Культура ділового спілкування — шлях до успіху

Підготувала Горобець Руслана

1. Поняття про культуру ділового спілкування.

У психологічній науці під *спілкуванням* розуміють процес взаємодії між людьми, в якому відбувається обмін діяльністю, інформацією, досвідом, уміннями і навичками, а також результатами діяльності. Успішним вважають таке спілкування, за якого нам вдалося досягти очікуваного результату: отримати потрібну інформацію, допомогу, інколи просто дружню пораду, підтримку або задоволення від спільно проведеного часу.

Спілкування є основою всього, що робить людина. Якщо в житті більшості людей спілкування забирає до 70 % часу, то в роботі вчителя — навіть до 80 %. Для сучасного вчителя — людини, що працює з людьми, здатність до ефективного спілкування життєво необхідна і є однією з найважливіших навичок, якими він має володіти.

Ділове спілкування — це насамперед обмін важливою інформацією, під час якого всі учасники переговорів досягають своєї мети.

Під ***культурою ділового спілкування*** розуміють високу комунікативну культуру, тобто мистецтво говорити і слухати; уміння об'єктивно сприймати і правильно розуміти партнера; уміння будувати стосунки з будь-яким партнером, досягати ефективної взаємодії на основі взаємних інтересів.

2. Стилі ділового спілкування.

Стиль ділового спілкування — прояв різних рівнів міжособистісного партнерства, в результаті якого можна задовольнити інтереси одного або двох партнерів.

Ділове спілкування відрізняється від п'яти інших видів, описаних А. Добровичем.

- *Примітивного*
- *Конвенціонального*
- *Маніпулятивного*
- *Ігрового й рольового*
- *Духовного*

3. Прийоми і правила ефективного спілкування.

Найчастіше спілкування починається зі слухання. Люди слухають своїх співрозмовників по-різному. Уміння слухати допомагає зрозуміти партнера, отримати від нього вичерпну інформацію, зробити спілкування комфортним для співрозмовника.

Повноцінне продуктивне слухання має бути активним, тобто потребує певних свідомих зусиль, що з часом стають навичками. Таке слухання має забезпечити для того, хто говорить, певні сигнали, які повідомляють співрозмовнику: «Вас чують».

Основні принципи активного слухання:

Використовуйте мову тіла: сідайте обличчям до того, з ким спілкуєтеся, нахиляйтесь уперед, установлюйте контакт очима.

Подавайте звуки та жести заохочення: рухи головою, доброзичлива усмішка, «так-так», «м-м-м...».

Ставте уточнювальні запитання: запитання, які допомагають з'ясувати ситуацію, уточнити дещо з того, що вже відомо. Наприклад, «Ви маєте на увазі, що... ?», «Я не зрозуміла щодо...».

Активне слухання — це техніка. Зосередьмося на інших вербальних прийомах активного слухання.

Уточнювальні запитання використовують під час бесіди, навіть на самому початку, щоб виявити зміст виразу, слова, головної думки.

Коли ваш співрозмовник замовкає, доцільно поставити ***навідне запитання,*** що спонукає його розповісти про ще не з'ясувальні аспекти питання. Стимулювати розмову можна і ***прямим проханням*** зупинитися на якомусь моменті.

Доволі ефективним є прийом ***резюмування*** — підсумовування основних ідей та почуттів співрозмовника.

Практична вправа — «Як я вмію слухати?»

Щоб виявити, як саме слухають члени колективу, та дати їм можливість відчути, наскільки важливо дотримуватися цих принципів, варто провести з групою вчителів практичну вправу.

Об'єднайте групу в пари. Попросіть спочатку одного з партнерів розказати іншій «стороні» протягом двох хвилин про якусь приємну подію життя, наприклад святкування Нового року або «В мене нещодавно добре вийшло...».

Потім запропонуйте тим, хто слухав, протягом однієї хвилини переповісти партнерові почуте.

Потім «сторони» міняються місцями.

По закінченні опитайте про враження та відчуття від виконаної вправи. Що було легше — говорити, слухати чи переповідати? Чи всі дотримувалися принципів активного слухання? Як саме?

Зверніть увагу ще на декілька *важливих правил спілкування*. Насамперед потрібно налагодити контакт зі співрозмовником.

Існують деякі прийоми, правильне застосування яких допомагає викликати прихильність до себе, наблизити, завоювати довіру іншої людини. Ці прийоми не допоможуть завжди бути успішними. Вони — лише перші, однак обов'язкові кроки до ефективності в спілкуванні.

- *«Власне ім'я»*
- *«Дзеркало взаємин»*
- *«Золоті слова»*
- *До ділового спілкування бажано готуватися*
- *Говорити з партнером однією мовою*

Хотілося б звернути вашу увагу й на деякі *моделі та стратегії поведінки,* що є абсолютно неефективній навіть шкідливі з погляду досягнення тієї чи іншої мети спілкування.

- ***Оцінювання.***
- ***Прийняття рішення за інших.***
- ***Втеча від чужих проблем.***

Моделі поведінки, які можуть спровокувати конфлікт

«Позиція захисту» — виникає, якщо спілкування починається з негативної інформації, оскільки заважає почути справжній зміст інформації.

«Невизначеність ситуації» — виникає, якщо повідомлення дуже стисле чи не інформативне.

«Прихований зміст» — існує, якщо в ситуації спілкування люди не довіряють одне одному цілком.

«Статус» — якщо статус одного з учасників спілкування високий, то може виникати враження «тиску», тому для людини з більш високим статусом важлива «відкритість» і прагнення демонструвати її вербально та невербально.

«Навколишнє середовище» спілкування має бути доброзичливим, комфортним і не заважати темі спілкування. Значення мають час, місце, можливість зручного розташування співрозмовників і, звичайно, тон розмови тощо.

«Ворожість у спілкуванні» — виникає, якщо один з учасників спілкування заздалегідь налаштований на негативний характер спілкування.

4. Пам'ятка вчителю «Як підготувати публічний виступ».

(Пам 'ятку надають кожному вчителю.)

Публічний виступ -— процес передачі інформації педагогічному колективу з метою зміни думки, взаємин, поведінки (ступеня активності) його членів.

Мета публічного виступу — чіткий, свідомий і найчастіше раціональний намір.. (Табл. 9.)

Публічний виступ може бути побудований з урахуванням одного або всіх трьох компонентів змісту, що визначаються так:

«Я»

«Ти»

«Справа»

Треба пам'ятати, що публічний виступ є найменш ефективним порівняно з іншими формами впливу на співробітників.

Причини

- прийом інформації слухачами є вибірковим і неповним
- різне тлумачення змісту та значущості інформації для промовця та слухачів

Існують прості правила, що допомагають зробити публічний виступ доступним для слухачів. Ось деякі з них, представлені у формі рекомендацій для починаючих ораторів-початківців.

- Як створити гарне враження про себе у слухачів
- Як починати виступ
- Як зробити зрозумілим зміст вашого виступу
- Як закінчувати виступ

Примітивного, коли партнера сприймають як річ, яка або потрібна, або заважає. Наприклад, батьків учнів відсторонюють від вирішення кадрових питань у проблемних випадках і активно залучають, коли школа має потребу в коштах на ремонт.

Конвенціонального, коли учасники обговорення зайняті обміном, формальними люб'язностями або здійснюють зовнішнє, без будь-яких зобов'язань, спілкування, що більше нагадує марну витрату часу.

Маніпулятивного, коли один з учасників взаємодії виступає як партнер у грі, яку необхідно виграти. Виграш означає одержання прибутку — матеріального, соціального, психологічного.

Ігрового й рольового, тобто спілкування на рівні «флірту». Партнер у цьому разі цікавий тільки однією гранню своєї особистості або діяльності (посадою, соціальним станом, фінансовими можливостями).

Духовного — вищого рівня міжособистісного партнерства. Співрозмовники цікаві самі по собі, результат взаємодії не відомий заздалегідь, а народжується в процесі спілкування..

«Власне ім'я» — звук власного імені завжди приємний (підсвідомо) людині.
«Дзеркало взаємин» — досвід виявив, що усмішка на обличчі — сигнал про добрі взаємини. Щоб позитивно налаштувати до себе співрозмовника, стежте за виразом свого обличчя.

«Золоті слова» — використовуйте компліменти, тобто слова, що містять невелике перебільшення позитивних рис співрозмовника.

До ділового спілкування бажано готуватися:

- чітко сформулюйте для себе мету спілкування;
- проаналізуйте атмосферу, у якій відбувається спілкування;
- чітко уявіть собі, хто буде отримувачем інформації;
- намагайтеся створити дух взаємної довіри.

Говорити з партнером однією мовою:

- чітко сформулюйте ідею, яку хочете донести до отримувача;
- спілкуйтеся «мовою» отримувача інформації;
- базуйтеся на реальних фактах, відомих вашому співрозмовникові;
- зосередьте розмову на тому, з чим співрозмовник може впоратися;
- давайте співрозмовникові час на реакцію, на осмислення;
- робіть уточнення, якщо отримувачу щось не зрозуміло;
- не займайте оборонної позиції, якщо для цього немає реальних підстав;
- не будьте надто вразливими (не ображайтеся даремно).

Оцінювання

Оцінювання є нав'язуванням своїх особистих цінностей іншим людям.

Як поводиться людина, котра оцінює:

Критикує: *«Ви що, справді не розумієте?»*.

Ображає: *«Це тому, що ти лінивий»*.

Робить висновки: *«Це вас зовсім не цікавить»*.

Хвалить для того, щоб оцінювати або маніпулювати: *«Якби ви постаралися хоч трохи, то напевно це вийшло б набагато краще»*.

Прийняття рішення за інших.

Це узалежнює інших від нас і позбавляє їх можливості самостійного прийняття рішень.

Як поводиться той, хто приймає рішення за інших:

Наказує: *«Будеш учитися по дві години щовечора»*.

Погрожує: *«Якщо ви цього не зробите...»*.

Моралізує: *«Ви, як порядна людина, маєте це зробити»*.

Займається невластивим випитуванням: *«Де ти був? Що робив? Хто був з тобою?»*.

Втеча від чужих проблем

Вона полягає в тому, що педагог інколи не має бажання займатися ними.

Як поводиться людина, яка втікає від чужих проблем:

Дає поради: *«Було б краще, якби...»*.

Змінює тему: *«У якому класі ви хочете мати класне керівництво?»*.

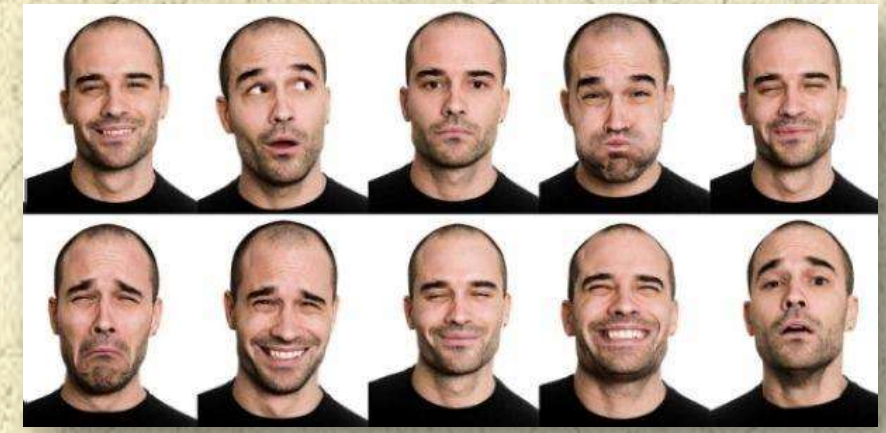
Наводить логічну аргументацію: *«Можеш виправити свої результати тільки за умови, якщо будеш наполегливіше працювати...»*.

Втішає: *«Усе буде добре»*.

Завдання (відкрито заявлені)	**Мотиви (приховані, замасковані)**
Повідомити інформацію	Залякати, відмовляти від виконання задуманого.
Пояснити	Залучити
Дати наказ або вказівку	Виявити хоч якусь активність, нагадати співробітникам, хто в них керівник
Звинуватити, винести догану	Показати перед присутнім начальством свою владу над людьми
Поділитися настроєм, враженням	Дати зрозуміти, що інші співробітники не так тонко відчувають ситуацію, що вони грубіші, вказати на свою приналежність до елітних кіл
Висловити свою точку зору на те чи інше питання	Показати присутнім, що промовець розумніший за інших

Як створити гарне враження про себе у слухачів

- Манера триматися.
- Жестикуляція.
- Міміка.
- Голос.
- Зоровий контакт.



Як починати виступ

Вступ мусить бути стислим і складатися не більше ніж з одного або двох речень. Головне його завдання — привернути увагу слухачів до виступу, налаштувати аудиторію на сприйняття, допомогти організувати процес слухання.

Оратор може завоювати увагу аудиторії на початку свого виступу такими способами:

- збудивши цікавість слухачів;
- розповівши цікаву історію;
- почавши з конкретної ілюстрації;
- поставивши запитання;
- почавши з якоїсь «приголомшливої» цитати або фактів;
- показавши, що тема виступу пов'язана з життєво важливими інтересами слухачів.

Як зробити зрозумілим зміст вашого виступу

1. Робіть незнайоме зрозумілим.
2. Викладайте свої думки простою й зрозумілою мовою.
3. Використовуйте зорове сприйняття слухачів.
4. Повторюйте ваші головні думки, але не повторюйте й не вживайте двічі або тричі ті самі фрази.
5. Не намагайтеся торкнутися надто багатьох питань.
6. Завершуйте свій виступ коротким резюме висловлених вами положень.
7. Якщо можливо, використайте збалансовані пропозиції та ідеї, що контрастують.
8. Інтерес є заразливим. Аудиторія, напевно, буде ним охоплена, якщо сам оратор ним перейметься.

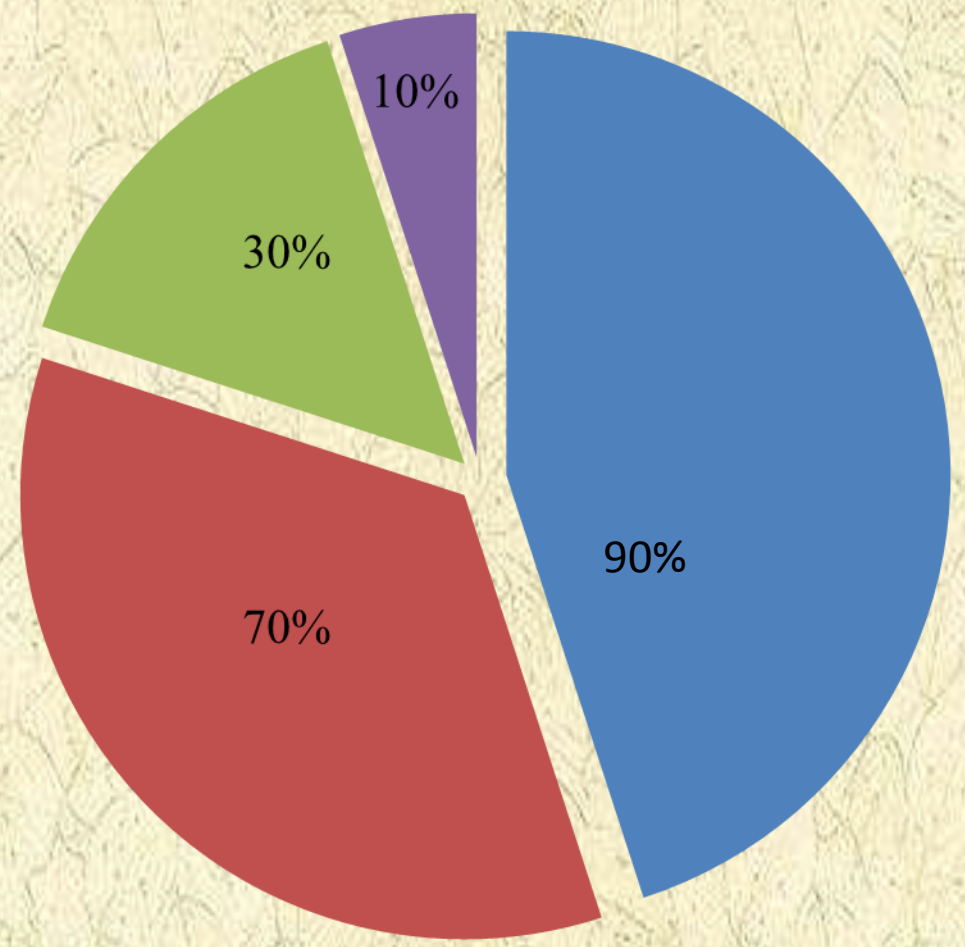
Як закінчувати виступ

Кінцівка виступу — його стратегічно найважливіший елемент. Те, що сказано наприкінці, слухачі швидше за все довше пам'ятатимуть.

Сім варіантів кінцівок, які зроблять ваш виступ яскравішим:

1) резюмувати — знову повторити і стисло викласти основні положення, яких ви торкались у своєму виступі;
2) закликати до дії;
3) зробити слухачам влучний комплімент;
4) викликати сміх;
5) процитувати влучні поетичні рядки;
6) використати яскраву цитату;
7) створити емоційне піднесення.

Готуючи початок і кінець виступу, завжди пов'язуйте їх між собою.
У публічному виступі повною мірою проявляються відомі психологічні закономірності: 10 % інформації ми сприймаємо, якщо її тільки чуємо, 30 % — якщо чуємо й бачимо, 70 % — якщо проговорюємо, 90 % — якщо беремо активну участь у її відтворенні.



Виконала:
Студентка Інституту філології й журналістики
Групи 4- АУФ
Горобець Руслана