

Деловое общение



Понятие делового общения

Деловое общение — взаимодействие партнеров по бизнесу, их влияние друг на друга, сопереживание и взаимное понимание друг друга для достижения желаемого коммерческого результата.

Цель ДО - заключается в стремлении коммуникатора воздействовать на партнеров, клиентов за счет использования их интересов, мотивации поведения для повышения результативности своей коммерческой деятельности.



Основные задачи ДК



- 1) **Установление полезных контактов** с общественностью, органами власти, акционерами, потребителями, выгодными инвесторами и поставщиками в целях формирования позитивного отношения к деятельности фирмы/компании;
- 2) **Создание условий для успешного продвижения товаров и услуг** как внутри страны, так и за ее пределами с учетом минимизации совокупных затрат и рыночной конкуренции;
- 3) **Организация популяризации фирмы**, результатов коммерческой деятельности за счет проведения деловых встреч и различных PR-мероприятий.

Компоненты ДО

Коммуникативный
(обмен информацией)



Перцептивный
(специфика восприятия,
взаимопонимания и
обратной связи в
процессе
взаимодействия
общающихся)

Интерактивный
(взаимодействие
участников общения.
Конечная цель -
достижение своей цели)



Барьеры ДК

Языковой барьер: продиктован использованием малознакомой для собеседников лексики, двусмысленности содержания высказываний, многословном или нелогичном повествовании, несоответствия стиля и ситуации общения, «скукотой» изложения и т.д.;

Психологический барьер: возникает в связи с особенностями психоэмоционального и психофизиологического состояния собеседников, особенностями темперамента, характера, настроения человека, направленности личности и др.;

Социально-культурный барьер: обусловлен спецификой социального статуса, национальной принадлежности, гендерные и возрастные аспекты взаимодействия, влияющие на способность взаимопонимания;

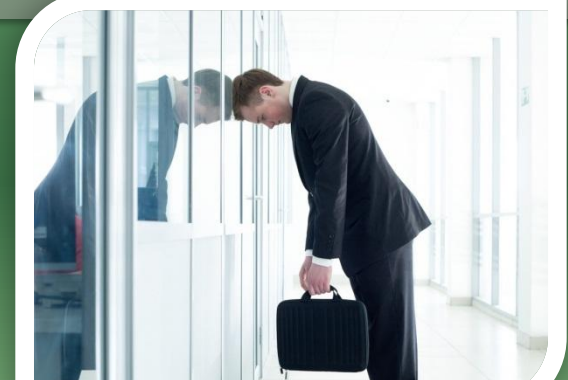
Неблагоприятная окружающая обстановка: шум, теснота, духота или холод, ограниченность во времени и др.;

Барьер межличностных отношений: личная неприязнь, зависть, недоверие, отсутствие авторитета собеседника, склонностью собеседников к излишней критике, осуждению, доминированию и др.



Способы повышения эффективности коммуникаций в ДО

1. Пресекать негативный эгоцентризм сотрудников, акцентирующих внимание на личных проблемах и переживаниях.
2. Избегать обсуждения банальных вопросов.
3. Не допускать пассивности сотрудников в процессе решения профессиональных вопросов.
4. Не принимать молчание как знак согласия.
5. Избегать излишней эмоциональности во время общения, в тоже время не одобрять равнодушного отношения к делу.
6. Избегать необоснованной серьёзности, высокомерия, надменности, пренебрежительности, грубости, бестактности, притворства, льстивости, заискиваний, болтливости в общении;
7. Быть внимательным к предложениям, мнениям, аргументам, предлагаемым сотрудниками;
8. Следовать установленным регламентам в процессе делового общения.



Стили делового общения в рамках перцептивной стороны общения

Ритуальное общение: индивидуальный стиль общения, свойственный очень многим людям (приветствие, пожелание отличного настроения, подача руки собеседнику и пр.).



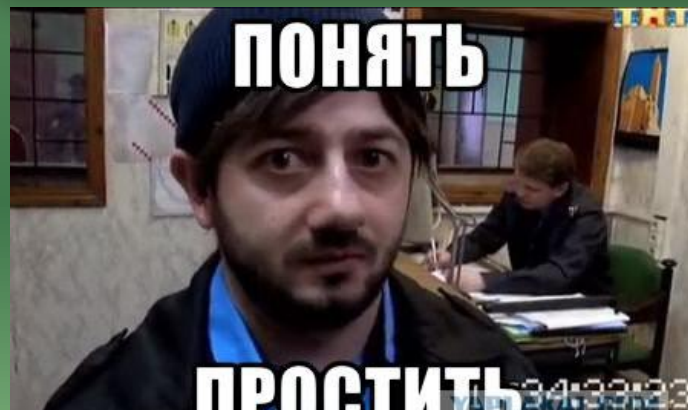
Стили делового общения в рамках перцептивной стороны общения

Манипулятивное общение: собеседник психологически воздействует на другого для осуществления своих целей. Причем делается это скрытно. Актуально применение афер, блефа, махинаций, провокаций, пропаганды, авторитета, давления на жалость, лести и пр.



Стили делового общения в рамках перцептивной стороны общения

Гуманистическое общение направлено на удовлетворение естественных потребностей в процессе общения, например, потребностей в понимании, сочувствии, сопереживании и др.



Критерии оценивания способности к обратной связи при ДО

- Познавательная компетентность** способность, основанная на соответствующей потребности, человека к постоянному развитию;
- Наблюдательность** способность человека объективно оценивать происходящее, оценивать партнера и целесообразно действовать;
- Ценность различий** способность человека понять и принять, что все – разные, большая удача – встретить единомышленников;
- Эмпатия** способность к сопереживанию;
- Открытость** способность вести открытый диалог с целью достижения значимого для себя эффекта;
- Отсутствие персонализации** способность абстрагироваться от личности, объективно оценивать действия и поступки, не ущемляя прав и достоинства человека.

Критерии оценивания способности к обратной связи при ДО

- умение слышать и понимать партнёра;
- умение передать информацию, не искажая её смысла;
- умение обращаться и вступать в деловые контакты с людьми;
- умение задавать вопросы;
- умение в необходимом объёме излагать материал, суть вопроса;
- умение контролировать содержание выступления, беседы, выдерживая деловой стиль общения;
- умение контролировать личные и воспринимать со стороны собеседника невербальные сигналы, дополняющие содержание вербальной информации;
- умение контролировать субординацию и дистанцию общения;
- умение поддерживать благоприятную морально-психологическую атмосферу и выравнивать эмоциональное напряжение в процессе общения и др.

Социально- психологические методы управления общением:

- **заражение** это бессознательное, стихийное принятие человеком определённого психологического состояния;
- **внушение** это активное воздействие одного человека на другого при условии наличия авторитета, атмосферы доверия, отсутствия психологического сопротивления;
- **убеждение** это целенаправленное аргументированное воздействие на систему мировоззрения человека;
- **подражание** это воспроизводство одним человеком моделей поведения другого;
- **принуждение** это стремление заставить человека вести соответствующим образом вопреки его желанию, воле, убеждению.

Типичные ошибки в деловом общении

1. **Сутулость** демонстрирует неуважение и отсутствие интереса. Сжимаясь или сутулясь, мы также невольно демонстрируем слабость.
2. **Слишком энергичная жестикуляция** создает впечатление, что человек чего-то недоговаривает. Короткие, точные жесты демонстрируют лидерство и уверенность, а открытые позы – руки, разведенные в стороны или повернутые ладонями к собеседнику – покажут, что вам нечего скрывать.
3. **Поглядывая на часы**, вы демонстрируете неуважение, нетерпеливость и раздутое самомнение: словно у вас есть дела поважнее и вы хотите поскорее закончить разговор.

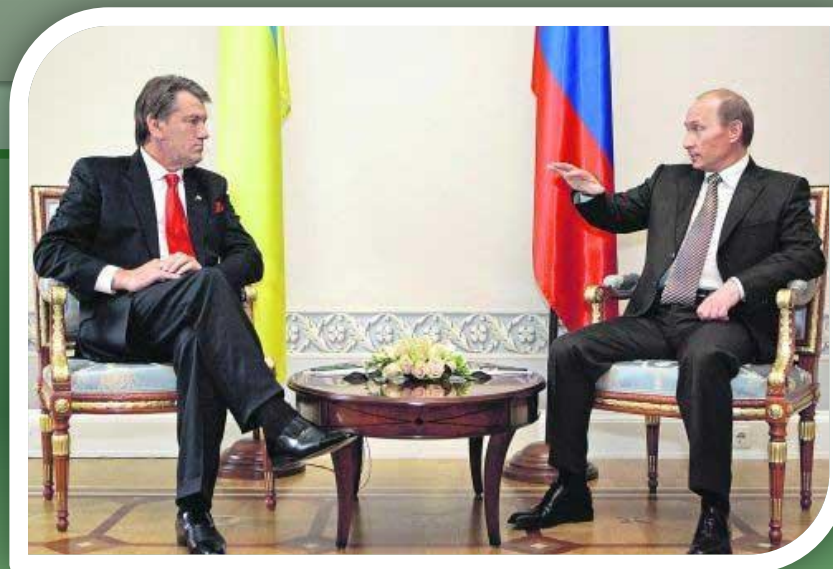


Типичные ошибки в деловом общении

4. Отворачиваясь от собеседника, не наклоняясь к нему, человек показывает отсутствие интереса, дискомфорт и, возможно, даже недоверие. **Старайтесь наклониться к говорящему и слегка повернуть голову набок.** Это покажет собеседнику, что вы слушаете его с полным вниманием.

5. **Скрещенные руки** (а отчасти и **скрещенные ноги**) демонстрируют закрытость. Даже если вы при этом улыбаетесь, собеседника не будет покидать чувство, что вы его отталкиваете.

6. **Несоответствие ваших слов и выражения лица** вызовет у собеседников смутное ощущение беспокойства, и вас могут заподозрить в обмане.



Типичные ошибки в деловом общении

7. Слишком активное кивание головой показывает, что вы зависите от одобрения окружающих. Вы словно пытаетесь сделать вид, что со всем согласны, это может выглядеть неискренне.

8. Поправляя волосы или играя с ними, вы демонстрируете нервозность, неуверенность, невнимательность.

9. Избегая смотреть собеседнику в глаза, вы даете понять, что вам есть что скрывать, и вызываете подозрение. Также это производит впечатление неуверенности и отсутствия интереса.

10. Слишком долгий взгляд в глаза считается агрессией, попыткой доминирования. В среднем люди непрерывно смотрят в глаза собеседника 7–10 секунд. Отводить их желательно не вниз, а в сторону – это демонстрирует уверенность.



Типичные ошибки в деловом общении

11. **Закатывая глаза, вы однозначно показываете неуважение.**
12. **Хмурый или просто недовольный вид отталкивает собеседников, им может казаться, что вы их осуждаете.**
13. **Слабое рукопожатие показывает слабость и неуверенность, а слишком сильное – попытку доминирования. Силу рукопожатия стоит варьировать в зависимости от ситуации, но оно всегда должно быть крепким.**
14. **Сжатые кулаки производят впечатление, что вы склонны спорить и агрессивно защищать свою позицию, что может нервировать собеседников.**



Принципы ДК

Информированность партнеров о финансовом состоянии, имидже, профессионализме друг друга, об уровнях культуры и образования



Создание между партнерами доверительной и благоприятной обстановки, способствующей эффективному диалогу



Соблюдение принципов минимизации затрат от начала до окончания сделки между партнерами



Четкое соблюдение партнерами по сделке договорных обязательств

Компоненты ДК

Умение вести
себя

Умение
понимать
партнера

Умение видеть
и слышать
собеседника

Формы ДО

С точки зрения формы речи

Устная (деловая беседа, светское общение, консультации)
письменная (договора, деловые письма, деловые соглашения)



С учетом однонаправленности / двунаправленности речи между говорящим и слушающим

Диалогическая - монологическая



С точки зрения количества участников

Межличностная - публичная



С точки зрения отсутствия / наличия опосредующего лица

Непосредственная (общение напрямую) – **опосредованная** (деловая переписка, общение через посредника в лице «переводчика», «адвоката», «представительского лица»)



С точки зрения положения коммуникаторов в пространстве

Контактная («живой диалог») – **дистантная** (через средства связи: факс, телефон, скайп)

Функции ДК

Экспрессивная функция стремление деловых партнеров выразить и понять эмоциональные переживания друг друга.

Функция социализации связана с формированием, усвоением и развитием навыков культуры делового общения, делового этикета.

Функция социального контроля служит для регламентации поведения и деятельности, речевых акций (например, неразглашение коммерческой тайны) участников деловой коммуникации.

Интегративная (объединяющая)
средство объединения деловых партнеров для решения задачи, генерирования идей, выработки совместного договора и др.

Функция самовыражения позволяет коммуникантам выразить себя, самоутвердиться, продемонстрировать личностный интеллектуальный и психологический потенциал.

Трансляционная функция служит для передачи конкретных способов деятельности, оценок, мнений, суждений и др.

Правила успешного ДО

1. Прежде чем начать разговор, подготовьтесь (репетируйте речь и прогнозируйте вопросы и ответы партнера).

2. Не стоит увязать в деталях и забрасывать собеседника ненужной уточняющей информацией.

3. Не отклоняйтесь от темы разговора.

4. Избегайте двусмысленных выражений.

5. Помните, что любой спор изначально бесперспективен.

6. Структурируйте свою информацию, излагайте ее последовательно и логично

7. Говорите спокойно, не используйте повышенный тон

Правила успешного ДО

8. Личные качества собеседника, его привычки, внешность и другие характеристики, не имеющие отношение к делу, не должны волновать вас как делового сотрудника.

9. Берегите свою репутацию

10. Чаще используйте в своей речи глаголы. Они придают высказыванию наглядность и побуждают к действию. Прилагательные придают речи оттенок чего-то личного.

11. Учитесь иногда расслабляться во время деловых бесед.

12. Всегда имейте при себе визитные карточки.

13. Знать этику делового общения (быть компетентным, тактичным, доброжелательным и пр.)

14. Длинные предложения затрудняют понимание. Короткие предложения (8-15 слов) более наглядны, легче воспринимаются и понимаются.

15. Паузы являются очень мощным инструментом воздействия. Они усиливают внимание, успокаивают, подчеркивают сказанное.

Правила успешной ДК

**Не использовать негативные!
Использовать позитивные слова!**

Негативные слова	Позитивные слова
Должен	Хотел бы
Необходимо	Предпочел бы
Нужно	Желательно
Ужасно	Не так хорошо, как могло быть Идет вразрез с ожиданиями Могло бы быть и лучше
Страшно	Немного тревожно
Неудача	Неполная победа Иной поворот событий
Растерянный	Отдающий неполный отчет в сложившейся ситуации
Провал	Затруднительное положение

Правила успешной ДК

**Использовать эффективную интонацию
(тон голоса)**

Выделение голосом	Смысл утверждения	Намерение партнера
Эту	А не какую-либо другую	Концентрация внимания
Проблему	А не рядовую задачу	Определение степени сложности
Мы	А не кто-либо другой	Коллективная ответственность
Должны	А не хотели бы	Уровень решения
Решать	А не только обсуждать	Уровень решения
Совместно	А не в одиночку	Метод решения

Приемы эффективного ДО

Прием
«Имя
собственное»

Прием
«Зеркало
отношений»

Прием
«золотые
слова»

Прием «Терпеливый
слушатель»

Прием
«Личная жизнь»



ДЕЛАЙТЕ
КОМПЛИМЕНТЫ,
ЧТОБЫ
РАСПОЛОЖИТЬ К
СЕБЕ ЛЮДЕЙ.

Обещания закабаляют, признания уличают,
клятвы заставляют...



И только комплименты свободны от обязательств.