

Практика делового общения.





Определение

- **Деловое общение — это процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели.**
- **Деловое общение можно условно разделить на прямое (непосредственный контакт) и косвенное (когда между партнерами существует пространственно-временная дистанция)**



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.

Деловое общение реализуется в различных формах:

- деловая беседа,
- деловые переговоры,
- деловые совещания,
- публичные выступления



Парирование замечаний собеседников

Существуют следующие виды замечаний:

- невысказанные замечания;
- предубеждения;
- ироничные замечания;
- замечания с целью получения информации;
- замечания с целью проявить себя;
- субъективные замечания;
- объективные замечания;
- замечания с целью сопротивления.



ВИДЫ ЗАМЕЧАНИЙ

- **Невысказанные замечания.** Это такие замечания, которые собеседник не успевает, не хочет или не смеет высказать, поэтому мы сами должны их выявить и нейтрализовать.
- **Предубеждения.** Его позиция имеет под собой эмоциональную почву, и все логические аргументы здесь бесполезны. Мы видим, что собеседник пользуется агрессивной аргументацией, выдвигает особые требования и видит только негативные стороны беседы
- Причиной таких замечаний является скорее всего неверный подход с вашей стороны, антипатия к вам, неприятные впечатления. В подобной ситуации вам необходимо выяснить мотивы и точку зрения собеседника, подойти к взаимопониманию.



- **Ироничные (язвительные) замечания.** Такие замечания являются следствием плохого настроения собеседника, а иногда и его желания проверить вашу выдержку и терпение.
- Как поступить в подобной ситуации? Следует проверить, сделано ли замечание всерьез или носит характер вызова. В любом случае нельзя идти на поводу у собеседника. Ваша реакция может быть либо остроумной, либо не следует реагировать на подобные замечания.



- **Замечания с целью получения информации.** Такие замечания являются доказательством заинтересованности вашего собеседника и имеющихся недостатков в передаче информации.
- Скорее всего, причина состоит в том, что вашу аргументацию нельзя назвать ясной. Собеседник хочет получить дополнительную информацию или же он прослушал какие-то детали. Вы должны дать спокойный и уверенный ответ.



- **Замечания с целью проявить себя.** Эти замечания можно объяснить стремлением собеседника высказать собственное мнение. Он хочет показать, что не поддастся вашему влиянию и что в данном вопросе он максимально беспристрастен.
- Замечания такого рода могут быть вызваны слишком сильной аргументацией с вашей стороны и, возможно, вашим самоуверенным тоном. Как поступить в подобной ситуации? Необходимо, чтобы ваш собеседник нашел подтверждение своим идеям и мнениям.



- **Субъективные замечания.** Такие замечания характерны для определенной категории людей. Типичная формулировка таких собеседников: "Все это прекрасно, но мне это не подходит". Он не доверяет вашей информации и поэтому не ценит и приводимые факты. Как поступить в подобной ситуации? Следует поставить себя на место собеседника, принять во внимание его проблемы.



- **Объективные замечания.** Это замечания, которые собеседник высказывает для того, чтобы развеять свои сомнения. Эти замечания искренни, без всяких уловок. Собеседник хочет получить ответ, чтобы выработать собственное мнение.
- Причина таких замечаний заключается в том, что ваш собеседник имеет другой вариант решения проблемы и не согласен с вашим. Как себя вести в подобной ситуации? Следует не противоречить собеседнику в открытую, а довести до его сведения, что вы учитываете его взгляды, а потом объяснить ему, какое преимущество дает ваш вариант решения проблемы.



- **Замечания с целью сопротивления.** Эти замечания, как правило, возникают в начале беседы, поэтому они не являются и не могут быть конкретными.
- Причина их чаще всего заключается в том, что ваш собеседник не познакомился с вашими аргументами, а тема беседы четко не определена. Как поступить в подобной ситуации? Следует четко определить тему беседы, и если сопротивление увеличивается, то нужно пересмотреть тактику, а в крайнем случае изменить и тему беседы.



Как высказывать замечания собеседнику

- **Локализация.** Тон ответа должен быть спокойным и дружеским, даже если замечания носят язвительный или иронический характер. Раздражительный тон существенно затруднит задачу по убеждению вашего собеседника. Нетрадиционный подход, доброжелательность, ясные и убедительные интонации особенно важны при нейтрализации сложных замечаний и возражений.
- **Явное и грубое возражение.** Никогда не следует возражать открыто и грубо, даже если собеседник ведет себя некорректно. Если вы будете противоречить, то только заведете беседу в тупик. Не следует употреблять следующие выражения: "В данном случае вы совершенно не правы!"; "Это не имеет под собой никакой почвы!" и т.д.



- **Уважение.** К позиции и мнению собеседника следует относиться с уважением, даже если они ошибочны и для вас неприемлемы. Ничто так не затрудняет беседу, как пренебрежительное и высокомерное отношение к собеседнику.
- **Признание правоты.** Если вы заметили, что замечания и возражения собеседника являются лишь стремлением подчеркнуть свой престиж, то тактично почаще признавать правоту собеседника. Например. "Это интересный подход к проблеме, который я, честно говоря, упустил из виду. Конечно же, после принятия решения мы его учтем!" После молчаливого согласия собеседника беседу следует продолжить по намеченному плану



- **Сдержанность в личных оценках.** Следует избегать личных оценок, например, таких: "Будь я на вашем месте. ." и т.д. В первую очередь это относится к тем случаям, когда подобной оценки не требуется или когда собеседник не считает вас своим советчиком или признанным специалистом.
- **Лаконичность ответа.** Чем более сжато, по-деловому, вы ответите на замечания, тем это будет более убедительно. В пространных ответах всегда сквозит неуверенность. Чем более многословен ответ, тем больше опасность быть непонятым вашим собеседником.



- **Контролирование реакций.** При нейтрализации замечаний собеседника очень полезно проверить его реакцию. Легче всего это сделать с помощью промежуточных вопросов. Спокойно спросите собеседника, доволен ли он ответом.
- **Недопущение превосходства.** Если вы будете успешно парировать каждое замечание собеседника, то у него вскоре сложится впечатление, что он сидит перед умудренным опытом профессионалом, против которого нет никаких шансов бороться. Именно поэтому не следует парировать каждое замечание собеседника, нужно показать, что и вам не чужды человеческие слабости. Особенно следует избегать немедленного ответа на каждое замечание, потому что вы этим косвенно недооцениваете собеседника: то, над чем он думал в течение многих дней, вы решаете за несколько секунд.



Психологические приёмы влияния на партнёра

Деловое общение требует от человека высокой психологической культуры, а также постоянного изучения и учета эмоциональной стороны деловых отношений.

Вопрос:

Какого собеседника вам легче убедить в своей правоте — того, кто относится к вам с искренней симпатией, или того, кто относится к вам с явной антипатией?



Ответ

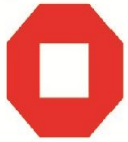
- Люди легче принимают позицию того человека, к которому испытывают эмоционально-позитивное отношение и, наоборот, труднее принимают (и нередко отвергают) позицию того человека, к которому испытывают эмоционально-негативное отношение.



- Во время общения с партнером на наши органы чувств поступает огромное количество сигналов. Но не все они осознаются.
- **Например**, вы беседуете с человеком, но не можете, закрыв глаза, назвать цвет его галстука.

Сигнал, который воздействовал на наши органы чувств, но не зафиксирован, может и исчезнуть для вас бесследно, а может и не исчезнуть. Все зависит от того, насколько этот сигнал значим для данной личности, несет ли он в себе достаточный эмоциональный заряд для нее.

Минуя сознание, эмоционально значимый сигнал остается в сфере бессознательного и оттуда оказывает свое влияние, которое проявляется в виде эмоционального отношения.



Прием "имя собственное".

Он основан на произнесении вслух имени (или имени-отчества) человека, с которым вы разговариваете. И это не только вежливость. Звук собственного имени вызывает у человека не всегда осознаваемое им чувство приятного. Д.Карнеги писал, **что звучание собственного имени для человека — самая приятная мелодия.**



Его составляющие:

- 1. Имя, присвоенное данной личности, сопровождает его от первых дней жизни и до последних. Имя и личность неразделимы.
- 2. Когда к человеку обращаются, не называя его по имени, — это **"обезличенное"** обращение. В этом случае говорящего интересует человек не как личность, а лишь как носитель определенных служебных функций.

Когда же к человеку обращаются и при этом произносят его имя (а имя — символ личности), таким образом, вольно или невольно, показывают внимание к его личности.

- 3. Каждый человек претендует на то, что он личность. Когда же эти претензии не удовлетворены, когда кто-то ущемляет нас как личность, мы это чувствуем.
- 4. Если человек получает подтверждение, что он личность, то это не может не вызвать у него **чувства удовлетворения**.
- 5. Чувство удовлетворения **всегда** сопровождается **положительными эмоциями**, которые необязательно осознаются человеком.
- 6. Человек всегда стремится к тому, кто (что) вызывает у него положительное эмоции.
- 7. Если некто вызывает у нас положительные эмоции, то он невольно притягивает к себе, располагает.



Прием "зеркало отношения".

Ваш личный опыт говорит о том, что доброе и приятное выражение лица, легкая улыбка невольно притягивают к вам людей.

- Каков психологический механизм этого притяжения?
- 1. Большинство людей искренне и по-доброму улыбаются своим друзьям, а не врагам.
- 2. Если при общении с нами у человека доброе и приятное выражение лица, мягкая приветливая улыбка, то скорее всего это **сигнал: "Я — ваш друг"**.
- 3. Друг в прямом смысле этого слова — это единомышленник в каких-то значимых для нас вопросах.
- 4. Одной из ведущих потребностей человека является потребность в безопасности, в защищенности. **Именно друг повышает эту защищенность, т.е. удовлетворяет одну из наших важнейших потребностей.**
- 5. Положительные эмоции вызывают у человека чувство удовлетворения.
- 6. Человек всегда стремится к тому, кто (что) вызывает у него положительные эмоции.



Комплименты

Комплименты — это слова, содержащие небольшое преувеличение достоинств, которые желает видеть в себе собеседник.

Комплимент отличается от лести именно тем, что содержит небольшое преувеличение. Лстец сильно преувеличивает достоинства собеседника.

- *Например, сравните: "Тебе очень идет этот цвет " (комплимент) и "Ты самая красивая " (лесть).*

Лесть грубее комплимента и чаще может быть отвергнута из-за неправдоподобности. Но есть люди, которым лесть нравится.

- **В деловом общении преимущество принадлежит комплименту.**

Комплимент должен быть кратким, содержать одну-две мысли, не должен содержать поучений. Необходимо избегать двусмысленных оборотов. Комплименты нужно говорить как можно чаще.

Похвала — это положительная оценка. Положительному восприятию комплимента способствует использование в нем фактов, известных обоим партнерам.



- Последняя рекомендация связана с таким психологическим приемом, как "иллюзия запоминания". Можно ли пользоваться таблицей умножения, не выучив ее наизусть? Приведенными приемами тоже нельзя пользоваться, не запомнив их.

Вам кажется, что вы их запомнили?

Тогда проведем эксперимент. Возьмите в руки часы с секундной стрелкой и засекайте, сколько времени вам понадобится, чтобы вспомнить названия этих приемов.



МЕЖРЕГИОНАЛЬНЫЙ
ЦЕНТР КОМПЕТЕНЦИЙ

Искусство,
дизайн и сфера
услуг

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

