

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/esse/24589>

Тип работы: Эссе

Предмет: Психология деятельности

-

поддержана. Ее неисполнение может привести к значительному затягиванию переговоров, а то и их срыву. Для успешного проведения переговорного процесса должно присутствовать взаимопонимание партнеров и использование различных комбинаций и технических приемов. Залогом успешных переговоров являются их детали и гибкость в применении разных подходов.

К основным принципам, которые регулируют процесс проведения деловых бесед, относят его межличностность, целенаправленность, непрерывность и многомерность.

В деловом общении выделяют три составляющих, каждая из которых имеет свои особенности: перцептивная (восприятие и понимание собеседников), коммуникативная (процесс обмена информацией) и интерактивная (взаимодействие участников общения). Взаимосвязь трех сторон делового общения осуществляется с помощью определенных социально-психологических механизмов, которые обеспечивают эффективное функционирование всего процесса межличностного общения деловых партнеров. Передавая информацию, собеседники, как правило, стремятся воздействовать на мнение и поведение своих партнеров и тем самым достичь цели делового общения: занять вакантную должность, заключить договор на выгодных условиях, решить конфликтную ситуацию в коллективе и т. д.

Выделяют следующие функции делового общения в организации:

- перцептивную (восприятие и понимание другого человека);
- информативную (передача сообщений, установок);
- мотивационную (влияние на формирование группового сознания коллектива, обеспечение внутренней стабилизации сообщества);
- контрольную функцию (регулирование поведения сотрудников и организация совместной деятельности).

Деловая коммуникация предполагает выполнение следующих условий:

1. Обязательность контактов всех участников общения. Урон деловому общению будет нанесен, если решение проблемы будет зависеть не от объективных критериев, а от симпатии или антипатии, от межличностных отношений с позиций личных выгод и амбиций. Деловой разговор будет конструктивным только тогда, когда предметом обсуждения будет исследуемый прецедент, а не отношение к партнеру.
2. Предметно-целевое содержание коммуникации. В совместной деятельности можно выделить ряд обязательных элементов: единая цель, общность мотивов, побуждающих индивидов к совместной деятельности, взаимосвязанность участников, наличие единого пространства и времени выполнения индивидуальных действий. Нарушение данного принципа может привести к различным последствиям: формированию ложной информации, непониманию партнера и, как следствие, возникновению конфликтов.
3. Соблюдение ролевых принципов. Члены организации следуют установленному регламенту взаимоотношений между лицами разных уровней организации - за каждым сотрудником в организации закреплен определенный стандарт поведения в виде устойчивой структуры формальных прав и обязанностей. Соблюдение субординации в деловых отношениях способствует эффективному взаимодействию и поддержанию рабочей атмосферы в коллективе.
4. Соблюдение ограничений - регламентированность делового общения (соблюдение этических норм, установленных правил и традиций конкретной организации). Этические принципы во многом определяют социально-психологический климат в коллективе. Без соблюдения принципов и норм делового общения как в общении руководителя с подчиненными, так и общении «по горизонтали» члены коллектива будут чувствовать себя дискомфортно, что формирует нездоровую рабочую атмосферу и может привести к текучке кадров и снижению производительности.

Характер деловых контактов оказывает решающее влияние на эффективность совместной деятельности, отдельных коммуникационных мероприятий (бесед, деловых совещаний, переговоров и т. д.), торгов и презентаций. Помимо данных форм, деловые коммуникации включают следующие:

- повседневное служебное общение (беседы, встречи, переговоры, совещания, заседания, конференции; посещение организаций, учреждений);

- специфические формы служебного общения (общение в служебном коллективе, субординированные формы общения, общение между коллегами);
- экстремальные формы служебного общения (общение в условиях конфликтной ситуации);
- невербальные и неспецифические формы общения (публичные контакты с журналистами, деловая переписка).

Управленческая деятельность реализуется в форме взаимодействия двух элементов системы управления: субъекта управления, принимающего решения, и объекта управления - членов сообщества, на которых направлено воздействие субъекта управления. Особое значение играет информационная роль руководителя, в рамках которой он действует в качестве центра обработки информации. Руководитель принимает информацию, поступающую из внешних источников, от сослуживцев, экспертов, передает ее подчиненным и во внешние организации и, наконец, сам выступает источником информации. Для обеспечения высокого уровня общения руководитель должен владеть технологиями делового общения, основанными на психологических знаниях. Деловые коммуникации позволяют координировать процессы социальной динамики в управлении, создать подходящие технологии социальной работы. Оттого, насколько грамотно построено общение, зависит результативность переговоров, степень взаимопонимания с сотрудниками, их удовлетворенность трудом, психологический климат в организации.

Список использованной литературы

1. Бороздина Г. В. Психология делового общения: учебное пособие. - М.: ИНФРА-М, 2006. - 224 с.
2. Василик М.А. Основы теории коммуникаций / Под ред. проф. М.А. Василика. - М.: Гардарики, 2013. - 615 с.
3. Искусство проведения переговоров: учебник. / сост. Э.Я. Соловьев. - М.: Ось - 89; 2012. - 160с.
4. Кнорринг В. И. Теория, практика и искусство управления. -3-е изд., изм. и доп.. -М.: Норма, 2009. -544 с.
5. Панфилова А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. - СПб.: Знание, ИВЭСЭП, 2004. - 495 с.

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/esse/24589>