

ОСНОВЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

КОНСПЕКТ ЛЕКЦИЙ

Алла Викторовна Сорокина

Основы делового общения

Текст предоставлен правообладателем
http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=176961
Ответы на экзаменационные вопросы по основам делового общения: Научная книга; Москва; 2009
ISBN 5-222-05414-4

Аннотация

Актуальность настоящего пособия обусловлена огромным значением в жизни людей делового общения (при деловой встрече, переписке, при телефонном разговоре и т. д.).

В данном издании особое внимание уделяется имиджу делового человека, его манере поведения в повседневной жизни, при публичных выступлениях и при ведении деловых переговоров.

Вопросы, раскрываемые в настоящем издании, полностью соответствуют учебной программе.

Пособие предназначено для студентов вузов и ссузов, изучающих дисциплину «Основы делового общения», а также всех тех, кто интересуется правилами делового общения.

Содержание

1. Основы этикета делового общения 4
2. Знакомства. Принципы и порядок представления 6
3. Визитные карточки 9
4. Этикетные правила и формы приветствия 11
5. Рукопожатие как форма приветствия 13
6. Дистанция 14
7. Понятие и формы делового общения 15
8. Правила ведения деловой беседы. Речевой этикет 16
9. Культура речи. Грамматическая правильность речи 19
10. Деловая встреча. Подготовка и тактика проведения деловой беседы 23
11. Формы группового делового общения 28
Конец ознакомительного фрагмента. 32

А.В. Сорокина
Ответы на экзаменационные вопросы по основам делового общения

1. Основы этикета делового общения

Умение вести себя с людьми надлежащим образом является важнейшим фактором, определяющим шансы добиться успехов, облегчает установление контактов, способствует достижению взаимопонимания, создает хорошие, устойчивые взаимоотношения и т. д.

Каждый культурный человек должен не только знать и соблюдать основные нормы этикета, но и понимать необходимость определенных правил и взаимоотношений. Овладение этикетом способно помочь преуспеть в деле и наоборот, пренебрежение им вполне может разрушить карьеру.

Этикет представляет собой «условный язык», имеющий характер неписаного соглашения о том, что в поведении людей является общепринятым, а что нет, с помощью которого можно оценивать человека, судить об уровне его внутренней культуры, его нравственных и интеллектуальных качествах уже по тому, как он входит, как здоровается, каким тоном говорит, какие первые слова произносит.

Этикет (от фр. – etiquette – ярлык, церемониал, норма обхождения) – это совокупность норм и обычаев, регулирующих внешние формы поведения человека в обществе. В понятие этикета входит совокупность правил, связанных с умением держать себя в обществе, внешней опрятностью, правильностью построения беседы и ведения переписки, грамотностью и ясностью изложения своих мыслей, культурой поведения за столом и в иных ситуациях делового и светского общения.

Основную функцию делового этикета можно определить как формирование таких правил поведения в обществе, которые способствуют взаимопониманию людей в процессе общения.

Деловой этикет основывается на тех же нравственных нормах, что и светский:

1) обязательным условием делового общения является вежливость, которая является выражением уважительного отношения к человеку. Проявлять вежливость – означает проявлять доброжелательность. В деловом мире вежливость рассматривается как экономическая категория, содействующая достижению деловых успехов в партнерстве;

2) тактичность – это чувство меры, соблюдаемое в разговоре, в личных и служебных отношениях, умение чувствовать границу, за которой в результате наших слов и поступков у человека возникает обида, огорчение, а иногда и раздражение. Тактичный человек всегда учитывает конкретные обстоятельства: разницу возраста, пола, общественного положения, место разговора, наличие или отсутствие посторонних. Уважение к другим – обязательное условие тактичности даже между хорошими товарищами;

3) скромность – сдержанность в оценке своих достоинств, знаний и положения в обществе. Скромный человек никогда не стремится показать себя лучше, способнее, умнее других, не подчеркивает свое превосходство, свои качества, не требует для себя никаких привилегий, особых удобств, услуг. Вместе с тем скромность не должна ассоциироваться ни с робостью, ни с застенчивостью, т. к. это различные категории;

4) корректность – это нейтральная, официальная, сдержанная, сухая вежливость. Умение вести себя с ориентацией на общепринятые правила приличия в любых обстоятельствах, в т. ч. в конфликтных;

5) благородство – способность совершать бескорыстные поступки, не допускать унижения ради материальной или иной выгоды;

6) точность – соответствие слова делу, пунктуальность и ответственность при выполнении взятых обязательств в деловом и светском общении.

В современном обществе хорошими манерами считаются вежливость, скромность и сдержанность человека, умение контролировать свои поступки, внимательно и тактично общаться с другими людьми.

Манеры – это способ держать и преподносить себя, внешняя форма поведения, обращения с другими людьми, употребляемые в речи выражения, тон, интонация, характерные для человека походка, жестикуляция и даже мимика.

К плохим манерам можно отнести привычку громко говорить, не стесняясь в выражениях, развязность в жестикуляции и поведении, неряшливость в одежде, грубость, проявление недоброжелательности к окружающим, пренебрежение к чужим интересам и запросам, навязывание другим людям своей воли и желаний, бестактность, неумение сдерживать свое раздражение и т. д.

Этикет делового общения подразумевает уважительное и учтивое отношение к людям; определенные формы знакомства, обращения и приветствия; правила ведения разговора, беседы и переговоров и т. д.

2. Знакомства. Принципы и порядок представления

Первым шагом к установлению знакомства является представление. В былые времена познакомиться без посредников было практически невозможно – это считалось дурным тоном. В настоящее время многое изменилось, и знакомства происходят при самых разнообразных обстоятельствах. Представляться можно лично или через посредника.

Представиться (представить) – означает назвать имя, отчество и фамилию. Существует ряд общепринятых правил этикета, регламентирующих представления и знакомства:

1) мужчина независимо от возраста и положения всегда представляется женщине первым;

2) младших по возрасту или положению мужчин и женщин представляют старшим (по возрасту, положению, рангу), в официальной обстановке должностной ранг имеет приоритет перед полом;

3) один человек всегда представляется паре, группе или обществу;

4) при представлении одного человека обществу громко называют его имя и фамилию: в этом случае нет необходимости подводить его к каждому из присутствующих, представляемый кланяется всему обществу, а не каждому отдельно;

5) при знакомстве двух людей посредник должен не только подвести их друг к другу и сказать: «Познакомьтесь», – но и назвать представляемых, обращаясь, соответственно, к женщине, старшему по возрасту, чину, положению в обществе. Если знакомятся люди одного возраста и пола, то посредник представляет менее знакомого ему человека более знакомому. Благодарить за представление человека, оказавшего вам эту услугу, не принято, т. к. это может быть воспринято как намек оставить вас наедине с вашим новым собеседником.

Самая распространенная формула представления – фраза: «Разрешите представить вам…» При необходимости представить сразу нескольких человек скажите: «Познакомьтесь, пожалуйста, вот… а вот…» При этом произносите имена и тех, кого представляете, и тех, кому представляете. Сначала называется имя того, кого представляют. Называть имена надо разборчиво и достаточно громко, чтобы людям не пришлось переспрашивать.

На различных совещаниях и конференциях председательствующий представляет участникам докладчика, называя имя и отчество, фамилию, должность, при необходимости – ученую степень, место работы. Такая характеристика позволяет избрать приемлемую форму обращения к выступающему, а также оценить его компетентность в том или ином вопросе.

При встрече прибывших для ведения переговоров делегаций в аэропорту, на вокзале руководитель принимающей стороны представляется первым и затем представляет свою супругу, если она прибыла с ним, чтобы встретить супругу делового партнера своего мужа. Затем представляется глава прибывшей делегации и представляет свою супругу. После этого руководитель принимающей стороны представляет своих сотрудников начиная с высших должностных лиц. Если в состав делегации входят женщины, то представление начинают с них в соответствии с занимаемым должностным положением, потом представляют мужчин, также по рангу. Глава прибывшей делегации поступает аналогичным образом. Обслуживающий персонал, переводчики, водители представляются в рабочем порядке.

При официальном знакомстве нужно называть фамилию, а иногда и должность.

При частном знакомстве – достаточно одного имени. Человек, которому кого-то представляют, назвав свое имя, может добавить: «Весьма рад знакомству» или «Рад с вами познакомиться». Право выразить радость и удовлетворение по поводу состоявшегося знакомства принадлежит тому лицу, к которому обращаются с представлением, т. е. занимающему более высокое положение. Выражение радости и восхищения по поводу наконец-то состоявшегося

знакомства в устах женщины неуместны. Заявление «Мне много о вас рассказывали» может несколько озадачить противоположную сторону: какую информацию о нем и с какой окраской (позитивной или негативной) довели до вашего сведения. Слова «очень приятно», «рад знакомству», сказанные соответствующим тоном, являются обычной формулой вежливости.

Членов своей семьи представляют (знакомят), называя только имя, без фамилии. Использовать слова «супруг», «супруга» при представлении не рекомендуется. Это определение обычно употребляется в отношении третьих лиц. В кругу друзей, среди которых могут быть лица, не знакомые одному из супругов, жена представляет мужа. Есть правило, о котором всегда нужно помнить – друзей, сослуживцев, знакомых независимо от их возраста и должности представляют родителям. Никакие заслуги и занимаемое положение не идут в сравнение с тем уважением, которое мы испытываем к людям, давшим нам жизнь.

При представлении следует встать, если вы сидите. Этого не нужно делать только очень старому и больному человеку. Женщине достаточно ограничиться легким поклоном или кивком головы. При знакомстве люди должны смотреть друг другу в глаза.

Если же вам представляют кого-то, а вы не расслышали имя, или вас представляют большому кругу людей (например, первый рабочий день) и вы не можете запомнить все имена и фамилии, то при необходимости обратиться к кому-либо не будет ничего плохого, если вы переспросите, как зовут человека, предварительно извинившись за возникшую неловкость. В противном случае может возникнуть неловкость из-за того, что вы не сможете обратиться к человеку, которого вам только что представили. Если вас представили неправильно или после представления ваш собеседник обращается к вам не так, как вас назвали, можно поправить его, не делая интонационных акцентов на ошибке. Достаточно просто вслед за ним правильно повторить свое имя и отчество.

В пути (поезде, самолете, на пароходе и так далее) необязательно представляться своим спутникам, там и незнакомые могут разговаривать между собой. Представление необходимо, если в разговоре будут упомянуты общие знакомые, определятся общие интересы и т. п.

Останавливаясь на короткое время в гостинице, необязательно знакомиться с теми, с кем встречаешься за общим столом. В подобных случаях, приветствуя, ограничиваются легким поклоном. Общий обед в ресторане, другом общественном месте также не обязывает вас представляться. Обычно ограничиваются легким поклоном в сторону соседей и садятся за стол.

Если же кто-то подходит к столу, чтобы поздороваться с вами, вы должны представить его остальным. Не делайте этого в том случае, если сами встанете и отойдете, продолжив разговор с подошедшим поодаль. Если вы предложили подошедшему присесть и при этом забыли познакомить его с присутствующими, тогда он сам может попросить об этом.

Если вы по каким-либо причинам не заинтересованы в продолжении знакомства с человеком, которого вам только что представили, не стоит ему давать понять это. Отказываться быть представленным неприлично.

На многолюдных банкетах (например, на официальном приеме) принимающий гостей не в состоянии всех представить друг другу. В таком случае гости сами знакомятся между собой или общаются со знакомыми. Самая краткая форма приветствия – представления, когда произносится только фамилия, звучит несколько скупо, но она особенно уместна там, где нужно многократно представляться. При представлении людей друг другу небольшие дополнения к фамилиям, относящиеся к профессии, хобби, месту жительства или семейным отношениям, существенно облегчают начало разговора.

Если вы хотите представиться без посредника, позаботьтесь, чтобы это не получилось назойливо. Знакомство без чьего-либо участия требует большого такта. Воспитанные люди при желании всегда найдут возможность представиться друг другу.

Поводом для начала разговора, а затем и для знакомства может послужить предупредительность – это проявление различных знаков внимания, которые подготавливают путь к знакомству, например: открывание двери, поднятие оброненной вещи и т. п.

Если вы часто встречаетесь с кем-либо по пути на работу, в транспорте, магазине или в учреждении и даже успели обменяться несколькими малозначащими фразами, вы вправе представиться. В подходящий момент с таким человеком можно поздороваться. Если вам отвечают сдержанно, то от знакомства нужно отказаться.

В деловой обстановке при выполнении служебных обязанностей женщина может представиться мужчине первой. Если раньше женщина не могла сама представиться мужчине, разговор должен был всегда начинать старший, то в настоящее время женщина вполне может выступить инициатором знакомства, и это не будет считаться неприличным.

Если возникла необходимость быть представленным, а в обществе не окажется рядом никого, кто мог бы вам в этом помочь, то вы можете просто подать руку и назвать свою фамилию, имя и отчество – четко и внятно.

При знакомстве в официальной обстановке чаще всего используются стереотипные выражения, типа:

– Разрешите (с вами) познакомить!

– Позвольте (с вами) познакомить!

– Разрешите вам представить (или представиться)!

– Позвольте вам представить (или представиться)!

Если кто-то вам представился, обязательно надо представиться ему.

Прежде чем подойти с целью представиться к группе беседующих людей, постарайтесь заранее оценить, насколько они увлечены беседой и примут ли нового знакомого в свою компанию. При контакте с группой после приветствия необходима пауза (1–3 с) и лишь после нее надо представиться. Темп должен быть небыстрым, слова – четкими, интонация – спокойной. Все это закладывает основы дальнейшего общения и показывает окружающим, что вы – корректный, доброжелательный и заинтересованный в общении собеседник.

При знакомстве с новым человеком, предполагаемым партнером, очень важно произвести положительное первое впечатление, т. к. именно в первые минуты формируется основное мнение о вас, и первое впечатление очень много значит для дальнейшего контакта. Вы должны продемонстрировать дружелюбное отношение, уделяя внимание личности собеседника, быть приветливым и вежливым. Проявлять заинтересованность, слушая собеседника, задавать вопросы, чтобы поддержать беседу.

3. Визитные карточки

Визитные карточки являются важным средством, облегчающим деловое общение.

В деловых отношениях при первой встрече и знакомстве широко используется обмен визитными карточками, являющийся одним из обязательных атрибутов имиджа делового человека. Наличие визитной карточки свидетельствует о серьезности и солидности человека. Визитные карточки используют для заочного представления, выражения благодарности или соболезнования, с ними посылают цветы и подарки.

Основное назначение визитных карточек – представление деловых и официальных лиц друг другу при первом знакомстве. Визитные карточки помогают избежать недоразумений в общении с человеком, с которым недавно познакомились.

Широкое распространение карточки имели при дворе Людовика XIV, но нынешняя их форма появилась в середине XVIII в. и почти не изменилась.

Современные визитные карточки изготавливаются типографским способом из плотной бумаги размером не менее 30 Х 70 мм. Размер визитных карточек и шрифт, которым печатается текст, строго не регламентируются, но значительное влияние оказывает местная практика. В России принят следующий стандарт: 70 Х 90 или 50 Х 90 мм. Обычно текст печатается на языке страны, в которой живет владелец карточки, по-английски или на языке страны пребывания. Предпочтительно иметь набор карточек на разных языках. Оборотная сторона карточки по возможности должна быть чистой, чтобы можно было делать заметки.

Оформление визитной карточки не должно быть вычурным, экстравагантным, не должно иметь золотых обрезов и т. п. Шрифт может использоваться только черный.

Солидная визитная карточка оформляется строго: белая, кремовая или сероватая бумага, четкий шрифт. Указывают название организации (учреждения, фирмы), имя, отчество, фамилию, а под ними – должность владельца, в левом нижнем углу указывается полный адрес, а в правом – номера телефонов и телефакса. Так как в большинстве стран такого понятия, как отчество, не существует, то на визитных карточках, написанных на иностранном языке, отчество не указывается. Следует также помнить, что наличие 2–3 телефонов на визитной карточке создает впечатление, особенно у иностранцев, что хозяин карточки является представителем солидной организации.

Визитные карточки женщин размером должны быть несколько меньше визитных карточек мужчин. Согласно традиции на визитных карточках женщины указывают только имя, отчество и фамилию, хотя в настоящее время женщины следуют правилу давать более подробную информацию о себе, своей должности, звании и ученой степени.

При использовании визитных карточек в общении с женщинами существует определенное правило: на посылаемых и оставляемых женщинам визитных карточках должность не печатается.

Как правило, визитными карточками обмениваются лично, придерживаясь принципа взаимности. Вручать визитные карточки необходимо обеими руками или только правой. При этом вручающий и принимающий обмениваются легкими поклонами. Визитные карточки вручаются человеку т. о., чтобы он смог сразу прочитать ее, а дающий должен тем временем вслух произнести свои имя и фамилию. Ни в коем случае нельзя мять чужие визитные карточки, делать на них пометки, вертеть в руках на глазах у хозяина. Это может быть воспринято как неуважение к тому, кто вручил вам визитную карточку.

Когда визитная карточка доставляется адресату лично ее владельцем, но без нанесения визита, она загибается с правой стороны по всей ширине карточки. Это правило больше относится к дипломатической практике. В карточках, вручаемых лично, иногда загибают

верхний правый угол, и считается грубым нарушением этикета, если загнутую визитную карточку пересылают по почте или передают с кем-то.

Посылаемые почтой визитные карточки могут заменить письма и поздравительные открытки. В таком случае в левом нижнем углу визитной карточки в зависимости от конкретного случая делаются следующие сокращенные надписи простым карандашом:

1) p. p. – заочное представление, а также при представлении или рекомендации другого лица;

2) p. p. c. – заочное прощание в случае отъезда на длительный срок, если прощальный визит не наносился;

3) p. r. – при выражении благодарности;

4) p. f. – при поздравлении с праздником;

5) p. f. № a – при поздравлении по случаю Нового года;

6) p. f. c. – при выражении удовлетворения знакомством;

7) p. c. – при выражении соболезнования; в порядке заочного знакомства.

Конечно, сокращения эти необязательны, на визитных карточках от руки делаются и другие надписи, например: «С наилучшими поздравлениями», «С благодарностью за поздравления». При этом надо помнить, что они, как правило, пишутся от третьего лица, например: «Благодарит за поздравления», «Поздравляет с праздником…» и т. п.

На полученные визитные карточки полагается дать ответ в течение 24 ч. Представляемому лицу отвечают, посылая визитную карточку без подписи. Обмен визитными карточками начинается с самых высокопоставленных людей и идет строго по субординации. Согласно этикету первыми должны вручать свои визитные карточки хозяева. Особенно строго подобные правила соблюдают японцы и корейцы, для которых нарушение иерархии равносильно оскорблению. Американцы и европейцы более демократичны в этом вопросе. Действуют простые, но обязательные правила вручения визитной карточки: ее полагается передавать партнеру повернутой так, чтобы он мог сразу прочитать текст. Следует вслух произнести свою фамилию, чтобы партнер смог более или менее усвоить произношение вашего имени. В Азии их положено вручать обеими руками, на Западе особого порядка на этот счет не существует.

Строгая регламентация использования визитных карточек касается в первую очередь такого вида делового общения, как ведение переговорных процессов. При первой встрече с иностранным партнером обмен визитными карточками является обязательным атрибутом.

Во время переговоров следует положить визитные карточки перед собой, чтобы не путаться в именах. Лучше рассортировать их в том порядке, в каком партнеры сидят перед вами. Можно испортить свою репутацию, если вы не узнаете человека, с которым когда-то обменялись визитными карточками.

Со всей точностью перечисленные правила соблюдаются в основном только в дипломатической практике, но особую важность они приобретают при деловом общении, в котором принимают участие представители различных культур и народов.

4. Этикетные правила и формы приветствия

Любое знакомство, да и вообще любое общение начинается с приветствия. Приветствие прежде всего это знак вежливости. С древних времен люди посредством приветствия показывали друг другу свое уважение или почтение. С древних времен люди посредством приветствий показывали друг другу специальное уважение или почтение.

Каким оно должно быть, что важно в приветствии, какие формы и правила приветствия существуют в современном обществе – рассматривается в данной главе.

Главное требование к приветствиям – это доброжелательность. Приветствовать людей нужно тепло и дружелюбно, т. к. приветствие, высказанное сухим или грубым тоном, может обидеть человека, с которым вы здороваетесь. Приветствие, как правило, сопровождают улыбкой, т. к. добавленная к приветствию улыбка выражает почтительность и уважение и может улучшить общее настроение.

По этикету приветствовать человека нужно словами: «Здравствуйте!», «Доброе утро!», «Добрый день!» или «Добрый вечер!»

При приветствии не допускайте тавтологий. Услышав: «Здравствуйте!», – подберите что-то похожее – «Добрый день!» В ответ на «До свидания!» можно произнести «Всего хорошего!»

Приветствие принято сопровождать поклоном, кивком головы, рукопожатием, объятиями или поцелуем руки. Во время приветствия нужно встретиться взглядом с тем, кого вы приветствуете.

В условиях деловых отношений правила приветствий предусматривают не только их форму, но и условия применения той или иной формы.

Обязательность требований этикета подразумевает, что их необходимо соблюдать независимо от психологического состояния или иных факторов личностного характера. Даже если у вас с кем-то натянутые отношения, здороваться нужно со всеми знакомыми, включая тех, кто вам по тем или иным причинам неприятен.

Первым здоровается более вежливый, тот, кто умнее, и более воспитанный. По правилам же этикета мужчине следует первому поздороваться с женщиной, более молодому человеку – со старшим, подчиненному – с руководителем, опаздывающие приветствуют первыми ожидающих, входящий первым здоровается с присутствующими, уходящий первым прощается с остающимися. Так, даже женщина, присоединяясь к обществу, обязана приветствовать присутствующих, не ожидая приветствий со стороны собравшихся. Уходя, женщина также прощается первой.

Войдя в помещение, в котором находятся люди, вошедший приветствует наклоном головы всех незнакомых и пожимает руку тем, с которыми уже знаком.

Мужчина должен рассматривать как знак особого уважения к нему, если женщина первой поприветствовала его.

Мужчина всегда встает, приветствуя и женщин, и мужчин, за исключением очень пожилых и больных, которым трудно подниматься. Но в служебной обстановке мужчина может не вставать, приветствуя женщину.

Женщина, здороваясь с мужчиной, не встает, но, здороваясь с очень пожилыми мужчинами, женщина все же должна встать.

Поздоровавшись со своим сверстником, мужчина может сесть. Если же он здоровается с более пожилым мужчиной или с женщиной, то он может сесть лишь после того, как сядут они, или по их позволению.

Приветствуя даму, мужчина может поцеловать ей руку, хотя этот обычай все дальше уходит в прошлое, но если мужчина все же решает поприветствовать женщину, поцеловав

руку, то делать это можно только в помещении, и, целуя руку женщине, не следует поднимать ее слишком высоко, старайтесь сами наклониться.

Мужчина, приветствуя женщину, вынимает руку из кармана и сигарету изо рта. Женщины слегка наклоняют голову и отвечают на приветствие улыбкой, они могут не вынимать руки из карманов пальто, жакета.

Приветствуя женщину на улице, мужчина снимает головной убор и перчатку, зимнюю шапку, лыжную шапочку, кепку или берет трогать не надо.

Когда мужчина приветствует кого-либо на расстоянии, то делает легкий поклон и прикасается рукой к шляпе, слегка ее приподнимает.

Военный, приветствуя женщину или мужчину, не снимая фуражки, поднимает руку под козырек.

Считается неприличным мужчине останавливать знакомую женщину на улице, за исключением неотложного дела или при хороших дружеских отношениях. Женщина должна остановиться сама для того, чтобы обменяться несколькими словами со знакомым мужчиной.

Когда на улице встречаются две пары, то первыми приветствуют друг друга женщины, затем женщины приветствуют мужчин и только потом мужчины приветствуют друг друга.

Первой здоровается женщина, идущая в обществе мужчины, с женщиной, идущей в одиночестве или с другой женщиной.

Сидя за столиком в кафе, ресторане, приветствуют знакомых только кивком головы. Мужчина, кивая женщине, немного привстает со стула. В случае же, если женщина сама подходит, тогда мужчина должен обязательно встать.

Сейчас, как уже говорилось выше, приветствие служит и для установления знакомства, а раньше приветствовали только того, кто уже был представлен. По приветствовать можно и незнакомых людей, если, например, люди ежедневно встречаются, тогда вполне приемлемо обменяться несколькими фразами приветствия.

Иногда бывает трудно остановиться на какой-то одной форме приветствия, да и вряд ли это нужно – ведь в общении всегда нужны новые решения. В любом случае место, где вы находитесь, должно подсказать вам, какую форму приветствия лучше выбрать. Не принято лишь здороваться через порог, через стол или через какую-либо перегородку, а также приветствие не должно быть шумным и несдержанным.

Можно сказать, что при всем многообразии приветствий международный этикет в своей основе одинаков, т. к. люди, встречаясь, желают друг другу добра и благополучия, доброго утра, дня или вечера. Но все же каждому народу, каждой социальной группе свойственна своя манера приветствия. Например, на Востоке характерной чертой приветствия является наклон корпуса с одновременным выбрасыванием руки вперед. Европейцы, приветствуя, обычно слегка приподнимают левой рукой шляпу и отдают легкий поклон головой. В Японии принято кланяться в ответ на приветствие. В арабских и южноамериканских странах принято, что при встрече партнеры мужского пола обнимают друг друга. А в России знакомства и приветствия чаще всего сопровождаются рукопожатием.

5. Рукопожатие как форма приветствия

Рукопожатие – это жест дружелюбия при встрече или прощании, который не требует словесного сопровождения. Не принять протянутую руку крайне невежливо, человек, не подающий другому руки, выказывает ему тем самым свое неуважение. Подача партнеру левой руки при приветствии также считается проявлением неуважения.

При рукопожатии действуют следующие правила:

1) если при устном приветствии главным правилом является принцип «снизу вверх», то для рукопожатий действует принцип «сверху вниз». Первым подает руку человек более старший по должности или возрасту: старший – младшему по возрасту; вышестоящий по должности – нижестоящему; женщина подает руку мужчине. Также первым руку подает тот, кому представляют человека. Приветствие путем обмена рукопожатиями мужчинам рекомендуется делать всегда, женщинам – по обоюдному согласию. Инициатором рукопожатия почти всегда должна быть женщина. Но в некоторых случаях женщины, а также мужчины первыми не протягивают руку лицам намного старше себя по возрасту и выше по служебному положению;

2) руку следует подавать решительно и непринужденно, без колебаний и пауз. При рукопожатии не нужно слишком крепко жать руку приветствуемого лица. Это правило особенно надо помнить мужчинам, когда они пожимают руку женщинам. Рукопожатие не должно быть слишком сильным или слишком слабым. Неприятные ассоциации возникают и в тех случаях, когда рука протянута небрежно, а особенно отталкивающее впечатление производит вялая рука. Нельзя пожимать ее двумя руками или подавать для рукопожатия только пальцы, не следует также руку партнера потрясать в воздухе несколько раз. Рукопожатие должно быть коротким;

3) перед рукопожатием мужчина должен обязательно снять перчатку. Женщине это делать необязательно. Если женщина все-таки снимает перчатку – это знак особого уважения. Однако, приветствуя более старших по возрасту, перчатку должны снимать все.

Для того чтобы не выглядеть нелепо перед иностранными партнерами, необходимо знать национальные особенности и традиции страны партнера. Что касается рукопожатия, то это не принято в Японии, т. к. в японском этикете собеседники не касаются друг друга, а лишь обмениваются почтительными поклонами, как уже говорилось выше. А таджики, например, пожимают руку двумя руками и считают, что, протянув лишь одну руку для приветствия, они проявят неуважение к своему гостю.

Далее более подробно будут рассмотрены национальные особенности некоторых стран.

6. Дистанция

Касаясь вопросов соблюдения этикета во время делового общения, нельзя не упомянуть о дистанциях. Использование пространства человеком влияет на его способность соотносить себя с другими людьми, чувствовать их близкими себе или держать на расстоянии.

Выделяются четыре основные дистанции, которыми руководствуются большинство людей во время общения, это: интимная, личная, социальная и публичная.

Интимная дистанция может быть ближней, выражаясь прикосновением, и дальней – на расстоянии от 15 до 50 см. Ближняя интимная дистанция в деловой жизни предполагается во время рукопожатий, приветствий и прощаний. Во всех остальных случаях устанавливается дальняя дистанция – 50 см.

Личная дистанция – это деловое общение на расстоянии от 60 см до 1,2 м, к которому прибегают во время ведения бесед, переговоров, подписания контрактов. Такое расстояние ни к чему не обязывает и вместе с тем располагает к продолжению контракта.

Социальная дистанция – от 1,2 до 2,5 м – устанавливается в случаях, когда общение происходит с незнакомым человеком. На таком расстоянии директор принимает секретаря и других служащих, подчеркивая строго деловое общение. Подобная дистанция удобна, когда длительное общение нежелательно: можно отвести от собеседника взгляд, и на таком расстоянии это не будет означать прекращение разговора.

Публичная дистанция предполагает расстояние от 3,5 до 7,5 м. Она идеально подходит для выступлений на совещаниях, семинарах. Публичная дистанция – это расстояние от сцены до публики, характерное для театра; от трибуны до участников совещаний, собраний.

При общении с иностранными деловыми партнерами необходимо помнить, что представители разных национальных культур по-разному относятся к дистанции.

Англичане, американцы, скандинавы не терпят близких дистанций, рассматривая их как покушение на свое личное пространство. Японцы воспринимают прикосновение к себе как потерю самоконтроля со стороны собеседника или агрессивность, к ним не следует приближаться менее чем на 1 м. А французы легко переходят на близкую дистанцию, если вы их заинтересуете. Арабы, латиноамериканцы, греки, итальянцы, испанцы считают, что не прикасаться к собеседнику в разговоре – значит, холодно и недружелюбно вести себя по отношению к нему. Для них активная жестикуляция – норма.

7. Понятие и формы делового общения

Деловое общение – это двусторонний процесс, взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели. Его содержанием является то, чем заняты люди, а не те проблемы, которые затрагивают их внутренний мир.

Овладение основами делового общения дает возможность иметь повседневный успех в своей деятельности, эффективнее решать задачи и устранять разногласия.

Условно деловое общение разделяют на прямое (непосредственный контакт) и косвенное, когда между партнерами существует пространственно-временная дистанция.

В современных условиях деловое общение реализуется в различных формах:

1) телефонное общение;
2) деловая переписка;
3) деловая беседа;
4) коллективные формы общения – совещания, собрания;
5) деловые переговоры;
6) публичные выступления.

От неформального общения деловое отличается тем, что в его процессе ставятся цели и конкретные задачи, которые требуют своего решения.

Деловое общение предполагает наличие умения грамотно и разумно строить человеческие отношения.

8. Правила ведения деловой беседы. Речевой этикет

После представления в знак установления знакомства принято обмениваться несколькими фразами или вступать в непродолжительную беседу. Именно в этот момент у вашего собеседника, возможно, потенциального партнера, формируется первое впечатление о вас, и то каким оно будет, как вы себя преподнесете, обязательно отразится на дальнейших ваших взаимоотношениях.

Деловая беседа включает в себя обмен мнениями и информацией и не предполагает заключения договоров или выработку обязательных для исполнения решений. Она может иметь самостоятельный характер, предварять переговоры или быть их составной частью.

При формировании первого впечатления у человека о его собеседнике манера разговаривать является второй по значимости вещью после манеры одеваться, на которую человек обращает внимание. Поэтому так много уделяется внимания изучению этики и психологии переговорных процессов, включающих в себя и тон разговора, и его содержание, и манеру говорить, такт и умение спорить.

Умение поддержать и завести разговор играет важную роль во все сферах деятельности человека.

Существуют определенные правила ведения как светской, так и деловой беседы.

Тон разговора должен быть плавным и естественным. Тон в разговоре также имеет большое значение, как и жесты, поза, манера держаться. По тону разговора можно судить о настроении человека, он отражает и характер человека, показывая, с кем мы имеем дело: с воспитанным или невоспитанным человеком. Одно и то же слово или фраза в зависимости от того, как она будет сказана, может по разному повлиять на вашего собеседника. Тон всегда должен быть вежливым, спокойным, уверенным или даже деловитым, но ни в коем случае не грубым или невежливым. И ни общественное положение, ни пережитая неприятность или плохое состояние здоровья не дают вам права быть невежливыми с окружающими.

Особенно результативна для расположения к себе собеседника доверительная интонация, это дает возможность вашему собеседнику почувствовать себя на равных с вами. При сугубо деловых беседах или переговорах тональность должна быть более сдержанной и четкой. Речь не должна быть слишком громкой, но каждое слово в разговоре должно быть отчетливо и ясно собеседнику, иначе он может утратить интерес к общению с вами. Изящество в разговоре достигается через ясность, точность и сжатость высказываемых доводов и соображений. Во время беседы необходимо сохранять самообладание, хорошее расположение духа и благожелательность.

Для того чтобы общение получилось эффективным, нам приходится выражать наши идеи, мысли и чувства тем, с кем мы вступаем в общение, но мы должны позволить нашим собеседникам также выразить свои идеи, мысли и чувства. Уметь слушать – такое же необходимое условие для вежливого и воспитанного человека, как уметь говорить, и если вы хотите, чтобы вас слушали, нужно самому слушать других.

Умение слушать является важным элементом как деловой, так и светской беседы. Научиться правильно слушать намного труднее, чем научиться правильно говорить. С человеком, умеющим слушать, всем хочется общаться, т. к. люди склонны больше говорить, чем слушать.

Обмен информацией – первое условие всякой беседы, одна из предпосылок знакомства и дальнейшего общения. Для поддержания беседы целесообразно задавать вопросы открытого типа: что? где? когда? как? зачем? – на которые невозможно ответить «да» или «нет»,

а требуется развернутый ответ с изложением необходимых деталей. Если возникает необходимость конкретизировать беседу и сузить тему обсуждения, то задают вопросы закрытого типа: должен ли? был ли? имеется ли? будет ли? Такие вопросы предполагают односложный ответ.

Существуют определенные общие правила, которых целесообразно придерживаться при ведении бесед в деловой и неформальной обстановке.

Главное правило беседы, которое должны соблюдать собеседники, выражается в умении говорить в соответствии с ситуацией и конкретным предметом разговора. Неумение удержать внимание собеседника возникает потому, что ваши слова не имеют внутренней силы, заряда, неточно отражают суть разговора или же информация, сообщаемая вами, избыточна, обременяет и отвлекает внимание от того, что составляет предмет разговора. Только экономная и полная информация может удовлетворить партнера. Разговор должен проходить свободно, в хорошем темпе. Говорить нужно так, чтобы каждый участник беседы имел возможность легко вступить в разговор и высказать свое мнение. Недопустимо нападать с горячностью и нетерпением на чужую точку зрения, а, высказывая свое мнение, нельзя отстаивать его, горячась и повышая голос, т. к. спокойствие и твердость в интонациях действуют более убедительно.

В обществе не следует начинать говорить о себе, пока не попросят специально, т. к. только очень близкие друзья могут интересоваться личными делами кого бы то ни было. Старайтесь не касаться сугубо личных или семейных тем, не стоит поднимать слишком острые и наболевшие вопросы, не стоит также и намекать на вещи деликатного характера. Излишняя откровенность может быть легко истолкована как болтливость, а болтливый человек быстро теряет доверие и интерес окружающих. Не следует также касаться узкопрофессиональных тем, которые неинтересны большинству присутствующих.

Тема разговора по возможности должна быть интересна всем участвующим. Для продолжения разговора с малознакомыми людьми можно завести разговор, интересуясь его мнением о последних фильмах, спектакле, концерте, выставке и т. п. Это позволит не только преодолеть смущение, но и определить круг интересов собеседника. Как правило, никого не оставляет равнодушным обсуждение актуальных политических вопросов, новых открытий и изобретений, новинок литературы и техники и т. п.

Круг обсуждаемых проблем может быть широк, но все же лучше вести разговор на темы, где вы чувствуете себя уверенно, но с учетом, что это будет интересно вашему собеседнику. Никогда не теряйтесь перед собеседником, будьте внимательны и доброжелательны, и ваша заинтересованность в разговоре обязательно вызовет благоприятную реакцию. Учтите: чтобы быть интересным собеседником, нужно стать «хорошо информированным», т. е. иметь представление о последних новостях в политике, разбираться в музыке, фильмах, спорте.

Необходимо строго следить за тем, чтобы не допускать бестактных высказываний (критика религиозных воззрений, национальных особенностей и т. п.).

Перебивать говорящего нельзя ни при каких обстоятельствах. Лишь в крайних случаях можно сделать деликатное замечание, не обижая собеседника, используя выражения типа: «Извините, что перебиваю вас, но я хотел бы добавить…», «Простите, но я с вами не согласен…», «Мне кажется, что вы не правы…» или «Я придерживаюсь иного мнения». Не раздражайтесь, если собеседник станет возражать. Говорите спокойно, медленно и внятно и смотрите при этом собеседнику в глаза.

Принято, прервав беседу, ознакомить вкратце подошедшего к вам нового собеседника с тем, что было сказано до его прихода. Тактичный и вежливый собеседник ведет беседу со всеми присутствующими, не отдавая явного предпочтения никому.

Недопустимо в беседах говорить о слабостях других, злословить или поддерживать злословие в адрес отсутствующих. Недостатки и слабости других не обсуждаются в обществе – это считается дурным тоном. А при упоминании в беседе третьих лиц необходимо называть их по имени-отчеству, а не по фамилии.

Во время беседы не следует показывать вида, что разговор вам неинтересен, скучен или утомляет вас. Неприлично также смотреть в другую сторону или на часы, если только вы не собираетесь закончить беседу. Умение хорошо закончить беседу также имеет большое значение для дальнейшего продолжения знакомства. Сделать это надо решительно, но вежливо, чтобы не обидеть собеседника. Если беседа исчерпана, не нужно судорожно искать новые темы, пытаясь удержать собеседника, лучше постараться закрепить произведенное хорошее впечатление, с достоинством попрощавшись. Здесь уместны будут: «Было приятно познакомиться!», «Надеюсь на продолжение знакомства», «Нам непременно нужно еще раз встретиться и продолжить беседу!», «Было очень приятно побеседовать с вами!» и т. п.

9. Культура речи. Грамматическая правильность речи

Наша речь содержит не только информацию, которую мы сообщаем, она рассказывает и о нас самих, об эмоциональном состоянии, интеллекте, уровне культуры, социальном происхождении и т. п. Нужно уметь говорить так, чтобы все эти сведения характеризовали нас положительно.

Культура речи – это знание и практические навыки, соответствие речи нормам правописания, словоупотребления и построения, когда содержание адекватно пониманию и цели информации при общении.

Человек, обладающий языковой компетенцией, будет чувствовать себя уверенно в любом обществе, это способствует его профессиональному росту, его имиджу.

Основных коммуникативных качеств культурной речи шесть:

1) правильность;

2) уместность;

3) точность;

4) ясность;

5) краткость;

6) выразительность.

Постоянная ориентация в комплексе на эти качества и сформирует фундамент хорошей речи.

Правильность – это соответствие речи литературно-языковым правилам, критериям грамотности правописания, произношения, построения.

Особое внимание следует уделять навыкам синтаксического построения предложений, помня, что в русском языке наиболее предпочтителен прямой порядок слов. Необходимо постоянно контролировать стилистическую грамотность.

Точность – это коммуникативное качество речи, проявляющееся в полном соответствии с ее языковыми значениями. Данное качество вырабатывает в человеке привычку называть вещи своими именами.

От точности словоупотребления во многом зависит точность действий: «Верно определяйте слова, и вы освободите мир от половины недоразумений».

Современная лексика перенасыщена иностранными словами, и их конечно же нужно знать, но старайтесь обязательно подбирать русские синонимы, лучше, если их будет несколько, тогда ваша речь будет богаче.

Ясность – это качество речи предполагает две целевые установки: понятность и внятность. Основной путь развития ясности речи – сам процесс общения.

Чем чаще человек вступает в процесс коммуникации, причем с разными людьми, тем больше внимания он начинает уделять работе над своей речью.

Вырабатывайте в себе уверенность, преодолевайте робость и излишнюю застенчивость, получая удовольствие от самого процесса общения. Однако порой ощутимую напряженность создает вялость и невнятность речи, что является серьезным препятствием к адекватности понимания. Здесь важны навыки профессиональной подготовки.

Уместность – это особая организация языковых средств, обуславливающая соответствие речи условиям и целям общения.

Соблюдение некоторых правил уместности речи позволит вам достигнуть заметных результатов:

1) перед общением, если даже человек не очень вам приятен, старайтесь настроиться на позитив, найдите в нем положительные качества, попытайтесь понять причину его поведения. Обращайтесь к лучшим качествам личности: «Вы как хороший специалист…»;

2) если ваш собеседник произносит слова неправильно, не старайтесь тут же поправлять его, демонстрируя собственную эрудицию, просто продолжайте говорить правильно, и только если вас попросят, вы можете объяснить правило употребления, написания или произношения;

3) корректируйте свою речь в зависимости от поведения собеседника, отбирайте наиболее эффективные, но не агрессивные речевые средства воздействия, не используйте иронию или насмешки, не позволяйте себе поддаваться раздражению, обиде, не повышайте голос;

4) для убеждения используйте факты и аргументацию, а не собственные эмоции и оценки. При конфликтной ситуации в разговоре постарайтесь набраться терпения и понять проблемы собеседника.

Краткость – это качество речи, которое проявляется в отборе языковых средств для выражения главной мысли. Так как внутренний процесс мышления довольно сумбурен, научитесь делать короткую паузу перед словесным выражением мысли, продумывая основной смысл содержания сказанного, определите цель (для чего и кому нужна эта информация), подчеркивая главное. Непродуманная мысль может подвести вас и выдать ненужную информацию, импульсивную оценку. При деловом общении важно умение кратко излагать свои мысли. Чтобы избежать многословия, необходимо избавиться от слов, не несущих смысловой нагрузки и засоряющих язык.

Выразительность – это качество речи, благодаря которому осуществляется воздействие на эмоции и чувства. К речевым средствам выразительности относят тембр голоса, тон, интонацию, длительность и частоту пауз.

Эти характеристики отнюдь не элементарны и очень трудно поддаются изменению, т. к. они реализуются в речи в основном автоматически, часто несознательно. Кроме того, их значение и впечатление, которое они производят на партнера, очень неоднозначны.

Торопливость, вызываемая робостью, является одним из наиболее распространенных серьезных недостатков речи. Слишком быстрая речь может расцениваться как безразличие к собеседнику. Необходимо дать слушателю время, чтобы вникнуть в содержательные моменты сообщения.

Голос может быть высоким и низким, громким и тихим, приятным и неприятным для слуха. Тембр голоса дается нам от рождения, но внести некоторые усовершенствования все же можно: высокий и крикливый голос следует понижать, громкий – приглушать, следить, в каких интонациях он звучит приятнее.

Если тембр голоса мало поддается усовершенствованию, то его тон – целиком продукт наших усилий.

Тон голоса выражает наше эмоциональное состояние, а также отношение к происходящему. Одно и то же слово, произнесенное разным тоном, может восприниматься по-разному.

В деловом общении принят тон любезно-нейтральный, т. е. приветливый, но не слишком эмоциональный. Голос не должен выдавать случившихся с вами неприятностей или звенеть от счастья.

В отличие от тона интонация относится к конкретному высказыванию и выражает то, что отражено на письме знаками препинания (вопрос, восклицание и т. д.).

Особое внимание нужно уделять правильному произношению сложных слов, некоторых имен и фамилий. Для этого всего лишь необходимо внимательно их прочитать. Ошибки в собственных именах стоят дорого, они воспринимаются носителями имен как проявление пренебрежения и способны испортить отношения между людьми.

Грамматическая правильность речи – один из показателей культуры человека. Однако даже в речи образованных людей встречаются ошибки в определении рода, числа или типа склонения заимствованных слов.

В нашем языке много слов, которые не имеют формы множественного числа или, наоборот, единственного числа, многие слова никогда не склоняются.

Например, не имеют единственного числа слова: авуары, кулуары, дебаты, инновации; не имеют множественного числа слова: апробация, аудит, бартер, дебет, девальвация, демпинг, дисконт, импичмент, импорт, инаугурация, клиринг, кворум, конъюнктура, номенклатура, патронат, под эгидой, форсмажор, эмиссия и другие; не склоняются следующие слова: авеню, атташе, буржуа, вето, визави, де-факто, досье, евро, инкогнито, карт-бланш, ноу-хау, статус-кво, резюме, фиаско и др.

Точность словоупотребления – одно из важнейших качеств речи. Чтобы речь (как устная, так и письменная) была понятна собеседнику (читателю), необходимо точно и правильно выбирать слова. Неправильно употребленное слово искажает смысл сообщения, создает возможность двоякого толкования и иногда даже придает фразе нежелательную стилистическую окраску.

Современная деловая речь, а также речь политиков, общественных деятелей – явление сложное. Наибольшую трудность представляют заимствованные слова, значение которых не всегда точно известно как говорящим, так и пишущим, как авторам, так и адресатам речи. Практически все слова общественно-политического и делового лексикона – это заимствования из греческого, латинского, английского, немецкого, французского и некоторых других языков.

Понимание значения слова поможет правильно и корректно построить фразу, избежать ошибочного сочетания с другими заимствованными словами, а также избыточного толкования терминов.

В целом набор слов должен характеризоваться не только точностью, но и уместностью. Не следует употреблять иностранное слово, если есть аналогичное русское слово или словосочетание. Однако у общественно-политической и деловой лексики ярко выражен терминологический характер – большинство слов не имеют в русском языке общеупотребительных синонимов.

Речь должна отличаться грамматической правильностью, стилистически соответствовать всему высказыванию (тексту), а слова следует подбирать с учетом норм сочетаемости.

В основе лексической сочетаемости в первую очередь лежит значение слова. Условием соединения слов в тексте становится наличие у них общих смысловых элементов.

Отнести одно слово к другому можно, если между ними приложим параметр качественной характеристики первого. Повысить, например, можно только то, чему приложим параметр «высокий»:

1) правильным будет словосочетание «повысить урожайность»;

2) неправильным – «повысить подготовку специалистов», можно лишь «улучшить подготовку».

Но ограничения сочетаемости не сводятся лишь к невозможности соединения слов, называющих не связанные между собой или противоречащие понятия. В действительности нормы литературного языка предписывают соединять или не соединять те или иные слова в соответствии не только со смыслом, но и с речевой традицией. Например, цвет шерсти животного называется «масть», в то время как цвет той же шерсти, используемой для изготовления одежды, так назвать невозможно. Равно неправильны словосочетания «цвет лошади» и «масть шубы».

Недопустимо использование однокоренных слов в составе словосочетания или грамматической основы предложения, т. е. когда значение одного из слов, входящих в состав сло-

восочетания, включает в себя значение второго. Например, неправильным будет считаться выражение «следует учитывать следующие факты», ошибку можно исправить, использовав слово-синоним вместо любого из однокоренных элементов словосочетания, – «необходимо учитывать следующие факты».

Грамотное словосочетание содержит необходимый минимум информации. Смысловая избыточность считается грубой речевой ошибкой, поскольку существенно замедляет и затрудняет восприятие.

10. Деловая встреча. Подготовка и тактика проведения деловой беседы

Деловая встреча и деловые переговоры в общем имеют одно определение – это деловое взаимное общение с целью достижения совместного решения. Но деловую встречу можно рассматривать и как первый этап переговорного процесса или его составную часть, в процессе которого уточняется предмет дальнейших переговоров, решаются организационные вопросы. От результатов таких предварительных контактов, от впечатления, произведенного вами при «ознакомительной» деловой встрече, во многом зависит успех дальнейших переговоров.

Для достижения успеха во время деловой встречи необходимо побудить собеседника к общению, создать максимальное поле возможностей для дальнейшего делового обсуждения и принятия решения.

Деловая встреча происходит обычно в официальной обстановке, и намерения собеседников (деловых партнеров) сводятся к следующему:

1) дать, получить нужную информацию или обменяться ею. Получение информации можно считать основной целью деловой встречи;

2) договориться по интересующему собеседников вопросу;

3) убедить собеседника (делового партнера) в правильности принимаемого решения, выгодности избранного способа действий и т. п.;

4) установить контакт, укрепить деловые отношения, а иногда и заключить какое-либо соглашение, закрепив его по возможности письменным протоколом о дальнейших намерениях;

5) динамика любой деловой встречи проходит четыре фазы: контакт, ориентация, решение и оценка, результат. Знание смысла этих фаз позволяет вам строить беседу или подстраиваться под собеседника так, что результатом встречи будет положительное для вас решение.

Первая фаза встречи – это контакт – те секунды, когда вы входите в помещение, здороваетесь и обмениваетесь первыми фразами. Основная цель данной фазы общения – это создание условий для установления партнерских отношений.

Основная задача, которую вы должны решить в первой фазе это установление эмоционального контакта с вашим собеседником.

Беседу на деловой встрече нужно строить последовательно, придерживаясь намеченного плана. В разговоре лучше держаться на ступеньку официальнее, чем на ступеньку фамильярнее, оставаясь при этом вежливым и приветливым. В России принято обращаться к партнерам по имени-отчеству, кроме тех случаев, когда корпоративная культура позволяет называть друг друга по имени, на американский манер.

Позитивное отношение и заинтересованность можно показать такими фразами: «Рады видеть вас!», «Спасибо, что вы нашли время с нами встретиться!» В начале деловой беседы рекомендуется завести короткий разговор на светские темы – о погоде, о последних культурных событиях, экономической ситуации. Такого рода вступительные фразы позволяют привыкнуть к манере говорить собеседника, настроиться на общую волну, достигнуть первого согласия (о погоде за окном мнения расходятся редко).

Чтобы беседа была продуктивной с самого начала, надо уметь:

1) установить контакт с собеседником;

2) создать благоприятную атмосферу для беседы;

3) привлечь внимание партнера и пробудить у него интерес к вашей теме (проблеме или предложению).

Контакт важно не просто установить, его нужно отслеживать по ходу беседы и принимать меры: если он прерывается – задайте вопрос, предложите чай, можно пошутить, если, конечно, позволяет обстановка.

Существуют такие способы начала беседы, которые закрывают нам путь к успеху или сильно затрудняют его достижение. Если вы хотите, чтобы ваша беседа при первой деловой встрече была результативной, то следует избегать:

1) проявления признаков неуверенности в себе и в необходимости встречи;

2) проявления неуважения в начале встречи, даже в мягкой форме;

3) возбуждения оборонительной позиции собеседника первыми же вопросами.

Вы должны установить благоприятную эмоциональную атмосферу, даже если собеседник вам неприятен и вы не испытываете от встречи никаких положительных эмоций, главное – добиться положительных результатов от самой встречи.

Вторая фаза – ориентация. Здесь в качестве основной цели является выяснение сути проблемы, из-за которой произошла встреча. Вам надо донести до собеседника необходимую информацию о ваших превосходных профессиональных качествах в форме презентации (только не хвастаться), объяснить мотивы вашего интереса и обращения к нему.

Эта фаза наиболее длительная, поэтому вашей задачей является поддержание контакта с собеседником. Например, нудное перечисление ваших успехов или клиентов может просто наскучить, и тогда будет потерян положительный эмоциональный контакт, что обычно приводит к отрицательным результатам.

Деловая встреча будет более результативна, если она будет заранее спланирована и вы будете к ней подготовлены, если вами будет собрана вся доступная информация о собеседнике, предполагаемом деловом партнере.

Определите несколько основных мыслей, которые вы хотите донести до другой стороны. Выберите время для презентации и количество информации, которое вы будете сообщать. Продумайте последовательность подачи информации, где сказать главное и как скрыть недостатки вашего решения.

Ваш успех на деловой встрече, помимо ваших профессиональных качеств, во многом зависит от вашего морального состояния, от уверенности в себе, и чем больше у вас будет информации, тем легче вам будет вести переговорный процесс.

Большое влияние на результат вашей деловой встречи оказывают стиль и подходы ведения беседы. Даже при самой положительной настроенности партнеров на общение, искреннем желании достичь договоренности их беседа не складывается, более того, их усилия исправить положение лишь усугубляют его. Важнейшей причиной этого часто является различие стилей и подходов ведения деловой беседы у партнеров и их составляющих, таких как:

1) склонность высказываться прямо или намекать;

2) наличие жестов, интонация, частота повторения и использование определенных компонентов речи: высота тона, тембр, скорость, громкость и т. п.;

3) умение и неумение задавать нужные вопросы или предоставление другим инициативы в предоставлении информации о себе;

4) комфортный уровень формальности – простоты; допустимые шутки; отношение к обмену жалобами;

5) ожидание, что другой последует нашему примеру, и т. д.

Существуют три разных подхода к ведению деловых бесед: жесткий, мягкий и принципиальный.

Если сторона действует «по жесткому типу», то она воспринимает участников беседы как противников, односторонне пытающихся выиграть. Своей целью считает собственную победу, твердо придерживается своей позиции и скрывает свои интересы, требует уступок в качестве платы за соглашение, применяет давление и пытается навязать и выиграть «состязание воли».

Если сторона действует в рамках «мягкого подхода», то она воспринимает участников беседы как друзей, целью беседы считает соглашение и готова заплатить за это односторонними уступками, легко меняет свою позицию, пытается избежать «состязания воли», но если оно навязано, поддается давлению другой стороны.

Сторона, действующая на основе «Принципиального подхода», воспринимает участников как сотрудников, вместе работающих над проблемой. Своей целью считает разумный результат, достигнутый быстро и доброжелательно, концентрируется на интересах, а не на позициях, требует не уступок, а разработки взаимовыгодных вариантов, настаивает на применении объективных критериев, не зависимых от воли участников. Такими критериями могут быть мнения экспертов, экономические показатели по рынку, рассчитанные показатели, статистика, законы, но никак не желания какой бы то ни было стороны.

Выбор наилучшего для вас подхода зависит от следующих факторов:

1) от ваших целей. Если вы хотите сохранять отношения, поддерживать контакт продолжительное время, то предпочтителен «принципиальный подход». Если вам важно выиграть время и вы готовы пойти на уступки сейчас для того, чтобы «отыграть ситуацию» в дальнейшем, возможно следование «мягкому подходу»;

2) от того, на чьей стороне реальная сила. Например, если у вас нет реальной власти, реализация «жесткого подхода» очень затруднительна;

3) от умений и навыков сторон. «Принципиальный подход», являясь одним из самых эффективных, требует и наиболее развитых навыков общения.

Поэтому необходимо с особым вниманием отнестись к личностным качествам вашего собеседника, его позиции и целям, учитывать его потребности в предлагаемом вами решении.

Существует шесть основных правил налаживания отношений между партнерами на предварительных переговорах.

1. Рациональность. Необходимо вести себя сдержанно. Неконтролируемые эмоции отрицательно сказываются на переговорном процессе и способности принятия разумных решений.

2. Понимание. Невнимание к точке зрения партнера ограничивает возможности выработки взаимоприемлемых решений.

3. Общение. Если ваши партнеры не проявляют большой заинтересованности, то можно провести с ними деловую встречу просто в виде консультации. Это позволит сохранить и улучшить отношения.

4. Достоверность. Ложная информация ослабляет силу аргументации, а также неблагоприятно влияет на репутацию.

5. Избегайте поучать партнера. Ваше убеждение должно быть основано на уважении личных качеств собеседника.

6. Принятие. Постарайтесь принять другую сторону и будьте открыты для того, чтобы узнать нечто новое от партнера.

Успешное проведение деловых встреч, бесед и переговоров во многом зависит от соблюдения партнерами таких этических норм и принципов, как точность, честность, корректность и такт, умение выслушать (внимание к чужому мнению), конкретность.

Точность. Одна из важнейших этических норм, присущих деловому человеку. Срок договоренности необходимо соблюдать с точностью до минуты. Любое опоздание может свидетельствовать о вашей ненадежности в делах.

Честность. Включает не только верность принятым обязательствам, но и открытость в общении с партнером, прямые деловые ответы на его вопросы.

Корректность и такт. Не исключает настойчивости и энергичности в ведении переговоров при соблюдении корректности. Следует избегать факторов, мешающих ходу беседы: раздражения, взаимных выпадов, некорректных высказываний и т. д.

Умение выслушать. Внимательно и сосредоточенно слушайте. Не перебивайте говорящего.

Конкретность. Беседа должна быть конкретной, а не отвлеченной, и включать факты, цифровые данные и необходимые подробности. Понятия и категории должны быть согласованы и понятны партнерам. Речь должна подкрепляться схемами и документами. Подготовьте наглядный материал, продумайте форму его подачи.

Эти правила сохраняют свое значение и в ходе ведения дальнейших переговоров.

В случае положительного течения беседы вторая фаза плавно переходит в третью, которая предполагает решение и оценку. Тут от вас потребуется активное общение с собеседником, т. к. начнется подбор наиболее устраивающего обе стороны варианта принятия решений.

Практически при каждой деловой встрече приходится обсуждать несогласия или возражения. И тот факт, что другая сторона вам возражает, доказывает ее заинтересованность, в противном случае она бы просто прекратила разговор. Ваша задача на данном этапе – понять, почему возражает собеседник, в чем вы не учли его интересы, про какие его потребности забыли в предложенном решении и как все это исправить и улучшить решение. Спросите, как другая сторона видит решение возникшего противоречия.

Заготовьте несколько вариантов решения «на выбор», и если возражения вызывают все подряд варианты, тогда придется вернуться к анализу целей другой стороны. Возражения заставляют нас искать нестандартные решения.

Если устранить несогласие в ходе деловой встречи не удается, возьмите тайм-аут, с тем чтобы продумать и поискать более подходящий вариант.

Самая последняя фаза – достижение согласованного решения. На этом этапе обычно согласовываются условия вашей новой встречи для уточнения второстепенных вопросов, обсуждения условий договора или контракта и т. п. Необходимо обговорить, как, когда и где будет происходить ваша следующая встреча.

Негативный исход деловой беседы при «ознакомительной» деловой встрече не является основанием для резкости или холодности при завершении переговорного процесса. Прощание должно быть таким, чтобы в расчете на будущее позволило сохранить контакт и деловые связи. Встречу лучше всего завершить фразой: «Спасибо за то, что у вас нашлось время обсудить наши предложения. Сожалею, что в ваши ближайшие планы не входит…, но если вам потребуется дополнительная информация…» В таком случае встреча или беседа, если даже и не нашла своего продолжения, тем не менее имеет положительную сторону, т. к. всегда существует возможность, что позже этот контакт перерастет в хорошие, полезные отношения.

Если это была встреча-презентация, то можно использовать следующие выражения: «Спасибо за предоставленную возможность обсудить с вами перспективы взаимовыгодного сотрудничества наших фирм», «Благодарим за возможность представить вам…», «Благодарю вас за данную мне возможность предложить вам…»

Ну и конечно же стандартно-универсальные фразы: «Мы благодарим вас за то, что нашли время для встречи», «мне было очень приятно побеседовать с вами», «спасибо, за

время, которое вы мне уделили», «Если у вас есть какие-либо вопросы, пожалуйста, звоните, обращайтесь…», «Если вас заинтересовали наши предложения, давайте встретимся дополнительно в удобное для вас время» и т. п.

11. Формы группового делового общения

Формы группового делового общения:

1) совещания;

2) конференции;

3) выставки-презентации;

4) приемы.

Основной формой группового делового общения являются деловые совещания, которые представляют собой способ открытого коллективного обсуждения тех или иных вопросов, а также приемы, съезды и конференции, организации выставок и ярмарок, это могут быть симпозиумы, собрания, заседания или семинары.

Решения, принимаемые на этих мероприятиях, обычно эффективнее, т. к. вырабатываются на основе учета самых разных мнений.

Прием групп и делегаций предполагает встречи для обсуждения конкретных вопросов совместной деятельности. Проведение конференций открывает пути к многообразному контакту с различными традиционными и перспективными деловыми партнерами, широкому обмену информацией и рекламе своей продукции. Выставки позволяют значительно расширить подобные контакты и создают условия для широкого круга делового общения и более эффективной рекламы своей продукции, а также для заключения различных соглашений. Хотя участие в выставках и связано со значительными затратами, все серьезные организации все же стремятся к участию в них или выступают спонсорами.

Совещания

Для того чтобы проводимое совещание оказалось эффективным, необходимо придерживаться следующих правил:

1) если вы возглавляете совещание, то прежде всего нужно подумать о том, какую цель вы как руководитель ставите, проводя конкретное совещание. Цель совещания – это описание требуемого результата, нужного типа решения, желательного итога работы, также это может быть и просто предварительный обмен мнениями, подготовка рекомендаций для принятия решения по какому-то конкретному вопросу. Чем более точно и в нужном направлении будет сформулирован предмет обсуждения, тем больше шансов получить нужный результат. Тема должна быть сформулирована так, чтобы заинтересовать каждого участника совещания. Каждый должен знать, что он вносит свой вклад в решение общей задачи. Темы становятся интересными, когда они сформулированы конкретно. Обычно на обсуждение выносятся только те вопросы, которые не удается решить в рабочем порядке;

2) важным элементом подготовки совещания является предварительное оповещение (за несколько дней) участников с передачей им повестки совещания. В качестве приложения к повестке могут рассылаться проекты решений, тезисы докладов, справки. Очень хорошо, если до начала совещания лицам, готовящим вопросы, предусмотрительно передаются замечания от участников совещания по проектам решений, тезисам выступлений.

Заранее разосланная или оглашенная, хорошо продуманная повестка совещания дает возможность участникам лучше подготовиться.

Повестка совещания – это письменный документ, рассылаемый заранее участникам совещания и включающий в себя следующую информацию:

а) тема совещания;

б) цель совещания;

в) перечень обсуждаемых вопросов;

г) время начала и окончания совещания;

д) место, где оно будет проходить;

е) фамилии докладчиков, содокладчиков, ответственных за подготовку вопросов;

ж) время, отведенное на каждый вопрос;

з) место и время, где можно ознакомиться с материалом по каждому вопросу.

Оповещение участников совещания о его проведении и ознакомление с его повесткой способствует более качественным выступлениям;

3) время совещаний должно быть обязательно определено распорядком, установленным в организации (отделе). Внеплановые совещания выбивают из ритма, снижают культуру делового общения, лишают руководителя возможности планировать свое рабочее время и распоряжаться им, срывая запланированные встречи и дела. Рекомендуется устраивать совещания в конце рабочего дня или во второй его половине, чтобы не сбивать сотрудников с рабочего ритма.

Длительность совещания не должна превышать полутора-двух часов (больше двух часов непрерывной работы большинству участников по чисто физиологическим причинам становится безразлично, как решится вопрос). Начинаться и заканчиваться совещание должно в строго назначенное время, каждый выступающий использует специально отведенное для него время на каждый вопрос. Соблюдение процедуры выступлений нормализует ход совещания;

4) целесообразно количество приглашенных свести к минимуму, т. к. большое количество приглашенных резко снижает средний коэффициент участия (или отдачи) присутствующих, одновременно удлиняя совещание. Оптимальное число участников совместных обсуждений – 5–7 человек. Лучше всего, когда при разнородной повестке совещания состав его участников является переменным: лицам, чьи вопросы обсуждены, разрешается покидать совещание, а другие участники, чей вопрос рассматривается не первым, приглашаются на соответствующее время.

Некоторых сотрудников можно вместо приглашения на всякий случай попросить находиться на своем рабочем месте неотлучно в указанный интервал времени, чтобы при необходимости вызвать или получить справку по телефону.

Поскольку деловое совещание предполагает свободную дискуссию, необходимо прежде всего подобрать достаточно спокойных, выдержанных людей, способных адекватно реагировать на противоположные точки зрения и их авторов. Выбирая, кто будет входить в число участников совещания, выбирайте людей, способных в ходе коллективной мыслительной деятельности выполнить роль «эксперта», «генератора идей» и «критика»;

5) необходимо учитывать характеры и взаимоотношения приглашенных, рассаживая участников, т. к. установлено, что при прочих равных условиях чаще начинают конфликтовать люди, сидящие друг против друга, и реже – те, которые сидят рядом. Руководитель должен регулировать направленность выступлений, не допуская отклонений в сторону, затягивания выступлений, стимулируя конкретность, наличие содержательного анализа и реальных предложений. Если начало обсуждения выявило неподготовленность вопроса, то необходимо снять его с обсуждения. Необходимо следить, чтобы выступления были корректны, регулируя их очередность. Длинные и туманные выступления можно тактично прерывать, не задевая самолюбия выступающего;

6) совещание начинается со вступительного слова руководителя, в котором он формулирует цели и задачи предстоящей работы. Если на обсуждение выносятся заранее подготовленные предложения, то они доводятся до присутствующих, после чего обсуждаются. Если это не сделано, то предлагается вносить предложения, а уж затем их обсуждать. Очень хорошо при обсуждении наиболее важных тем, если текст будет заранее подготовлен и роздан участникам заседания. Но не стоит в выступлении охватывать большой круг вопросов,

достаточно остановиться на кардинальной основополагающей идее, но ее нужно изложить убедительно, доказательно, доходчиво, контролируя себя и реакцию аудитории.

Начинать совещание нужно вовремя и сразу согласовывать с его участниками правила совместной работы, например ограничение времени выступлений или порядок принятия решений. После чего одному из участников следует поручить ведение протокола.

Ведущий совещания обычно выбирает один из двух основных стилей ведения совещаний: дипломатический или авторитарный.

Дипломатический стиль предполагает учет мнений всех участников совещания, а также то, как различные идеи согласуются между собой. При авторитарном стиле руководства некоторые участники, стремясь протащить свои проекты, действуют напористо.

Одна из основных задач ведущего делового совещания – привлечь как можно больше фактов, чтобы более полно оценить сложность обсуждаемой проблемы, а также вовлечь присутствующих в процесс решения проблемы. Конечно, у ведущего должна быть своя точка зрения на сложившуюся ситуацию, но необходимо знать и точку зрения других, чтобы понять, правы они или нет в своем понимании проблемы. Если верна чужая точка зрения, ведущий совещания может изменить свой взгляд на ситуацию. Если коллеги не правы или упускают что-то существенное, он может сообщить недостающие факты. Правильно поставленные вопросы – прекрасный инструмент для того, чтобы направить совещание в нужное русло.

В процессе проведения делового совещания очень важно контролировать его ход. Для этого руководителю следует:

1) оставаться на нейтральных позициях. Это положительно воздействует на эмоциональное состояние присутствующих;

2) постоянно поддерживать разговор;

3) немедленно принимать меры в случае возникновения эмоционального напряжения;

4) выслушивать мнение всех оппонентов;

5) нетерпимо относиться к экскурсам в прошлое и к отклонениям от темы;

6) при необходимости уточнять сообщения отдельных участников: «Что именно вы имеете в виду?»;

7) чаще подводить промежуточные итоги, для того чтобы продемонстрировать участникам, что они уже близки к цели.

Для сохранения единства участников совещания:

1) разрядить обстановку в конфликтной ситуации;

2) не принимать чью-то сторону до окончательного подведения итогов;

3) защищать того, кто имеет меньше опыта, работает недавно;

Для мобилизации участников совещания:

1) не расслабляться самому и не давать выключаться из работы другим;

2) избегать повторов;

3) не оставлять без внимания даже самое незначительное предложение, если оно хоть как-то поможет делу.

Для фокусировки внимания на обсуждаемой задаче:

1) основываться на фактах;

2) записывать вносимые предложения;

3) выстраивать их так, чтобы в глазах присутствующих складывалась целостная картина.

Для активации участников совещания:

1) в целях усиления доказательности тех или иных положений ставить дополнительные вопросы;

2) высказать одобрительное замечание в адрес участника, внесшего конструктивное предложение.

Рекомендуется определенный порядок выступлений, при котором их очередность будет обратной авторитету и положению выступающего, тогда над участниками с более низким статусом не будет довлеть уже высказанное суждение более авторитетных коллег.

Если цель совещания заключается в обмене информацией и постановке очередных задач по ходу текущей работы, то в совещании должны участвовать лишь руководители подразделений. На таком заседании следует коротко рассказать о положении дел, т. к. не исключено, что некоторые из присутствующих могут быть не знакомы с проблемой в целом. Затем необходимо сообщить о ходе выполнения решений, принятых на предыдущем совещании.

Если цель совещания – решение конкретной проблемы, то к работе в нем необходимо привлечь тех, без кого дело не сдвинется с места, и тех, кто способен предложить свой вариант решения данной проблемы. Участников совещания необходимо обеспечить информацией о проблеме, четко и однозначно сформулировать задачу.

В конце совещания следует кратко подвести его итоги, поблагодарить участников за высказанные конструктивные предложения, поставить задачи по реализации принятых решений.

Конференции

1. Проведение конференций требует детальной подготовки, включая и рассылку с разрывом в полтора-два месяца информационных писем. В них сообщается: в первом письме – о вероятной тематике, структуре и сроках конференции, а также о вероятном представительском взносе и стоимости проезда и пребывания на конференции.

2. Второе информационное письмо содержит подробную программу конференции, включая ее деловую, неофициальную и культурную части, сведения о приемах, а также информацию о программе поездок, программе для сопровождающих и т. п. Во втором информационном письме детально рассматриваются все стороны, касающиеся приезда, размещения, затрат во время конференции. Обычно к информационным письмам прилагаются опросные листы, заполняемые будущими участниками и включающие как информацию об участниках, так и сведения об их предполагаемой деятельности на конференции, а также о способах оплаты представительского взноса.

Выставки-презентации

Проведение выставок может быть связано и с проведением конференций или даже группы семинаров. В то же время организация выставки может быть и составным элементом проведения конференции. В этом случае возникает ряд задач, связанных с организацией выставочного зала, подбором и размещением экспонатов, а также с затратами участников на оформление стендов. Оптимальный блок для размещения фирмы на выставке должен включать три или четыре помещения: помещение для размещения основных экспонатов, где находятся представители фирм, общающиеся с основной массой посетителей; помещение для отдыха работников фирмы: кладовая для рекламной документации, сувениров, деталей экспонатов, а также желательно помещение, где представители фирмы могут за чашечкой кофе побеседовать с посетителями – потенциальными деловыми партнерами, проявившими особый интерес к деятельности фирмы.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, купив полную легальную версию на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.