

Речевое общение

- При передаче информации 7% от неё сообщается посредством слов (вербально),
Употребление в речи двусмысленностей, метафор, гипербол, притч, каламбуров, фразеологических кластеров делает одновременно непредсказуемой по сюжетам и направляемой по замыслу, полезно использовать лингвистические методы

Фразеологические кластеры

- Фразеологизмы служат выразителями смыслов, чувств, эмоциональных оценок, ярких, образных характеристик, способов эмоционального воздействия. Помимо этого фразеологическим кластеры лаконичны, выражаются в виде поговорки, притчи, басни, каламбура, игры слов.
- Учёт психосемантического содержания фразеологизмов, частоты их повторения, степени эмоциональности может помочь составить социально-психологический портрет партнёра по деловому общению, прогнозировать его поведение, реально предвидеть возможные итоги общения.

Речевой этикет

- Приветствие
- Обращение
- Знакомство
- Приглашение
- Комплимент
- Поздравление
- Прощание

ВЕРБАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ РУКОВОДИТЕЛЯ С ПОДЧИНЕННЫМИ

ФОРМЫ
РАСПОРЯЖЕН
ИЯ

ПРИКАЗ

ПРОСЬБА

ВОПРОС

«ДОБРОВОЛЕЦ
»

ПРИКАЗ

Чаще всего следует использовать в чрезвычайной ситуации, а также в отношении недобросовестных сотрудников.

ПРОСЬБА

Используется в том случае, если ситуация рядовая, а отношение между руководителем и подчиненным основано на доверии и доброжелательности. Такая форма позволяет сотруднику высказать свое мнение на проблему в том случае, если она по каким-либо причинам не может быть решена. А если соответствующим образом произнести фразу, то у сотрудника не возникает никакого сомнения, что это приказ.

ВОПРОС

«Есть ли смысл заняться этим?», «Как мы должны это сделать?». Лучше применять в тех случаях, когда вы хотите вызвать обсуждение, как лучше сделать работу или подтолкнуть сотрудника к тому, чтобы он взял инициативу на себя. При этом сотрудники должны быть добровольными и достаточно квалифицированными. В противном случае некоторые могут воспринять ваш вопрос как проявление слабости и некомпетентности.

«ДОБРОВОЛЕЦ»

«Кто хочет это сделать?». Подходит для такой ситуации, когда работу не хочет делать никто, но тем не менее она должна быть сделана. В этом доброволец надеется, что его энтузиазм будет соответствующим образом оценен в дальнейшей работе.

Обращение деловых людей

- Среди деловых людей обращение "господин" имеет право на жизнь. Это слово подчеркивает, что данные граждане, социальная группа свободны и независимы в своих действиях более, чем какая-либо другая социальная группа в современной России.
- Мужчины используют больше существительных и глаголов, а женщины - прилагательных и наречий

ВЕРБАЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ

- Не говорите громко и заканчивайте предложение, понижая, а не повышая голос, особенно если речь идет о каком-то важном и волнующем вас предмете. Как бы вы ни волновались в этот момент, постарайтесь не забыть, что повышение голоса к концу предложения почти превращает его в вопрос, а понижение придает вашему тону уверенность и убедительность. Постоянная же вопросительная интонация может произвести впечатление допроса.

ДЛЯ ЖЕНЩИН

- Согласитесь с необходимостью не соглашаться, не расценивайте разницу мнений как размолвку. Мужчинам, как правило, импонирует возможность поспорить, показать свою правоту, привести убедительные аргументы; женщинам же традиционно отводится миротворческая роль. Когда в следующий раз вы с вашим партнером не сойдетесь во мнениях, используйте это различие для того, чтобы побольше узнать друг о друге. Возможно, вам обоим удастся выяснить много интересного, и в конце концов вы сумеете извлечь из этого много полезного.

Ответ на вопрос «Как дела?»

Ничего не ответить невежливо; буркнуть "нормально" и пройти мимо тоже невежливо, если не грубо; пуститься в долгие рассуждения о своих делах - прослыть занудой. В таких случаях деловой этикет предписывает отвечать примерно следующее: "Спасибо, нормально", "Спасибо, пока жаловаться грех", и в свою очередь поинтересоваться: "Надеюсь, что и у Вас все обстоит нормально?". Такие ответы нейтральны, они успокаивают всех, следуют сложившимся в России нормам: "Не сглазь, когда дела идут хорошо".

Психологический прием

«Формула поглаживания». Это словесные обороты типа: "Удачи Вам!", "Желаю успеха", известные фразы: "Большому кораблю - большое плавание", "Ни пуха, ни пера!" и т.п., произносимые с различными оттенками.

ПРОФЕССИОЛОГИЗМЫ

- вместо «профессионализмов» и «жаргонно-профессиональной лексики» употреблено такое понятие, как «арготизмы». Это слова и речевые обороты, употребляемые определенной профессиональной группой, характеризующиеся специальной (узкопрофильной) или своеобразно подобранной общеупотребительной лексикой поскольку наиболее удачные из них со временем обретают статус термина»

Комплименты

- Если партнер - женщина, то комплимент необходимая часть речевого этикета. Комплименты воодушевляют вашего делового партнера, придают ему уверенность, одобряют. Особенно важно помнить о комплименте, если вы имеете дело с новичком, к тому же потерпевшем на первых порах неудачу. Не случайно в японских фирмах запрещена открытая критика своих работников: фирме это невыгодно, так как трудовая активность и инициатива снижаются.

Переговоры

Глава принимающей стороны начинает беседу, предоставляет слово другим членам своей делегации, экспертам, советникам, следит, чтобы не было пауз в ходе переговоров, которые могут быть восприняты как сигнал к их окончанию. Прерывать или перебивать выступающих не принято, вопросы задают по окончании выступления.

Деловой этикет предписывает неукоснительное соблюдение при переговорах *правил поведения страны - партнера* по бизнесу.

Общение с клиентами

Главный принцип: клиент - самый дорогой и желанный человек в вашем офисе (магазине, предприятии). Если клиентов много, то обычно стараются в первую очередь обслуживать женщин и престарелых. Но в любом случае в работе с клиентами надо быть хорошим психологом.



ОБЩЕНИЕ В КОЛЛЕКТИВЕ

Общий этический принцип общения между коллегами : «В деловом общении относитесь к своему коллеге так, как вы хотели бы, чтобы он относился к вам». Коллеги-управляющие нередко являются соперниками, в то же самое время эти люди, принадлежат к команде общего управляющего и равны по отношению друг к другу. В отношениях между коллегами из других отделов вам следует отвечать самому за свой отдел, а не сваливать вину на своих подчиненных.

Вербальное общение важный вид делового общения. Всегда играет роль с кем, когда, и по какому поводу будет беседа. Выше выделены некоторые особенности общения внутри и вне организации вербально. Эти данные помогут начинающему специалисту понять некоторую специфику делового общения в целом, да и в личной жизни знание деловой этики может пригодиться.