



Как правильно общаться в деловой обстановке

Декан факультета управления Российского государственного социального университета, руководитель рабочей группы по разработке КОС СПК в области управления персоналом Национального Совета при Президенте РФ по профессиональным квалификациям, член Объединения профессионалов по управлению и развитию человеческого капитала России (Национальная конфедерация «Развитие человеческого капитала»), 1-й заместитель Председателя правления национального союза «Управление персоналом», доктор исторических наук, профессор Кириллов Андрей Владимирович

Сущности и содержание общения



Общение - это способ (форма) взаимодействия субъектов, создающий отношения, где стороны, реализуя свои установки, интересы, идеи, представления, осуществляют обмен информацией (знаниями, оценками, деятельностью), на основе которой формируются ответные реакции и настроения, мировоззрения и мироощущения, сотрудничество и партнерство.

функции общения

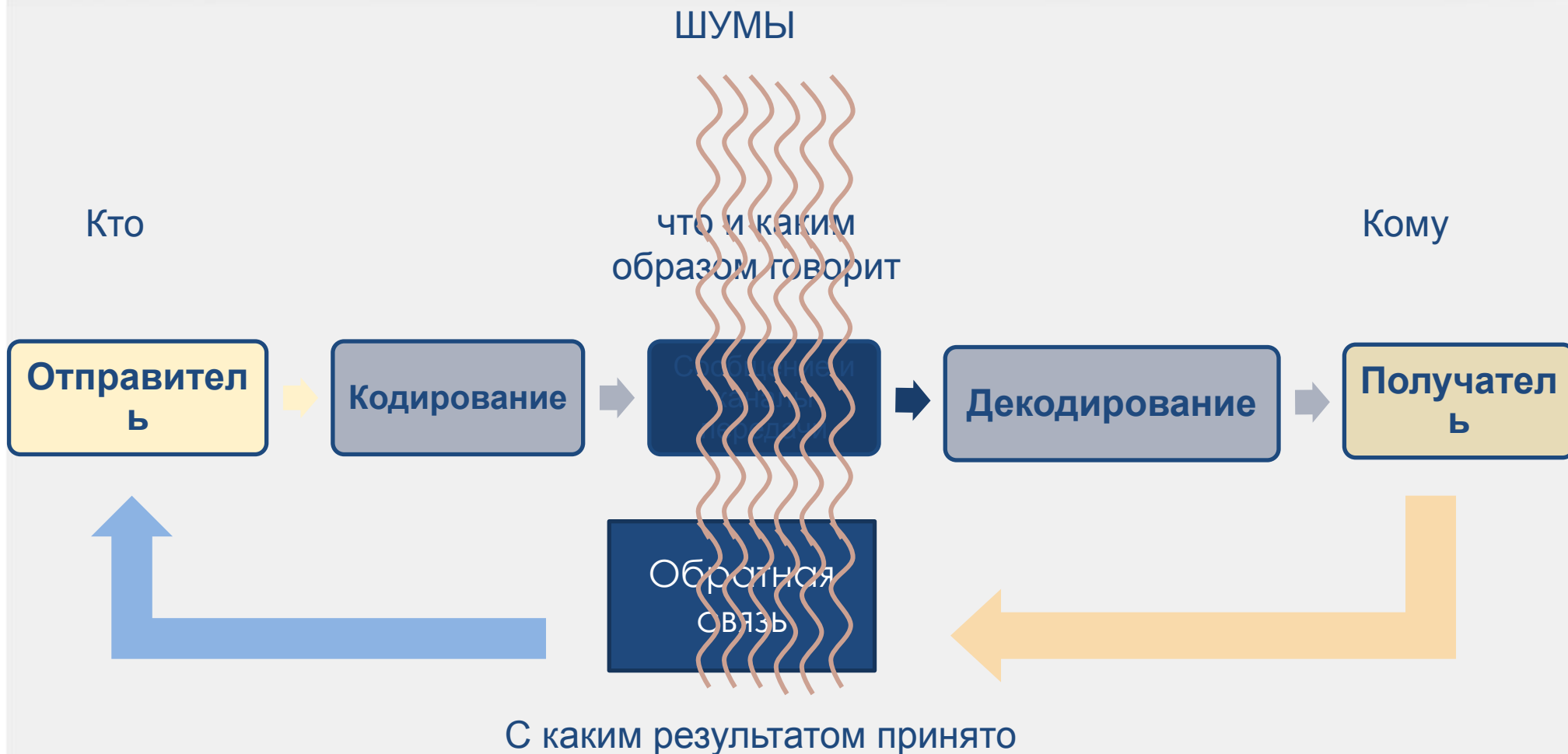
информационно-коммуникативная

эффективно-коммуникативная

регулятивно-коммуникативная

коммуникация является актом общения, в ходе которого происходит передача и взаимопередача информации.


Коммуникационный процесс




Законы коммуникации

1. Суть не в том, что сообщает отправитель, а в том, что получает (понимает) получатель.
2. Если получатель неправильно трактует сообщение отправителя, то вину несет отправитель, то есть он несет ответственность за эффективность коммуникации.
3. Любая коммуникация имеет содержательный аспект — уровень понимания и аспект отношения — уровень чувств. При этом второй определяет первый.
4. Человек в рамках коммуникации с другим человеком определяет одновременно и свое отношение к нему. Важно при этом, в первую очередь, не то, что говорится, а то, как говорится.
5. Надо принимать во внимание тот факт, что слова могут использоваться в переносном смысле.
6. В процессе коммуникации надо переходить от защитной коммуникации к поддерживающей.
7. Используй технику межличностных отношений между людьми, включенными в совместную деятельность.
8. Всякое доверие имеет пределы.

Основные правила делового общения



1) отдавать предпочтение беседе перед неречевым занятием



2) выслушивание собеседника перед своей речью

Любая форма проявления вежливости связана с тем, что на какой-то момент времени свои интересы и потребности отходят на второй план, а предпочтение отдается интересам и потребностям собеседника, т.е. **вежливое поведение - это всегда поведение в интересах собеседника.**

Принципы делового этикета



1. Принцип уважения



2. Принцип приоритета старшего



3. Принцип приоритета женщины



4. Принцип эстетики



5. Принцип гигиены

К типичным ошибкам, проявляющимся в общении можно отнести:

-неумение управлять величиной социально-психологической дистанции между собой и другими;

низкая предметная направленность, деловитость высказываний

-неумение управлять интенсивностью своих контактов с другими, степенью общительности, пренебрежение обратной связью;

-неумение управлять степенью демонстрации властности, что выражается либо в выраженной доминантности, либо в чрезмерной мягкости, уступчивости, податливости;

-сниженный эмоционально-волевой самоконтроль, выражающийся в неуравновешенности, импульсивности, агрессивности и повышенной социальной тревоге, связанной с обострением чувствительности к происходящему, мнительностью, неуверенностью;

-однообразие, фиксированность применяемых способов общения, шаблонность в высказываниях;

-неумение управлять эмоциональной интонацией, тоном обращений.

Способы привлечения внимания

Способ	Краткая характеристика
«Нейтральная фраза»	В начале выступления произносится фраза, прямо не связанная с основной темой, но зато наверняка по каким-то причинам имеющая значение, смысл и ценность для всех присутствующих
«Завлечения»	Говорящий вначале произносит нечто трудно воспринимаемым образом, (очень тихо, непонятно, слишком монотонно или неразборчиво). Слушающему приходится предпринимать специальные усилия, чтобы хоть что-то понять, а эти усилия и предполагают концентрацию внимания.
«Установления зрительного контакта»	Выступающий обводит аудиторию взглядом, смотрит пристально на кого-нибудь одного, фиксирует взглядом нескольких человек в аудитории и кивает им.

Прием	Краткая характеристика
«Изоляция»	Изолирование общения от внешних и внутренних факторов.
«Навязывание ритма»	Постоянное изменение характеристик голоса и речи (громче, тише, быстрее, медленнее, скороговорки).
Акцентировка	Выступающий обращает особое внимание партнера на определенные, важные моменты в сообщении, ситуации и т.д.

Правила приветствия в деловом общении

приветствовать необходимо всегда и всех

подчинённый первым приветствует начальника

начальник первым протягивает руку для приветствия, если сочтет необходимым

входящий в помещение (независимо от ранга) первым приветствует присутствующих в данном помещении

проходящий мимо группы сотрудников должен поздороваться с ними первым

Основные требования к деловому разговору

Шесть способов расположить к себе людей:

Проявляйте искренний интерес к другим людям.

Улыбайтесь!

Помните, что для человека звук его имени — самый сладкий и самый важный звук человеческой речи.

Будьте хорошим слушателем. Поощряйте других рассказывать вам о себе.

Ведите разговор в круге интересов вашего собеседника.

Давайте людям почувствовать их значительность и делайте это искренне.

КОММУНИКАЦИОННЫЕ ЭФФЕКТЫ:

визуального имиджа

первых фраз

аргументации

квантового выброса информации

интонации и паузы

художественной выразительности

релаксации



Использование средств выразительности деловой речи включает в себя:

Варьирование тональностью выступления

Выделение главных мыслей

Постановка в ходе выступления риторических вопросов

Использование примеров

Демонстрация заинтересованности и убежденности

Призыв к действиям

Включение образных сравнений, поговорок и т. п.

Применение повторов

Психологические детерминанты имиджа делового человека

Факторы, формирующие образ человека в глазах окружающих:

Образ складывается из всех элементов, которые могут быть восприняты всеми органами чувств человека.

К формированию образа имеют прямое касательство проявления человеческой индивидуальности, которые регистрируются органами чувств.

На формирующийся образ накладываются условия, в которых происходит контакт.

Очень важным моментом с психологической точки зрения является реакция воспринимаемого образа на наш собственный.

Все учитываемые элементы образа пересчитываются с учетом сиюминутных и стратегических потребностей и интересов индивида

С социальной точки зрения к формированию образа добавляется все множество социальных стандартов и стереотипов.

И самым главным в конечном счете для нас становится образ мыслей, мировоззрение объекта общения.

Технологии дистанционного общения

Телефонные переговоры можно рассматривать как специфический случай проведения деловой беседы

Во-первых, правила подготовки и проведения деловой беседы во многом сохраняют свою значимость при ведении телефонных переговоров

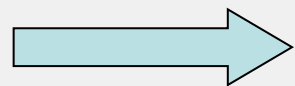
Во-вторых, телефонный разговор обладает целым рядом отличительных особенностей по сравнению с очной беседой

Основы невербального общения

Невербальная коммуникация обычно представляется следующими системами:



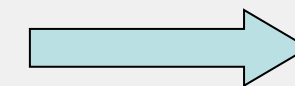
визуальная



акустическая



тактильная



ольфакторная

Визуальная система общения включает в себя:

жесты;

мимику, позы;

**кожные реакции (покраснение, побледнение,
потоотделение);**

пространственно-временную организацию общения;

контакт глазами (визуальный контакт);

вспомогательные средства общения, в т. ч.: подчеркивание или сокрытие особенностей телосложения (признаки пола, возраста, расы), использование средств преобразования природного телосложения (одежда, прическа, косметика, очки, борода, мелкие предметы в руках) и пр.



Акустическая система подразделяется на следующие аспекты:

**паралингвистическая система
(система вокализации, т. е. темп
голоса, его диапазон,
тональность);**

**экстралингвистическая система
(включение в речь пауз, а также
других средств, как-то:
покашливание, смех, плач, темп
речи).**

**Тактильная система — прикосновения, пожатие рук, объятия,
поцелуи.**

**Ольфакторная система — приятные и неприятные запахи
окружающей среды, естественные и искусственные запахи человека.**

Интерпретация невербального поведения в социальных ситуациях общения

Около 90% жестов необходимо делать выше пояса. Жесты, сделанные руками ниже пояса, часто имеют значение неуверенности, неудачи, растерянности.

Локти не должны находиться ближе, чем на 3 см от корпуса. Меньшее расстояние будет символизировать незначительность и слабость вашего авторитета.

Жестикулируйте обеими руками. Самое трудное - начать пользоваться жестами, которые вы считаете приемлемыми.

Виды манипуляций

Всю совокупность уловок-манипуляций, используемых в деловом общении (в спорах, дискуссиях, полемике), можно условно объединить в три группы:

**организационно-
процедурные**

психологические

**логические
манипуляции**

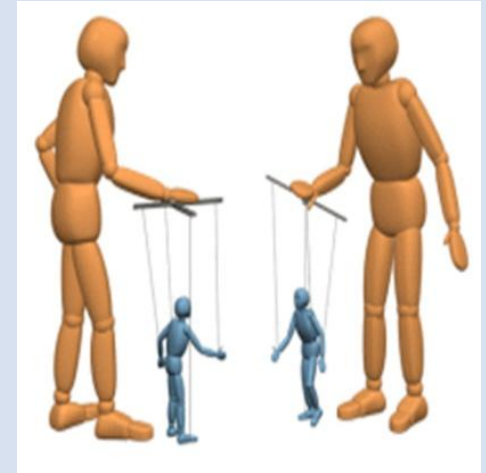


Психологические манипуляции

Основаны на использовании приемов, вводящих собеседника в состояние раздражения, играющие на его чувствах самолюбия и стыда.

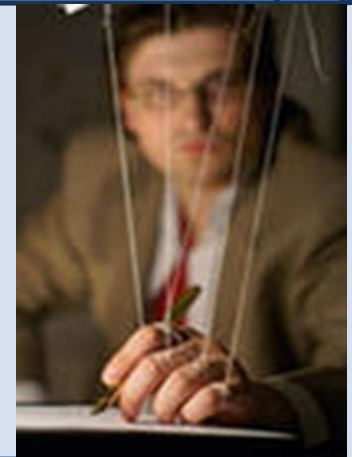


- «ссылка на авторитет»;
- «демонстрация обиды»;
- «доверительность сообщения»;
- «умалчивание или полуправда»;
- «принуждение к строго однозначному ответу»;
- «многовопросье»;
- «нарушение личного пространства собеседника»;
- подзадоривающие высказывания;
- «невинный» шантаж»;
- преувеличенная демонстрация своей слабости, неопытности, неосведомленности, «глупости»;



Психологические манипуляции (продолжение)

- «раздражение оппонента»;
- «использование непонятных слов»;
- «слишком быстрый или слишком медленный темп обсуждения»;
- «перевод в сферу домыслов»;
- «приучивание оппонента к какой-либо мысли»;
- «недосказанность с намеком на особые мотивы»
- «отсылка к «высшим интересам» без их расшифровки»
и др.



- «неопределенность тезиса»;
- «несоблюдение закона основания»;
- «причинно-следственный алогизм» (быстро ездит, зато кухарка лучше готовит);
- «неполное опровержение»;
- «неправомерные аналогии» (демократию в России сравнивают с девушкой, а затем спрашивают: «Можно ли требовать слишком многого от девушки, когда она еще так молода?») и др.



о
иль

Нейтрализация манипуляций

Правила нейтрализации манипуляций направлены на то, чтобы помочь человеку не стать объектом манипулирования со стороны безнравственных партнеров.

Противостояние манипулятивному воздействию требует умения,

во-первых, распознавать манипуляции

во-вторых, их нейтрализовать



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Кириллов Андрей Владимирович
Декан факультета управления РГСУ
a.v.kirillov@mail.ru