

# Этикет делового общения



- **Общение** – сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга.
- **Содержание общения** – информация, которая в межиндивидуальных контактах передается от одного живого существа другому.

- **Цель общения** – это то, что отвечает на вопрос “ради чего существо вступает в акт общения?”.
- **Средства общения** – способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, которая передается в процессе общения от одного существа к другому.

# Процесс общения три взаимосвязанные стороны:

- **Коммуникативная сторона общения** (или коммуникация в узком смысле слова) состоит в обмене информацией между общающимися индивидами.
- **Интерактивная сторона** заключается в организации взаимодействия между общающимися индивидами (обмен действиями).
- **Перцептивная сторона общения** означает процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания.

# Функции и уровни общения

## 1. Социальные функции общения

- Организация совместной деятельности
- Управление поведением и деятельностью
- Контроль

## 2. Психологические функции общения

- Функция обеспечения психологического комфорта личности
- Удовлетворение потребности в общении
- Функция самоутверждения

# ОБЩАЯ СХЕМА ОБЩЕНИЯ

- Установка контакта (знакомство). Предполагает понимание другого человека, представление себя другому человеку;
- Ориентировка в ситуации общения, осмысление происходящего, выдержка паузы;
- Обсуждение интересующей проблемы;
- Решение проблемы.
- Завершение контакта (выход из него).

# Виды общения

- **ВЕРБАЛЬНОЕ** – общение с помощью слов
- **НЕВЕРБАЛЬНОЕ** - средством передачи информации являются невербальные (несловесные) знаки (позы, жесты, мимика, интонации, взгляды, территориальное расположение и т.д.).

**Исследования показывают, что в ежедневном акте коммуникации человека:**

**слова составляют -7%,**

**звуки интонации – 38%,**

**невербальное взаимодействие – 53%.**

# Компоненты вербального общения

- В общении социального работника большую роль играет вербальный аспект общения.
- **Одно из важнейших условий эффективной работы социального работника – хороший контакт с получателем социальных услуг.**
- Гарантия такого контакта – не только профессиональное владение вербальными техническими средствами, но и такими невербальными параметрами, как интонация, контакт глаз, паузы.

# Компоненты невербального общения

- Невербальное общение является более древним, чем словесное.

## **Невербальные элементы общения:**

- Позы, жесты, мимика.
- Осанка, одежда
- Особенности произношения, тембр голоса
- Визуальное общение – контакт глаз

# Контакт глазами

Глаза являются самыми мощными знаками общения:

- через зрительный анализатор проходит 87% всей информации
  - 9% проходит через слуховой анализатор,
  - 4% - информация, поступающая в мозг через остальные органы чувств.
- 
- Если вы хотите вызвать в человеке доверие, смотрите ему в глаза не менее 70% всего времени общения – и Вы, скорее всего, добьетесь успеха.

# Голос

- Наш голос способен рассказать о чувствах, о здоровье, о том, насколько раскованно себя чувствуете, насколько легко подчиняетесь давлению окружающих вас людей; голос способен поведать всю психологическую историю личности.
- Голос и язык тела часто воздействуют вместе, усиливая друг друга.

# Темп речи и паузы

- Быстрый темп речи — признак быстроты мышления.
- Применение слов-паразитов негативно сказывается на доверии к говорящему.
- Слушать человека, который говорит медленно, но не делает пауз, очень скучно.
- Пауза нужна для того, чтобы "перезарядиться" перед продолжением речи, дать возможность своему мозгу подготовить то, что будет сказано, а слушателю — осознать уже сказанное.

# Тон голоса

- Эксперт должен учитывать все нюансы тона голоса человека с ограниченными возможностями здоровья, для того, чтобы лучше его понимать и при этом следить и за своим голосом, чтобы наиболее благотворно влиять на человека с ограниченными возможностями здоровья, например, убедить его в том, что он может справиться с проблемой.

# Четкость речи

- Если человек говорит невнятно, это признак скрытности и недоверия.
- Ваш образ может значительно улучшиться за счет повышения четкости и ясности речи.
- Небрежность речи свидетельствует об отсутствии заинтересованности и энергичности, а то и о высокомерии.
- Чтобы эффектно представлять свой имидж, нужно уметь демонстрировать голос.

# Психологическая территория

- **1. Интимная зона** – расстояние вытянутого локтя, только для близких друзей, родственников, детей (от 0 до 0,5 метра)
- **2. Персональная зона (межличностная)**– расстояние вытянутой руки. Наиболее часто мы общаемся именно в этой зоне. Она открыта для приятелей и просто знакомых людей (от 0,5 до 1,2 метра)
- **3. Социальная** (подразумевает общение незнакомых людей, которых объединяют чисто социальные отношения и, причем, не на долго) (от 1,2 до 3,7 метра)
- **4. Публичная зона** (при публичных выступлениях наиболее приемлема: 3,7 – 4 метра)

# Невербальная защита

Закрытая или оборонительная поза, которую собеседник использует если:

- Он чувствует давление или другое проявление агрессии по отношению к нему (например: нарушены границы его психологической территории);
- Если он не согласен с тем, что происходит или говорится;
- Если чувствует себя недостаточно уверенно, незащищено или чувствует себя слабым (например: в обществе новых, незнакомых людей).

# Защитные, оборонительные жесты и позы:

- Руки на груди (скрещенные)
- Руки "замком"
- Замаскированные барьеры из рук
- Скрещенные ноги
- Нога на ногу
- Спинка стула или стул перед собой
- По разные стороны стола
- Трибуна
- Дамская сумочка"

# Нейтральные жесты и позы

- Направленность к двери — намерение окончить и уйти (или выйти)
- Постукивание пальцами или ногами — поторапливание, желание уйти
- Зевание (не всегда – это скука, но и кислородное голодание), может быть человек, не любит слушать и молчать — его нужно постоянно подключать к диалогу, спрашивать его мнение.

# Положительные, открытые позы и жесты:

- Открытые ладони
- Открыто тело: грудь, живот, голова
- Взгляд прямой (ни сверху, ни снизу)
- Наклон головы набок — заинтересованность. Или голова прямо.
- Ладони к сердцу (особенно от сердца к собеседнику)
- Ноги и корпус развернуты к собеседнику и к третьей точке. Если нога на ногу, то колено на наиболее приятного собеседника

# Тип темперамента

- **холерик** (жесты сильные, эмоциональные, резкие, размашистые)
- **флегматик** (скудные, не насыщенные эмоционально, не размашистые)
- **меланхолик** (мелкие, скудные, но эмоциональные)
- **сангвиник** (сильные, но плавные, эмоциональные, мягкие, размашистые)



# Активное слушание как необходимый элемент общения

- **Слушание – это активный процесс.** Слушать не значит только не говорить. Слушание требует внимания.
- Умение слушать и слышать является важнейшей, если не самой важной, характеристикой коммуникативной компетентности.

# Основные правила и принципы проведения беседы

- Соблюдение профессиональной тайны, конфиденциальности беседы.
- Уважение к любому человеку с любой проблемой.
- Сотрудничество с инвалидом, эксперт не должен быть начальником по отношению к человеку с инвалидностью, здесь важен подход с позиции “мы”.

# Основные правила и принципы проведения беседы

- Вежливость, приветливость, предельная корректность.
- Строгость и требовательность, эксперт не должен идти на поводу желаний человека с ограниченными возможностями здоровья.
- Позитивный подход к любой проблеме, необходимо постоянно отмечать положительные черты в человеке с инвалидностью, позитивные сдвиги в работе с его проблемой.
- Умение слушать и слышать

# Типология конфликта

В социальной психологии существует многовариантная типология конфликта:

- внутриличностный конфликт;
- межличностный конфликт;
- конфликт между личностью и группой;
- межгрупповой конфликт.

# Предпосылки возникновения конфликта

- несовпадение рассуждений, т.е. разногласия из-за несовпадения ваших рассуждений с рассуждениями другой стороны.
- особенности восприятия, т.е. люди, очень часто разговаривая, не понимают друг друга.

# Стиль поведения при конфликте

Существует пять основных стилей поведения при конфликте:

- конкуренция или соперничество;
- сотрудничество;
- компромисс;
- приспособление;
- игнорирование или уклонение.

- **Стиль конкуренции или соперничества** – этот стиль наиболее типичен для поведения в конфликтной ситуации.
- Его можно использовать, если вы делаете большую ставку на свое решение возникшей проблемы, поскольку исход конфликта очень важен для вас

- **Сотрудничество** – наиболее трудный из всех стилей, но вместе с тем наиболее эффективный при разрешении конфликтных ситуаций.
- Преимущество его в том, что вы находите наиболее приемлемое для обеих сторон решение и делаете из оппонентов партнеров.

- **Стиль компромисса** – суть его заключается в том, что стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки.
- Этот стиль наиболее эффективен, когда обе стороны желают одного и того же.
- При использовании этого стиля акцент делается не на решении, которое удовлетворяет интересы обеих сторон, а на варианте, с которым каждый мог бы согласиться.

- **Стиль уклонения** – реализуется обычно, если конфликт не затрагивает прямых интересов сторон или возникшая проблема не столь важна для сторон и у них нет нужды отстаивать свои интересы.

- **Стиль приспособления** означает, что вы действуете совместно с другой стороной, но при этом не пытаетесь отстаивать собственные интересы в целях сглаживания атмосферы и восстановления нормальной рабочей обстановки.
- В этом случае вы жертвуете собственными интересами в пользу другой стороны.

# Переговоры по стратегии разделяются на три типа:

- 1. Мягкий метод.** Мягкий по характеру человек желает избежать личного конфликта и ради достижения соглашения с готовностью идет на уступки. Он хочет полюбовной развязки, но дело чаще всего кончается тем, что он остается в обиде и чувствует себя ущемленным.
- 2. Жесткий метод.** Жесткий участник переговоров рассматривает любую ситуацию как состязание воли, в котором сторона, занявшая крайнюю позицию и упорно стоящая на своем, получит больше. Он хочет победить, но часто кончается тем, что он вызывает такую же жесткую ситуацию, которая изматывает его самого и его ресурсы, а также портит его отношения с другой стороной.

**3. Метод принципиальных переговоров** - этот метод полагает, что вы стремитесь найти взаимную выгоду там, где только возможно, а там, где ваши интересы не совпадают, следует настаивать на таком результате, который был бы основан на каких-то справедливых нормах независимо от воли каждого из сторон.

- Жизнь не может быть бесконфликтной. Всеобщая гармония интересов – удел социалистов-утопистов.
- Народная же мудрость предписывает универсальное правило: худой мир лучше доброй ссоры.