

Ваша речь помогает адаптации.



Психологи рекомендуют на каждом этапе вести разговор так, чтобы он способствовал развитию ваших отношений с людьми, а не мешал им. Проблема заключается в том, что отношения обычно увязываются с предметом беседы, с темой разговора. Поэтому:

- * не делайте поспешных выводов о намерениях вашего собеседника, исходя из собственных опасений. Не принимайте собственные страхи за его планы. Ваша проблема - не вина партнера. Обвинять его -- самый легкий способ, даже в том случае, если он действительно виноват. Ваши слова хотя и справедливы, но обычно непродуктивны. Ваше наступление вынуждает оппонента занимать оборонительную позицию и не соглашаться с тем, что вы сообщаете;
- * внимательно слушайте и показывайте, что вы услышали сказанное. Слушание - это активный процесс;
- * говорите о ваших интересах, о том, чего вы хотите. Собеседник может не догадываться об этом, а вы можете не знать, каковы его интересы. Если вы хотите, чтобы ваши интересы были приняты во внимание, следует объяснить, в чем они заключаются. При этом формулировки должны быть конкретными и ясными;
- * смотрите вперед, а не назад. Вы быстрее добьетесь своей цели, если будете говорить о том, чего хотите достичь, а не о том, что было. Вместо того чтобы спорить с человеком о прошлом, в котором все равно ничего нельзя изменить, говорите о будущем. Не просите

объяснить вчерашние действия, гораздо продуктивнее рассмотреть, кто и что должен сделать завтра.

2. Внимание к партнеру. Подчеркнутое внимание к собеседнику -- важное правило. Если вы покажетесь партнеру заинтересованным слушателем, это значительно облегчит и его, и вашу задачу. Для этого:

- * сопровождайте речь партнера репликами типа: «Да», «Понимаю вас...», «Это интересно...», «Приятно это слышать». Если вы будете делать это непринужденно и конструктивно, сопровождая слова соответствующими невербальными знаками, такая реакция создаст подсознательное желание высказываться свободно и непринужденно. Она поможет выразить одобрение, интерес, понимание;

- * проявляйте стремление получить дополнительные факты и прояснить позицию собеседника, используя фразы: «Пожалуйста, уточните это...», «Повторите, будьте добры, еще раз...», «Как я вас понял(а)...», «Вы можете поправить меня, если я ошибаюсь...», «Другими словами, вы считаете, что...» и т. д.;

- * обращайтесь к партнеру по имени (имени-отчеству);

- * не говорите обидных слов -- помните о законе эмоционального зеркала: нервность одного собеседника вызывает нервность другого, злость порождает злость, агрессия -- агрессию. Чтобы ваши слова подействовали, говорите деликатно, не оскорбляя партнера;

- * осторожно выбирайте слова, указывая на ошибки и неточности вашего партнера. Ошибаться могут все, а острая реплика типа: «Это абсолютно неверно!» или: «Вы заблуждаетесь!» убивает мысль, задевает чувство собственного достоинства собеседника и, следовательно, разрушает контакт. Сказать человеку, что он неправ, можно и взглядом, и жестом, и тоном, причем так же красноречиво, как и словом. Но при этом недопустимо унижать его собственное достоинство. Словами: «Вы не правы, и я сейчас вам это докажу», вы как бы говорите: «Я умнее вас». Лучше сказать по-другому, например: «Я думаю иначе. Но, конечно, я могу заблуждаться. Надеюсь, вы меня поправите, если я в чем-то буду неправ». Как видите, в психологии общения самый короткий путь для высказывания своих мыслей -- не всегда самый лучший.

3. Поиск общего. Любая деловая беседа есть, с психологической точки зрения, поиск общего (общей позиции, общего подхода к обсуждаемому вопросу). Для того чтобы поиск общего шел легче, следует:

- * не начинать разговор с тех вопросов, по которым вы расходитесь во мнениях. Лучше, чтобы собеседник с самого начала разговора ответил на ваш вопрос утвердительно или согласился с вашей мыслью. Если дается отрицательный ответ, то человек оказывается в позиции, которая требует, чтобы он оказался верен сказанному. Потребуется время (и иногда значительное), чтобы ваш собеседник понял, что его «Нет!» было неразумным. Не случайно поэтому люди интуитивно начинают разговор с общей темы, например, обмениваются мнениями о погоде. Как правило, их мнения совпадают. Разумеется, если каждую деловую беседу начинать с разговора о погоде, это будет выглядеть нелепо. Профессионал всегда имеет в запасе несколько заготовок -- вопросов, на которые можно получить только утвердительные ответы;

- * не спешите на предложение партнера говорить «нет». Лучше использовать прием «Да, но...». Например, в ответ на неприемлемое предложение лучше всего сказать: «Да, но я

хочу, чтобы при этом соблюдалось... (здесь вы тактично высказываете свое условие)». Этот прием заставляет собеседника искать пути для соблюдения ваших интересов и создает ощущение, что предлагаемый им подход вами принимается.

4. Не допускать споров. Из двух спорящих каждый старается победить. Самый надежный способ одержать победу в споре -- избежать его. Как это сделать?

- * в процессе беседы никогда не заявляйте прямо и категорично, что ваш собеседник неправ. Лучше, если вы покажете, что вы уважаете его мнение, каким бы оно ни было;

- * если вы неправы (что, конечно же, тоже возможно) -- быстро и недвусмысленно признайте это.

5. Безопасная критика. Критика оппонента, его позиций, точки зрения по обсуждаемому вопросу вовсе не всегда является атрибутом деловой беседы. Помните: это очень опасное оружие. Опасное и обоюдоострое, оно ранит обоих участников разговора. Поэтому прибегать к критике следует лишь в крайних случаях и только при соблюдении следующих рекомендаций:

- * для более спокойного реагирования вашего собеседника на критику необходимо создать благоприятный психологический фон ее восприятия. Главное правило здесь состоит в том, что всякое замечание воспринимается легче, если оно следует за одобрением.

- * прежде чем критиковать, укажите на собственные ошибки. Вашему собеседнику будет психологически легче выслушать перечисление своих ошибок, если критикующий начнет с признания, что сам не безупречен;

- * разумнее самому признать свои недостатки, чем выслушивать осуждение со стороны. Это хороший способ «обезоруживания» оппонента;

- * если вы хотите, чтобы люди придерживались вашей точки зрения, дайте им понять, что идея, которую вы излагаете, принадлежит этим людям.

6. Слова-ловушки. Опыт показывает, что использование некоторых слов резко снижает эффективность беседы. Лучшее, что можно сделать, это исключить их из своего лексикона. Что же это за слова?

- * слова-паразиты: так сказать, вот, ну, значит, как говорится, вообще-то, в общем-то, короче...

- * обидные слова.

Кроме того, совершенно недопустимы высказывания типа:

- Давайте быстренько обсудим с вами...

- Я как раз случайно проходил мимо и зашел к вам...

Если вы говорите так, то вы показываете, насколько неважен для вас разговор и обсуждение проблемы, не говоря уже о вашем собеседнике.

7. Речь. В деловой беседе убеждают не столько аргументы, сколько форма их подачи. Убедительная речь и убедительные аргументы -- разные вещи. Попробуйте во время деловой беседы излагать самые «сильные» аргументы скороговоркой, сбивчиво, заикаясь, и вы увидите, что они потеряют убеждающую силу. Тон и темп речи, логические паузы и т. д. -- очень хорошие средства, помогающие эффективно строить коммуникативное взаимодействие. Для того чтобы овладеть ими и поставить голос, требуются, конечно, специальные занятия. Начать их можно со следующего:

- * изменяйте тон голоса, ведь монотонность «усыпляет», рассеивает внимание. Внезапное повышение или понижение тона голоса выделяет слово или фразу на общем фоне;

- * изменяйте темп речи во время разговора, так вы говорите более выразительно;

- * делайте паузу до и после важной мысли;

- * регулируйте громкость речи. Снижение громкости в «важном» месте разговора -- лучший способ привлечь внимание.

Заключение

Этику делового общения следует учитывать в различных ее проявлениях: в отношениях между предприятием и социальной средой; между предприятиями; внутри одного предприятия. Между сторонами того или иного вида делового общения существует своя специфика. Задача состоит в том, чтобы сформулировать такие принципы делового общения, которые не только соответствовали бы каждому виду делового общения, но и не противоречили общим нравственным принципам поведения людей. Вместе с тем, они должны служить надежным инструментом координации деятельности людей, вовлеченных в деловое общение.

Применительно к деловому общению основной этический принцип можно сформулировать таким образом: в деловом общении при принятии решения о том, какие ценности следует предпочесть в данной ситуации, поступать так, чтобы максима твоей воли была совместима с нравственными ценностями других сторон, участвующих в общении, и допускала координацию интересов всех сторон.

Таким образом, в основе правил делового общения в России должна быть координация, а по возможности и гармонизация интересов. Естественно, если оно осуществляется этическими средствами и во имя морально оправданных целей. Поэтому деловое общение должно постоянно проверяться этической рефлексией, оправдывающей мотивы вступления в него. При этом сделать этически правильный выбор и принять индивидуальное решение, часто дело совсем не простое. Рыночные отношения предоставляют свободу выбора, но вместе с тем увеличивают количество вариантов решения, порождают комплекс моральных дилемм, поджидающих деловых людей на каждом шагу в процессе их деятельности и общения.

Список используемой литературы

1. Баринов В.А. Корпоративная культура организации в России / В.А.Баринов, Л.В.Макаров // Этика бизнеса. - 2004. - №6.
2. Гравицкий А.А. Основы деловой этики / А.А.Гравицкий. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2007.
3. Кукушкин В. С. «Деловой этикет» М.- Ростов на Дону, 2008.
4. Смирнов Г. Н. «Этика деловых отношений» .-М., 2008.
5. Петрунин Ю.Ю., Борисов В.К. «Этика бизнеса». - М.: Дело, 2000.

Интернет ресурсы

www.delovoi-etiket.ru

www.bisness-online.ru

Размещено на Allbest.ru