



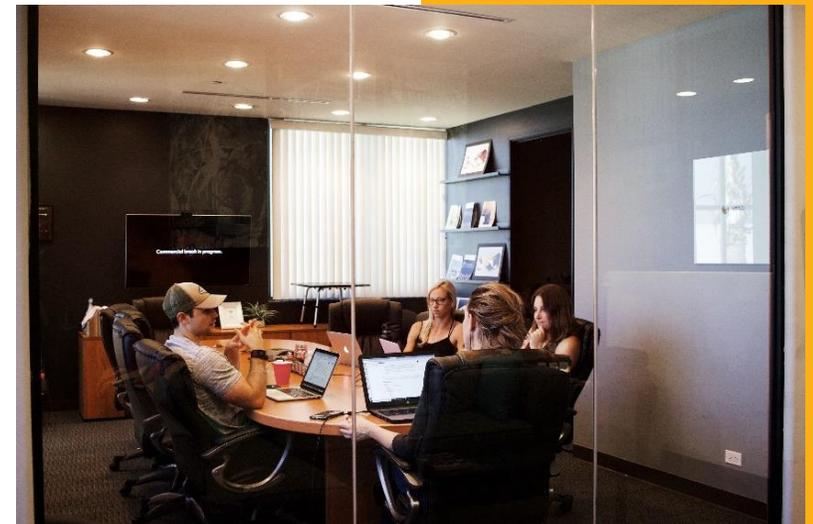
Модуль 4

Деловое общение

КОММУНИКАЦИЯ И ОБСТАНОВКА

Условия в которых происходит коммуникация, формируют ее правила. Дома или в кругу друзей, мы общаемся свободно. Легко выражаем эмоции, рассчитывая на то, что наши близкие нас поймут. Ведь они давно нас знают.

К сожалению, это не работает в деловом кругу. На работе нас окружают люди мало с нами знакомые. Заранее мы не в состоянии предугадать как нас поймут и отреагируют. Поэтому на работе принято придерживаться делового стиля коммуникации.



ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ СОСТОИТ ИЗ:

Деловой внешний вид, суть которого в строгости и сдержанности гардероба и аксессуаров. Деловой стиль нейтрален по сути, поэтому он не провоцирует собеседника и позволяет комфортно общаться на рабочие темы.

Делового стиля общения, которое характеризуется сдержанностью, четкостью и направленностью на результат. В целом этот стиль подчинен решению конкретных рабочих задач.



В СТИЛЕ ДЕЛОВЫХ ЛИНИЙ



Собираясь на работу, откажитесь от пляжной и спортивной одежды и обуви: тренировочных костюмов, шорт, маек, сланцев.



Девушкам не стоит включать в элементы гардероба топы на бретельках, одежду с глубоким декольте и вещи, открывающие живот или спину.



Если ваша должность предусматривает ношение форменной или защитной одежды, не меняйте ее на иную – это будет идти вразрез не только со стилем компании, но и с безопасностью вашего труда.



ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Деловой стиль общения имеет в первую очередь практическую цель, чем упрощает работу всего коллектива. Действовать согласно выработанным общим правилам проще и быстрее.

Нам не нужно обдумывать как правильно обратиться к клиенту или начальнику. Правила уже сформированы, достаточно им просто следовать. При этом все участники коммуникации знают чего ожидать друг от друга.



ПРАВИЛА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

- 1** **Приветствуйте клиента первым.**
Клиент должен понимать, что ему рады.
- 2** **Откажитесь от предубеждений.**
Клиент может прийти в неряшливом виде, но это само по себе ничего не значит. Вспомните как выглядят самые богатые люди планеты.
- 3** **Умейте слушать собеседника**
Это поможет понять его ход мыслей и выработать стратегию поведения.
- 4** **Не отвлекайтесь на посторонние дела.**
Во время беседы это покажет собеседнику, что он для вас важен.
- 5** **Говорите доступно.**
Не используйте слова, которые собеседник может не понять.
- 6** **Будьте сдержанны**
Даже если клиент нецензурно выражается, не отвечайте ему тем же. Просто потому что вы профессионал.

...БУДЬТЕ ВЕЖЛИВЫ

Вежливость - умение уважительно и тактично общаться с людьми, готовность найти компромисс и выслушать противоположную точку зрения.

Вежливость позволяет людям чувствовать себя комфортно в обществе друг друга и избегать напряжённости в отношениях. Вежливость помогает строить эффективную коммуникацию.



ВАЖНОСТЬ ВЕЖЛИВОСТИ

Во-первых, вежливость учит человека управлять своими чувствами и корректно их выражать. Это важно, если мы хотим быть эффективными и не растрачивать свои силы на пустую конфронтацию, а добиваться желаемых результатов.



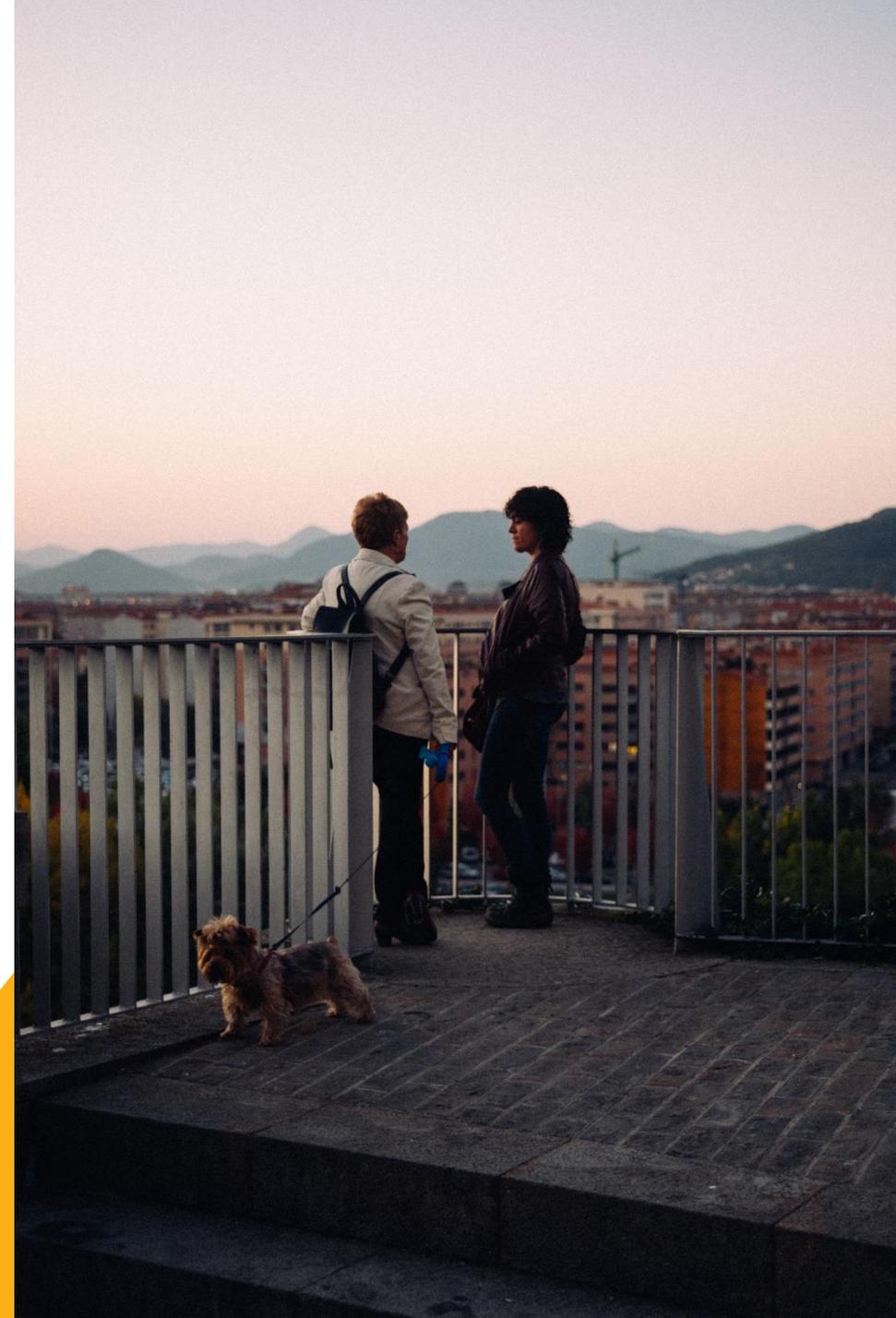
ВАЖНОСТЬ ВЕЖЛИВОСТИ



Во-вторых, вежливость создает безопасную обстановку. Трудно быть продуктивным и чувствовать себя комфортно, если в любой момент может произойти скандал. Когда люди придерживаются правил общения, они создают для себя комфортную среду для жизни.

ВАЖНОСТЬ ВЕЖЛИВОСТИ

В-третьих, правила вежливости создают стандарты поведения, которые помогают решать простые задачи в коллективе быстрее. Они вырабатывают правила речи, что позволяет облегчить общение с малознакомыми людьми. Или ускорить взаимодействие с людьми уже знакомыми.



Поведения большинства людей тяготеет к одной из двух крайностей:

В первом случае человеком руководит неуверенность в себе или страх перемен. Зачастую он занимает жертвенную позицию. Его девиз - «ты мне должен, потому что слабым нужно поддерживать».

Во втором случае человеком руководит явное или завуалированное желание манипулировать окружающими, подчиняя их интересы. Агрессор руководствуется принципом "ты мне должен, потому что я сильнее»,

АССЕРТИВНОЕ ПОВЕДЕНИЯ

В отличие от предыдущих стилей **ассертивное поведение** опирается на принцип: «Мы партнёры» и является более продуктивным.

Ассертивность — способность человека не зависеть от внешних влияний и оценок, самостоятельно регулировать собственное поведение и отвечать за него. Быть ассертивным, значит оставаться спокойным в трудной и противоречивой ситуации, принимать собственные взвешенные решения.

ИНСТРУМЕНТЫ ОБЩЕНИЯ

Есть несколько приемов ассертивного поведения:



Техника «заигранная пластинка».

Вы повторяете необходимую информацию раз за разом, спокойно. При равных условиях побеждает тот, кто более настойчив. Необходимо сохранять спокойствие и быть терпеливым.



Техника английского профессора.

Суть этой техники в проговаривании своих действий как бы со стороны: «Я не могу отпустить вас раньше с работы, потому что я такой человек». Этот инструмент позволяет не допускать манипуляций собой.



АССЕРТИВНЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ

Один из инструментов ассертивного поведения – умения внимательно и спокойно слушать.

Активное слушание — метод демонстрации внимания и отражения чувств собеседника в разговоре, чтобы обеспечить возможность свободного выражения эмоций и мыслей собеседником.

АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ

Выделяют следующие приемы активного слушания :

- 1 Пересказ - это краткое повторение изложенной собеседником только что мысли.
- 2 Уточнение - это просьба уточнить или разъяснить что-либо из сказанного.
- 3 Поддакивание - проговаривание вслух слов «да» и «ага» в те моменты, когда собеседник объясняет свою мысль.

