

# "АЗБУКА ДЕЛОВОГО ЧЕЛОВЕКА. СЛАГАЕМЫЕ УСПЕХА".

**Час общения**

**9 класс, МОУ СОШ №36  
классный руководитель Ковальчук Л.Л.  
2009 год.**

***И так во всем, как хотите, чтобы с вами поступали люди, так поступайте и вы с ними.***

*Евангелие от Луки*

- ◎ **Цель занятия:** формирование позитивного имиджа, а также таких деловых качеств, как бесконфликтность, умение слушать, уважение к своему и чужому времени; развитие навыков культуры общения; установление атмосферы теплоты и дружелюбия в классе

- ◎ В деловой сфере результат вашей деятельности ( в частности, самоутверждения) часто определяется не официальными отношениями, зафиксированными в различных уставах, программах, правилах, а *личностными отношениями*, которые складываются в результате общения с теми людьми, которые их исполняют. Ваш успех во многом зависит от того, какое впечатление вы произведете на них.

- ⦿ Так что же необходимо знать и уметь деловому человеку, чтобы контакты с окружающими людьми были успешными и продуктивными?
- ⦿ Какими качествами должен обладать деловой человек?
- ⦿ В чем состоят слагаемые успеха делового человека?



- У многих народов веками в том или ином варианте существовало "Золотое правило", которое гласит "не делайте другим того, чего бы вы не желали себе самому". На протяжении многих тысячелетий "Золотое правило" было эталоном этического поведения. Везде и во все времена человек придерживался определенных ценностей, которые называют добродетелями.

- ◎ Их наличие отличало культурных людей от варваров, составляло разницу между хаосом и цивилизованным обществом. Как же это "Золотое правило" нашло отражение в русской культуре?
- ◎ Давайте прочитаем русские пословицы и поговорки.

- ◎ Кто людей любит, тот долго живет.
- ◎ Худо тому, кто добра не желает никому.
- ◎ Учись доброму, так худое на ум не пойдет.
- ◎ Ласковыми словами и камень растопишь.
- ◎ Чего в другом не любишь, того и сам не делай.
- ◎ Люби людей, если хочешь, чтобы тебя любили.

- ◎ Хороший человек тот, кто способен делать другим добро.
- ◎ Кто очень любит себя, того не любят другие.
- ◎ Злой человек и самого себя ненавидит.
- ◎ Хороший человек предъявляет требования к себе, плохой - к другим.
- ◎ С людьми живи в мире, с пороками сражайся.
- ◎ От вежливых слов язык не отсохнет.

- ◎ Не копай другому яму, сам в нее свалишься.
- ◎ Кто вчера солгал, тому и завтра не поверят.
- ◎ В ком правды нет, в том и добра мало.
- ◎ Не ищи правды в других, коли в тебе ее нет.

# - Какие качества личности отражают данные пословицы и поговорки? Характерны ли они для делового человека?

- Природа дала человеку два уха и только один язык, тонко намекнув, что лучше больше слушать, чем говорить. Немецкий философ А. Шопенгауэр считал: "Один из самых быстрых способов заставить людей думать о вас хорошо - выслушать их". Итак, **умение слушать - это важнейшее слагаемое коммуникативной компетентности делового человека.**



# Как правильно слушать?



- Не прерывайте собеседника.
- Дайте собеседнику время высказаться.
- Проявляйте полное внимание к партнеру.
- Поинтересуйтесь, правильно ли вы понимаете собеседника.
- Избегайте поспешных выводов.
- Не заостряйте внимание на разговорных особенностях собеседника.
- Спокойнее реагируйте на высказывания.
- Не отвлекайтесь.
- Ищите истинный смысл слов собеседника.
- Не задавайте слишком много вопросов.
- Не давайте непрошенных советов.

# В человеческих отношениях присутствует один интересный феномен.

- Учёные провели психологический опыт, который позволил выявить, что люди хотят воспитать в себе и видеть в других. И вот какие данные были получены.



## *Люди хотели развить в себе качества:*

- уверенности, решительности - 46% опрошенных
- выдержки, уравновешенности - 30 %
- целеустремлённости, силы воли - 30%
- терпимости - 12%
- доброжелательности - 10%

*А вот окружающим людям все хотели бы добавить:*

- ⦿ доброты, человечности - 50% опрошенных
- ⦿ честности, порядочности - 30 %
- ⦿ взаимопонимания, сочувствия - 22%
- ⦿ терпимости - 16%
- ⦿ щедрости - 12%

- ◎ Итак, люди желают себе больше твёрдости, а окружающим больше мягкости. Но ведь и окружающие ждут от нас взаимопонимания, доброты, порядочности, а мы твёрдой поступью идём в ином направлении. В результате возникает взаимная неудовлетворённость, напряжение, конфликт.

- ◎ В переводе с латинского слово "конфликт" означает "столкновение". Значение слова дает ключ к объяснению его сущности. Конфликт - это осознанное столкновение, противоборство двух или нескольких людей, групп, их взаимно противоположных, несовместимых потребностей, целей, ценностей и установок.

- Выберите из предложенных высказываний те, которые, на ваш взгляд, помогут предупредить конфликтную ситуацию:

- ⦿ Стремитесь доминировать во что бы то ни стало.
- ⦿ Ведите себя агрессивно.
- ⦿ Проявляйте гибкость, ищите компромисс.
- ⦿ Попробуйте "спрятаться за чужую спину".
- ⦿ Постоянно критикуйте!
- ⦿ Не отступайте, будьте принципиальны.
- ⦿ Откажитесь от своего мнения.
- ⦿ Посмотрите на проблему глазами оппонента.

- Признайте значимость партнера.
- Демонстрируйте готовность его понять.
- Не скрывайте доброго отношения к людям.
- Четко сформулируйте предмет конфликта.
- Постарайтесь найти общие позиции.
- Выясните противоречия.

- Таким образом, умение предупреждать и разрешать конфликты, проявление гибкости и поиск компромисса - важные качества делового человека.

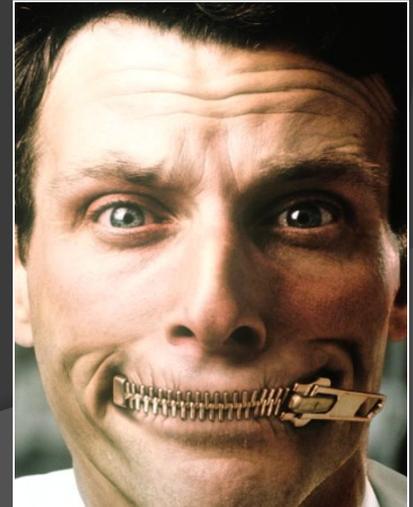
- В общении одновременно воспринимаются выражение лица, жест, поза, причем реакция по визуальному каналу часто опережает вербальную. По утверждению Алана Пиза, в процессе взаимодействия людей от 60 до 80 % информации передается невербальными средствами выражения и только 20 - 40 % - вербальными. Не случайно крупные политические деятели, лидеры мирового бизнеса придают большое значение владению невербальными методами общения, а обучение невербалике включается в учебный процесс наиболее известных университетов, академий и школ бизнеса. Итак, язык тела занимает важное место в создании первого впечатления о человеке. Излишняя жестикуляция, покручивание пуговиц на одежде, почёсывания, хватания собеседника за руки - выдают нервного, закомплексованного человека.

# Главные недостатки, делающие личность смешной, а порой и внушающей отвращение:

- ⦿ слишком часто во время разговора поворачивать голову с одной стороны в другую;
- ⦿ протягивать ноги;
- ⦿ смотреться в зеркало в обществе, подкрашиваться;
- ⦿ постоянно поправлять свое платье;
- ⦿ класть руки на собеседника;
- ⦿ водить во все стороны глазами, поднимать их кверху;
- ⦿ подмигивать;
- ⦿ пристукивать ногой;
- ⦿ раскачиваться на стуле.



- ⦿ Все эти дурные привычки раздражают окружающих.
- ⦿ Поэтому важно, как нас воспринимают окружающие, как мы хотим выглядеть в их глазах. Если эти два образа совпадают, мы сумели найти наилучший вариант поведения, сумели создать яркий личностный образ.



## Что важно знать о радиусе сферы личного пространства среднего европейца?

- ◎ **Интимная зона** человека находится в пределах от 0 до 60 см. Из всех зон это самая важная зона, прежде всего потому, что именно ее человек рассматривает как свою собственность. Проникать в эту зону разрешается только самым близким людям, родственникам. Это значит, что если вы положите руку на плечо человека, с которым только что познакомились, то он непременно испытает отрицательные эмоции по отношению к вам, хотя внешне может этого и не проявить. Такое вторжение в интимную зону личности является серьезным нарушением этикета.

- ◎ **Личная зона** - от 60 до 120 см. Наиболее часто на таком расстоянии происходит деловое общение с коллегами, клиентами, просто знакомыми. Если вы хотите, чтобы люди чувствовали себя комфортно в вашем обществе, то следует всегда соблюдать такую дистанцию. Это золотое правило этикета.



- ◎ **Социальная зона** - от 120 до 300 см. Эта зона деловых отношений. На таком расстоянии целесообразно проводить деловые встречи, во время которых нет необходимости устанавливать близкие отношения и решать личные проблемы. В этом радиусе обычно держатся от незнакомых людей, нового коллеги по работе и т.д. Тот, кто нарушает эту дистанцию в деловом общении, демонстрирует, что ему не хватает такта, знаний этикета и понимания закономерностей делового взаимодействия.



- ◎ **Публичная зона** - примерно от 300 см и далее. Это то расстояние, которое необходимо устанавливать, общаясь с группой. Его обычно придерживаются докладчики по отношению к аудитории, актеры к публике.
- ◎ **Итак, знание правил соблюдения дистанции между людьми для делового человека - является также одним из слагаемых его успеха.**

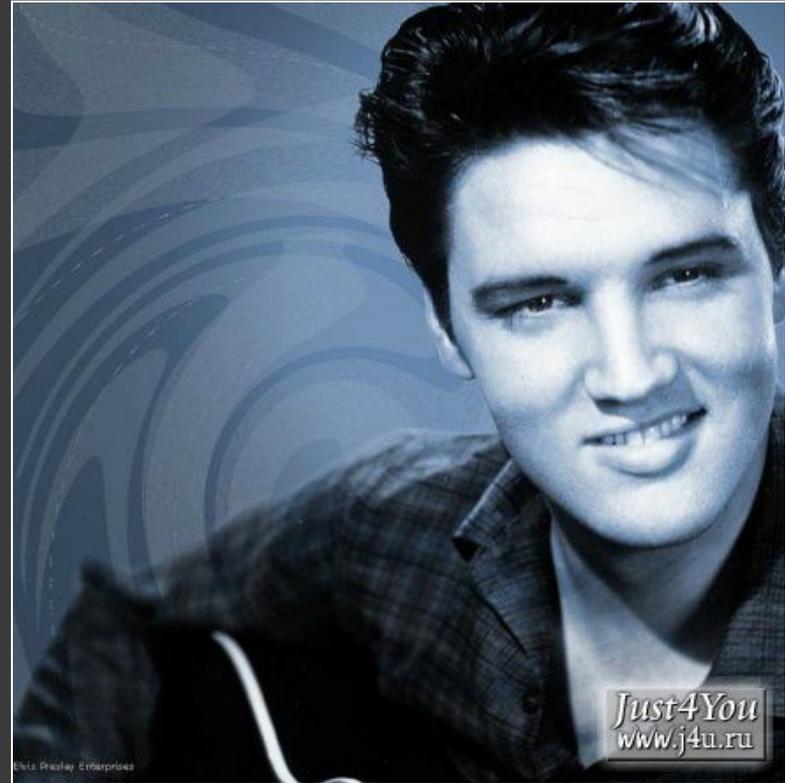
- Известно, что первое впечатление формируется в течение 5 минут знакомства. "По одежке встречают, по уму провожают" - в этом выражении очень тонко подмечена роль, которую играет одежда в социальной презентации человека. Она выступает как средство общения, как инструмент воздействия на поведение и отношение к её обладателю других людей.

- ◎ В нашей жизни с её стремительными и кратковременными встречами бывают ситуации, когда нам просто некогда проявить свои внутренние качества, поэтому максимально благоприятное впечатление мы можем произвести поначалу с помощью одежды.

- ⦿ Если обратиться к таким видам деятельности, как политическая, предпринимательская и шоу - бизнес, то в них сплошь и рядом проигрывают те, кто не уделяет внимания своей внешности.. Допустившему такие промахи потом трудно наверстать упущенное, даже имея достойные личностно - деловые качества.
- ⦿ И наоборот. Кто заложил в эмоциональную память людей свой привлекательный образ, тот в последующем общении с ними может закреплять это впечатление.

- Осенью 1954 г. на эстрадных подмостках США появился обряженный в желтые и розовые тряпки, похожий на павлина стройный паренек. Трудно определить, чем был вызван молниеносный и головокружительный успех Пресли, а это был он, у молодежи. Быть может, по причине своеобразной, не укладывающейся в обычные рамки манере исполнения. Он не был лучшим певцом в ритмах рок-н-ролла. Но стал его королем.

- Какая сила вывела Пресли на орбиту высшей популярности? Да еще какой! Америка такого взлета не знала. Прошло уже много лет, а о нем ходят легенды, его почитают, им гордятся. К нему постоянно возвращаются средства массовой информации, реанимируются старые видео- и аудиозаписи. Его образ жив в человеческой памяти.





- Искусствоведы признают, что Пресли обладал необычайной обаятельностью. Он преднамеренно ее совершенствовал, был изобретателен в поиске имиджа. И добился своего! Его очарование, помноженное на огромную работоспособность и незаурядное художественное воображение, позволило ему стать редкостным шоу-артистом.

Имидж (от лат.) - образ, умственное представление конкретного лица, содержательная сторона его характера.

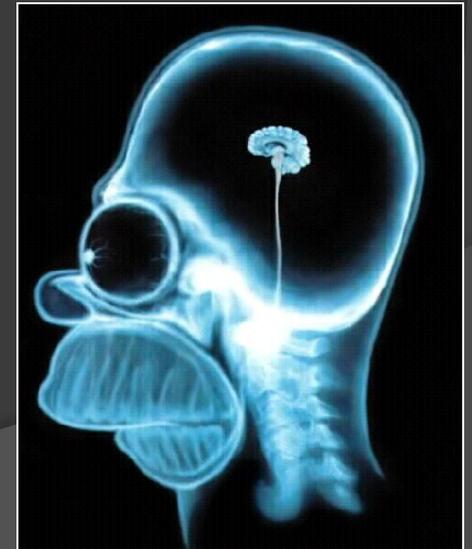
◎ **Три основных составляющих имиджа:**

- личное обаяние - способствует успеху в профессиональной деятельности;
- нравственные характеристики - коммуникабельность, способность к сопереживанию, способность понять другого, красноречие;
- техника самопрезентации - умение подать себя с наилучшей стороны (свои знания, умения и опыт).

## "Точность - вежливость королей".

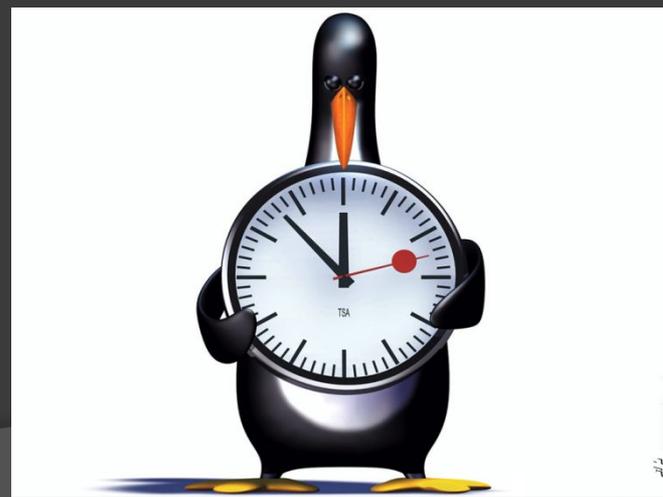
- Короли, как известно из истории, были разные и отличались друг от друга многими качествами, в том числе и довольно неприятными. Но была у них одна общая хорошая черта, как гласит древняя народная мудрость. Это бережное отношение к своему и чужому времени. Беречь свое и чужое время - высокий человеческий такт.

- В кабинете писателя М. Кольцова, редактора популярного в 20-е годы юмористического журнала "Чудаки", перед входом в кабинет висел плакат: "Говори короче, ты не Гоголь!" А при выходе из кабинета: "Как, ты еще не ушел?" Чужие минуты ценит тот, кто бережет свои



- ◎ Если на встречу опаздывает человек, который утверждает, что работает чуть ли не круглые сутки, то будьте уверены: работать он не умеет. Внешне простое требование не опаздывать на деле требует от человека высокой самодисциплины.

- ◎ Человек, постоянно опаздывающий на встречи, в выполнении каких - либо обязательств к определенному сроку, не может считаться деловым. Опоздания не только отнимают чужое и собственное время, но и могут лишить вас работы, партнера по бизнесу, денег, в конце концов.



# Цените время! Берегите время!

- Помните, что "тот, кто позволяет ускользнуть своему времени, выпускает из рук свою жизнь, тот, кто держит в руках свое время, держит в руках свою жизнь" (Алан Лэкейн).



- ⦿ Находите время для **РАБОТЫ** - это условие успеха.
- ⦿ Находите время для **РАЗМЫШЛЕНИЙ** - это источник силы.
- ⦿ Находите время для **ИГРЫ** - это секрет молодости.
- ⦿ Находите время для **ЧТЕНИЯ** - это основа знаний.
- ⦿ Находите время для **ДРУЖБЫ** - это условие счастья.
- ⦿ Находите время для **МЕЧТЫ** - это путь к звездам.
- ⦿ Находите время для **ЛЮБВИ** - это истинная радость жизни.
- ⦿ Находите время для **Веселья** - это муза души.

## Давайте подведем итог:

- ◎ Конечно, можно научиться производить приятное впечатление на людей, рассыпать комплименты, к месту улыбаться. За счет этого можно добиться каких - то осязаемых выгод. Однако вряд ли можно говорить о серьезных деловых отношениях с такой личностью. Верно замечено: **"Чтобы производить впечатление достойного человека, нужно быть им"**.

- Освоить навыки делового общения - вещь немаловажная, но за их счет не решить всех проблем. Наверное, главное здесь - понимание того, что только человек, открытый миру людей и знающий себе цену, всегда найдет с окружающими общий язык и сумеет сообща с ними решить свои жизненные задачи.



## Из книги Н. Хилла "Думай и богатей":

- "Я в полной мере осознаю, что ни богатство, ни положение в обществе не могут быть устойчивыми, если они не покоятся на правде и справедливости. Поэтому я не свяжу свою совесть сделками, которые не принесут выгоды всем участникам. Я добьюсь своего, объединяясь с другими людьми. Я подавлю в себе ненависть, зависть, подозрительность, черствость и цинизм, совершенствуя свою любовь к людям, ибо знаю, что плохое отношение к окружающим никогда не принесет успеха".

# РЕФЛЕКСИЯ

- Ответьте на следующие вопросы:
- ⦿ Преуспевающий деловой человек - это человек, который: \_\_\_\_\_
- ⦿ Если человек имеет \_\_\_\_\_, то он состоялся.

**Спасибо за  
внимание!**

**Надеюсь,  
вам было  
интересно.**

