, психологию, психотерапию, теорию управления и др.

Взаимодействие общения и этики многогранно. Оно охватывает структурные, функциональные и другие стороны этики как науки о морали, а также общения - как сложного процесса установления и вития контактов между людьми.

Этика с момента своего возникновения находится во взаимодействии с общением. Моральные чувства, представления о должном поведении возникают у человека благодаря совместной жизни с другими людьми, «благодаря общению мыслями и идеями, ибо в этом значении употребляется слово «общение»по отношению к людям...».

Такие психологические механизмы, как подражание, заражение, внушение, убеждение, свойственные процессу общения позволяют вносить этические мысли и идеи в сознание людей и передавать их из поколения в поколение. Этика же должна гуманизировать, облагораживать общение между людьми. Анализ взаимодействия этики и общения предполагает прежде выяснение содержания морали, изучаемой этикой как наукой. Эта наука возникла, чтобы ответить на вопросы реальной жизни: как надо поступать, что есть добро и зло, в чем смысл жизни и др. Этика стремилась ответить на эти вопросы не в житейском понимании, а в теоретической форме.

Мораль - это один из сущностных аспектов взаимодействия личности и общества. Предметом этики в самом общем плане является поле морального выбора человека, изучение арсенала тех средств, с помощью которого он совершается.

Объект этического знания имеет двоякое значение. Во-первых, это та общественная реальность, которая подвергается наблюдению и изучению для формулирования положений самой теоретической этики. Например, объектом этического знания являются реально существующие нравы, поведение людей. Во-вторых, в качестве объекта воздействия этического знания выступает сам человек, его нравственное просвещение, развитие у него положительных нравственных качеств.

Взаимосвязь этики и делового общения заключается в том, этика, как и деловое общение, изучает свойства личности человека, его поступки, только с точки зрения морали.

Итак, этика исследует ряд вопросов: о сущности морали, закономерности ее изменения и развития, принципах и нормах поведения; научно обосновывает положения о моральных отношениях, моральном сознании, моральной ответственности, нравственной культуре поведения людей и многое другое.

Повышение роли общения в жизнедеятельности связано с ростом его культуры, в том числе и нравственной.

Нравственная культура - это не просто сумма этических знаний и не только совокупность моральных ценностей и принципов. Это уровень нравственного развития человека и общества. Охарактеризовать нравственную культуру можно как системное свойство общества, группы личности, выражающее меру усвоения ими нравственных норм ценностей. Это определенное нравственное состояние личности и общества. Качество нравственной жизни проявляется главным образом в социально и гуманности отношений между людьми, сочетании личных групповых и общественных интересов.

Между нравственной культурой и моральной ответственностью существует определенная связь. Уровень образования человека, социальный статус, высокий профессионализм вовсе не предполагают одновременно и наличие определенной нравственной культуры личности. А вот наличие моральной ответственности характеризует нравственную культуру личности. Чем выше моральная ответственность человека, тем выше зрелость нравственной культуры.

В обыденном смысле под нравственной культурой подразумевается уважительное, сочувственное, доброжелательное, дружелюбное, заботливое взаимоотношение между людьми. В условиях экономического, политического, духовного кризиса, в процессе эмоционального взаимодействия людей нередко возникают отношения предвзятости, непринятия, отчуждения. Одна из наиболее распространенных причин подобных отношений - низкая нравственная культура общения.

Нравственная культура общения позволяет предотвращать и разрешать конфликты, возникающие в процессе общения. В конфликте, т.е. в столкновении людей, придерживающихся противоположных взглядов, мнений, стремлений, проявляются различные типы поведения. Многообразие типов поведения особенно проявляется в состоянии фрустрации, т.е. расстроенного психического состояния, вызванного реальной или воображаемой помехой, препятствующей достижению цели. При фрустрации меняется прежняя линия поведения человека. Активная защитная реакция при таком психическом состоянии - гнев, агрессивность, импульсивная беспорядочная активность и др. Пассивной же формой психологической защиты является неспособность ответить на грубость и агрессивность. Ни активная, ни пассивная формы защитной реакции не могут привести к разрешению конфликта.

Социальная психология называет ряд конкретных путей разрешения конфликтов: подавление, отсрочка, превращение конфликта в деловой разговор.

Итак, повышение нравственной культуры является одним из важных факторов, нормализующих общение между сторонами, находящимися в конфликте. Положительные нравственные чувства, моральная убежденность, моральная ответственность за свое поведение позволяют находить пути выхода из конфликтных ситуаций.

Роль нравственной культуры проявляется и в том, что она способствует повышению потребности в общении. Отдельной личности или группе свойственны разные уровни потребности в общении. Далеко не у всех членов той или иной общности такая потребность получает должное развитие. Человеку бывает трудно определить свою позицию к партнеру по общению, выступить в роли собеседника, предпочитаемого для общающихся. Не все обладают способностью умело использовать в процессе общения качества своей личности. Культура общения непременно предполагает и высокую потребность в общении, и овладение техникой общения.

Реальный процесс общения - это общение реальных, живых людей, обладающих индивидуальными личностными качествами, эмоциями, склонностями и желаниями. Уже в утилитарном общении выявляется общность человеческих переживаний, потребностей и интересов. На этой основе возникают симпатии и антипатии, дружеские и товарищеские связи - словом, все, что можно объединить термином "личностные отношения". Общение не только сопутствует трудовой, политической и иной деятельности, но нередко становится самоцелью и побуждается стремлением к обмену мнениями, чувствами, строением. У человека как общественного существа, специфически присущая только ему нравственная потребность в общении, сопереживании в привычной социальной среде.

Практическая часть

деловое общение коммуникация межличностный

Какое из перечисленных определений предмета дисциплины «Деловое общение» является верным. Ответ обоснуйте.

а) закономерности общения, определяющим содержанием которого выступает совместная деятельность людей, их общее дело, а партнер выступает как личность, значимая для других партнеров;

б) закономерности поведения и деятельности людей, обусловленные фактом их включения в социальные группы, а также психология самих этих групп;

в) развитие высших психических функций, личности, межличностных отношений, обусловленные особенностями социализации в разных культурах

Ответ: А. Деловое общение - это закономерности общения, определяющим содержанием которого выступает совместная деятельность людей, их общее дело, а партнер выступает как личность, значимая для других партнеров. Потому, что:

Деловое общение - это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере. Его участники выступают в официальных статусах и ориентированы на достижение цели, конкретных задач.

Деловое общение обычно включено как частный момент в какую-либо совместную продуктивную деятельность людей и служит средством повышения качества этой деятельности, информативным сопровождением его. 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.

Успехи человека в его делах даже в технической сфере или научной сфере только процентов на пятнадцать зависят от его профессиональных знаний и на восемьдесят пять - от его умения общаться с людьми с которыми он работает.

Заключение

Общение свойственно всем 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.

Деловой стиль общения ориентирован на положительный результат. Деловой стиль исключает подавление чужой позиции. Основной вопрос делового стиля общения можно сформулировать так: позиции сторон определяются отношением к обсуждаемой проблеме или отношению к оппоненту.

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.

Список литературы

Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов/Под ред. В.Н.Лавриненко. - 5-е изд.,- М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006.

Андреева Г.М. Социальная психология: Учебник для вузов.- М.: Аспект-Пресс, 2003.

Бодалев А.А. Восприятие и понимание человека человеком.- М.: Изд-во МГУ, 1982.

Морозов А.В. Деловая психология: Учебник для вузов.- СПб.: Изд- во « Союз», 2000.

Титова Л.Г. Деловое общение. Учебное пособие. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2005.