

Лекция
на тему:
Деловое общение

Помните два основных правила эффективного общения:

- То, что мы говорим, это не обязательно то, что слышат люди.
- То, что они слышат, более важно, чем-то, что мы говорим.

Коммуникация имеет три аспекта:

- Что мы говорим.
- Как мы это говорим.
- Что люди понимают.

Язык тела

- Откройтесь. Открытость во внешнем виде способствует общению. Сложенные на груди руки «закрывают» тело и создают барьер между вами и человеком, с которым вы говорите. К сожалению, это — привычка, отвыкание от которой требует времени и усилий. Как правило, женщины чаще, чем мужчины, складывают руки на груди, и им сложнее избавиться от этой привычки.
- Следите за позой и жестами. Когда человек сутулится или впадает в другую крайность — сидит или ходит «как будто аршин проглотил», его осанка может вызывать отрицательный резонанс. Изучение своих ботинок также может быть воспринято отрицательно. Жесты, которые мешают эффективной коммуникации, — это тыканье пальцами, сжимание кулаков, накручивание волос на палец и ерзанье.
- «Звездные войны». Крайне важно соблюдать правильную дистанцию. Если вы стоите или сидите слишком далеко — или, что еще хуже, тесно прижимаетесь к другому человеку — вы создаете некоторый уровень дискомфорта, который будет мешать коммуникации.

Тип личности

Люди получают информацию разными способами.

На то, как люди воспринимают и обрабатывают информацию, влияют три главных фактора:

- Тип личности
- Стиль обучения
- Пол

Типы личности можно разделить на четыре категории:

Активист

Контролер

Конформист

Логик

Есть три основных стиля восприятия:

- Визуальный
- Аудиальный
- Сенсорный

Различия между мужчинами и женщинами

■ *Где вы стоите?*

Еще одно существенное различие состоит в том, что мужчинам удобнее разговаривать, стоя рядом, бок о бок, в то время как женщинам удобнее разговаривать, стоя лицом к лицу.

В семейных парах мужья имеют тенденцию поднимать важные темы, находясь в автомобиле по пути в ресторан, в то время как жены предпочитают подождать, пока не сядут напротив мужа за столом.

Речевые стили

- Женщины обычно стремятся подкрепить свои рассказы с помощью цветовой гаммы высказываний и деталей, тогда как мужчины, как правило, спешат сделать заключение.

Укрепление отношений

- Мужчины и женщины укрепляют свои взаимоотношения разными способами. Мужчины любят давать друг другу советы. Им нравится рассказывать о лучших способах найти, выполнить или избавиться от чего-то. На самом
- Женщины формируют связи, делаясь личной информацией и делая друг другу комплименты. Они бывают разочарованными, когда мужчины отказываются говорить об их чувствах.

Правила эффективного общения

- **Используйте местоимение «я».** Замена «вы» на «я» поможет избежать защитного ответа. Например, представим, что кто-то говорит вам: «Вы понимаете? Вы уверены?» А теперь, представьте, как тот же самый человек говорит: «Я так увлекся этим вопросом, что мог кое-что упустить. Пожалуйста, скажите мне, если я пропустил некоторые вопросы, которые у вас возникли».
- **Избегайте иронии.** «Ваши волосы сегодня великолепны. Вы их помыли?» Когда мы «подкалываем» кого-то, то ответная реакция человека — сказать что-либо в том же духе. А вскоре нам становится интереснее «подкалывать», чем слушать и общаться.
- **Избегайте сарказма.** Слово «сарказм» происходит от древнегреческого слова *sarcous*, что означает рвать плоть, разрывать ее на куски. Если вы не стремитесь к этому, не говорите с сарказмом.

- **Избегайте «преследования кроликов».** Это выражение означает переключение, переход на другую тему или уклонение от повестки дня встречи. Исследования показывают, что нашей первой реакцией на это будет замешательство, сопровождаемое нетерпением и негодованием. Уход от сути дела вызывает отрицательную эмоциональную реакцию у других.
- **Не прерывайте.** Это не только невежливо, но и вызывает противоположную реакцию, взамен той, которую мы хотим получить, когда прерываем.
- **Подтверждайте, что вы поняли.** «Если я вас правильно понял, вы полагаете, что проблема может быть решена путем переговоров, без обращения в суд. Это так? »
- **Задавайте вопросы, чтобы прояснить ситуацию.** Старайтесь не начинать вопросы с «почему». Это может вызвать у человека защитную реакцию. Предпочтительны вопросы, начинающиеся со слов кто, что, когда, где и как.

- **Оставайтесь в настоящем.** Ссылки на прошлое слишком часто подразумевают вину и приводят к оборонительным ответам.
- **Не унижайте чувства.** Не говорите никому, как ему следует думать или чувствовать — это осуждение. Говоря: «Это — глупо, так все воспринимать» или «Я не могу поверить, что вы придерживаетесь этого мнения», вы вызываете оборонительную реакцию у человека. Лучше — говорите о поведении, которое вы хотели бы видеть или видели.
- **Слушайте.** Когда кто-то считает, что мы не слушаем, он может чувствовать себя униженным, неуважаемым и незначительным.

Правила разговора с подчиненными

- Хвалите публично; критикуйте тет-а-тет.
- Показывайте свое уважение к идеям и вкладу в общее дело. Благодарите подчиненных публично, если это возможно. Пишите персональные записки с благодарностью.
- Поддерживайте концепцию команды. Ваши подчиненные являются вашими представителями для компании, заказчиков и клиентов.

- Когда даете инструкции, делайте так, чтобы сотрудники повторяли то, что они слышали. На вопрос: «Вы понимаете?» вы получите кивок голо вой, вне зависимости от того, поняли вас или нет. Лучше сказать: «Я хо чу удостовериться, что все ясно изложил. Не могли бы вы повторить мне то, что я попросил вас сделать?»
- Указывайте на конкретные факты и требуемое поведение. Утверждение «Мы теряем клиентов, потому что вы не заинтересованы в их обслуживании» получит примерно такого типа ответ: «Я тоже». Лучше сказать: «Я заметил, что последний клиент стоял у стойки пять минут, прежде чем его обслужили. Мы должны обслуживать всех клиентов за одну минуту». Такие замечания нужно высказывать тем же тоном, которым вы бы сказали: «На улице идет дождь».

Благодарю за внимание!