Департамент профессионального образования Томской области

Областное государственное бюджетное образовательное учреждение среднего профессионального образования «ТОМСКИЙ ПРОМЫШЛЕННО-ГУМАНИТАРНЫЙ КОЛЛЕДЖ»

Практикум по дисциплине

«Деловая культура»

Составитель: Кучера Л.В.

Томск 2019

ТЕМА 1. ВЕРБАЛЬНЫЕ СРЕДСТВА КОММУНИКАЦИИ

Заберите у меня все, чем я обладаю. Но оставьте мне мою речь. И скоро я обрету все, что имел.

Даниэл Уэбстер

Общение — сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.

Общение является основной составляющей труда многих специалистов, поэтому способность и умение общаться необходимо для каждого делового человека.

Различают два вида общения: вербальное и невербальное. Общение, осуществляемое с помощью слов, называется вербальным (от лат. verbalis — словесный). При невербальном общении средством передачи информации являются невербальные (несловесные) знаки (позы, жесты, мимика, интонации, взгляды, территориальное расположение и т.д.).

Специалистами по общению подсчитано, что современный деловой человек за день произносит примерно 30 тыс. слов, или более 3 тысяч слов в час. Развивать умение общаться с людьми должен каждый человек, так как в современном деловом мире это одна из важнейших компетенций любого специалиста.

Практикум по теме

Наугад выберите по паре слов из каждой колонки и используйте их как «затравку» для создания рассказа. На бумаге или в голове разработайте сценарий.

Задание 1

Фиаско	Статуя	Спираль
Океан	Ноготь	Финиш

Путешествие	Мостовая	Кнопка
Бумажник	Пальто	Вор
Дыня	Фанера	Суфле
Сон	Харизма	Ковбой
Мотоцикл	Армия	Коробка
Собака	Нос	Палка
Преступление	Хоккей	Плод

Задание 2

Все участники плывут на корабле. Корабль плывет вдоль берегов, островов, гор, лесов; то наступает день, то приходит ночь, то налетает шторм. Каждый участник по очереди сообщает, куда плывет корабль, что видно вокруг, что происходит на борту и т.д.

Каждый участник должен произнести не менее 3–5 фраз. Так продолжается до тех пор, пока все не выскажутся, потом руководитель сообщает, что кораблик поворачивается, и участники должны повторить весь путь до порта отправления, но в обратном порядке.

Задание 3

Переведите в формы делового общения переговоры между Попом и Балдой, героями одноименной сказки А.С.Пушкина. Используйте язык бизнеса: совмещение профессий, система оплаты труда, работодатель, работник, претендент на должность, договор, контракт, условия работы, компромисс, консенсус, виды и содержание деятельности и пр.

Эпизод первый: заключение трудового соглашения.

«Нужен мне работник:
Повар, конюх, плотник.
А где мне найти такого
Служителя не слишком дорогого?»
Балда говорит: «Буду служить тебе славно,
Усердно и очень исправно,
В год за три щелка тебе по лбу,
Есть же мне давай вареную полбу».
Призадумался поп,
Стал себе почесывать лоб.
Щелк щелку ведь рознь.
Да понадеялся он на русский авось.
Поп говорит Балде: «Ладно.
Не будет нам обоим накладно…»

Эпизод второй: отношение работника к своим обязанностям.

- Все ли условия соглашения выполняются?
- Как выполнил Балда свои обязанности?

Эпизод третий: оплата труда, оговоренная соглашением.

Справедливость каких правил делового сотрудничества подтверждают заключительные слова Балды: «Не гонялся бы ты, поп, за дешевизною».

В заключение подготовьте аналитическую информацию: какие правила составления трудового соглашения были нарушены партнерами в ситуации «Прием на работу».

Задание 4

Расскажите об одном и том же событии, используя различные стили речи.

1. Гроза
2. Гололед
3. Устройство на работу

Задание 5

Придумайте фразы со словами: *терпение, терпеливость, терпимость, толерантность.*

Задание 6

Подберите синонимы к слову *сказал*.

Задание 7

Выразите мысль без канцеляризмов: *Следует приложить все усилия для устранения негативных последствий этого явления.*

ТЕМА 2. СЛУШАНИЕ В ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ

Талантом собеседника отличается не тот, кто охотно говорит сам, а тот, с кем охотно говорят другие.

Лабрюйер

Практика делового взаимодействия показывает, что умение целенаправленно, активно слушать других имеет большое значение для взаимопонимания. Умение слушать – это необходимое условие правильного понимания позиции партнера, верной оценки существующих с ним разногласий, залог успешной деловой коммуникации.

Умение слушать – это:

- восприятие информации от говорящих, при котором слушающий воздерживается от выражения своих эмоций;
- поощряющее отношение к говорящему, «подталкивающее» его продолжать акт общения;
- незначительное воздействие на говорящего, способствующее развитию мысли последнего «на шаг вперед».

Слушание – процесс активный. Специальные исследования показали, что современные администраторы ежедневно тратят 40% служебного времени на слушание, а эффективность слушания (точность восприятия информации, процедурная культура, эффект понимания и др.), как правило, у большинства не очень высока – около 25%.

Умение слушать как метод восприятия информации используется в деловом общении намного чаще, чем умения читать и писать вместе взятые: слушание – 40% рабочего времени, говорение – 35%, чтение – 16%, письмо – 9%.

Стиль слушания человека зависит от многих факторов: от личности, характера, интересов, пола, возраста, статуса участников общения, от конкретной ситуации.

Трудности эффективного слушания: отключение внимания, высокая скорость умственной деятельности, антипатия к чужим мыслям, избирательность внимания, потребность реплики.

Виды слушания

Американский исследователь общения Келли выделяет четыре вида слушания.

Направленное, критическое слушание. Участник общения сначала осуществляет критический анализ сообщения (зачастую делая это превентивно, то есть приходя с установкой на критическое восприятие информации), а потом делает попытку его понимания. Такое слушание бывает уместно там, где обсуждаются решения, проекты, идеи, точки зрения т.д. Там же, где обсуждается новая информация, сообщаются новые знания, критическое слушание малоперспективно. Установка на отторжение информации не позволяет прислушиваться к ней, требует акцентирования внимания только на том, что подтверждает нежелательность слушания. В результате все ценное как бы проходит мимо, интерес к информации отсутствует, человек просто теряет время и остается неудовлетворенным.

Эмпатическое слушание. При эмпатическом слушании участник делового взаимодействия уделяет большее внимание «считыванию» чувств, а не слов. Такое слушание бывает эффективным, если говорящий вызывает у слушающего положительные эмоции, и неэффективным, если говорящий вызывает своими словами отрицательные эмоции.

Нерефлексивное слушание. Этот вид слушания предполагает минимальное вмешательство в речь собеседника при максимальной сосредоточенности на ней. Такое слушание целесообразно в следующих ситуациях:

- партнер горит желанием выразить свою точку зрения, отношение к чему-нибудь;
- партнер хочет обсудить наболевшие вопросы, он испытывает отрицательные эмоции;
- партнеру трудно выразить словами то, что его волнует;
- партнер застенчив, неуверен в себе.

Активное рефлексивное слушание. При таком слушании с говорящим устанавливается обратная связь. Обратная связь с процессе слушания может осуществляться различными способами:

- расспрашивание (прямое обращение к говорящему, которое осуществляется с помощью разнообразных вопросов);
- перефразирование, или вербализация (перефразировать – значит высказать ту же мысль, но другими словами. Слушающий перефразирует мысль говорящего, то есть возвращает ему суть сообщения, чтобы он смог оценить, правильно ли его поняли);
- отражение чувств (при отражении чувств основное внимание уделяется не содержанию сообщения, а чувствам, которые выражает говорящий, эмоциональной составляющей его высказываний);
- резюмирование (тем самым партнер дает понять говорящему, что его основные мысли поняты и восприняты).

Рекомендации идеальному слушателю

- Не прерывайте и не перебивайте собеседника.
- Не смотрите на часы.
- Не заканчивайте предложение за собеседника.
- Задав вопрос, дождитесь ответа.
- Примите соответствующую позу.
- Не ведите переговоры, если вы себя плохо чувствуете.

  Покажите собеседнику, что вы его слушаете:
  - Поддерживайте визуальный контакт.
  - Повернитесь к собеседнику лицом. Кивайте.
  - Установите вербальную обратную связь. Задавайте уточняющие вопросы.
  - Не поддавайтесь соблазну опровергать новую для вас информацию. Избегайте синдрома: «А у меня».
  - Делайте себе пометки.

Вопросы для самоконтроля

1. Что, на ваш взгляд, означает «умение слушать»?
2. Что дает людям умение слушать?
3. Каковы трудности эффективного слушания?
4. Какие ошибки допускают те, кто слушают?
5. Перечислите «вредные привычки» слушания.
6. Как преодолеть крайности мужского и женского стилей слушания?
7. Каковы внешние помехи слушания?
8. В чем особенности направленного, критического слушания?
9. Какова специфика эмпатического слушания?
10. В чем особенность нерефлексивного слушания?
11. Зачем нужна положительная установка по отношению к неприятному собеседнику?
12. «Обратная связь». Каковы ее виды и способы осуществления?

Задание 1

Сотрудник взволнованно рассказывает о конфликтной ситуации, которая представляет для вас интерес. Как его нужно слушать?

Задание 2

Обратите внимание на манеру слушать своих друзей и партнеров. Умеют ли они слушать? Придерживаются ли установок эффективного слушания те собеседники, с которыми приятно разговаривать?

Задание 3

Проанализируйте, какой стиль слушания – мужской или женский – вам ближе, нет ли привычек, мешающих собеседнику и обнаруживающих ваше неумение слушать?

Задание 4

Проведите небольшие эксперименты с близкими друзьями. Попробуйте во время разговора сделать непроницаемое лицо и никак не реагировать на слова собеседника. В другом разговоре попробуйте усердно кивать и преувеличенно отражать эмоции партнера. В третьем – примите ту же позу, что и собеседник, а когда он разговорится, резко измените ее. Внимательно следите за состоянием рассказчиков во всех экспериментах. Результат обсудите с ними.

Последний эксперимент позволяет прийти к выводу: подражание позе и жестам партнера создает комфортную обстановку разговора, помогает собеседнику раскрыться, неподражание действует наоборот.

ТЕМА 3. НЕВЕРБАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

Занятие 1. Невербальные средства коммуникации

Слушай, что говорят люди, но понимай, что они чувствуют.

Восточная мудрость

В коммуникации человек использует пять разных знаковых систем:

- слова,
- интонация,
- тембр голоса,
- жесты, пластика,
- энергетический импульс.

В межличностном общении невербальная коммуникация передает 65% всей информации. При выражении отношения телодвижения передают 55% информации, голос – 38%, а слова – всего 7%.

Почему?

- часто употребляются неосознанно;
- воспринимаются непосредственно и поэтому сильнее воздействуют;
- передают тончайшие оттенки отношения, оценки, эмоций;
- могут передавать информацию, которую трудно или неудобно выразить словом.

На основании намеренности-ненамеренности различают три типа **невербальных средств:**

- поведенческие знаки (дрожь и т.д.);
- ненамеренные знаки, или самоадапторы (тереть переносицу, поправлять волосы и т.д.);
- собственно коммуникативные знаки.

Жестикуляция в деловом разговоре

Выделяют следующие группы жестов, которые предоставляют деловым партнерам самую разнообразную информацию.

Жесты уверенности	кисти рук соединены кончиками пальцев, ладони не соприкасаются; кисти рук сцеплены сзади, подбородок высоко поднят; во время передачи информации локти не прижаты к туловищу; руки в карманах, большие пальцы снаружи; одна рука обхватывает другую в области ладони
Жесты неуверенности, раздражения	прижатые вплотную к бокам локти; ёрзание в кресле; одной рукой человек поправляет пуговицу или запонку на рукаве другой, браслет часов или манжет; человек двумя руками держит букет цветов, чашку с чаем, сумочку (женщины); потирание уха
Жесты, выражающие агрессивность	тесно сплетенные пальцы рук, особенно если руки находятся на коленях; поза на стуле «верхом»; руки в карманах, большие пальцы снаружи: у мужчин – амбициозность, у женщин - агрессивность
Жесты несогласия	боковой взгляд – жест недоверия (в случае когда взгляд отводится и возвращается вновь, подобное движение воспринимается партнером как жест несогласия); прикосновение к носу или легкое потирание его – чаще проявляется при наличии в переговорах или дискуссии контраргументов; ноги у сидящего направлены к выходу – желание уйти; такое же желание проявляется тогда, когда собеседник снимает очки и демонстративно откладывает их в сторону
Жесты, относящиеся к оценке получаемой информации	рука у щеки; один палец отставлен, остальные под подбородком (при критической оценке сказанного или негативном отношении к партнеру в данный момент); почесывание подбородка (в конфликтных дискуссиях в сочетании со взглядом искоса связано с обдумыванием следующего хода в диалоге);

почесывание пальцем спинки носа (озабоченность, сомнение);
манипуляции с очками;
рука поглаживает шею – недовольство, отрицание, гнев

Жесты, проявляющие некоторые черты характера и отношение к ситуации

Жесты	*Возможная интерпретация*
Партнер во время разговора стремится опереться или прислониться к чему-нибудь	Нуждается в поддержке, ситуация для него непонятна, не может найти нужный ответ
Человек стоя опирается руками о стол, стул и пр.	Ощущает неполный контакт
Руки в карманах, за спиной либо скрещены на груди	Человек замкнут
Ладони рук в поле зрения партнера по общению	Человек открыт для общения
Лицо чуть наклонено вбок и опирается на ладонь или кулак	Внутренний монолог, скука
Указательный палец касается носа, остальные прикрывают рот	Подозрительность, скрытность, недоверие
Скрещенные руки с пальцами, плотно обжимающими предплечья (обхватывание руками)	Негативно подавленное отношение к ситуации
Скрещенные руки и ноги у сидящего человека	Нежелание вступать в контакт, демонстративность
Ладонь, повернутая вниз (смотрит в пол)	Властность, психологическое давление на партнера
Закладывание рук за голову	Уверенность в себе, превосходство над другими, доминирование

Глазаявляются самыми мощными знаками НВК:

- они занимают центральное положение;
- через зрительный анализатор проходит 87% всей информации (9% проходит через слуховой анализатор, 4% - информация, поступаемая в мозг через остальные органы чувств).

Чтобы понять состояние человека, ему необходимо смотреть в зрачок. Общаясь с человеком, попробуйте ответить на 3 вопроса:

1. Как он на вас смотрит?
2. Долго ли он смотрит?
3. Как долго он может выдержать ваш взгляд?

Если вы хотите вызвать в человеке доверие, смотрите ему в глаза не менее 70% всего времени общения – и Вы, скорее всего, добьетесь успеха.

Взгляд можно и нужно тренировать и верно выбирать. В зависимости от обстоятельств выделяют**три вида взгляда:**деловой, социальный и интимный.

Деловой взгляд направлен на треугольник на лбу партнера по переговорам. *Социальный взгляд* направлен на треугольник, образованный глазами и ртом речевого коммуниканта. *Интимный взгляд* направлен на треугольник, образованный глазами и солнечным сплетением собеседника.

Обратите внимание, если

1. При беседе вы отмечаете, что ваш партнер практически не смотрит вам в лицо (во всяком случае, значительно реже, чем обычно, а если вы ловите на своем лице его взгляд, то мгновенный). Точно можно утверждать: он не желает с вами контактировать либо испытывает чувство дискомфорта из-за необходимости дезинформировать вас.
2. Ваш партнер при беседе почти неотрывно смотрит на вас независимо от фазы диалога. Точно можно утверждать: вы представляете для него какой-то интерес. Возможные варианты: либо он изображает «удава», считая вас «кроликом», либо он испытывает к вам симпатию, либо его интерес к вам вполне деловой – он заинтересован в обсуждении с вами этого вопроса.
3. При нормальных взаимоотношениях (без выраженной личной симпатии или антипатии) партнер будет чаще направлять свой взгляд на вас в те моменты диалога, когда его сознание будет менее загружено либо когда вы будете привлекать его внимание словами-обращениями.
4. Чем напряженнее для интеллекта беседа, тем реже будут взгляды на собеседника. Чем свободнее беседа, тем чаще партнеры обмениваются взглядами (разумеется, при прочих равных условиях).
5. Если вы заметили, что в какой-то момент диалога партнер перестал направлять на вас свой взгляд, а беседа такова, что не требует от него большого интеллектуального напряжения – значит, его отношение к вам ухудшилось. Это то же самое, как если бы он отвернул корпус чуть в сторону от вас. Ищите причину его недовольства.

Вопросы для самоконтроля

1. Почему важно понимать язык телодвижений?
2. Почему язык телодвижений неоднозначен?
3. Как с помощью соответствующих жестов и позы можно попытаться снять напряженное состояние партнера?
4. Перечислите жесты, свидетельствующие об уверенном и неуверенном поведении.

Задание 1

Понаблюдайте за позами и жестами людей во время занятия, совещания, на остановке, перед началом спектакля, в транспорте. Сравните свою оценку

внутреннего состояния объекта наблюдения с оценкой своего товарища. Обсудите отличия.

Задание 2

Попробуйте в течение 15 минут посмотреть латиноамериканский телесериал без звука и попытайтесь по жестам и позам героев понять, что происходит на экране.

Задание 3

В общении с друзьями приобретайте навыки подражания по позе и «отзеркаливанию» жестов. Наблюдайте за изменениями состояния собеседника.

Задание 4

Попробуйте определить настроение близкого вам человека, приняв его позу.

Задание 5

Разбейтесь на пары. Первые номера начинают рассказывать вторым о том, как они провели вчерашний день. У слушающих задание – в течение первых трех минут принять позу, подражающую позе рассказчика, и «отзеркаливать» его жесты. Затем принять произвольную позу и перестать «отзеркаливать» партнера. Потом поменяйтесь ролями. Результаты и ощущения обсудите в группе.

Задание 6

Выполняется в группах по три человека. Первый участник (А) принимает какую-то позу стоя или сидя. Второй участник (Б) встает или садится напротив и полностью «отражает», воспроизводит позу партнера А. Третий участник (В) будет «режиссером»: после того, как Б решит, что он уже в точности воспроизвел позу А, «режиссер» подойдет и своими руками исправит ошибки. Потом роли меняются.

Задание 7

Выполняется в парах. Сначала в каждой паре определите две темы для разговора, в одной из них вы должны быть изначально согласны друг с другом, в другой – не согласны.

Теперь начните обсуждать в парах тему, где вы друг с другом не согласны, все время сохраняя подстройку к позе собеседника.

Вторая часть упражнения. Обсуждайте тему, где вы были согласны с партнером, но подстройки быть не должно, проследите за этим.

Задание 8

Рассмотрите картинки. Что вы можете рассказать об изображенных на них людях

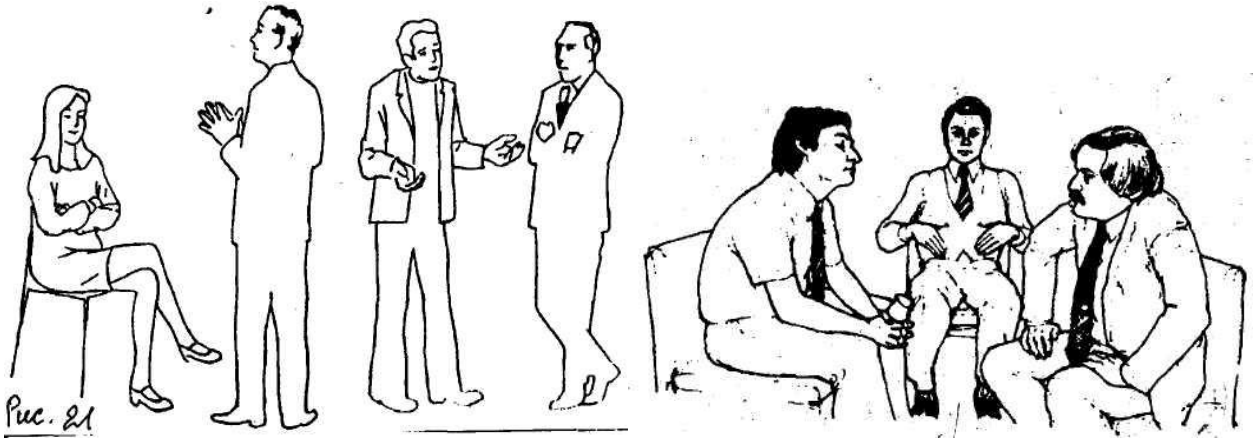
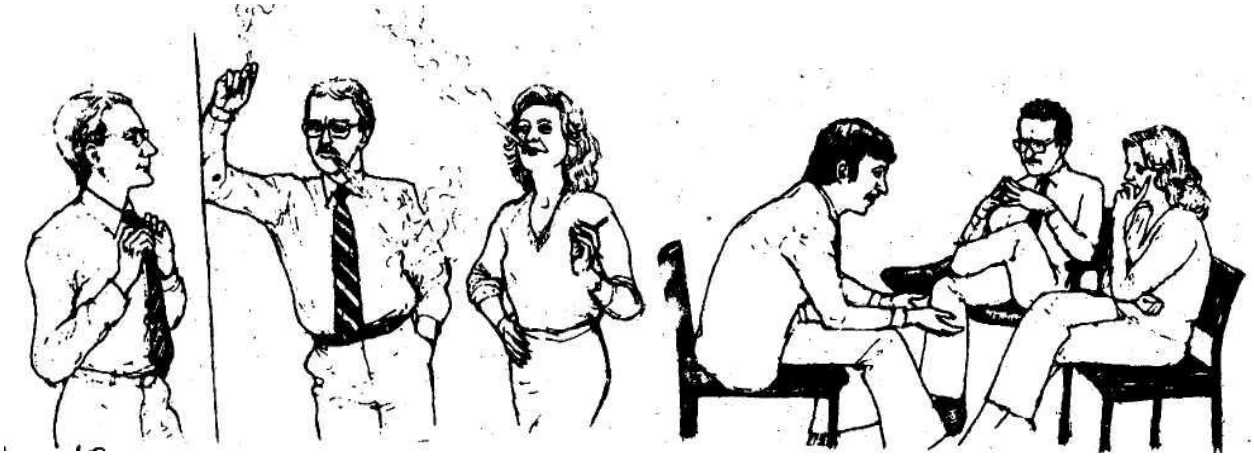


Рис. 21



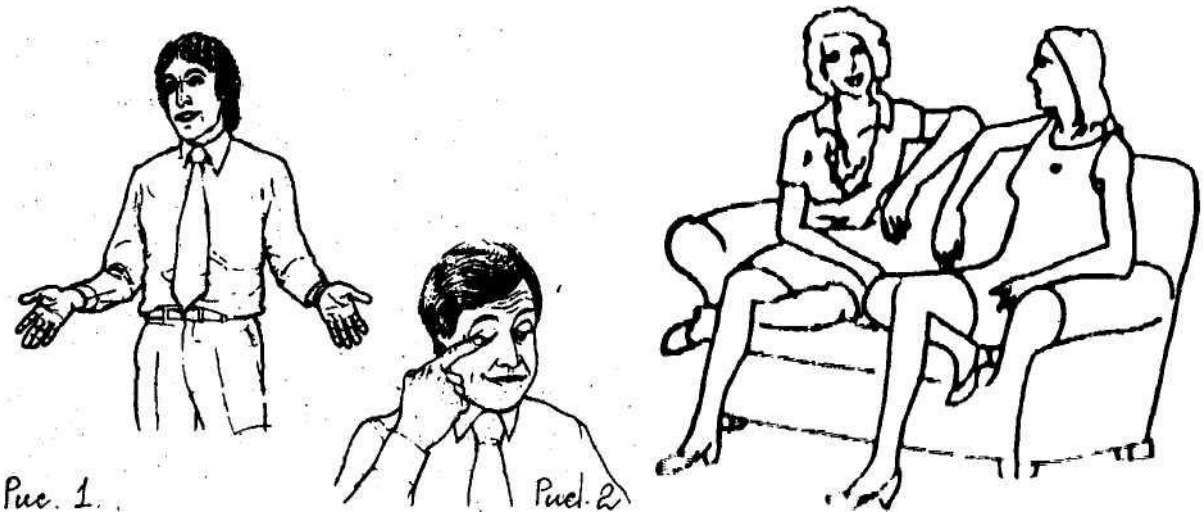


Рис. 1.

Рис. 2

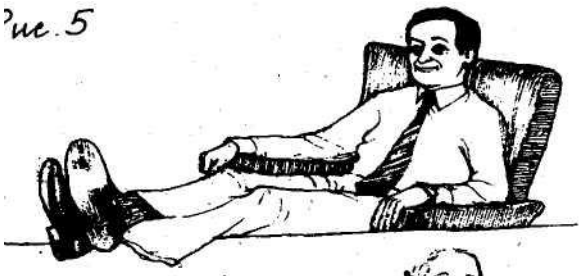


Рис. 5

Рис. 6

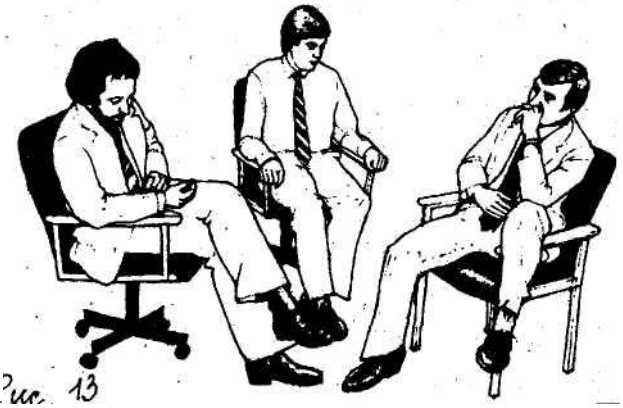
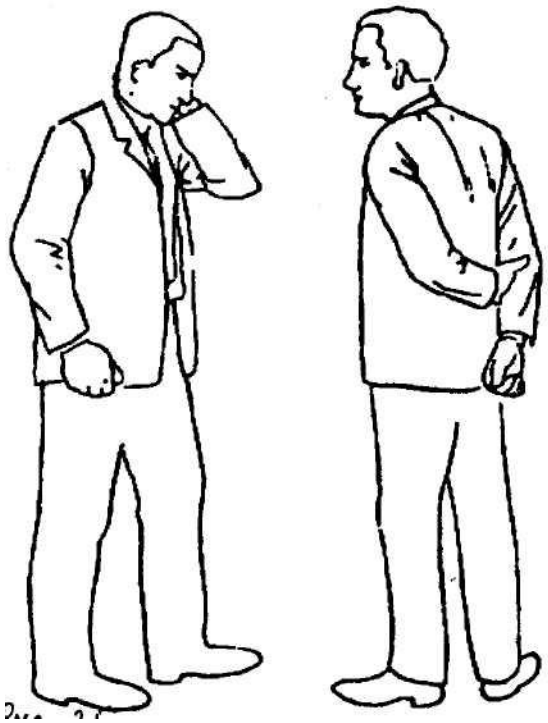


Рис. 13



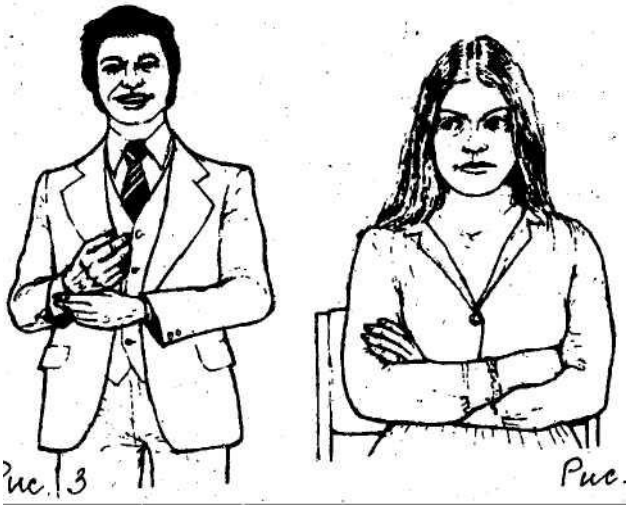
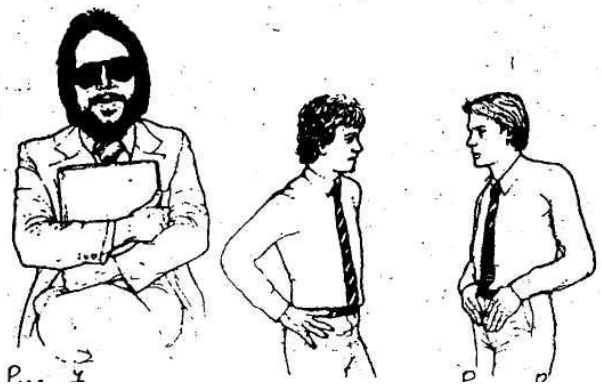
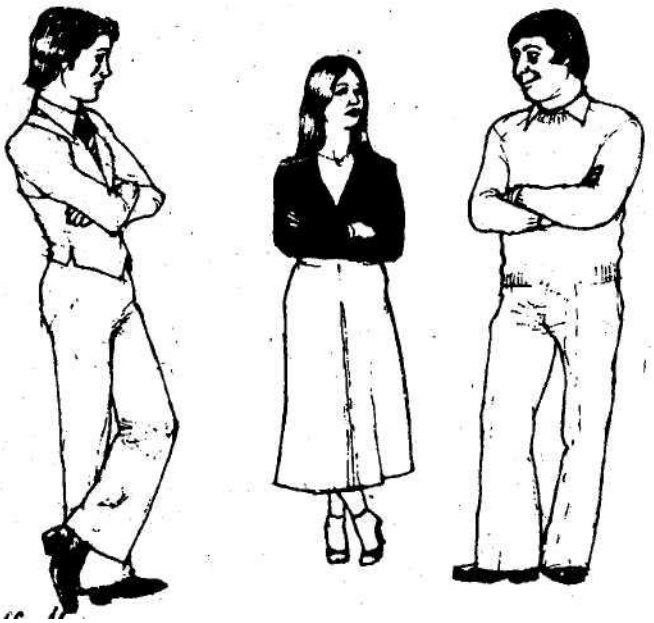
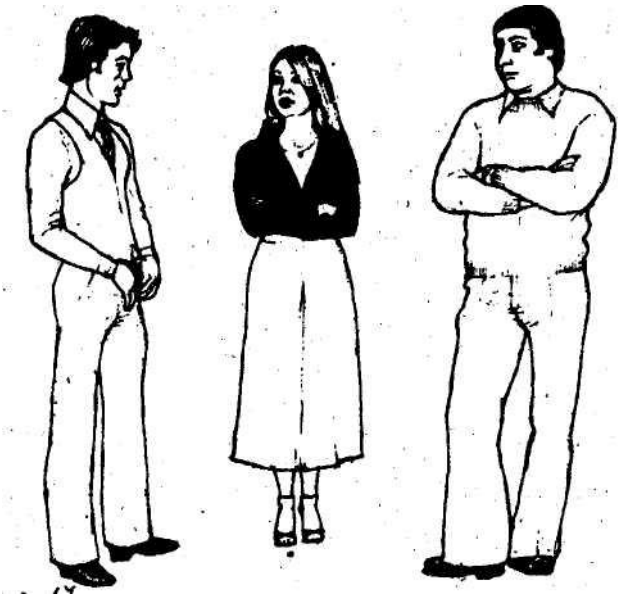


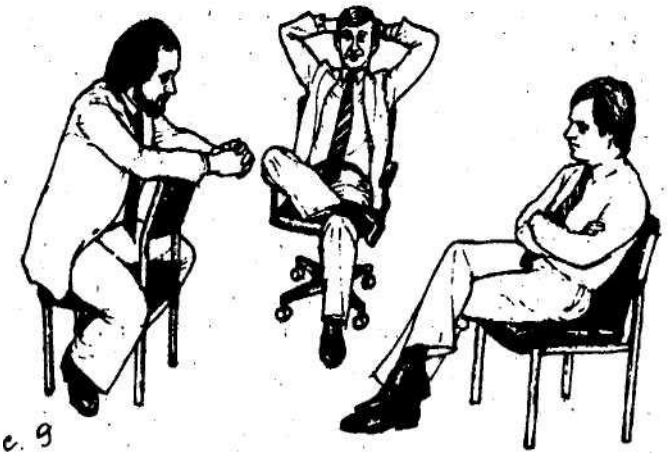
Рис. 3
Рис.



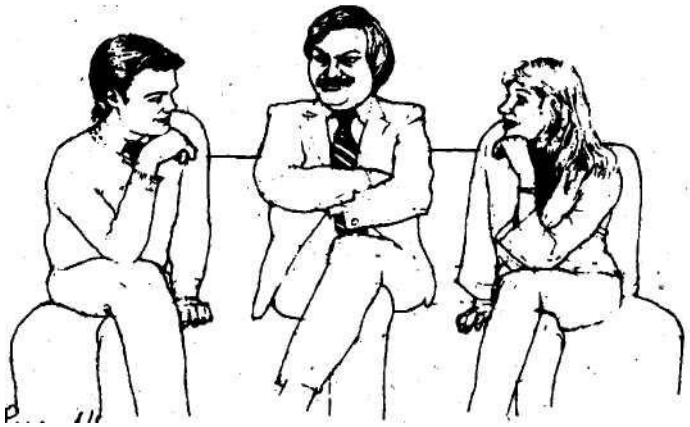


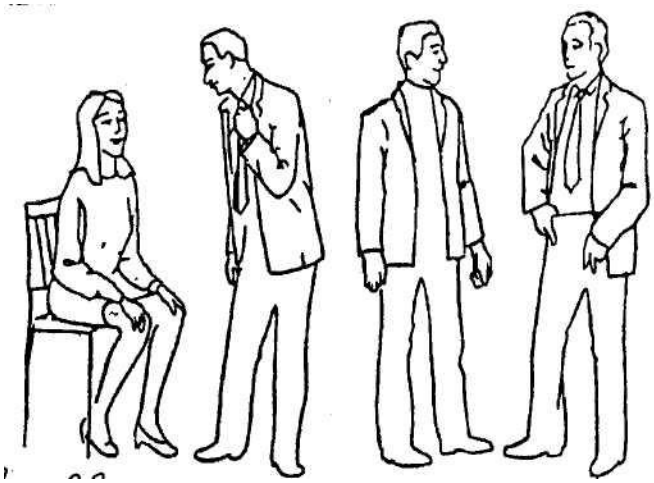


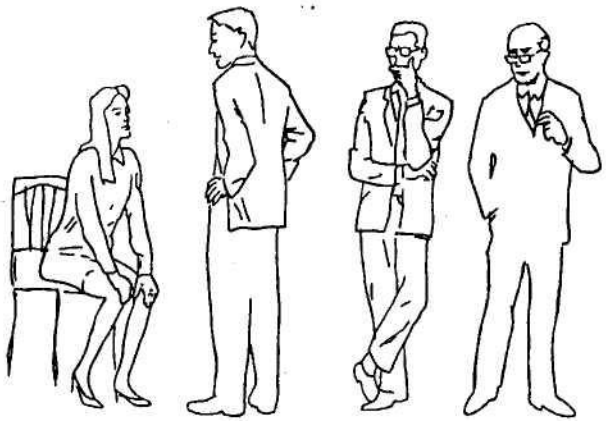
'uc. 12



c. 9







Занятие 2. Организация пространственной среды

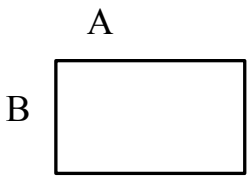
Человек всегда пытается подчинить себе окружающее его небольшое пространство и воспринимает все находящееся в этом пространстве как часть себя или свою собственность.

В речевой коммуникации существует четыре зоны приближения:

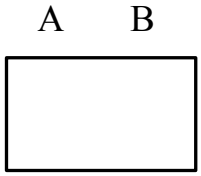
- ***350 см и более*** – публичная (открытая) зона *(расстояние, предпочтительное при взаимодействии с большой группой людей, с массовой аудиторией);*
- ***120 см - 350 см*** – социальная зона *(то расстояние, на котором мы держимся от людей, которых не очень хорошо знаем или вовсе незнакомы, а также при взаимодействии с малой группой – 15+- 7 человек)*;
- ***45 см – 120 см*** – личная зона *(нормальные коммуникационные процессы между деловыми партнерами)*;
- ***45 см и менее*** – интимная зона *(в деловом взаимодействии вторгаться в чужую интимную зону не принято)*.

В деловом общении большое значение имеет использование возможностей сесть за стол именно там, где это важно для достижения целей или удобно. Какую же информацию можно «считывать», наблюдая за тем, как рассаживаются деловые люди?

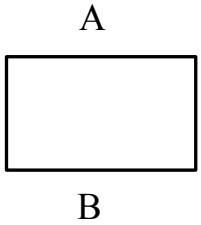
1. Угловая позиция подходит больше всего для дружеской непринужденной беседы, хотя возможна и для делового разговора, например: врач – пациент, руководитель – подчиненный. Позиция способствует постоянному контакту глаз и создает условия для жестикуляции, не мешающей партнеру, позволяет наблюдать друг за другом. Угол стола служит частичным барьером: при возникновении конфронтации можно отодвинуться дальше, в ситуации взаимопонимания – сблизиться; территориальное разделение стола отсутствует.



2. Такая позиция подходит для непосредственного делового взаимодействия. Когда задача или проблема решаются совместно, людям нужно сидеть рядом, чтобы лучше понять действия и намерения друг друга, видеть анализируемые материалы, обсудить и выработать общие решения.

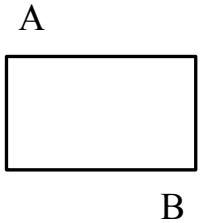


3. Положение деловых партнеров друг против друга создает атмосферу соперничества, при которой каждый из участников жестко ведет свою линию, отстаивает свою позицию, пытается обыграть делового партнера. Стол между ними становится своеобразным барьером. Достичь согласия при такой позиции за столом чрезвычайно трудно, даже компромисс затруднителен, а вот конфликт вполне возможен.



С другой стороны, такая позиция может свидетельствовать о субординации. Разговор тогда должен быть коротким и конкретным. Именно так садятся за стол переговоров: тогда это означает равноправную позицию и может способствовать конструктивному общению.

4. В определенных ситуациях делового общения целесообразно занимать независимую позицию, то есть по диагонали через весть стол. Эта позиция характерна для людей, не желающих взаимодействовать. Она свидетельствует об отсутствии заинтересованности или о желании остаться незамеченным, например, на деловом совещании, семинаре и пр.



Форма стола тоже имеет значение:

- *квадратный стол* способствует отношениям конкуренции и соперничества между людьми, равными по положению;
- за *прямоугольным столом* на встрече партнеров одинакового социального статуса главенствующим считается место, на котором сидит человек, обращенный лицом к двери;
- *круглый стол* создает атмосферу неофициальности и непринужденности.

Вопросы для самоконтроля

1. Как вы понимаете выражение «программировать пространство»?
2. Что означает организация пространственной среды?
3. Как цели делового взаимодействия отражаются в организации пространственной среды?
4. Каковы позиции за столом, о чем они могут свидетельствовать?

Тест 1 «Что говорят вам мимика и жесты»?

1. Вы считаете, что мимика и жесты – это:

а) спонтанное выражение состояния человека в данный конкретный момент;

б) дополнение к речи;

в) «предательское» проявление нашего подсознания.

2. Считаете ли вы, что у женщин язык мимики и жестов более выразителен, чем у мужчин?

а) да;

б) нет;

в) не знаю;

3. Как вы здороваетесь с хорошими друзьями?

а) вы радостно кричите «Привет!»;

б) сердечным рукопожатием;

в) слегка обнимаете друг друга;

г) приветствуете их сдержанным движением руки;

д) целуете друг друга в щеку.

4. Какая мимика и какие жесты, по вашему мнению, означают во всем мире одно и то же? Дайте три ответа:

а) когда качают головой;

б) когда кивают головой;

в) когда морщат нос;

г) когда морщат лоб;

д) когда подмигивают;

е) когда улыбаются.

5. Какая часть тела выразительнее всего?

а) ступни;

б) ноги;

в) руки;

г) кисти;

д) плечи.

6. Какая часть вашего лица наиболее выразительна, по вашему мнению? Дайте два ответа:

а) лоб;

б) брови;

в) глаза;

г) нос;

д) губы;

е) уголки рта.

7. Когда вы проходите мимо витрины магазина, в которой видно ваше отражение, на что в себе вы обращаете внимание в первую очередь?

а) как на вас сидит одежда;

б) на прическу;

в) на походку;

г) на осанку;

д) ни на что.

8. Если кто-то, разговаривая или смеясь, часто прикрывает рот рукой, в вашем представлении это означает, что:

а) ему есть что скрывать;

б) у него некрасивые зубы;

в) он чего-то стыдится.

9. На что вы прежде всего обращаете внимание у вашего собеседника?

а) на глаза;

б) на рот;

в) на руки;

г) на позу.

10.Если ваш собеседник, разговаривая с вами, отводит глаза, это для вас признак:

а) нечестности;

б) неуверенности в себе;

в) собранности.

11.Можно ли по внешнему виду узнать типичного преступника?

а) да;

б) нет;

в) не знаю.

12.Мужчина заговаривает с женщиной. Он это делает потому, что:

а) первый шаг всегда делают именно мужчины;

б) женщина неосознанно дает понять, что хотела бы, чтобы с ней заговорили;

в) он достаточно мужественен для того, чтобы рискнуть получить от ворот поворот.

13.У вас создалось впечатление, что слова человека не соответствуют тем «сигналам», которые можно уловить из его мимики и жестов. Чему вы больше поверите?

а) словам;

б) «сигналам»;

в) он вообще вызовет у вас подозрение.

14.Поп-звезды представляют публике «жесты», имеющие однозначно эротический характер. Что, по-вашему, за этим кроется?

а) просто фиглярство;

б) они «заводят» публику;

в) это выражение их собственного настроения.

15.Вы смотрите в одиночестве страшную детективную киноленту. Что с вами происходит?

а) я смотрю совершенно спокойно;

б) я реагирую на происходящее каждой клеточкой своего существа;

в) закрываю глаза при особо страшных сценах.

16.Можно ли контролировать свою мимику?

а) да;

б) нет;

в) только отдельные ее элементы.

17.При интенсивном флирте вы «изъясняетесь» преимущественно:

а) глазами;

б) руками;

в) словами.

18.Считаете ли вы, что большинство наших жестов…

а) «подсмотрены» у кого-то и заучены;

б) передаются из поколения в поколение;

в) заложены в нас от природы.

19.Если у человека борода, для вас это признак:

а) мужественности;

б) того, что человек хочет скрыть черты своего лица;

в) того, что этот тип слишком ленив, чтобы бриться.

20.Многие люди утверждают, что правая и левая стороны лица у них отличаются друг от друга. Вы согласны с этим?

а) да;

б) нет;

в) только у пожилых людей.

Ответы

1. а – 2, б – 4, в – 3
6. а -1, б – 3, в – 0
7. а – 4, б – 4, в – 3, г – 2, д – 4
8. а – 0, б – 0, в – 1, г – 1, д – 0, е - 1
9. а – 1, б – 2, в – 3, г – 4, д – 2
10. а – 2, б – 1, в – 3, г – 2, д – 3, е – 2
11. а – 1, б – 3, в – 3, г – 2, д – 0
12. а – 3, б – 1, в – 1
13. а – 3, б – 2, в – 2, г – 1
14. а – 3, б – 2, в – 1

15.а – 0, б – 3, в – 1
16.а – 1, б – 4, в – 2
17.а – 0, б – 4, в – 3
18.а – 4, б – 2, в – 0
19.а – 4, б – 0, в – 1
20.а – 0, б – 2, в – 1
21.а – 3, б – 4, в – 1
22.а – 2, б – 4, в – 0
23.а – 3, б – 2, в – 1
24.а – 4, б – 0, в – 2

77-56 баллов – у вас отличная интуиция, вы обладаете способностью понимать других людей, у вас есть наблюдательность и чутье. Но вы слишком сильно полагаетесь в своих суждениях на эти качества, слова имеют для вас второстепенное значение. Ваши «приговоры» слишком поспешны, и в этом кроется опасность. Делайте на это поправку, и у вас есть все шансы научиться прекрасно разбираться в людях. А ведь это важно и на работе, и в личной жизни, согласны?

55-34 баллов – вам доставляет определенное удовольствие наблюдать за другими людьми, и вы неплохо интерпретируете их мимику и жесты. Но вы еще совсем не умеете использовать эту информацию в реальной жизни, например для того, чтобы правильно строить свои отношения с окружающими. Вы склонны буквально воспринимать сказанные вам слова и руководствоваться ими.

33-11 баллов – язык мимики и жестов для вас – китайская грамота. Вам необыкновенно трудно правильно оценивать людей. И не потому, что вы на это не способны, просто вы не придаете этому значения. Постарайтесь намеренно фиксировать внимание на жестах окружающих вас людей, тренируйте наблюдательность.

ТЕМА 4. КРИТИКА И КОМПЛИМЕНТЫ В ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ

Занятие 1. Комплименты в деловой коммуникации

Виляя хвостом, собака добывает себе пропитание, а лая, получает лишь побои.

Восточная мудрость

Для успеха в деловой коммуникации следует помнить о том, что чем приятнее будет людям общаться, тем выше будет шанс удачно решить деловую проблему или заключить сделку. Показать деловым партнерам, что вы ими интересуетесь, позволяют ***комплименты***, то есть приятные слова, содержащие небольшое преувеличение положительных качеств человека.

Умение дать человеку возможность осознать собственную значимость помогает быстрее получить желаемое. Способность оценить чей-то труд, признать его полезность и незаменимость, сказать приятные слова человеку создает условия для эффективного взаимодействия.

Зачем говорить комплименты?

- человек услышал в свой адрес комплимент по поводу определенного качества его личности;
- благодаря функционированию установки на желательность этого качества оно на уровне подсознания принимается за реальность;
- возникает чувство удовлетворения;
- чувство удовлетворения всегда сопровождается возникновением положительных эмоций (чувство приятного);
- возникшие положительные эмоции связываются по закону ассоциации с их источником и переносятся на того, кто их вызвал;
- возникает притяжение к этому человеку.

Хваля деловых партнеров, мы помогаем им чувствовать себя значимыми в глазах других, создаем доброжелательную атмосферу делового контакта. Вызывая своими словами у партнера улыбку или приятное удивление, мы отвлекаемся от собственных проблем и поднимаем свое настроение. Наконец, чем больше комплиментов мы делаем людям, тем больше приятных слов возвращается к нам.

Как правильно делать комплименты?

А.Ю.Панасюк в книге «Управленческое общение. Практические советы» сформулировал правила, в которых раскрывается психологический механизм влияния комплимента на человека.

- Без двусмысленности

Комплимент должен отражать исключительно положительные качества человека. В комплименте следует избегать двойного смысла. А вот здесь правило явно нарушено: «Слушая ваши беседы с людьми, я каждый раз удивляюсь вашей способности так тонко и остроумно уходить от ответа!».

- Без гипербол

Положительное качество в комплименте должно иметь лишь небольшое преувеличение.

- Учитывая высокое мнение

Важным фактором в результативности этого приема является собственное мнение человека об уровне отраженных в комплименте качеств. Если комплимент по значимости ниже уровня самооценки партнера, то для него такой комплимент является банальностью, и последствия могут быть отрицательными.

- Без претензий

Партнер может не стремится к совершенствованию данного своего качества. Более того, считает, что было бы плохо, если бы это положительное качество было выражено у него сильнее, чем есть,

поэтому комплимент в адрес сильно проявляющегося такого качества может вызвать у него обиду.

- Без дидактики

Это правило заключается в том, что комплимент должен только констатировать наличие данного качества, а не содержать рекомендаций или практических советов по его улучшению.

- Без «приправ»

Например, «Руки у тебя золотые, а вот язык – враг твой» или «Мне очень импонирует ваша способность располагать людей к себе. Только вот если бы эту способность да в интересах дела». Такие «приправы» являются «ложкой дегтя» и снижают или вообще сводят на нет даже самый хороший комплимент.

Правила:

- встраивайте слова-комплименты в общую фразу;
- не делайте пауз;
- конструируйте фразу так, чтобы после комплимента следовал содержательный текст; чем длиннее общая фраза после слов-комплиментов, тем лучше;
- желательно выстраивать высказывание так, чтобы часть общей фразы после слов-комплиментов содержала нечто такое, что захватывало бы внимание слушающего.

Каждый человек стремится услышать о себе что-то определенное, потому что именно конкретность комплимента позволяет человеку почувствовать его правдивость и искренность. Кроме того, большинство людей думают, что человек, заметивший какие-то нюансы нашей личности и отметивший их с помощью комплимента, на самом деле проявляет к нам искренний интерес.

Когда, говоря комплименты, мы постоянно комментируем совершенно очевидные положительные качества, это производит меньшее впечатление, чем если бы мы замечали скрытые черты. Чем больше скрытых «мелочей» замечают наши коллеги, партнеры по деловой коммуникации, тем более искренними кажутся их слова. Более того, делая такой искренний комплимент, мы не только помогаем человеку почувствовать наше уважение, но и сами понимаем, почему уважаем этого человека.

Кстати, комплимент оказывает положительное воздействие даже тогда, когда ваш партнер относится к вам с неприязнью. В рамках делового взаимодействия, делая комплимент ситуативно уместно и адекватно ожиданиям делового партнера, можно расположить его к себе, изменить негативную установку.

Если комплименты говорят вам

Каждый человек должен не только уметь говорить комплименты, но и научиться их правильно принимать. Как показывает практика делового взаимодействия, людям очень трудно бывает принять похвалу в свой адрес. Большинство автоматически отвергают комплименты, что делать не следует ни при каких обстоятельствах. Во-первых, вы обижаете того, кто вам сказал

приятные слова, во-вторых, вы должны быть благодарны этому человеку: вы принимаете положительную оценку и начинаете верить ей.

Следуйте простому правилу, отвечайте просто «Благодарю вас».

Примеры комплиментов для делового взаимодействия

Ситуация	*Комплимент*
Когда партнер сумел во время переговоров добиться большего, чем было намечено	Как вам удается так расположить к себе людей?
Когда партнер отметил что-то характерное и важное для фирмы	Я раньше не знал, что вы так тонко и хорошо разбираетесь в людях, вы потрясающий аналитик!
В ответ на добрую улыбку, явно адресованную вам	Знаете ли вы, что ваша улыбка просто обезоруживает!
После длительных переговоров, завершившихся для вас удачно	Всегда приятно иметь дело с таким партнером!
Когда беседа закончилась успешно	До чего же приятно взаимодействовать с таким интересным партнером!
Партнеру, который неожиданно для вас открыл вам на что-то глаза	Общаясь с вами, можно многому научиться!
Партнеру, который неожиданно для участников дискуссии блеснул эрудицией	Меня всегда поражает широта вашего кругозора!
Партнеру, который был участником конфликта, но удержался от ответного выпада	Как вам удалось воспитать в себе такую сдержанность?
В ситуации, когда партнер легко мог «сорваться», но не сделал этого	Ваша стойкость и выдержка меня всегда восхищают!
Партнеру, который, несмотря на трудности, довел дело до конца	Вашей воле можно позавидовать!
Партнеру, который все-таки добился своего	Это прекрасно, что у вас такой настойчивый характер! Вы такой целеустремленный человек, как мне этого не хватает!
Партнеру, который чем-то бескорыстно пожертвовал ради другого	Меня подкупают ваша доброта и отзывчивость!
Партнеру, который вел переговоры в трудной, конфликтной ситуации и сумел их эффективно завершить	Знаете ли вы, что ваша энергия просто заряжает других!
Партнеру, сделавшему хороший доклад или сообщение	Какая у вас прекрасная речь! Слушать вас – одно наслаждение!
Партнеру, который впервые достиг больших результатов в переговорах и сам смущен этим	Вы скромничаете! Ваши способности говорят за вас! (давно известны!)

Партнеру, который в ходе дискуссии по памяти привел необходимые данные, интересную информацию	У вас энциклопедическая память! Ваша эрудиция поражает!
Партнеру, сумевшему кого-то переубедить	Вашей логике и умению убеждать можно позавидовать!
Исполнителю, справившемуся с неприятной, рутинной работой	Это прекрасно, что у вас такой настойчивый характер!
Человеку, нашедшему подход к сложному клиенту	Я раньше и не знал, что вы так тонко и хорошо разбираетесь в людях!
Организатору различных мероприятий	Уверен, что в этом деле вас трудно превзойти!
Мастеру на все руки	Верно говорят, у вас действительно «золотые руки»!

Комплимент имеет и культурную специфику. Так, очень странное впечатление на носителей иной культуры могут произвести некоторые комплименты женщинам. В Индии, например, можно польстить женщине, если сравнить ее с коровой, а ее походку – с походкой слона. Хороший комплимент японке – сравнение со змеей, татарке и башкирке – с пиявкой, олицетворяющей совершенство форм и движений. Обращение к женщине «Гусыня!» в русской культуре – оскорбление, а в Египте – ласковый комплимент.

Вопросы для самоконтроля

1. Что представляет собой комплимент?
2. Нужно ли говорить комплименты при деловом взаимодействии?
3. Зачем нужно делать комплименты?
4. Почему замеченные «не слишком заметные детали» вызывают больше положительных эмоций?
5. Как персонифицировать комплимент?
6. Как целесообразно вести себя в ответ на комплимент?
7. Какова роль комплимента в снятии эмоционального напряжения?
8. Когда уместно говорить комплименты?
9. В чем преимущества комплимента, сделанного на фоне антикомплимента?
10. Перечислите положительные чувства, которые испытывает человек, слушающий комплименты в свой адрес?
11. В чем суть приема «золотые слова»?

Задание 1

Все участники занятия садятся в большой круг, каждый должен внимательно посмотреть на партнера, сидящего слева, и подумать о том, какая черта характера, какая привычка этого человека ему нравится, и он хочет сказать об этом, то есть сделать комплимент.

Начинает любой из членов группы, который готов сказать приятные слова своему партнеру, сидящему слева. Во время высказывания все участники

должны внимательно слушать выступающего. Тот участник, которому сделан комплимент, должен, как минимум, поблагодарить, а затем, установив контакт с партнером, сидящим слева от него, сделать свой комплимент; и так по кругу, пока все участники не обменяются комплиментами.

Задание 2

Разделитесь на пары и в течение одной минуты говорите друг другу приятные слова. Каждый выбирает комплимент, который наиболее ему понравился.

Задание 3

По кругу в произвольном порядке передается какой-нибудь предмет. Участник, передающий предмет, должен назвать качество, которое объединяет его с тем человеком, которому он передает предмет.

При этом он начинает свою фразу словами: «*Имя,* я думаю, нас с тобой объединяет…» и называет это качество, например: «Мы с тобой одинаково общительны».

Тот, кто получает предмет, отвечает: «Я согласен», если он согласен, или «Я подумаю», если не согласен. Даже если вы не согласны, что у вас есть это качество, все равно то, что сообщает партнер, несет в себе определенную полезную информацию о том, как мы выглядим в глазах других людей.

Задание 4

Участникам предлагается выявить в других людях качества, вызывающие восхищение, уважение или симпатию.

Задание выполняется по кругу или письменно. Партнером в этом задании становится тот участник занятия, с кем меньше всего знакомы. Что усложняет задачу. Первый, кто начинает, говорит: «*Имя.* Мне нравится в тебе…». Человек, в свою очередь, должен назвать те чувства, которые возникли у него в ответ на эти слова.

Так как большинство участников, реагируя на слова, говорят чаще всего, что им приятно или неприятно, то необходимо усложнить задачу до осознания чувств, например, говоря о положительных эмоциональных состояниях, необходимо их конкретизировать: мне радостно, я получил удовольствие, испытал восторг, почувствовал себя счастливым, появилась надежда, уверенность в себе. Меня охватила гордость, я торжествовал и т.п.

Задания для самостоятельной работы

1. Найдите сходство (общность) с человеком, которого вы узнали всего несколько дней или даже часов назад. Постарайтесь найти не одно и даже не три, а, скажем, 20 качеств, являющихся общими для вас с этим человеком.

2. Найдите общее с человеком, который вам очень не нравится. Постарайтесь найти не одно и даже не три, а, скажем, 20 качеств, являющихся общими для вас с этим человеком.

3. Попробуйте в течение дня не менее 2-5 раз подчеркнуть значимость тех людей, с которыми вы работаете, общаетесь – корректно оценивайте существенность их вклада в общее дело. Отмечайте удачные идеи, предложения, выражайте им уважение, симпатию и т.д. Искреннее признание достоинств другого человека не только поможет снять напряжение в

отношениях, но и разовьет способность к безусловному принятию других людей.

Критика в деловой коммуникации

Если бы мы не имели собственных недостатков, нам не доставляло столько радости подмечать промахи окружающих.

Ларошфуко

Прежде чем высказать кому-нибудь горькую правду, помажь кончик своего языка медом.

Арабская пословица

В деловой коммуникации критика «вплетена» в жизнь, поэтому важно корректно подходить к таким вопросам, как кто имеет право на критику, а кто – нет; о мере критики, о соотношении критики и дела; о зонах вне критики; о том, как осуществлять критику, не обидев критикуемого и не испортив с ним отношения.

Слово «критика» греческого происхождения и имеет несколько значений: а) обсуждение с целью дать оценку; б) отрицательное суждение с целью указания недостатков; в) проверка достоверности чего-либо.

Позитивная критика всегда *ситуативно уместна*, осуществляется *в присутствии объекта* критики. *Предметом критики являются дела и поступки*, а не личность человека, его особенности, характер, умственный потенциал. Объективная критика *опирается только на конкретные факты и аргументы*. *Конечной целью* критики является *решение*, помогающее изменить ситуацию, *конкретные предложения* по устранению недостатков и снятию возникших проблем. *Цель критикующего* – выявить действительные причины допущенных ошибок. Критика должна быть *щадящей*!

Разрушительная критика по форме выражения монологична. Она не предполагает конструктивного взаимодействия, сотрудничества критикующего и критикуемого. Она не предполагает двух позиций, взаимно уточняющихся или вырабатывающихся в процессе критики. У автора такой критики только одна позиция, одна точка зрения, он заранее присвоил себе право быть правым.

Конструктивная критика ставит своей целью не уничтожение оппонента, а совместный поиск средств преодоления обнаружившихся трудностей и проблем. Здесь налицо две равноправные позиции, во взаимодействии которых и осуществляется критика. Критический диалог – это не просто средство обнаружения недостатков, относительно которых нужно потом «принять меры», но и сам процесс устранения этих недостатков.

Как критиковать правильно?

1. Создать доброжелательную атмосферу в начале разговора.
2. Высказать критические замечания.
3. Осуществить «обратную связь», то есть определить реакцию на критику:
   а) реакция адекватная (есть контакт глаз, доброжелательное лицо, кивки головой);
   б) реакция интрапунитивная (вовнутрь) – обида (нет контакта глаз, плечи опущены, закрытые жесты, т.д.) – необходимо снять обиду с помощью психологических приемов. Например, сказать о том, что основная работа сделана хорошо, недостатки вполне устранимы, эта работа не займет много времени, затем использовать прием «авансированная похвала» - высказать уверенность в том, что критикуемый вполне справится с предлагаемыми изменениями;
   в) реакция экстрапунитивная (вовне) – агрессия (суженные зрачки, сжатые зубы, стиснутые кулаки, одно плечо направлено вперед и т.д.) – целесообразно предложить критикуемому самому решить, принимать ли высказанные пожелания или отвергать.
4. Завершить критику, предложить возможную помощь, эмоционально поддержать: «уверен, вы с этим отлично справитесь».

Советы критикующему

Автор книги «Преуспевать с радостью» Н.Энкельман говорит о том, что большинство людей, которые при деловом взаимодействии предпочитают критику, обладают негативными чертами характера.

Ведь если у человека открытые, положительные установки, то любое сообщение или событие он сначала воспримет нейтрально и попытается выделить в них положительные и отрицательные стороны, поразмышляет над ними и постарается найти решение, не связанное с критикой. Как показывает реальная практика делового взаимодействия, успехи при использовании критики невелики. Более того, отрицательный эффект иногда гораздо выше, чем положительный:

- плохое настроение у критикуемого;
- появление у критикуемого потребности защищаться;
- бесполезные споры и оправдания;
- появление враждебных отношений;
- упадок сил как у критикуемого, так и у критикующего;
- состояние неуверенности, безразличия у критикуемого;
- желание «свести счеты»;
- появление страха перед дальнейшей критикой;
- чувство оскорбленного самолюбия у критикуемого.

Все это подтверждает мысль о том, что необходимы серьезные размышления перед вступлением на путь критики. Но если без критики не обойтись, воспользуйтесь некоторыми практическими советами:

- прежде чем приступить к критике, постарайтесь выяснить, нельзя ли исправить дело без критики;
- постарайтесь предельно четко определить цели критики: что и как конкретно должно измениться;
- до начала критики важно выяснить позицию критикуемого по сути негативного события;
- помните, что обязательные условия успеха критического анализа деятельности работника – это знание его способа восприятия и выбор соответствующей формы критического воздействия;
- прежде чем высказывать критическое замечание, выслушайте до конца позицию критикуемого;
- не оглупляйте действия и высказывания критикуемого для того, что разнести его «в пух и прах»;
- критика должна обладать достаточным эмоциональным накалом, но одновременно она не должна превращать сотрудников в непримиримых врагов;
- не критикуйте в общих словах, без точного указания ошибки;
- нельзя использовать понятия или речевые формы, оскорбляющие достоинство человека;
- критикуйте доброжелательно;
- не повторяйте критические замечания в адрес человека, исправившего ошибку;
- будьте предельно корректны, когда критикуете неприятных вам людей;
- критикуя подчиненных, не подавляйте в них чувство самостоятельности;
- помните, что при произнесении критических высказываний человека можно оскорбить не только словами, поза, жесты, мимика часто не менее выразительны;
- не копите замечания для публичного разноса;
- будьте самокритичны;
- руководствуйтесь принципом уместности критики по отношению к конкретным людям (начинающий работник, новый партнер, депрессивное состояние, т.д.)

Позитивные установки на восприятие критики

- Самая важная установка – понимание того, что все, что я делаю или сделал, можно сделать лучше.
- Если меня критикуют – значит, верят в мои способности исправить дело.
- Если критика в мой адрес отсутствует – это показатель пренебрежения ко мне как к работнику.
- Критика моих действий дает возможность своевременно предотвратить сбои в работе.

- Критика заставляет задуматься: чем она вызвана, как исправить положение.

Приемы снижения негативного воздействия замечаний

Замечания имеют много общего с критикой потому, что они, так же как и критика, акцентируют отрицательные стороны высказываний. С другой стороны, замечания имеют и положительные моменты, так как показывают, что оппонент вас внимательно слушал, интересуется вашей проблемой, размышляет о деле, проверяет вашу аргументацию и все тщательно обдумывает. Поэтому замечания, высказанные вам в ходе деловой коммуникации, не следует рассматривать как препятствия на пути взаимодействия. Просто необходимо овладеть техникой нейтрализации замечаний при защите своих мнений и убеждений. Рассмотрим некоторые приемы, позволяющие снизить негативное воздействие замечаний:

- ссылки на чужой опыт и высказывания

(выясните с помощью наводящих вопросов, кто для вашего собеседника является авторитетом в обсуждаемой области, и в ходе делового общения сошлитесь именно на его опыт или высказывания для подтверждения своей точки зрения);

- «сжатие» нескольких замечаний

(как показывает опыт деловой коммуникации, целесообразно не отвечать на каждое замечание в отдельности, а, объединив их вместе, ответить на них одной фразой);

- одобрение плюс уничтожение

(если вам сделаны объективные замечания в корректной форме, то можно снизить их значимость сначала согласившись с ними, а затем, развернув дополнительную аргументацию, подтвердить свое прежнее высказывание);

- перефразирование

(создавая новую речевую конструкцию, вы повторяете слова партнера, смягчая его замечание и нейтрализуя его смысл);

- «эластичная оборона»

(если вас засыпают замечаниями и возражениями, да еще в некорректной форме, то лучше не отвечать на замечания, а продолжая взаимодействие, раскручивать дискуссию дальше и, в случае возвращения партнера к критике, помнить, что она уже утратила свою актуальность);

- принятие замечания

(не следует парировать замечания субъективного характера, лучше согласиться с ними, отказав партнеру в ответе);

- сравнение

(используя вместо прямого ответа сравнения из знакомой партнеру области знаний можно легко нейтрализовать высказанное замечание);

- метод опроса

(вместо ответа на критические замечания, ставьте перед партнером вопросы, отвечая на которые, он сам даст ответы на свои замечания);

- упреждение

(для смягчения замечания партнера вы включаете замечание в текст своей речи, упреждая возможность критики, и, когда это необходимо, отвечаете на него);

- отсрочка

(так как со временем острота замечания снижается, целесообразно использовать прием отсрочки: «Позвольте вернуться к этому вопросу позднее…»).

Вопросы для самоконтроля

1. Какие значения имеет термин «критика»?
2. Считаете ли вы критику эффективным средством делового взаимодействия?
3. Какие виды деструктивной критики вы знаете?
4. Вспомните характеристики позитивной критики.
5. Какова цель щадящей критики?
6. При каких формах деловой коммуникации уместна критика?
7. При каких формах деловой коммуникации критика неуместна? Почему?
8. Прежде чем выступать с критикой, что необходимо сделать?
9. Каковы психологические издержки критики?
10. Как вести себя, если критикуют вас?
11. Что относится к технике нейтрализации замечаний?
12. Какие приемы используются для снижения негативного воздействия замечаний?
13. Как вы понимаете позитивные установки на восприятие критики?
14. Должна ли меняться тактика реагирования на замечания в зависимости от того, объективны они или субъективны?

Задание 1

Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

Ситуация 1

Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?

Ситуация 2

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Ситуация 3

Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделывается молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

Ситуация 4

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?

Ситуация 5

У вас есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

Ситуация 6

Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

Ситуация 7

Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести. Ведь это подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

Ситуация 8

Ваш заместитель, очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются

подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль. Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить стиль его взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

ТЕМА 5. ИМИДЖ ДЕЛОВОГО ЧЕЛОВЕКА

Формирование вербального имиджа

Как утверждают специалисты, в настоящее время борьба на рынке в основном ведется не между фирмами, а между их имиджами. При общении с представителями фирмы, знакомстве с ее товарами, услугами в восприятии партнеров, хотим мы этого или не хотим, складывается определенный образ.

Вербальный имидж формируется только через речь (устную или письменную). Если есть проблемы с речью (не все умеют достаточно четко и ясно излагать свои мысли в экспромт-речи), то здесь уместна поговорка «Слово – серебро, а молчание – золото». В ряде случаев молчание действительно имеет преимущество перед речью.

Вспомните четыре **техники формирования вербального имиджа** при выступлении (кстати, некоторые из этих техник применимы и в других ситуациях, когда вам нужно будет говорить… или разговаривать):

- позитивнее с людьми разговаривать, а не говорить;
- необходимо учитывать личные интересы собеседников;
- не забывать при разговоре с собеседником инициировать улыбку;
- смелее преодолевать некоторые социальные табу (не явно обоснованные или архаичные запреты на определенные темы).

А также…. Диагностическая роль и значение употребления некоторых достаточно распространенных в обыденной речи вводных слов и негативное их влияние на имидж человека.

Почему некоторые люди представляются «в ладошку», и как влияет на имидж фактор «четкость речи».

Кстати, есть ли у вас отклонения в темпе речи? Если есть, их надо откорректировать.

Вспомните о роли интонирования и о психологической функции пауз в речи.

Как обычно люди здороваются. Кстати, звучание собственного имени является для человека сигналом, который отвечает требованиям формирования аттракции:

- не фиксироваться в сознании собеседника;
- вызывать чувство приятного (пусть и не всегда осознаваемого настолько, чтобы об этом думать).

Назвать человека по имени – проявить интерес к его личности, а не к социальной или иной функции данного человека.. Вы **произнесли вслух имя** Вашего собеседника, следовательно, **проявили внимание к его личности,** следовательно, **утвердили его** (в глазах) **как личность**, следовательно, **вызвали у него** (помимо его воли) **положительные эмоции,** следовательно, **сформировали у него невольную тягу к себе**.

Кстати, прием «имя собственное» – замечательное средство диагностики, или Почему вы не называете коллегу по имени.

А еще… Если кто-то плохо запоминает имена людей вообще – дело не в склерозе, а в… психологической отчужденности этого человека от людей вообще; люди – как часть окружающего мира занимают в его жизни далеко не первое место.

Вопросы для самоконтроля

1. Что такое «вербальный имидж»?
2. Назовите и охарактеризуйте техники формирования вербального имиджа.
3. Как на имидж делового человека влияет манера представляться?

Задание 1

Известно, что слово «здравствуйте» может быть произнесено на все лады. Попробуйте выявить свой потенциал использования приветствия. Попросите кого-нибудь послушать и «оценить» подтекст, который вы вкладываете в приветствие.

Задание 2

Произнесите одну и ту же фразу, придавая ей прямой и противоположный смысл

1. *Рад вас видеть!*
2. *Спасибо за работу.*
3. *Приходите завтра.*
4. *Я в восторге.*
5. *Спасибо, мне очень приятно ваше внимание.*
6. *Приятно было с вами поговорить.*
7. *Спасибо за комплимент.*
8. *Очень вам признателен.*
9. *Ценю вашу настойчивость.*
10. *Мне это очень нравится.*

Задание 3

Произнесите фразу с разными интонациями

1. *Умница! Молодец!* (с благодарностью, с восторгом, иронично, огорченно, гневно)
2. *Я этого никогда не забуду* (с признательностью, с обидой, с восхищением, с гневом).
3. *Спасибо, как это вы догадались!* (искренне, с восхищением, с осуждением).
4. *Ничем не могу вам помочь* (искренне, с сочувствием, давая понять бестактность просьбы).
5. *Вы поняли меня?* (доброжелательно, учтиво, сухо, официально, с угрозой).
6. *До встречи!* (тепло, нежно, холодно, сухо, решительно, резко, безразлично).

7. *Это я!* (радостно, торжественно, виновато, грозно, задумчиво, небрежно, таинственно).

8. *Я не могу здесь оставаться* (с сожалением, значительно, обиженно, неуверенно, решительно).

9. *Здравствуйте!* (сухо, официально, радостно, грозно, с упреком, доброжелательно, равнодушно, гневно, с восторгом).

Самопрезентация

Взять обычного человека,
Дать немного Воспитания,
Добавить необходимое Образование,
Наделить умением соответствующего Одевания,
Обучить правилам делового Общения.
Четыре добродетели,
Объединенные хорошими манерами
И необходимым набором профессиональных навыков,
Рождают чудеса даже в мире бизнеса.

М.А.Архангельская

Часто в процессе профессиональной деятельности приходится сталкиваться с тем, что у выпускников университета возникают проблемы при устройстве на работу. И не всегда эти проблемы связаны с плохой профессиональной подготовкой или нехваткой рабочих мест. Зачастую выпускники вуза просто не знают, как грамотно составить резюме; как правильно одеться на собеседование; как успешно построить беседу с потенциальным работодателем, чтобы получить нужную, интересную и высокооплачиваемую работу.

Требуются считанные секунды, чтобы произвести первое впечатление, и вся оставшаяся жизнь, чтобы его исправить.

Если участнику деловой коммуникации, а собеседование при приеме на работу является одной из форм деловой коммуникации, не удается так преподнести себя, чтобы сформировать у партнера положительный и престижный образ, рассчитывать на успех не приходится. Всего несколько секунд нужно для того, чтобы произвести первое впечатление, а сколько времени понадобится, чтобы изменить его?!

Постарайтесь разобраться в себе, определить свои сильные и слабые стороны. Для самопрезентации важно также помнить о своих достижениях и

потенциальных способностях и возможностях, укреплять уверенность в собственных силах.

Первое впечатление: не всегда верно, но всегда устойчиво

Как вы думаете: за какое время один человек составляет свое первое впечатление о другом? В течение первых 60 – 90 секунд в нашем подсознании создается образ человека. Надежность визуального оценочного метода составляет около 80%.

Первое впечатление складывается на основе вербальных (то, что мы говорим), вокальных (то, как мы говорим) и визуальных (то, как мы при этом выглядим) компонентов общения.

Вербальные компоненты – это смысл первых 10 слов, в число которых входят слова приветствия, представление себя, передача вашего отношения к встрече. Обязательно произносится и имя человека, на которого вы хотите произвести хорошее первое впечатление.

Вокальные компоненты – то, как мы говорим эти слова: скорость, интонация, тембр, громкость, ударение, ритмика. Для каждого слова существует только один способ его написания и более сотни различимых на слух и по смыслу вариантов его произнесения. Вокальная гибкость придает семантическое многообразие одним и тем же словам.

К визуальным компонентам (то, как мы выглядим в процессе общения), на которые следует обращать внимание, относятся: мимика, взгляд, жесты, осанка, одежда. Многое из того, что вы хотите сказать, вы можете выразить своими жестами, одеждой и манерой поведения.

По одежке встречают…

Если вы выглядите, как президент компании, то при равенстве прочих условий вы им станете.

Внешний вид и манера держаться при прочих равных условиях являются условием карьерного роста. Манера держаться в сочетании со стилем одежды может на 90% определить отношение к деловому человеку. Вы не просто надеваете костюм. Вы надеваете униформу для карьеры, ваша одежда является вашей визитной карточкой.

Ваша культура и ваша хорошая одежда – это возможность сделать скрытый комплимент окружающим: «Вы мне нравитесь, и я хочу вам понравиться, потому что я уважаю ваше мнение». Не пренебрегайте этой возможностью.

Большинство компаний имеет свой стиль одежды. Если этот стиль обозначен как элемент корпоративной культуры, то при приме на работу вам об этом скажут. Даже в тех компаниях, где нет официальных требований к стилю одежды, на самом деле негласные требования существуют. В этом случае внимательно приглядитесь, во что одеты сотрудники фирмы. Главное –

почувствовать нечто общее, что используется каждым. Смотрите на ведущих специалистов. Либо на тех, кто занимает ключевые позиции, и оденьтесь под них.

Три альтернативы выбора одежды

Консервативный стиль

Подходит юристам, банкирам, государственным служащим. Основная функция - придать авторитет и подчеркнуть компетентность. Стиль, основательно проверенный временем.

- **Классический костюм.**
- **Максимальный контраст между сорочкой и костюмом.**
- **Комплектные аксессуары, находящиеся в согласии с костюмом.**
- **Хорошие часы, серьги классической формы.**
- **Макияж для женщин легкий.**
- **Обувь на среднем каблуке.**
- **Юбка длиной до уровня колена.**
- **Мужчинам - никаких аксессуаров, кроме хороших часов, обручального кольца.**

Идеально подходит для

Стиль взаимодействия

Подходит сотрудникам фирм, которые заняты коммуникацией, установлением отношений и торговлей. Основная функция - быстро вызвать расположение. Одежда этого стиля не должна радикально отличаться от классического костюма.

- **Ничего яркого. Стиль базируется на уменьшении контраста между сорочкой и костюмом.**
- **Мужчинам полный костюм можно не надевать.**
- **Легкий макияж для женщин обязателен.**

Как правило, подходит для первой встречи.

Творческий стиль

Подходит к таким сферам деятельности, как мода, дизайн, реклама, косметика, шоу-бизнес. Основная функция - показать наличие творческого потенциала. Вы должны стараться выглядеть лучше и постоянно быть в ногу с модой.

- **Новики моды, авангард.**
- **Свитера с необычной горловиной или жакеты с неправильными линиями.**
- **Приближенные к классическим формы брюк для женщин.**
- **Мужчинам можно галстук не надевать.**
- **Цвет – хороший способ показать себя. Помните, то порой маленькое яркое пятно в ансамбле лучше, чем ярко-красный переливающийся костюм.**

Не подходит для первой

первой встречи. **встречи.**

Элементарные вещи, которые вы должны знать:

- все, что вы носите, говорит о вас, даже если вы об этом не догадываетесь;
- в каждой компании есть свой «код» или стиль одежды, который ожидают и от вас;
- когда вы не можете понять, что ждут от вашей деловой одежды, - не бойтесь спрашивать;
- помните, что попытка сэкономить на себе в одежде приведет лишь к тому, что на вас попытаются сэкономить все остальные.

Задание 1

Одежда для первого впечатления

*Цель:*анализ своих возможностей, создание имиджа.

*Задание:*прочитайте предлагаемые рекомендации, продумайте варианты одежды для следующих деловых целей:

- самопрезентация,
- участие в деловом совещании,
- вечерний ужин с деловыми партнерами.

Рекомендации:

1. Самое важное правило – одеться соответственно. Изучите будущую аудиторию. У всех фирм есть свой код в одежде. Сотрудники крупной фирмы, связанной с бухгалтерским учетом и менеджментом, одеваются совсем иначе, чем небольшой компании звукозаписи. Людям нравятся те, кто выглядит похоже на них самих, поэтому приспособьте свой внешний вид к общему стилю своей будущей аудитории.
2. Приспосабливаться к стилю своей аудитории вовсе не значит жертвовать изяществом. Вы оскорбите их, если будете выглядеть неряшливо.
3. Вы можете ободрить аудиторию своим видом. Покажите, что вы уже преодолели все трудности и проблемы и что они тоже могут это сделать.
4. Если вы выступаете перед аудиторией противоположного пола, не перестарайтесь в своем желании уподобиться им. Женщина, одетая в женственный, хорошо сидящий костюм, выступая перед преимущественно мужской аудиторией, достигнет гораздо большего, чем в строгом мужском костюме в узкую полоску.
5. Никогда не позволяйте, чтобы ваша внешность превалировала над вашим выступлением. Аудитория собралась, чтобы услышать, что вы хотите сказать, а не увидеть, во что вы одеты. Если вы хотите показать себя как знатока в своем предмете, то вам скорее поможет одежда сдержанная и солидная, чем небрежная или очень эффектная.

6. Подготовка очень важна. Никогда не оставляйте решения, что же надеть, на последний вечер. Решите это немного раньше, чтобы все было подготовлено, выглажено и проверено заранее.

Поведение порождает поведение

Поведение порождает поведение так же, как ваши манеры порождают ответные манеры. Хотите понравиться своему будущему начальнику, коллегам? В деловом мире манера держаться может определять до 50% от общего впечатления. Рассмотрим, какие жесты и позы наиболее свойственны деловым людям.

Открытые жесты – это такие, когда движения рук направлены от тела, закрытые – когда движения рук направлены к телу. Остановитесь на спокойных жестах одной рукой (допустим, в такт речи), со средним положением ладони.

Жесты уверенности – обязательно прямая спина, развернутые плечи, ровное положение головы, взгляд в глаза. А типичными жестами уверенного в себе человека с чувством превосходства будут либо закладывание рук за спину с захватом запястья (но не в замок!), либо закладывание рук за голову. Этот жест характерен также для «всезнаек». Жесты превосходства бизнес-этикет употреблять не рекомендует. Опущенные плечи, согнутая спина, склоненная голова тоже будут не в вашу пользу.

Жесты согласия – кивание головой, «раскрытые» глаза, легкая улыбка. Поза несогласия, или жесты вытеснения, - взгляд в пол, брови сведены, корпус отвернут от собеседника, пальцы снимают с костюма несуществующие ворсинки. Советуем контролировать степень вашего несогласия.

Жесты готовности завершить встречу, разговор выражаются в подаче корпуса вперед, при этом руки опираются на колени или ручки кресла, а корпус постепенно разворачивается к двери. Если любой из этих жестов появляется во время разговора, следует либо сменить тему, либо завершить разговор. Жесты неготовности (слушать, говорить, принимать решения) связаны с «расфокусированным» взглядом и общей позой расслабленности. Никогда нельзя допускать позу расслабленности, если вы хотите произвести хорошее впечатление на собеседника.

Анализ своих целей

Наш образ – это наш портрет, который мы показываем окружающим. Он должен работать на нас, а не против нас, должен правдиво отображать лучшие качества и при этом быть простым и искренним.

Преуспевающий человек должен выглядеть как преуспевающий человек. В бизнес-практике особое внимание уделяется такой личностной характеристике, как способность вызывать доверие. Обманчиво первое впечатление или нет, деловой человек должен сделать все, чтобы понравиться своему деловому партнеру с первого раза. Существует ряд приемов установления успешного первого контакта.

Приемы установления контакта:

- улыбка, доброжелательный взгляд;
- приветствие, включающее рукопожатие и слова;

- обращение к собеседнику по имени-отчеству;
- проявление дружеского расположения, использование для этого комплиментов, видимого участия;
- подчеркивание значимости собеседника, фирмы, которую он представляет, проявление уважения к нему, демонстрируемое словами, мимикой, жестами, позой, организацией пространственной среды;
- открытое признание достоинств вашего собеседника.

Уверенность в себе как важная составляющая самопрезентации

Уверенность в себе несомненно способствует успеху самопрезентации, так как неуверенный в себе человек сомневается в своих возможностях, долго думает. Для развития уверенности в себе делайте следующее:

1. Перестаньте критиковать самого себя.

Самокритика чаще всего деструктивна. Любите себя. Не выставляйте напоказ свои недостатки. Принимайте комплименты как должное, просто говорите «Спасибо».

2. Перестаньте жаловаться.

Самокопание и самобичевание, как правило, проблем не решают, а публичные рассказы о своей несостоятельности вызывают у окружающих раздражение. Научитесь себя уважать. По-деловому преодолевайте трудности. Ищите пути разрешения проблем, а не причины и обстоятельства, способствовавшие их появлению.

3. Займитесь своей физической формой.

Старайтесь больше расслабляться. Сочетайте работу с отдыхом, не перегружайтесь в размышлениях «А что, если…» Решайте проблемы по очереди и конструктивно.

4. Обретите независимость.

Не рассчитывайте на то, что другие помогут вам стать счастливым. В работе будьте самодостаточны. Контролируйте свои эмоции.

5. Смотрите на мир позитивно.

Оптимизируйте любую ситуацию. Если вы ведете себя так, будто должно случиться самое худшее, то, скорее всего, так и произойдет. Не программируйте неудачи. Наш мозг не в состоянии воспринимать сообщения, начинающиеся с НЕ. Он принимает только позитивную информацию. Вместо того, чтобы самому себе говорить, как не делать плохо, говорите, как сделать хорошо. Прогнозируйте успех, создавайте положительные образы.

Типичные признаки человека, который «закрыт» для других:

- он испытывает страх, нерешителен, ему недостает веры в свои силы;
- он пессимист, отличается недоверчивостью, рассчитывает только на плохое;
- он редко смеется и проявляет свою радость, редко говорит «спасибо»;
- он часто отказывается, чаще говорит «нет», чем «да»;

- о себе он говорит, что работа приводит его в стрессовое состояние, что у него практически нет свободного времени;
- он ругается, брюзжит, выказывает себя умником;
- он слишком много говорит о себе и слишком мало слушает;
- он часто действует суетливо, нервозно, с раздражением;
- он распространяет вокруг себя гнетущую, недружелюбную обстановку, он действует «против».

Человек «открыт», если

- он уверен в себе, знает свои цели и знает, чего хочет;
- он оптимист, он ищет и видит в других прежде всего хорошее;
- он сначала думает о клиенте, потом о фирме, потом о себе;
- он – жизнерадостный, веселый человек;
- он с пониманием относится к другим, чаще говорит «да», чем «нет»;
- он не предъявляет чрезмерных требований к себе и не позволяет это делать другим, у него хватает времени на все его проекты и замыслы;
- он не брюзжит, внимательно слушает собеседника, старается как можно большему научиться у других людей;
- от него исходит доброта и внутреннее спокойствие.

Задание 2

Развитие уверенности в себе и позитивной точки зрения

Начните рисовать стену из кирпичей. Заполните первый ряд кирпичиками с описанием ваших академических достижений – все сданные экзамены и законченные курсы. Сделать это очень просто.

Следующий ряд заполните теми навыками, которыми вы обладаете, но по которым вы не сдавали экзамены. Не забывайте о мелочах: вспомните все, что вы умеете.

Следующий ряд – достижения личного плана. Может быть, вы занимались благотворительностью, что-то организовали, что-то преодолели, предприняли серьезные шаги вопреки советам и предубеждениям.

Последний ряд должен быть заполнен вашими плюсами – личными положительными качествами: на вас можно положиться, вы веселый, честный, добрый, др. Обдумайте и опишите результаты.

Вот это то, что вам нужно рекламировать. Благодаря именно этим качествам вы нравитесь себе и окружающим. Стройте стену и укрепляйте уверенность в себе. Теперь вы знаете, в чем заключается ваша сила.

14 шагов к уверенности в себе

1. Признайтесь себе в своих сильных и слабых сторонах и соответственно сформулируйте свои цели.
2. Решите, что для вас ценно, во что вы верите, какой вы хотели бы видеть свою жизнь, насколько ваши планы соответствуют сегодняшнему дню.

3. Проанализируйте свое прошлое, разберитесь в том, что привело вас к нынешнему положению. Поймите и простите тех, кто заставил вас страдать или не помог. Простите и себе все свои ошибки и не возвращайтесь к плохим воспоминаниям. Вспоминайте успехи.
4. Чувства вины и стыда не помогут вам добиться успеха. Не предавайтесь им.
5. Не забывайте, что каждое событие можно оценить по-разному. Реальность – это результат соглашения между людьми называть вещи определенными именами. Будьте терпимы к людям.
6. Никогда не говорите о себе плохо; особенно избегайте приписывать себе отрицательные черты – «глупый», «уродливый», «неспособный», «тупой», «невезучий», «неисправимый».
7. Ваши действия могут подлежать любой оценке; если они подвергаются конструктивной критике – воспользуйтесь этим для своего блага, но не позволяет другим критиковать вас как личность.
8. Помните, что иное поражение – это удача; из него вы можете заключить, что преследовали ложные цели, которые не стоили усилий, а возможных последующих более крупных неприятностей удалось избежать.
9. Не миритесь с людьми, занятиями и обстоятельствами, которые заставляют вас чувствовать свою неполноценность. Жизнь слишком коротка, чтобы тратить ее на уныние.
10. Позволяйте себе расслабляться, прислушиваться к своим мыслям, заниматься тем, что вам по душе. Так вы сможете лучше себя понять.
11. Практикуйтесь в общении. Помогайте тем, кто испытывает страх и беспокойство. Будьте открыты для общения.
12. Перестаньте чрезмерно охранять свое «Я». Оно гнется, но не ломается. Кратковременный эмоциональный удар лучше, чем изоляция и бездействие.
13. Выберите цели. Достигайте их. Хвалите себя за каждую мелочь.
14. Помните, что вы - неповторимая личность!

Человек позитивного типа воспринимает жизнь главным образом положительно. Проблемы он рассматривает как возможность совершенствовать свою личность, достигать зрелости. Его наполняет радостью то, что он успешно справляется с поставленными перед ним задачами. Он стремится быть симпатичным людям. Позитивно настроенные люди любят окружающих и радуются любой возможности пообщаться с ними.

Кто открыт для других, не должен бояться, что его знания и умения не будут востребованы и оценены. Излучающего спокойствие, уверенного в себе, открытого человека принимают в любых деловых кругах, адекватно оценивают и хорошо воспринимают, более того – к нему прислушиваются, его советам следуют.

Советы специалистов

Готовясь к трудному разговору, общению с потенциальным работодателем, целесообразно помнить некоторые наблюдения, накопленные специалистами:

- в холодные и сухие дни человек лучше работает, тогда как слишком жаркая или влажная погода заметно притупляет интеллект;
- в районе 19 часов нервно-психическое состояние людей становится довольно неустойчивым, что может проявиться в излишней раздражительности и вспыльчивости;
- любая радость увеличивает альтруизм, обида и разочарование уменьшают его;
- нас всегда притягивают знающие и опытные люди;
- чем чаще мы видим партнера по общению, тем больше вероятность того, что он нам понравится, но чрезмерные контакты, однако, снижают его привлекательность;
- люди часто ценятся лишь в той степени, в какой они могут помочь в реализации личных целей партнера;
- человека оскорбляет, когда сообщают, что не помнят его имени, ведь этим ему как бы намекают, что он не имеет совершенно никакого значения для партнера;
- когда человек эмоционально возбужден, он часто выражается излишне экспрессивно и как бы нападает на собеседника, хотя это не совсем так;
- последние фрагменты разговора запоминаются прочнее всего;
- смысл фраз, составленных более чем из 13 слов (по другим данным – из 7 слов), сознание обычно не воспринимает, поэтому нет смысла их применять;
- речь можно понимать лишь при ее скорость, не превышающей 2,5 слов в секунду;
- фраза, произносимая без паузы дольше 5 – 6 секунд, перестает осознаваться;
- любое эмоциональное возбуждение затрудняет понимание других;
- известию, полученному первым, гораздо больше доверяют, чем всем, полученным в дальнейшем;
- люди обычно преувеличивают информационную ценность событий, подтверждающих их гипотезу, и недооценивают информацию, противоречащую ей;
- человек высказывает 80% из того, что хочет сообщить, а слушающие воспринимают 70% из этого, понимают – всего 60%, в памяти же у них остается 10 – 25%;
- лучше всего память работает между 8 – 12 часами утра и после 9 часов вечера;
- память человека способна сохранить до 90% из того, что человек делает, 50% того, что видит, 10% из того, что слышит;

- прерванные по тем или иным причинам действия запоминаются в два раза лучше, чем законченные;
- интеллект лучше всего работает, когда человек находится в положении сидя;
- пожилые люди лучше всего соображают утром, молодые – вечером;
- стоящий человек имеет психологическое преимущество перед сидящим.

Резюме: особенности составления и презентации

Резюме в настоящее время является распространенным документом при приеме на работу на негосударственное предприятия. Особенностью резюме является изложение сведений об образовании и трудовой деятельности в обратном хронологическом порядке. В графе «Дополнительные сведения» может быть указана любая информация: знание иностранных языков, наличие печатных трудов, профессиональные навыки по другой специальности и т.д.

РЕЗЮМЕ

Должность: Секретарь-референт фирмы «Поиск»

05.02.2005
Ф.И.О.: Калинин Александр Сергеевич
Адрес: ул. Бокова, д.37, кв.45, г. Таганрог, 347900
Телефон: (8634) 272645
Дата и место рождения: 20 июля 1980 года, г. Томск
Гражданство: Российская Федерация
Семейное положение: женат, детей нет

Образование:
2002 – краткосрочное обучение на Факультете повышения квалификации Российского университета дружбы народов (г.Москва) по программе «Документационное обеспечение управления».
1997-2002 – Филологический факультет Томского государственного университета. Диплом с отличием. Присвоена квалификация: «филолог», специализация «германская филология».
1987–1997 – средняя общеобразовательная школа № 22 (г.Томск). Аттестат с отличием.

Опыт работы:
С 2000 по настоящее время - секретарь-референт фирмы «Алекс+».
Занимался обработкой входящей-исходящей документации, вел первичную бухгалтерию, занимался составлением рабочего дня директора, организовывал приемы в офисе, консультировал клиентов.
С 1998 по 2000 гг. – секретарь-делопроизводитель фирмы «Алекс+».
Вел учет входящей-исходящей документации, формировал архив, упорядочил работу с базами данных, осуществлял кадровое делопроизводство.

Дополнительные сведения: Обязателен. Пунктуален. Предан делу. В работе самостоятелен и инициативен. Владею английским и немецким языками. Имею опыт работы с электронными таблицами, текстовыми редакторами. Уверенный пользователь ПК и другой оргтехники (принтер, сканер, факс и т.д.). Владею навыками статистической и аналитической работы.

По требованию могу предоставить необходимые рекомендации.

А.С.Калинин *Подпись*

Какие вопросы вам могут задать на собеседовании?

1. Расскажите немного о себе.

При ответе на этот вопрос обращают внимание на следующее:

- *отвечающий формально излагает биографические данные или сразу выкладывает «козыри», подчеркивая свое желание и возможность занять эту должность;*
- *излагает только главное, то есть говорит о своей квалификации, опыте, ответственности, заинтересованности, трудолюбии и порядочности или приводит не относящиеся к делу факты;*
- *говорит кратко, точно, ясно или долго мямлит и плохо выражает свои мысли;*
- *держится и говорит спокойно, уверенно или неуверен в себе.*

2. Как вы смотрите на жизнь: какие видите в ней сложности и как с ними справляетесь?

Если кандидат говорит о том, что жизнь трудна, очень много проблем, большинство из которых неразрешимы, что люди злы и недоброжелательны, что в жизни мало радостей и все решает судьба, случай и другие люди, но не он сам – значит перед вами человек пассивный, неуверенный в себе, не доверяющий другим, пессимистично настроенный и несчастливый, типичный неудачник.

Если же кандидат высказывается о жизни позитивно, то перед вами человек, занимающий активную жизненную позицию, нацеленный на успех, готовый взять на себя ответственность.

3. Чем вас привлекает работа у нас в данной должности?

Плохо, если кандидат отвечает расхожими фразами «Меня привлекают перспективы роста, интересная работа, солидная организация…» Кандидат должен привести серьезные и конкретные доводы: желание применить свою квалификацию и опыт там, где они могут дать наибольшую отдачу и будут по достоинству оценены, привлекательность работы в сильной команде профессионалов.

4. Почему вы считаете себя достойным занять эту должность? В чем ваши преимущества перед другими кандидатами?

При ответе кандидат должен продемонстрировать свое умение убеждать, подчеркивая свои преимущества. Плохо, если кандидат и на этот вопрос отвечает слабыми аргументами и приводит свои формальные биографические характеристики.

5. Каковы ваши сильные стороны?

Кандидат должен подчеркнуть в первую очередь те качества, которые требуются для данной работы, и привести убедительные подтверждения на конкретных фактах. Но часто отвечающие приводят штампы «Я общительный, аккуратный, исполнительный» и т.п. Необходимо уточнить, в чем проявляется его общительность, аккуратность, исполнительность, какова его манера выслушивать клиента, чего он достиг благодаря своим сильным качествам.

6. Каковы ваши слабые стороны?

От умного кандидата вы вряд ли услышите покаяние в грехах и длинный перечень его недостатков. Он постарается повернуть ответ так, чтобы еще больше увеличить свои шансы. Например, скажет: «Многие считают меня трудоголиком» или «Не умею отдыхать», «Слишком требователен к себе и к другим».

7. Почему вы ушли с предыдущей работы?

Плохо, если причиной ухода был конфликт, если кандидат ругает порядки на предыдущем месте работы и своего бывшего руководителя. Уход с работы из-за конфликта является бегством от трудностей, признанием собственного поражения, накладывающим отпечаток на самооценку личности. Негативное отношение к людям, привычка конфликтовать с сотрудниками, а особенно с руководством, является устойчивой характеристикой личности и обязательно проявится в той или иной форме на новой работе.

Хороший специалист подчеркнет то позитивное, что было в его предыдущей работе и взаимоотношениях с людьми, и назовет такие достойные причины, как желание более интересной (высокооплачиваемой,

дающей возможности профессионального роста) работы и стремление максимально полно реализовать свои возможности.

8. Получали ли вы другие предложения о работе?

Авторитет кандидата повысится, если он расскажет о других приглашениях на работу, но отметит особую заинтересованность в работе именно в этой фирме.

9. Не помешает ли ваша личная жизнь данной работе, связанной с дополнительными нагрузками (ненормированный рабочий день, длительные или дальние командировки, постоянный разъезды)?

10. Как вы представляете свое положение через пять (десять) лет?

Многие безынициативные люди, не планирующие свою карьеру и жизнь, ответят, что не представляют себе таких дальних перспектив. А человек, нацеленный на личный успех, с готовностью расскажет о своем планируемом профессиональном росте, а, возможно, и жизненных целях.

11. Какие изменения вы бы произвели на новой работе?

Хорошо, если кандидат покажет свою инициативность, знакомство с ситуацией нововведений. Плохо, если состояние дел знает не слишком хорошо, но стремится все переделать по-своему.

12. Какие рекомендации можете представить?

Кандидат должен с готовностью предоставить телефоны и адреса бывших сослуживцев и руководителей. Утаивание подобной информации сразу обнаружит отсутствие положительных рекомендаций или неопытность кандидата.

13. На какую зарплату вы рассчитываете?

Хороший специалист всегда знает себе цену и рассчитывает на высокую зарплату. Пусть лучше кандидат завысит ожидаемую оплату своего труда, чем занизит ее. Если предлагаемая зарплата не устраивает кандидата, а вам кажется, что он ТОТ, можно перечислить имеющиеся льготы: премии, льготы по оплаты коммунальных услуг, бесплатное повышение квалификации и другие проявления заботе о сотрудниках.

Дополнительные вопросы

1. Что вы можете рассказать о своих профессиональных связях, которые вы могли бы использовать на новой работе?

2. Как вы повышаете свою профессиональную квалификацию?
3. Чем вы любите заниматься в свободное время?
4. В какие сроки вы могли бы приступить к работе?
5. За что вас критиковали последние четыре года?
6. Вы чаще соглашаетесь или спорите и почему?
7. Какие из своих должностных обязанностей вы выполняете с наибольшим удовольствием?
8. Назовите те ситуации, в которых вам не удалось добиться успеха. Почему?
9. Как бы вы описали наиболее близкого к идеалу и наиболее далекого от идеала начальника?
10. Как вы относитесь к методу принуждения и угроз по отношению к подчиненным? В каком случае следует прибегать к угрозам?
11. Часто ли вы используете похвалу в адрес подчиненных и других людей?
12. Что вы будете делать, если вам выплатят зарплату за год вперед?
13. Человеку свойственно приукрашивать себя, устраиваясь на работу. В чем вы приукрасили себя?

В заключении собеседования грамотный кандидат должен поблагодарит проводящего беседу за внимание, которое тот ему уделил, и договорится о сроках окончательного принятия решения по трудоустройству. Активный претендент постарается оставить инициативу за собой, не мучится в ожидании результата, а договорится, когда и в какое время может прийти лично или узнать результат по телефону.

Тест
«Степень мотивации личности к успеху»

Ответьте «да» или «нет» на следующие вопросы.

1. Когда имеется выбор между двумя вариантами, его лучше сделать, чем отложить на какое-то время?
2. Я легко раздражаюсь, когда замечаю, что не могу на все 100% выполнить задание.
3. Когда я работаю, это выглядит так, будто я все ставлю на карту.
4. Когда возникает проблемная ситуация, я чаще всего принимаю решение одним из последних.
5. Когда у меня два дня подряд нет дела, я теряю покой.
6. В некоторые дни мои успехи ниже средних.
7. По отношению к себе я более строг, чем по отношению к другим.
8. Я более доброжелателен, чем другие.
9. Когда я отказываюсь от трудного задания, я потом сурово осуждаю себя, так как знаю, что в нем я добился бы успеха.
10. В процессе работы я нуждаюсь в небольших паузах отдыха.
11. Усердие – это не основная моя черта.
12. Мои достижения в труде не всегда одинаковы.

13. Меня больше привлекает другая работа, чем та, которой я занят.
14. Порицание меня стимулирует сильнее, чем похвала.
15. Я знаю, что мои коллеги считают меня дельным человеком.
16. Препятствия делают мои решения еще более твердыми.
17. У меня легко вызвать честолюбие.
18. Когда я работаю без вдохновения, это обычно заметно.
19. При выполнении работы я не рассчитываю на помощь других.
20. Иногда я откладываю то, что должен был сделать сейчас.
21. Нужно полагаться только на самого себя.
22. В жизни мало вещей более важных, чем деньги.
23. Всегда, когда мне предстоит выполнить задание, я ни о чем другом не думаю.
24. Я менее честолюбив, чем многие другие.
25. В конце отпуска я обычно радуюсь, что скоро выйду на работу.
26. Когда я расположен к работе, я делаю ее лучше и квалифицированнее, чем другие.
27. Мне проще и легче общаться с людьми, которые могут упорно работать.
28. Когда у меня нет дел, я чувствую, что мне не по себе.
29. Мне приходится выполнять ответственную работу чаще, чем другим.
30. Когда мне приходится принимать решение, я стараюсь делать это как можно лучше.
31. Мои друзья иногда считают меня ленивым.
32. Мои успехи в какой-то мере зависят от моих коллег.
33. Бессмысленно противодействовать воле руководителя.
34. Иногда не знаешь, какую работу придется выполнять.
35. Когда что-то не ладится, я нетерпелив.
36. Я обычно обращаю мало внимания на свои достижения.
37. Когда я работаю вместе с другими, моя работа дает большие результаты, чем работа других.
38. Многое, за что я берусь, я не довожу до конца.
39. Я не завидую тем, кто стремится к власти и положению.
40. Когда я уверен, что стою на правильном пути, для доказательства своей правоты я иду вплоть до крайних мер.

Ответы

Поставьте себе по одному баллу за каждый ответ «да» на вопросы 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 14, 15, 16, 17, 21, 22, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 32, 37, 40; за каждый ответ «нет» на вопросы 6, 13, 18, 20, 24, 31, 36, 38, 39.

28 -32 балла. – У вас очень сильная мотивация к успеху. Вы упорны в достижении цели, готовы преодолеть любые препятствия.

15 – 27 баллов. – У вас средняя мотивация к успеху, такая же, как у большинства людей. Стремление к цели приходит к вам в форме приливов и отливов. Порой вам хочется все бросить, так как вы считаете, что цель, к которой вы стремитесь, недостижима.

0 – 14 баллов. – Мотивация к успеху у вас довольно слабая. Вы довольны собой и свои положением. На работе «не горите». Вы убеждены, что независимо от ваших усилий все пойдет своим чередом.

ТЕМА 11. ПУБЛИЧНАЯ РЕЧЬ

Нельзя никого тронуть, не будучи в душе тронутым, нельзя никого убедить, не будучи в душе убежденным.

Ж.Даламбер

***Виды речей*:** информационная, убеждающая, призывающая к действию, по специальному поводу: рамочная, траурная, торжественная, в дружеском кругу.

Эффектное начало выступления:

- сопереживание;
- парадоксальное начало;
- неожиданный вопрос;
- интригующее описание;
- интересный или необычно поданный факт;
- оригинальная цитата;
- комплимент собравшимся;
- наглядный пример;
- шутка;
- обращение к непосредственным интересам аудитории.

Задачи заключения:

- обобщить самое существенное в выступлении;
- усилить впечатление, закрепить сказанное;
- поставить конкретные задачи.

В заключении не должно быть новых мыслей и новых фактов – это психологически бесполезно.

Тест «Умеете ли вы выступать?»

Отвечать на вопросы нужно «да» или «нет». При положительном ответе засчитайте себе 2 очка.

1. Нуждаетесь ли вы в тщательной подготовке к выступлению в зависимости от состава аудитории, даже если вы не раз выступали на эту тему?
2. Чувствуете ли вы себя после выступления «выжатым», ощущаете ли резкое падение работоспособности?
1. Всегда ли одинаково начинаете выступление?
2. Волнуетесь ли перед выступлением настолько, что должны преодолевать себя?
3. Приходите ли задолго до начала выступления?
4. Нужны ли вам 3-5 минут, чтобы установить первоначальный контакт с аудиторией и заставить внимательно вас выслушать?

5. Стремитесь ли вы говорить строго по намеченному плану?
6. Любите ли вы во время выступления двигаться?
7. Отвечаете ли на замечания по ходу их поступления, не группируя их?
8. Успеваете ли во время выступления пошутить?

Ответы

Более 12 баллов – вы умеете подчинить себе аудиторию, не допускаете вольностей в поведении на трибуне и в речи, но излишняя независимость от аудитории может сделать вас нечувствительным к интересам слушателей

Менее 12 баллов – вы сами подчиняетесь аудитории, ориентируясь на ее реакцию, но стремление во всем следовать за ней может привести к потере авторитета и эффекта от сказанного.

Вспомните слова Ф.Ларошфуко: «В то время как люди умные умеют выразить многое в немногих словах, люди ограниченные, напротив, обладают способностью много говорить – и ничего не сказать».

Вопросы для самоконтроля

1. Каковы требования к публичной речи?
2. Какой должна быть внутренняя структура речи?
3. Какие виды речей вы знаете?
4. Что влияет на эффективность речи?
5. Как произвести положительное впечатление, выступая перед аудиторией?

Задание 1

Подберите антонимы к прилагательным в следующих сочетаниях:

- *низкие цены, низкое сословие, низкий поступок, низкий поклон;*
- *общее мнение, общая кухня, общее благо, общий наркоз, общее представление;*
- *прямая линия, прямое сообщение, прямой налог, прямой вызов, прямой характер, прямая речь, прямой угол.*

Задание 2

Распределите следующие слова на группы с положительной и отрицательной эмоциональной окраской:

похождения, подвиги, преступления, труженики, деляги, расправляться, содружество, сборище, ограбление, нападение, единомышленник, тупик, связаться, нашествие, соучастник, проделки, сотрудничество, инцидент, сокрушать, толпа, кризис.

Задание 3

Составьте предложения со следующими омонимами:

- *среда (день недели) и среда (окружающая обстановка, общество);*
- *повод (предлог, причина) и повод (ремень);*
- *свет (лучистая энергия, испускаемая каким-либо телом) и свет (земной шар, Земля со всем существующим на ней).*

Задание 4

Определите характер ошибок в следующих предложениях:

1. *Мы провели в нашем районе форум механизаторов.*
2. *Они внесли огромную лепту в выполнение плана.*
3. *Состоялся первый дебют молодой актрисы на московской сцене.*
4. *В этом тексте выступления много дефектов.*
5. *Туристы посетили памятный мемориал на Пискаревском кладбище.*
6. *Теперь эта плеяда тракторов переводится на дешевое дизельное топливо.*
7. *Эти картины стали неотъемлемой частью вернисажей.*
8. *Факторы доказывают, что наше производство неуклонно растет.*
9. *Хоккейная команда потерпела фиаско.*
10. *Художники фарфорового завода создали ряд уникальных изделий, расписанных в духе народного фольклора.*

Задание 5

Выберите наугад любую букву. В течение пяти минут сочините рассказ, все слова которого начинаются с этой буквы.

Задание 6. «Импровизация»

Выберите наугад любое слово. В течение одной - двух минут сочините рассказ на тему, связанную с этим словом. Вариантов рассказа может быть два. Либо это перечисление функциональных особенностей этого слова, либо рассказ (сказка), в котором раскрывается смысл этого слова.

Задание 8. «Волшебный сон»

Один участник рассказывает в течение 1-2 минут удивительный сон. Рассказ должен быть исполнен в художественной форме. Слушающие задают ему вопросы, стараясь сбить с толку или уличить в отсутствии логики.

Задание 9

Тренировка умения приветствовать аудиторию и начинать выступление.

Цель задания – научиться делать начальную паузу и здороваться с аудиторией так, чтобы интонация выражала радость от встречи.

Участники по очереди выходят к аудитории и приветствуют собравшихся жестом или фразой. Остановиться нужно в том месте, откуда хорошо видны все собравшиеся. Начинать приветствие следует только после начальной паузы, «собрав» всех взглядом.

После приветствия нужно произнести одну - две фразы. Это может быть комплимент собравшимся, вопрос к аудитории, обращение к тем чувствам, которые в данный момент волнуют людей.

Задание 10

Цель задания – попытаться установить эмоциональный контакт с данной категорией слушателей, искусно подвести к теме выступления.

Предложите вариант вступления (зачин и введение в тему), которые мог бы использовать известный бизнесмен, если бы его попросили провести беседу на тему: «Как добиться успеха в бизнесе». Выступать предлагается перед:

а) уставшими студентами в конце занятий;

б) сотрудниками фирмы, успехи которой в бизнесе оставляют желать лучшего.

Задание 11

Составьте словосочетание с каждым из приведенных ниже слов:
индустрия – промышленность; ситуация – обстановка; локальный – местный; фауна – животный мир; флора – растительность; вояж – поездка; директива – указание; симптом – признак; увертюра – вступление.

Задание 12

Возьмите любую согласную букву, какая вам понравится, затем загляните в словарь и найдите произвольно 5 слов, которые начинаются с этой буквы, еще 5 слов, в которых эта буква находится в середине слова, и, наконец, последние 5 слов, в которых эта буква находится в конце слова. Попытайтесь написать рассказ на любую тему, стараясь использовать минимальное количество дополнительных слов для связки. Еще лучше, если вы сможете из этих слов написать стихотворение. Целесообразно использовать дополнительные слова, в которых имеется выбранная вами буква.

Задание 13. «Критики»

Выступающий рассказывает о каком-то поступке. Остальные указывают на негативные явления поступка, стараясь «испортить» настроение говорящему. Задача говорящего – в течение 2-3 минут противостоять напору «критиков», защищая свою позицию. Не следует «отмахиваться» от критики, надо в ответ приводить контраргументы.

Задание 14. «Дополни пословицу»

Возьмите начало известной вам пословицы и придумайте ей новые окончания. Дайте как можно больше вариантов.

Задание 15

Возьмите картинку и внимательно ее рассмотрите. Выделите для себя наиболее важные, на ваш взгляд, детали. Придумайте рассказ по этой картинке. Ни в коем случае нельзя производить описание картинки. Нужно, чтобы картинка ожила, чтобы действующие лица двигались и говорили.

Задание 16

Тренировка умения начинать и заканчивать выступление.

Предложите вступление и заключение к следующим темам, постарайтесь, чтобы они перекликались. Примеры тем:

Тема	**Аудитория**
Сотвори себя сам	Врачи-хирурги
Дружба помогает жить	Университетские преподаватели
Берегите любовь	Военные
Как жить, не старея	Журналисты
Тема	**Аудитория**
Резервы психики человека	Дипломаты
Как научиться владеть собой	Первоклассники
Космическое будущее человечества	Студенты старших курсов университета
Лучше гор могут быть только горы	Учащиеся профтехучилища

Море – мир красоты и чудес	Сотрудники рекламного агентства
Когда приходит успех	Успешные молодые бизнесмены

Упражнения на развитие дикции

Упражнение 1. Дыхательное упражнение

Исходное положение: стоя, руки опущены вдоль тела, ноги на уровне плеч. Расслабьтесь. Вдохните медленно через нос, как будто к чему-то прислушиваясь. По окончании вдоха грудь должна быть высоко приподнята, а живот и диафрагма напряжены и втянуты. Задержите дыхание, а затем медленно выдыхайте по обратной схеме: грудь – диафрагма – живот.

Многих поражала неутомимость японских бизнесменов во время переговоров. Выяснилось следующее. Как только кто-нибудь из них ощущал признаки усталости, он начинал дыхательные упражнения по схеме: 6 секунд вдох, 6 секунд задержка дыхания, 6 секунд выдох. Причем со стороны это совершенно незаметно. Видимо, 6 секунд для каждого периода дыхания и являются тем оптимальным временем, которое следует принять и вам. Упражнение следует повторить 10-12 раз, либо пока вы не почувствуете эффекта прилива бодрости.

Для выполнения упражнения надо сосредоточиться и мысленно контролировать последовательность дыхания, пока процесс не станет автоматическим и будет снимать сонливость и усиливать бодрость.

Упражнение 2. Для губ

Мышцы губ и языка обычно плохо развиты. Многие люди говорят, не шевеля губами, почти не двигая нижней челюстью, чуть приоткрыв рот.

Возьмите в руки зеркальце, посмотрите в него и сформируйте губами хоботок, будто вы хотите кого-то поцеловать на дальнем расстоянии, а теперь ослепительно улыбнитесь, сильно растягивая губы и обнажая зубы, изображая из себя кинозвезду.

Выполните это упражнение 10 раз, попеременно формируя хоботок и улыбку.

Упражнение 3. Для губ

Глядя в зеркало, зафиксируйте хоботок, а затем поднимите его вверх, опустите вниз. Подбородок и нижняя челюсть должны быть неподвижны. Добиться этого совсем не просто. Тут нужна выдержка и терпение. Проделайте упражнение 10 раз. Не торопитесь, медленно поднимите хоботок вверх, медленно вниз. Это нелегко, но, когда вы освоите эти упражнения – улучшится ваша дикция.

Упражнение 4. Для языка

Кончиком языка упритесь в щеку и растяните ее, а затем другую, словно вы во рту катаете конфету. Проделайте это упражнение 10 раз. Чувствуете, как сильно устал язык, потому что сопротивляются щеки.

Упражнение 5. Для языка

Упритесь кончиком языка изнутри в верхнюю губу, а теперь в нижнюю, снова в верхнюю, в нижнею. И так 10 раз. Сделайте несколько жевательных движений для снятия напряжения.

Упражнение 6

Вдохните, и на выдохе нужно произнести резко, как выстрел, стараясь, чтобы гласная звучала коротко, а согласная длинно, следующие звуки:

ПУ ПО ПА ПЭ ПИ ПЫ
БУ БО БА БЭ БИ БЫ
КУ КО КА КЭ КИ КЫ
ГУ ГО ГА ГЭ ГИ ГЫ

Каждый звук произносится на новом вдохе и выдохе. Упражнение нужно повторить 5 раз.

Вы должны ощущать, что все звуки звучат четко и голосовые связки не устают, то есть нет ощущения, что в горле «першит».

Упражнение 7

Это дикционное упражнение выполняется точно таким же образом, но на одном выдохе вы должны «выстрелить» два слога:

ПУ–БУ ПО-БО ПА-БА
ПЭ-БЭ ПИ-БИ ПЫ-БЫ
КУ-ГУ КО-ГО КА-ГА
КЭ-ГЭ КИ-ГИ КЫ-ГЫ
СУ-СО-СА-СЭ-СЫ-СИ

Упражнение 8

Вдохните, и на выдохе нужно произнести резко, как выстрел, стараясь, чтобы гласная звучала коротко, а согласная длинно, следующие звуки:

РЛУ РЛО РЛА РЛЭ РЛИ РЛЫ
ЛРУ ЛРО ЛРА ЛРЭ ЛРИ ЛРЫ
РЛУ-ЛРУ РЛО-ЛРО РЛА-ЛРА РЛЭ-ЛРЭ
РЛИ-ЛРИ РЛЭ-ЛРЫ
КПТУ КПТО КПТА КПТЭ КПТИ КПТЫ
ПКТУ-ТПКУ ПКТО-ТПКО ПКТА-ТПКА
ПКТЭ-ТПКЭ ПКТИ-ТПКИ ПКТЫ-ТПКЫ
ДБГУ-БГДУ ДБГО-БГДО ДБГА-БГДА
ДБГЭ-БГДЭ ДБГИ-БГДИ ДБГЫ-БГДЫ

Упражнение 9

Тщательно артикулируя каждую букву, надо медленно по складам прочитать:

О-т т-о-п-о-т-а к-о-п-ы-т п-ы-л-ь п-о п-о-л-ю л-е-т-и-т.

Прочитайте медленно несколько раз, пока не почувствуете, что можете медленно прочитать скороговорку без запинки. Затем прочитайте скороговорку с такой скоростью, с какой вы обычно говорите. Убедитесь, что вы можете произнести текст уверенно. Увеличьте скорость. А теперь еще больше. А теперь произнесите скороговорку на пределе своих возможностей. Получается?

По этой же методике поупражняйтесь с другими скороговорками, например:

- *Курьера курьер обгоняет в карьер.*
- *Мамаша Ромаше дала сыворотку из-под простокваши.*
- *Водовоз вез воду из-под водопровода.*
- *Разнервничавшийся конституционалист был обнаружен ассимилировавшимся в Константинополе.*
- *Расчувствовавшаяся Варвара расчувствовала нерасчувствовавшегося Вавилу.*
- *Бык тупогуб, тупогубенький бычок, у быка бела губа была тупа.*
- *Дробью по перепелам, да по тетеревам.*
- *Чешуя у щучки, щетинка у чушки.*
- *Два дровосека, два дроворуба, два дровокола говорили про Ларьку, про Варьку, про Ларькину жену.*
- *Протокол под протокол протоколом запротоколировали.*

Занятие 2. Деловая беседа по телефону

Хочешь быть умным, научись разумно спрашивать, внимательно слушать, спокойно отвечать и переставать говорить, когда нечего больше сказать.

Лафатер

Тест «Культура телефонного общения»

В тесте даются формулировки наиболее распространенных правил телефонного общения. Если вы ***всегда*** *соблюдаете данное правило, то запишите себе 2 балла,* ***иногда*** *– 1 балл,* ***никогда*** *– 0.*

1. Я набираю номер телефона только тогда, когда твердо уверен в его правильности.
2. Я тщательно готовлюсь к деловому телефонному разговору, добиваясь максимальной краткости.
3. Перед особо ответственными телефонными переговорами делаю нужные записи на листке бумаги.
4. Если предстоит долгий разговор, спрашиваю собеседника, располагает ли он достаточным временем и, если нет, переношу разговор на другой, согласованный, день и час.
5. Добившись соединения по телефону с нужным учреждением, называю себя и свое предприятие.
6. Если я «не туда попал», прошу извинить меня, а не вешаю молча трубку.
7. На ошибочный звонок вежливо отвечаю: «Вы ошиблись номером» и кладу трубку.
8. Работая над важным документом, выключаю телефон.
9. В деловых телефонных переговорах «держу себя в руках», даже если до этого был чем-то раздосадован.
10. В качестве отзыва на телефонный звонок называю свою фамилию или организацию.
11. Во время продолжительного монолога собеседника по телефону время от времени подтверждаю свое внимание краткими репликами.
12. Завершая деловой разговор по телефону, благодарю собеседника и желаю ему успеха.
13. Если коллега, которого спрашивают по телефону, отсутствует, спрашиваю, что ему передать, и оставляю записку на его столе.
14. Если во время разговора с посетителем звонит телефон, я, как правило, прошу перезвонить позже.
15. В присутствии сотрудников стараюсь говорить по телефону вполголоса.
16. Если собеседника плохо слышно, прошу говорить громче или перезвонить.

Ответы

25 баллов и более –вы вполне владеете культурой телефонной беседы.

20-24 баллов – в целом, вы владеете искусством телефонного разговора, но есть еще резервы для совершенствования.

менее 20 баллов – целесообразно еще раз изучить правила.

Телефон –самый быстрый способ связи в современной жизни. Он позволяет решить многие деловые проблемы, установить контакты без непосредственной встречи. Однако телефон может стать и настоящим бедствием, если не уметь им пользоваться, пренебрегать правилами делового общения.

Из всех видов переговоров самыми сложными являются переговоры по телефону. Специфика телефонного общения определяется прежде всего фактором дистантности общения.

Собеседники не видят друг друга, поэтому из всех паралингвистических факторов в телефонном общении остается только интонация. Основное перераспределение информативной нагрузки происходит между вербальным уровнем и интонационным. Таким образом, интонация делового телефонного разговора значима не менее, чем содержание речи. Особенно значим интонационный рисунок начала и конца общения. Начало и конец беседы закрепляют весь спектр положительных эмоций: оптимизм, уверенность в своих позициях, доброжелательность и уважение к собеседнику. Психологи утверждают, что если есть расхождения между содержанием речи и тоном сообщения, то люди будут больше доверять тону, чем содержанию.

Подсчитано, что каждый телефонный разговор длится 3-5 минут, а так как руководитель разговаривает по делам 20-30 раз в день, значит, в общей сложности несколько часов. Поэтому, прежде чем звонить, продумайте, о чем вы хотите сообщить или какие сведения вам нужно получить, ясно и четко сформулируйте свой вопрос.

Подсчитано, что во время телефонного разговора треть времени уходит на паузы между словами и выражение эмоций, это и формирует нечеткость фраз. Недоговоренность и не позволяет сэкономить время.

Интересно, что мужчина и женщина ведут телефонные переговоры по-разному. Более того, если разговаривают мужчина с мужчиной или женщина с женщиной, то они перебивают друг друга одинаково часто, но когда разговаривают мужчина и женщина, то мужчина перебивает женщину в два раза чаще. Мужчины сосредоточиваются больше на содержании разговора, женщин привлекает сам процесс общения, они тоньше воспринимают нюансы разговора, оценивают собеседника не только как «передатчика информации», но и как человека.

Следует иметь в виду и еще одну особенность мужского телефонного разговора. Оказывается, мужчины слушают внимательно лишь 10-15 секунд, а потом они начинают анализировать ситуацию и уже готовы прервать разговор, сделать выводы.

Излишняя вежливость в телефонных разговорах неуместна. «Будьте добры, попросите, пожалуйста, если вам не трудно…» - такие церемонии ни к чему. Это затягивает разговор, вызывает раздражение.

Если вы договорились о телефонном звонке но не уверены, что о вас помнят, следует напомнить о последнем разговоре, назвать себя. Тем самым вы избавите собеседника от ненужного «вступления», во время которого он будет судорожно вспоминать, кто вы и о чем он с вами договаривался.

Кстати, как правильно сказать: «Вам зв***о***нят» или «Вам звон***я***т»? рекомендуется: *звон**я**т, позвон**и**те, позвон**я**т.*

Перед каждым звонком ответьте самому себе на три вопроса:

- Имеется ли острая потребность в разговоре?
- Обязательно ли знать ответ партнера?
- Нельзя ли встретиться с партнером лично?

Какой вопрос лучше всего решать по телефону?

- вы хотите быстро сообщить или получить определенные сведения;
- вам надо выяснить мнение того или иного должностного лица по интересующему вас вопросу;
- вам надо уточнить, остается ли в силе прежняя договоренность о встрече с кем-то;
- вам надо сообщить партнеру об изменении ситуации;
- вы договорились с кем-то о телефонном звонке.

Когда звонить?

С 8.00 до 9.30, с 13.30 до 14.00, после 16.30. В другие часы длительность разговора по телефону удваивается, решение затягивается.

Выражения, которых следует избегать

Я не знаю	Такой ответ подрывает доверие к вам и вашей фирме. Лучше попросить разрешения подождать и уточнить необходимую информацию, например: «Разрешите, я уточню это для вас»
Мы не сможем этого сделать	С помощью такой фразы вы можете потерять клиента или партнера. Попытайтесь найти возможное решение проблемы собеседника. Думайте о том, что можно в этой ситуации сделать, а не о том, чего нельзя
Подождите секундочку, я скоро вернусь	Говорите правду, когда прерываете разговор: «Для того, чтобы найти нужную информацию, может потребоваться две-три минуты. Можете ли подождать или позвольте я перезвоню», запишите номер телефона
Нет	«Нет» в начале предложения не способствует конструктивному решению проблемы. Используйте приемы, не позволяющие клиенту или партнеру ответить «нет», например: «Мы не в состоянии выплатить вам компенсацию, но готовы предложить

	дополнительную услугу. Это вас устроит, ведь так?»

Не следует	Следует
Долго не поднимать трубку.	Поднять трубку до четвертого звонка.
Начинать разговор словами «Привет», «Да», «Говорите».	Представиться, назвать свое подразделение и вашу должность.
Спрашивать «Могу ли я вам помочь?»	Спросить «Чем я могу вам помочь?»
Вести две беседы одновременно.	Концентрировать внимание на одной беседе; внимательно слушать.
Оставлять телефон без присмотра хотя бы ненадолго или подолгу его занимать.	Предложить перезвонить, если требуется время для выяснения деталей.
Использовать для заметок клочки бумаги и листки календаря.	Использовать бланки для записи телефонных разговоров или деловой блокнот.
Говорить «Все обедают», «Никого нет», «Перезвоните».	Записать информацию и сообщить абоненту, что ему перезвонят.

Трубку снимают левой рукой, чтобы правой можно было записать передаваемую информацию (для левшей, соответственно, наоборот). Недалеко от телефонного аппарата всегда под руками должны быть телефонный блокнот для записи сообщений и ручка.

Типичные ошибки при телефонном общении

Самым большим недостатком при телефонном общении является равнодушие. Кто не заинтересован в деле, тот не сможет достойно представить свою фирму.

Из-за отсутствия интереса отвечающий совершает такие ошибки, как:

- неготовность вести диалог;
- недружелюбие, сухость в общении;
- подчеркнутая краткость, граничащая с невежливостью;
- нетерпение;
- желание быстрее закончить разговор и положить трубку.

Естественно, отсюда проистекают и другие ошибки, связанные в основном с негативным отношением к партнеру по телефону:

- отсутствие обращения к собеседнику по имени-отчеству;
- недостаточное участие в проблемах собеседника;
- неумелая постановка вопросов;
- долгие паузы, связанные поиском документов.

Иногда в трубке бывает плохая слышимость. Но это не означает, что вам надо повышать голос. Мнение о том, что если я плохо слышу собеседника, то и он плохо слышит меня и, значит, надо говорить громче, в случае с телефоном является ошибочным. При плохой слышимости надо не повышать голос

самому. А попросить собеседника говорить громче и поинтересоваться при этом, как он слышит вас.

Разговаривайте по телефону на том же уровне громкости, что и при очной беседе. Громкая речь по телефону часто менее разборчива, так как параметры микрофона и телефона выбраны с расчетом на обычный, средний уровень громкости.

Не следует говорить и слишком быстро, так как в этом случае приходится часто повторять то, что не было понято собеседником.

Телефон усугубляет недостатки речи. Особенно неразборчиво звучат числа и числительные. Поэтому произносить их нужно более отчетливо.

При обычном внутригородском общении **регламент** делового телефонного разговора ограничивает продолжительность

Информативной беседы	1 мин. – 1 мин. 15 с
Беседы, целью которой является решение проблемы	3 мин.

При этом соответственно выделяются следующие композиционные части:

Информативная беседа	**Деловые переговоры с целью принятия решения**
1. Взаимное представление 20+-5 с	1. Взаимное представление 20+-5 с
2. Введение собеседника в курс дела 40+-5 с	2. Введение собеседника в курс дела 40+-5 с
3. Заключительные слова и слова прощания 20+-5 с	3. Обсуждение ситуации 100+-5 с
	4. Заключительные слова и слова прощания 20+-5 с

В целях экономии времени представление во время телефонного диалога происходит не так, как при личной встрече. Сначала называется фирма, затем должность и фамилия звонящего:

А. – Фирма «Информцентр», здравствуйте.

Б. – Добрый день.

А. – Отдел связей с общественностью. Мы вам делали предложение в отношении рекламной поддержки презентации нашей организации.

При жестком лимите времени выработались устойчивые речевые формулы, закрепленные за той или иной ситуацией и облегчающие выбор словесной формы передачи информации. Так, например, при переходе ко второй части (введение собеседника в курс дела) часто используют следующие фразы:

Мне нужно (необходимо)	*Проинформировать вас…* *Поставить в известность…* *Обсудить с вами вот что…*
Я должен (должна)	*Сообщить вам…* *Объяснить вам…*

Вы не могли бы меня	*Проконсультировать…?*

Я звоню вам вот по какому делу…	
У меня вот какой вопрос…	
Я вам звоню…	*По просьбе…* *По рекомендации…*
Меня просили	*С вами связаться по вопросу…*

В отсутствие визуального контакта реактивные реплики должны быть более энергичными. Трубка не должна «молчать»: для говорящего это означает, что его не слушают или слушают невнимательно. Реактивные реплики типа «Да-да», «Хорошо», «Понятно», «Так-так» сопровождают сообщение.

При переходе ко второй, а затем к третьей части (обсуждение ситуации) говорящими часто используются приемы перефразирования и авторизации информации (авторизация – ссылка в речи на источник информации).

Перефразирование	*– Как я вас понял…* *– Как я понимаю, вы утверждаете…* *– Другими словами, вы считаете…* *– Если я вас правильно понял, вы говорите…*
Авторизация	*– По моим предположениям…* *– По нашим сведениям…* *– По данным …* *– По имеющимся у нас данным…* *– Как нам стало известно…*

Иногда из-за плохой слышимости, большого объема информации, которую трудно воспринять на слух, абоненты используют реплики корректирующего характера:

– Вы не могли бы повторить…
– Простите, я не расслышал…
– Вы меня слышите?
– Вы поняли мое сообщение?
– Вы меня не так поняли…
не совсем верно поняли…
неправильно поняли…

Очень существенным с точки зрения реализации речевого замысла является **результирующий этап**.

Заключительные фразы, предшествующие выходу из контакта

Вызывающий	Принимающий
- Кажется, все обсудили (обговорили)	*- Все?*
-Вот, пожалуй, и все	*-У вас все ко мне?*
-Вот и все	*- Вы закончили?*
- Договорились?	*- По этому вопросу, кажется, все?*

- Обо всем договорились?	*- Еще что-нибудь?*
- Вы удовлетворены?	*-Да, пожалуй*
Вызывающий	Принимающий
- Что-нибудь еще?	*-Да-да, конечно!*
- Больше никаких уточнений и дополнений не будет?	*- Кажется, ничего*
- Вы что-то еще хотите сказать?	*- Нет*
	- Нет, что вы!

Благодарят за информацию, предложение, приглашение, поздравление, помощь:

– Спасибо за предложение, мы обсудим возможность участия в выставке.

– Благодарю вас за приглашение и с удовольствием его принимаю.

– Очень признателен вам за помощь.

– Должен (должна) поблагодарить вас за консультацию.

Извиняются за беспокойство, за несанкционированный звонок, за долгий разговор (большое количество вопросов), за беспокойство в нерабочее время, за поздний звонок, за прерывание разговора по каким-то причинам, за неверное соединение:

– Прошу прощения за то, что беспокою вас в выходной день…

– Примите мои извинения за слишком долгий разговор (за большое количество вопросов)…

– Извините за то, что отрываю вас от дел…

– Извините за затянувшийся разговор…

Выражают надежду на скорую встречу, на благоприятное решение вопроса, исход дела.

Этикетные формы занимают в телефонном деловом разговоре довольно большое место. Рассмотрим, какую часть от общего лексического состава телефонного диалога занимает этикетная лексика.

А. – Алло. Я хотел бы поговорить с господином Головиным.

Б. – Я у телефона.

А. – С вами говорит Роман Малинин, представитель фирмы «Макс».

Б. – Очень приятно. Слушаю вас.

А. – Мне хотелось бы до начала переговоров кое-что уточнить.

Б. – Пожалуйста. Я вас слушаю.

А. – Изменилась ли цена квадратного метра экспозиции в связи с инфляцией?

Б. – Да, конечно. Сейчас один квадратный метр площади в павильоне стоит двадцать долларов, а на открытой площадке – десять.

А. – Спасибо. Это все, что я хотел узнать.

Б. – Если у вас возникнут еще какие-нибудь вопросы, звоните. Я к вашим услугам.

А. – Спасибо. В случае необходимости я обязательно воспользуюсь вашим предложением. Всего доброго.

Б. – До свидания.

Таким образом, этикет не только регулирует отношения общающихся, но и является средством рациональной организации телефонного диалога. Это очень важно ввиду строгой регламентации времени телефонного общения.

Пример делового телефонного разговора

А. – Алло. Центр «Интерконгресс».

Б. – Здравствуйте. Радитехнический университет. Миронова Ольга. Я вам вчера звонила относительно симпозиума.

А. – Добрый день. Слушаю вас.

Б. – Вы можете предоставить нам помещение на сто тридцать – сто сорок человек?

А. – Да. Мы можем забронировать для вас конференц-зал на сто пятьдесят мест.

Б. – Это нам подходит, спасибо. А как оформить аренду мебели?

А. – В заявке нужно точно указать названия всех предметов и их количество.

Б. – Как отправить вам заявку?

А. – Вы должны отправить на наш адрес гарантийное письмо. В нем вы и укажете все виды услуг и их стоимость.

Б. – Понятно. Письмо можно отправить и по почте, и по факсу.

А. – Да.

Б. – И через сколько дней вы его получите?

А. – Письмо идет обычно два-три дня.

Б. – Это довольно долго.

А. – Можно послать с нарочным, тогда оно придет к нам в течение двух часов.

Б. – Так мы и сделаем. Спасибо большое за исчерпывающую информацию.

А. – Пожалуйста. Всего доброго.

Американский бизнесмен Х.Маккей считает, что «любой человек, который поддерживает с вами телефонные контакты, будет доволен, зная, в какое время он может вас застать. Вот почему при деловых переговорах всегда сообщайте ему об этом».

Вопросы для самоконтроля

1. Почему нужно грамотно разговаривать по телефону?
2. Что значит «отработать ход» беседы?
3. На какие вопросы нужно подготовить ответы перед деловой беседой?
4. Что влияет на успех деловой беседы?
5. Каковы особенности делового телефонного разговора?
6. Как правильно подготовиться к деловому разговору по телефону?
7. Какие элементы включает в себя грамотное общение по телефону, когда речь идет о звонящем?

8. Какие элементы включает в себя грамотный ответ по телефону?

Задание 1

Предложите новую услугу своего рекламного агентства по телефону различным типам клиентам. Разыграйте ситуации в парах.

Задание 2

Вы звоните новому (старому) клиенту, потребности и вкусы которого вам неизвестны (известны). Вам необходимо:

- расположить к себе клиента;
- убедить его сделать заказ.

Задание 3

Вам необходимо напомнить о себе после продолжительного перерыва. Как вы построите беседу по телефону? Как беседа по телефону будет зависеть от типа партнера? Приведите две-три различные ситуации. Разыграйте их в парах.

Задание 4

Группа разбивается на пары и проводит телефонные разговоры в следующих ситуациях: поликлиника, редакция журнала, деканат, банк, магазин, иностранное консульство.

Тема разговора произвольна, но надо соблюдать следующие условия: провести разговор грамотно, задать всего один вопрос, используя при этом минимальное количество слов.

Затем собеседники меняются ролями и снова ведут разговор в заданных ситуациях.

Задание 5

Парам предлагается продемонстрировать свое умение разговаривать по телефону. Они задают три последовательных (логически связанных) вопроса в следующих ситуациях: автосервис, театр, гарантийная мастерская, парикмахерская, дельфинарий. Вопросы можно подготовить заранее. Главная задача – провести разговор правильно, обходясь минимальным количеством слов. По окончании каждого разговора проводится его совместный анализ.

Задание 6

Дома сядьте за телефон и, пользуясь нашими рекомендациями, обзвоните 5-7 учреждений. Подсчитайте, в скольких из них сидят профессиональные «ответчики». Проанализируйте свои разговоры. Много ли вы допустили оплошностей? В дальнейшем старайтесь избегать подобных ошибок.

☺ Кстати, когда во время разговора вы улыбаетесь, голос делается более приятным ☺

РЕКОМЕНДУЕМ ПРОЧИТАТЬ

1. Алексеев А.А., Громова Л.А. Поймите меня правильно или Книга о том, как найти свой стиль мышления, эффективно использовать интеллектуальные ресурсы и обрести взаимопонимание с людьми. – СПб., 1993.
2. Архангельская М.Д. Бизнес-этикет, или Игра по правилам. – М., 2004.

3. Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение. – М., 2003.
4. Бардиер Г.Л. Бизнес-психология. – М., 2002.
5. Богданов Е.Н., Зазыкин В.Г. Психологические основы «паблик рилейшнз». – СПб., 2003.
6. Браим И.Н. Культура делового общения. – Минск, 1998.