

Същност и особености
на
деловото общуване

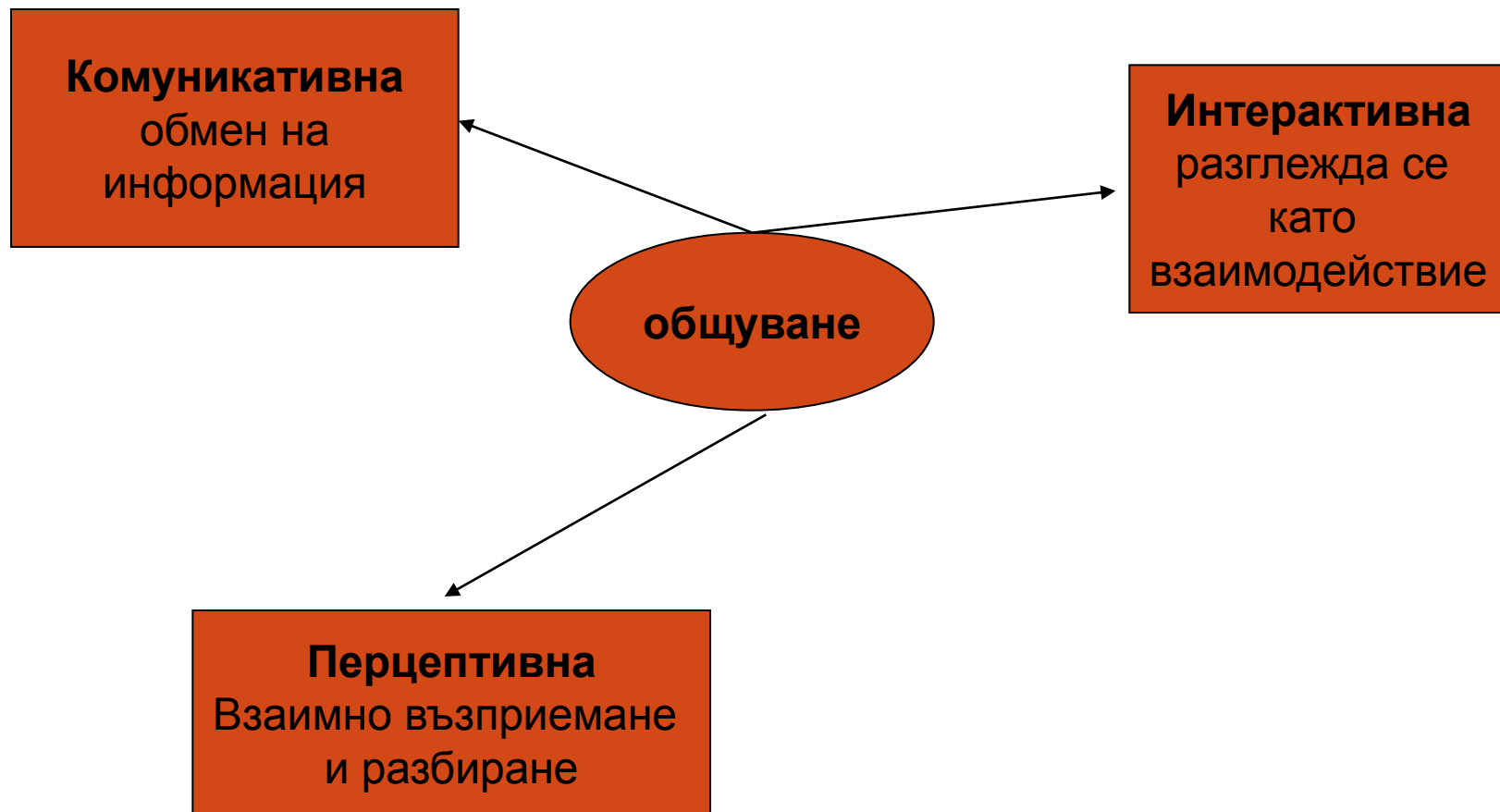
Общуване

- Основна социална потребност на човека;
- Корените на общуването са в самата жизнена дейност;
- Реализира се цялата система от жизнените отношения на човека;
- Служи за вграждане на личността в обществото и е средство за неговото формиране и развитие;
- Изразяват се мисли и чувства.

Общуване

- Социално явление, което има своята биологична основа;
- Човешкото общуване е умение, което не се изчерпва с обмена на речеви съобщения;
- Говори се с думи, но се общува с цялото тяло.

Страни на общуването



Комуникирането

- Процес на установяване на контакт, при който хората обменят помежду си мисли, настроения, идеи, чувства, нагласи по повод на тяхната съвместна дейност.
- Процес на излъчване, приемане и интерпретиране на информация, насочен към постигането на определена цел.
- Процес на обмяна на информация между хора с различни ценности, знания и опит, осъществяван чрез думи и различни невербални средства.

Характерни черти

- **Първо** – не се обменя само информация, но и отношения между двата партньора: мотиви, цели, нагласи;
- **Второ** – при обмяната на информация хората взаимно си влияят;
- **Трето** – хората си служат с еднаква система на кодиране и декодиране: говорят един език и еднакво разчитат знаци;
- **Четвърто** – могат да възникнат специфични бариери от социален и психологически характер.

Принципи на комуникацията

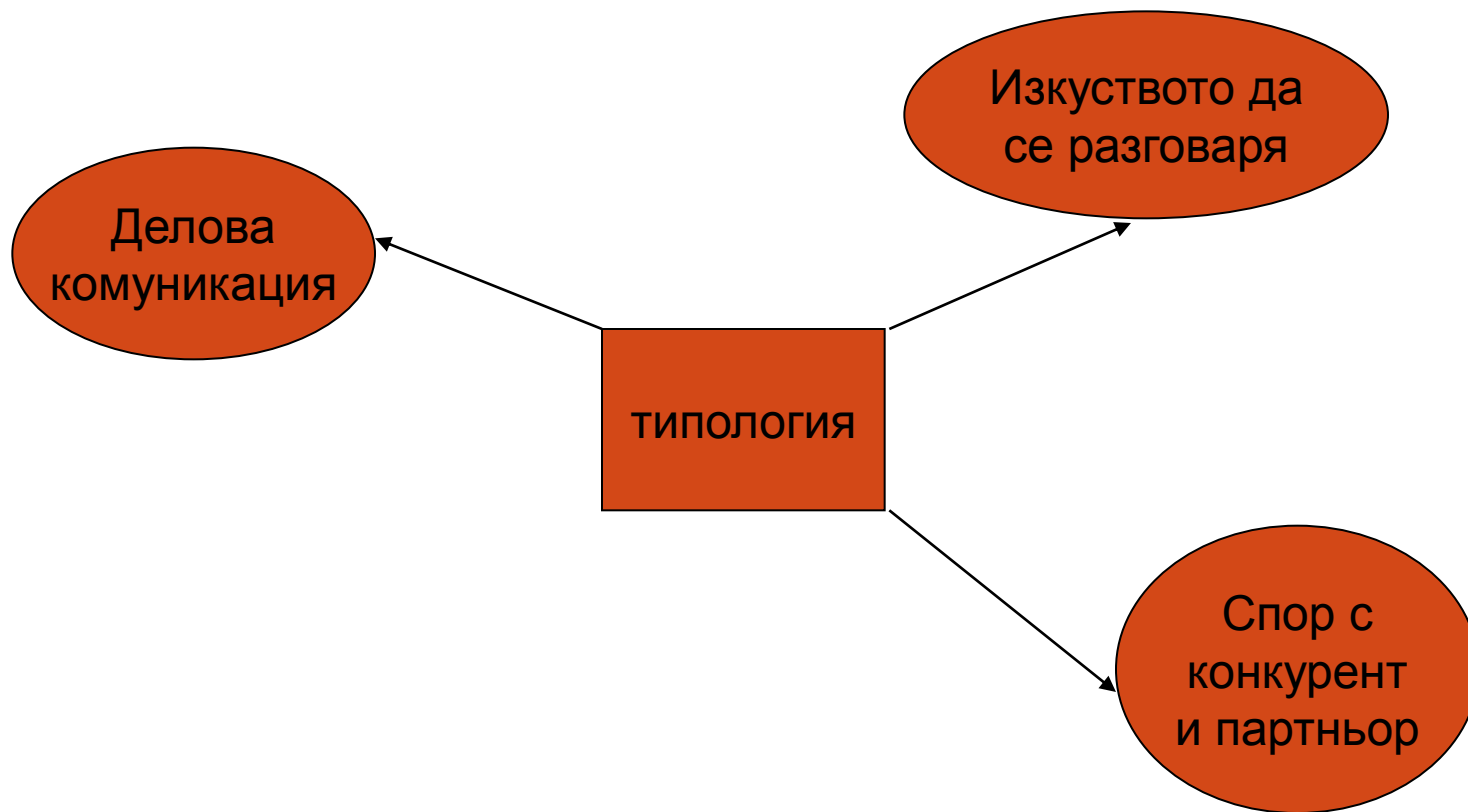
- Съзнателна или несъзнателна – планирани думи или случайно “изпуснати” думи, мимика, жест;
- Съобщенията имат два аспекта – съдържание и отношение;
- Комуникацията е необратима;
- Често това, което предава едната страна е различно от това, което другата възприема;
- Комуникацията е неизбежна

Обменът на информация

ЗАВИСИ ОТ:

- Биологичните дадености на индивида;
- Натрупаните в процеса на социализация знания и умения;
- От обкръжението – физическо и социално (икономическо, политическо, социално);
- От известните на индивида средства за общуване – вербални и невербални;
- От принципите за комуникация.

Межкултурно делово общуване



Делова комуникация

- Обвързана е с вербални умения;
- Риторични техники и похвати;
- Способност за убеждаване на партньора;
- Логически и емоционални средства за влияние и формиране на определено мнение.

В съвременния свят е засилена употребата на електронни и автоматизирани системи за управление.

Въпреки това все повече се засилва личностното влияние чрез говорно слово и неговото богатство.

Особености на деловото общуване

- Хуманизиране на комуникацията – ефектът, който имат личните разговори, дискусии, спорове;
- Риторични умения – правилен строеж на речта, контакт със слушателя, подбор и познаване значението на думите, емоционалност, яснота, краткост на речта, толерантност;
- Методи на внушение: импровизация, непринудено държание (говорете, естествено, спокойно, с жестове, усмихвайте се, излъчвайте топлина и добронамереност).

Изкуството да се разговаря

- “изравняване” в статусите на две или повече личности – умението да се слуша, да се научи много, да се инкасира факти, имена, случаи;
- Техника на речево общуване – няма рецепта;
- Делова беседа – концентрация на мисълта, точност на изразите, добре премерена лаконичност или словоохотливост;
- Наблюдение на партньора, самонаблюдение, своевременно коригиране, търсене на подходящи фрази, зачитане достойнствата на партньора;
- Чувство за хумор и остроумие.

Спор с конкурент и партньор

- Да се осъществи културно, с точни аргументи и проява на професионална етичност;
- “градивна консумация” на спора – да се инкасира максимално количество информация;
- Смесът на безсмисления спор е в плътността на контакта;
- “Добрата” и “лошата” новина – да се редуцира максимално негативния ефект, да оставим “вратата отворена”.

Междоличностно
комуникиране
В
деловия живот

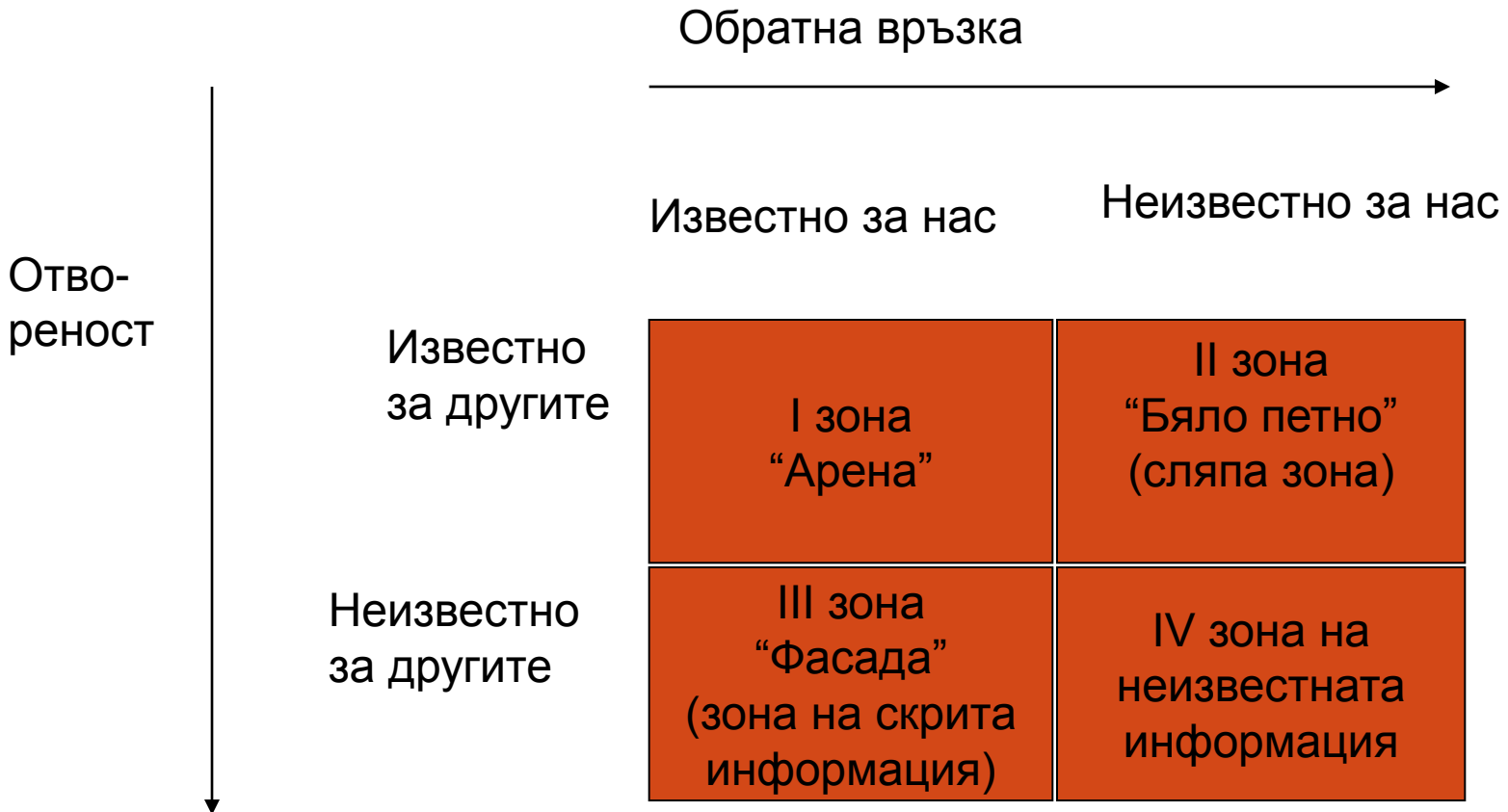
Междуличностна комуникация

- Това са речеви модели за индивидуално въздействие;
- Най-добрият начин за: убеждаване, внушение, критикуване, разкриване на причини, повишаване на оценката;
- Редуват се фазите на говорене и слушане

Типове комуникатори

- **Аналитичен** – с висок стил на говорене, изразява се със сложни изречения, използва аналитична терминология. Излагат се факти и веднага се минава към същността на въпроса;
- **Емоционален** – “смятам”, “разбирам”, “струва ми се, че е правилно”, “усещам, че е добре”;
- **Визуален** – добре организиран, “имам представа”, “виж това”. Да му се даде цялостна картина, добре описана или визуализирана.

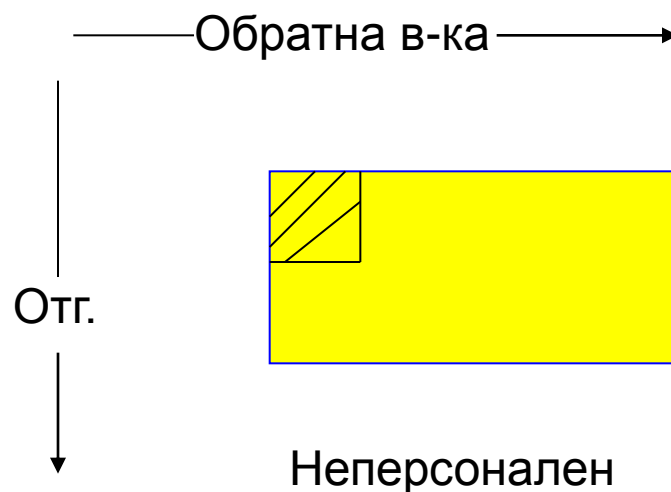
Стилове за междуличностно комуникиране



"Прозорец на Джоухари"

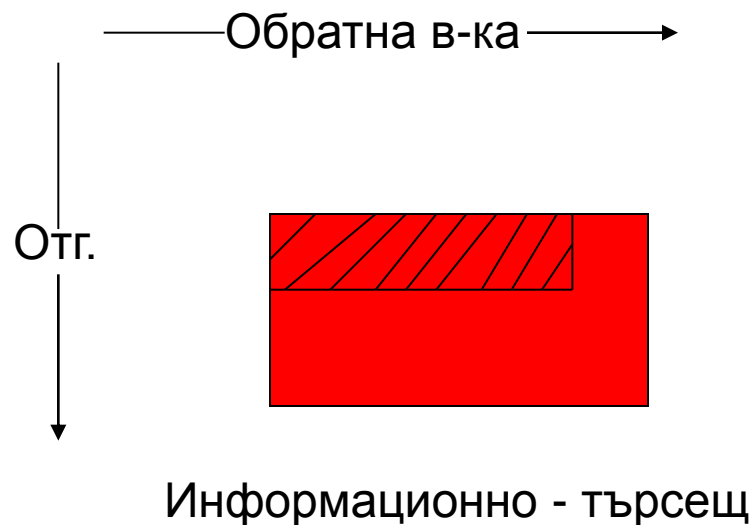
Стил тип “А”

- Минимално използване на отговорност и обратна връзка;
- Въздържа се от общуване, ограничава комуникацията;
- Считат се за груби, надменни, некомуникативни.



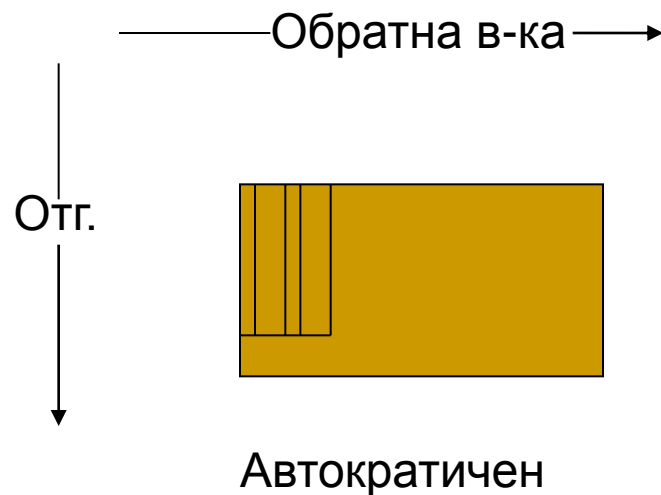
Стил тип “Б”

- Слаба отговорност, но силно желание за обратна връзка;
- Непрекъснато изискват информация от другите, но не дават такава;
- Показват недоверие и пораждат напрежение, враждебност



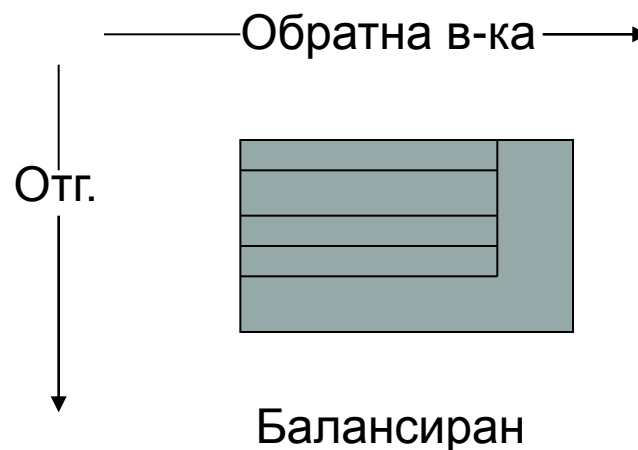
Стил тип “В”

- Прекалена готовност за предаване на информация и пренебрежително отношение към идващата обратна връзка;
- Уверени в собственото си мнение и с недоверие към другите;
- Казват на другите какво да правят без да се интересуват от мнението им.



Стил тип “Г”

- Отразява балансирано двата процеса;
- Чувствителност и отговорност към потребностите на другите, готовност за активно и непрекъснато взаимодействие и общуване;
- “Арената” е най-важната част от модела.



Основни правила

1. Да се отчита динамиката на времето на комуникация.
2. Да се отчита възможността за промяна на темата.
3. Да се отчита възможността за промяна на посоката на движение: “да се обезкуражава”, “да не се зачита”, “да се насърчава”.
4. Възможност за разширяване и стесняване на темата.

Основни правила

5. Да се отчита динамиката на информацията
– да се спечели или загуби информация.
6. Да се отчита динамиката на пространството
– навлизането в “лична зона”.
7. Отчитане динамиката на конкуренцията:
 - *аз спечелих, той загуби;*
 - *аз загубих, той спечели;*
 - *аз загубих, той загуби;*
 - *аз спечелих, той спечели.*

Основни правила

8. Отчитане динамиката на проблема и на решението му.
9. Отчитане динамиката на речта – всеки разговор има определено темпо: бързо, бавно, нормално.

Слушането

- То е активен процес в резултат на устната реч и умствената дейност на слушателя;
- Слушането е тежък труд. Слушателят заплаща с внимание;
- Активното слушане включва “внимателното” мълчание;
- Слушателите се разделят на “добри” и “лоши”.



***ПРИЯТНА
ПОЧИВКА!***

Доц. Искра Петкова д.п.