**Задание для студентов 2 курса заочной формы обучения (юриспруденция)**

***срок обучения- 4 года 6 месяцев***

**по дисциплине «Юридическая диалогика»**

***29 июня 2020г.***

***Практическое занятие по теме*: «ПОНЯТИЕ И ОСНОВНЫЕХАРАКТЕРИСТИКИ ОБЩЕНИЯ».**

***- 4 часа.***

Задание:

1. Изучить предлагаемый теоретический материал.

2. Ответить на контрольные вопросы, для углубленного изучения отдельных позиций использовать предлагаемую литературу.

**Вопросы для изучения:**

**1.Понятие делового общения**

**2. Структура и функции общения**

**3. Деловая беседа, как основная форма делового общения**

**4. Тактика общения**

**5. Тактика введения переговоров**

***I.* Понятие делового общения.**

*Общение - сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, пораждаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия и понимания другого человека.*

***Общение как взаимодействие предполагает, что люди устанавливают ко***нтакт друг с другом, обмениваются определенной информацией для того, чтобы строить совместную деятельность, сотрудничество.

Служебные контакты должны строиться на партнерских началах, исходить из взаимных запросов и потребностей, из интересов дела. Бесспорно, такое сотрудничество повышает трудовую и творческую активность, является важным фактором технологического процесса производства, бизнеса.

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. Специфической особенностью названного процесса является регламентированность, т. е. подчинение установленным ограничениям, которые определяются национальными и культурными традициями, профессиональными этическими принципами.

Регламентированность делового взаимодействия выражается также во внимании к речи. Обязательно соблюдение речевого этикета - разработанных обществом норм языкового поведения, типовых готовых "формул", позволяющих организовать этикетные ситуации приветствия, просьбы, благодарности и т. д. (например, "здравствуйте", "будьте добры", "разрешите принести извинения", "счастлив познакомиться с Вами"). Эти устойчивые конструкции выбираются с учетом социальных, возрастных, психологических характеристик.

А так же соблюдение служебного и делового этикета.

Современный отечественный служебный этикет имеет интернациональные признаки, потому что его основы фактически были заложены в 1720 году "Генеральным регламентом" Петра I, в котором были заимствованы зарубежные идеи.

Общим требованием считается приветливое и предупредительное отношение ко всем коллегам по работе, партнерам, независимо от личных симпатий и антипатий.

Деловое общение условно подразделяется на прямое (непосредственный контакт) и косвенное (когда между партнерами существует пространственно-временная дистанция).

Прямое деловое общение обладает большей результативностью, силой эмоционального воздействия и внушения, чем косвенное, в нем непосредственно действуют социально-психологические механизмы.

В целом деловое общение отличается от обыденного (неформального) тем, что в его процессе ставятся цель и конкретные задачи, которые требуют своего решения. В деловом общении мы не можем прекратить взаимодействие с партнером (по крайней мере без потерь для обеих сторон). В обычном дружеском общении чаще всего не ставятся конкретные задачи, не преследуются определенные цели. Такое общение можно прекратить (по желанию участников) в любой момент.

***Виды делового общения.***

*По характеру и содержанию общение бывает формальным (деловое) и неформальным (светское, обыденное, бытовое).*

***По способу обмена информацией различают устное и письменное деловое о***б**щение.**

**1. 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).

· 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 им*еют устная и невербальная коммуникации.

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

**2. 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.

***2.*Структура и функции общения.**

*К структуре общения можно подойти по-разному, в данном случае будет охарактеризов*ана структура путем выделения в общении трех взаимосвязанных сторон: коммуникативной, интерактивной и перцептивной.

*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).

*Персептивная* сторона общения означает процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания.

*Употребление этих терминов условно, иногда в аналогичном смысле употребляют и другие: в общении выделяют три функции - информац*ионно-коммуникативная, регуляционно-коммуникативная, аффективно-коммуникативная.

1) Коммуникативная функция общения.

*Во время акта общения имеет место не просто движение информации, а взаимная п*ередача закодированных сведений между двумя индивидами - субъектами общения. Следовательно, имеет место обмен информацией. Но люди при этом не просто обмениваются значениями, они стремятся при этом выработать общий смысл. А это возможно лишь в том случае, если информация не только принята, но и осмыслена.

*1. Вербальная коммуникация*.

*Использует в качестве таковой человеч*ескую речь. Речь является самым универсальным средством коммуникации, поскольку при передаче информации посредством речи менее всего теряется смысл сообщения.

*Модель вербального коммуникативного процесса включает 5 элементов:*

*·*КТО? (передает сообщение) - Коммуникатор

· ЧТО? (передается) - Сообщение (текст)

· КАК? (осуществляется передача) - Канал

· КОМУ? (направлено сообщение) - Аудитория

· С КАКИМ ЭФФЕКТОМ? - Эффективность.

*2. Невербальная коммуникация.*

*Установлено, что в процессе взаимодействия людей 60-80% коммуник*ации осуществляется путем применения невербальных выражений. Они развиваются как общественные знаки коммуникации, хотя некоторые элементы, составляющие их, врожденны. Жесты и мимика, позы наделены семантико-экспрессивной окраской, подчиняются этическим нормам. В условиях служебного взаимодействия тональность невербального поведения должна оставаться нейтральной. Чрезмерная жестикуляция при деловом разговоре может быть расценена как проявление фамильярности.

2) Интерактивная и перцептивная функции общения.

*Интерактивная функция* - это характеристика тех компонентов общения, которые связаны с взаимодействием людей, с непосредственной организацией их совместной деятельности. Есть два типа взаимодействий - кооперация и конкуренция.

Кооперативное взаимодействие означает Координацию сил участников. Кооперация является необходимым элементом совместной деятельности, порождается самой ее природой.

Одной из наиболее ярких форм конкуренции является конфликт.

*Перцептивная функция общения -*это процесс восприятия и понимания людьми друг друга.

Все три стороны общения тесно переплетаются между собой, органически дополняют друг друга и составляют процесс общения в целом.

II. Уровни общения.

*Общение может происходить на различных уровнях:*

*·*Манипулятивный - уровень, заключается в том что один из собеседников через определенную социальную роль пытается вызвать сочувствие, жалость партнера.

· Примитивный - уровень, когда один из партнеров подавляет другого (один постоянный коммуникатор, а другой постоянный реципиент).

· Высший - это тот социальный уровень, когда независимо от социальной роли, статуса партнеры относятся друг к другу как к равной личности.

*Деловое общение реализуется в таких формах, как*

*\* деловая беседа*

*\* деловые переговоры*

*\* деловые совещания*

*\* публичные выступления.*

***3.*Деловая беседа, как основная форма делового общения.**

*Практика деловых отношений показывает, что в решении проблем, связанных с межличностным контактом, многое зависит от того, как партнеры ( собеседники) умеют налаживать контакт друг с другом. При всем многообразии форм делового общения, деловая беседа является наиболее распространенной и чаще всего применяемой.*

*Понятие «деловая беседа» весьма широко и достаточно неопределенно: это и просто деловой разговор заинтересованных лиц, и устный контакт между партнерами, связанными деловыми отношениями.*

*Под деловой беседой понимают речевое общение между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций и фирм для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем или выработки конструктивного подхода к их решению.*

*Деловая беседа является наиболее благоприятной, зачастую единственной возможностью убедить собеседника в обосновании вашей позиции с тем, чтобы он согласился и поддержал его. Таким образом, одна из главных задач деловой беседы - убедить партнера принять конкретные предложения.*

*Аспектами деловой беседы являются:*

*\* взаимное общение работников из одной деловой сферы;*

*\*совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов;*

*\*контроль и координирование уже начатых деловых мероприятий;*

*\*поддержание деловых контактов;*

*\*стимулирование деловой активности.*

*Основными этапами деловой беседы являются:*

*\*начало беседы;*

*\*информирование партнеров;*

*\*аргументирование выдвигаемых положений;*

*\*принятия решения;*

*\*завершение беседы.*

*К психологическим особенностям беседы относятся элементы, которые связанны с личностью участников деловой беседы. Это характер, темперамент, настроение, настроенность, умения, навыки, т.е. все то, что лежит в контексте деловой беседы или сопровождает ее на невербальном уровне каждого участника.*

*Максимальную трудность представляет для собеседников начало беседы. Партнеры очень хорошо знают суть предмета, цель, которую преследуют в данном общении, четко представляют результаты, которые они хотят получить. Но практически всегда появляются «внутренние тормоза», когда речь идет о начале беседы. Как начать? С чего начинать? Какие фразы более всего подходят? Некоторые партнеры допускают ошибку, игнорируя этот этап, переходят сразу к сути проблемы. В любом случае на этом этапе беседы нужно выработать правильное и корректное отношение к собеседнику. Ведь начало беседы - это своеобразный мостик между нами и собеседником.*

*На первой фазе беседы мы ставим следующие задачи:*

*\*установить контакт с собеседником;*

*\*создать благоприятную атмосферу для собеседника;*

*\*привлечь внимание к теме разговора;*

*\*пробудить интерес собеседника.*

*Как ни странно, многие беседы заканчиваются, так и не успев начаться, особенно если собеседники находятся на разных социальных уровнях ( по положению, образованию, социальному статусу и т.д.). Причина заключается в том, что именно несколько первых предложений часто решающим образом воздействуют на собеседника, т.е. на его решение выслушать нас или нет. Собеседники обычно более внимательно слушают именно начало разговора - часто из любопытства или ожидания чего-то нового. Именно первые два-три предложения создают внутреннее отношение собеседника к нам и к беседе, по первым фразам у собеседника складывается впечатление о нас.*

*Запрещается во время деловой беседы:*

*\*перебивать партнера;*

*\*негативно оценивать его личность;*

*\*подчеркивать разницу между собой и им;*

*\*резко убыстрять темп голоса;*

*\*избегать пространственной близости и не смотреть на партнера;*

***4.*Тактика общения.**

Для имиджа делового человека очень важна тактика общения. Почему не удается реализовать свою стратегию общения? Верная стратегия живого общения - еще не абсолютная гарантия успеха. В общении огромное значение имеет правильный выбор тактики его существования.

Многие на собственном опыте убеждались, насколько велико значение вариативности и маневренности в деловом общении. Не все, конечно, можно заранее просчитать, но отработанные варианты желательны. В полезности этого совета нетрудно удостовериться при ознакомлении с практикой проведения деловых переговоров и бесед. Максимальный успех сопутствует тем, кто, даже имея солидную практику участия в них, каждый раз тщательно к ним готовиться.

**Требования, предъявляемые к практике общения.**

1. Необходимо обладать несколькими вариантами поведения в однотипной ситуации и уметь оперативно пользоваться им.

2. В любом общении, прежде всего в деловом общении, не следует допускать какой-либо конфронтации, а тем более - конфликта. При конфронтации общение никогда не будет успешным, неизбежны и психологические потери. Конечно, возможны жаркие споры и расхождения оппонентов по принципиальным позициям. Главное, чтобы противостояние не переросло в личную неприязнь.

3. Умело использовать механизмы психологического взаимодействия. К ним относятся следующее.

Привязанность, которая является результатом привыкания друг к другу. За годы совместной учебы, работы, жизни складываются добрые взаимоотношения. «Обрывание» привычных связей нередко бывает болезненным.

Симпатия - это эмоциональная расположенность, направленное влечение к кому-либо. В коллективе, в котором ярко проявляются симпатии, создается необычайно теплый психологический фон, а потому - комфортность отношений. В такой атмосфере общения не вспыхивают разрушительные конфликты.

Доверие. Если привязанность и симпатия являются неосознанной(эмоциональной) ориентацией на кого-то, то доверие выступает как вера в конкретного человека или в какие-то его качества. Весьма сложно зафиксировать, какой психологический компонент - подсознательный или сознательный - сыграл решающую роль. Бесспорно лишь то, что без симпатии он не образуется. Доверие - это сгусток чувств и оценочного отношения. Надежность отношений решающим образом зависит от баланса доверия, которое сложилось между людьми.

Уважение - это добровольное признание личности занимаемого ею статусу. Претензия на уважение должна быть подкреплена наличием незаурядных данных у того, кто его добивается.

Эти требования нельзя рассматривать изолированно друг от друга. Нельзя отдавать предпочтение одному, игнорируя остальные.

Манеры делают человека таким, что он становится признаваемым людьми. В манерах воссоздается образ человека, зрительно проявляются те его качества, которые оцениваются людьми со знаком «плюс» или «минус».

Манера общения есть не что иное, как визуально доступная информация к восприятию. Обаянию манер легко поддаются самые разные люди. Манеры способствуют достижению человеком поставленных перед собой целей. Успех манер общения объясняется тем, что благодаря им человек становится тем, кого признают люди. Конечно, многое зависит от природного дарования. Однако решающим образом эффект манер определяет специальная тренированность.

В России, в давние времена издавалась «Библиотека практических сведений», где печатались книги о манерах поведениях в обществе.

Санкт-Петербург 1890 г. Книга «Жизнь в свете, дома и при дворе»:

«Хорошие манеры обязательны для благовоспитанных мужчин и женщин, ибо они служат признаком нравственной утонченности гораздо больше, чем светскости.

Хорошие манеры сообщают изящество и благородство.

Хорошие манеры приобретаются прежде всего наблюдением за собой. Это входит в привычку, остающуюся на всю жизнь. Затем они укрепляются посещением благовоспитанных людей с благородным образом мысли.

Женщина с хорошими манерами пользуется всеобщим уважением, приятна мужчинам и женщинам. Манеры мужчин в значительной степени зависят от женщин».

В манерах общения велика роль любезностей и комплиментов. При этом недопустимы лесть и подхалимаж. Использование комплимента требует известного такта и чувства меры.

Опасайтесь выступать в роли неловкой личности, всегда говорящей любезности тяжелые, неуместные, а еще хуже - глупые. Вместе с тем избегайте закомплексованности. Очень важно чувствовать своих партнеров по общению.

***5.*Тактика введения переговоров.**

Переговоры - это процесс, посредством которого мы преодолеваем препятствия, противоречивые позиции, чтобы достичь согласия.

У Китайцев 3 стадии:

1. первоночальное уточнение позиций;

2. обсуждение позиций;

3. заключительный этап.

Они трансформируются в:

1.подготовка переговоров (предпереговорная стадия);

2. предварительный выбор позиций;

3. процесс введения переговоров (стадия взаимодействия);

4. анализ результатов переговоров и выполнение договоренностей (завершение, выход).

Пять основных шагов в процессе переговоров. подготовка к переговорам (сбор информации, диагностика проблем, определение сильных и слабых сторон, причем как своих собственных, так и оппонента, выяснение целей всех участников, расстановка сил, стоящих за ними, разработка возможных вариантов решения, проработка процедурных вопросов и пр.);

1) составление списка ожидаемых и желаемых целей (обеих сторон)

2) сравнение целей и ожидание сторон (размышление над вопросами:

« какие цели у нас общие?»

« какие наши цели отличаются друг от друга?», установление рамок переговоров и др.) ;

3) отделение индивидуальной формы коммуникации от целей так, чтобы ограничить до минимума возможность личностного или культурного конфликтов ;

4) проверка исполнения взятых обязательств, например в форме гарантии или инспекции.

*Что сделать с человеком, который не желает вас слушать?*

*Как говорить с человеком, который внушает вам, что полностью со всем согласен - лишь для того, чтобы в последнюю минуту вернуть какое-то очередное требование?*

*Ответ таков: чтобы пройти сквозь «нет», необходимо преодолеть следующие препятствия на пути к сотрудничеству:*

*\*негативные эмоции собеседника;*

*\*навыки общения;*

*\*скептицизм относительно преимуществ соглашения;*

*\*представления о собственной силе и ваши реакции.*

***2)*Конфликты.**

***Классификация конфликтов:***

***1.В зависимости от результата действия***

*конструктивные;*

*деструктивные;*

***2. способа разрешения***

*антоганические;*

*компромиссные;*

***3. природы возникновения социальные;***

*организационные;*

*эмоциональные;*

***4. направленности воздействия***

*горизонтальные;*

*вертикальные;*

***5. степени выраженности***

*открытые;*

*скрытые;*

***6. степени институционности***

абсолютные;

институционализированные;

***7. количества участников***

внутриличностные;

межличностные;

межгрупповые*.*

*Рекомендации по управлению конфликтами.*

**Надо знать, как развивается конфликт, знать его этапы.**

**2.**Следует выяснить скрытые и явные причины конфликта, определить, что действительно является главной причиной, главным предметом разногласий и претензий.

**3.**Необходимо определить проблему в категориях целей, а не решений, проанализировать не столько различные позиции, сколько стоящие за ними интересы.

**4.**Надо сконцентрировать внимание на интересах, а не позициях. Позиция - это то, о чем заявляется ; это модель решения. Интересы - это то, что побуждает принимать конкретное решение. Именно в интересах ключ к решению проблем.

**5.**Следует сделать разграничения между участниками конфликта и возникшими проблемами, ставить себя на место оппонента.

**6.**Следует справедливо и непредвзято относиться к инициатору конфликта, так как подчас за недовольством и претензиями стоит существенная проблема.

**7.**Нельзя расширять предмет конфликта, следует стараться сократить число претензий.

**8.**Необходимо контролировать свои чувства, а также учитывать эмоциональное состояние и индивидуальные способности других участников конфликта.

***Е***сли в переговорном процессе возникает ситуация, когда противоположные цели интегрируются вокруг общей совместной цели и конфликтующие стороны начинают сотрудничать и работать как одна команда, то это верный признак достижения успеха. Здесь ключевое слово - команда !

Пять основных стратегий поведения в конфликтных ситуациях (стили взаимодействия) разработанных в 1972 г. К.У. Томасом и Р.Х. Килменном.

Напористость, изменяющуюся от низкой степени удовлетворения своих интересов, или пассивного поведения, до высокой степени удовлетворения своих интересов, или активного поведения, и кооперацию, изменяющуюся от слабого внимания к интересам другого, или индивидуальных действий, до сильного внимания к интересам другого, или совместных действий.

Напористость

Активное поведение

Пассивное поведение

Кооперация(внимание к интересам другого)

индивидуальные совместные действия

***Контрольные вопросы***

1. Понятие виды делового общения
2. Структура и функции общения
3. Уровни общения
4. Деловая беседа, как основная форма делового общения
5. Тактика общения и введения переговоров

***Список литературы***

1. Головаха Е. И., Панина Н. В. Психология человеческого взаимопонимания.-., 1989.

2. Конева Е. В. Психология общения: Учеб. пособие. - Ярославль, 1992.

3. Лабунская В. А. Невербальное поведение. - Ростов, 1986.

4. Леонтьев А. А. Психология общения. - М., 1997.

5. Лавриненко В. Н. Психология и этика делового общения. - М., 1997.

6. Соловьев Э. Я. Современный этикет. "Ось-89", 1998.