

# Особенности вербального общения в деловой сфере

**Деловое общение** - это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере.

То, как вы ведете беседу с клиентами, коллегами и бизнес-партнерами может поспособствовать вашей карьере.

### Формы делового общения

Эффективность вербального делового общения зависит от нескольких факторов: верное применение средств общения (культура речи и прочее), способность понимать и преодолевать барьеры в коммуникациях.

**Выделяют несколько форм вербального делового общения:**

- **Деловая беседа** – речевое общение двух или нескольких собеседников с целью решения деловых проблем или установления контактов;
- **Телефонный разговор** – способ быстрой связи, ограниченной по времени, который требует знания этикета телефонных разговоров (приветствие, представление, сообщение и обсуждение проблемы, прощание и прочее);
- **Деловые переговоры** – обмен сторон мнениями для принятия совместного решения по поводу конкретного вопроса;
- **Деловое совещание** – способ привлечения сотрудников организации к принятию решений;
- **Пресс-конференция** – встреча официальных лиц с представителями СМИ с целью информирования общества по актуальным вопросам;
- **Деловая переписка** – взаимодействие с партнерами в письменной форме, представляющее собой обмен письмами по обычной или электронной почте.

# Специалисты любого уровня должны соблюдать 5 основных принципов речевого воздействия:

- **Доступность.** Взвешенность речевого содержания с учетом образовательного уровня собеседников, их социального положения и профессионального опыта;
- **Ассоциативность.** Вызов сопереживаний и соразмышлений у собеседников, достигающийся при помощи музыки, фильмов и т.д.;
- **Сенсорность.** Использование изобразительных средств информации (рисунки, схемы, цвета, графики и прочее);
- **Экспрессивность.** Эмоциональная напряженность речи при разговоре, выразительная мимика и жесты, усиливающие речевое восприятие;
- **Интенсивность.** Темп подачи информации, который должен соответствовать темпераменту слушателей и уровню их подготовленности.

## Принципы успешной коммуникации

- Создайте грамотную и понятную широкой аудитории конструкцию речи. Не используйте громоздкие обороты и сложные слова. Длинные предложения сложны как для слушающих, так и для говорящего.
- Человеческий голос – один из самых мощных инструментов убеждения. Выразительная речь, демонстрирующая приветственное отношение к слушателям, будет восприниматься аудиторией куда лучше, чем монотонное отстукивание слов;
- Вербальное деловое общение требует от говорящего богатого словарного запаса.

Вы замечали, что некоторым людям очень тяжело произнести слово «нет»? Они боятся, что это слово может разрушить их добрые отношения с собеседником, и поэтому часто берут на себя обязательства, которые не могут выполнить.

Слово «нет» будит в них чувство вины: правильно ли я поступил, не обидел ли чем?

Однако умение говорить «нет» - это важный социальный навык, который помогает экономно расходовать вашу жизненную энергию.

## • ЧЕМ ОПАСНО НЕУМЕНИЕ ОТКАЗЫВАТЬ?

Если вы не можете отказать другим и не умеете говорить уверенное «НЕТ», то в этом случае:

- ✓ Вы берете на себя обязательства, которые вам не выгодны или даже вредны.
- ✓ Вы вносите непонимание в отношения, а также теряете доверие, если не выполняете обещанного.
- ✓ Вы перестаете понимать самого себя и снижаете свою самооценку;
- ✓ Вы подаете своему ребенку неверный пример. Дети учатся социальным навыкам у своих родителей, и если вы не способны сказать «нет», то велика вероятность того, что ваш ребенок тоже будет испытывать аналогичные трудности, усложняя себе жизнь или же будет пользоваться вашими слабостями.
- ✓ Вы провоцируете появление психосоматических заболеваний.

# • Почему некоторые люди не умеют отказывать?

## Заниженная самооценка и неуверенность в себе.

Люди говорят «да», когда следовало бы сказать «нет» из-за того, что боятся оказаться ненужными или обидеть собеседника отказом. В этом случае человек думает, что он имеет ценность, только пока его о чем-то просят

Выученный стереотип поведения. Люди, которым трудно сказать «нет» часто воспитывались родителями, которые сами не умели отказывать. В этом случае с их самооценкой может быть все в порядке. Просто именно это поведение для них привычно, отработано.

## Излишнее стремление соблюдать приличия.

«Культурные люди никогда не отказывают другим»;  
«Вежливый человек должен согласиться, чтобы сохранить свое лицо» и т.д.

## Задание

1. Вспомните типичные ситуации, когда вы не смогли отказать.
2. Ответьте себе на следующие вопросы:  
Насколько это было выгодно или необходимо лично вам?  
Какие негативные последствия принесло Вам вынужденное согласие? Чего на самом деле эти люди добивались? Интересовали ли их Ваши чувства, желания, возможности?
3. Какие выводы Вы можете сделать?  
Насколько партнер заботился о вас?
4. Интересовало ли его искренне можете ли Вы, удобно ли Вам, хотите ли это делать?
5. Что Вы думаете по этому поводу? Что Вы чувствуете?  
Как хотели бы чтобы было?
6. Далее следует выявить, зачем Вы это делаете? Зачем соглашаетесь с тем, что Вам не надо и делать не хочется?
7. Когда разобрались с причинами подумайте, действительно ли Ваше участие было так необходимо?
8. Напишите список своих ПРАВ!

**«Наращивайте» ресурсы и действуйте!**



## Декларация личных прав

- Я имею право:
- Иметь свое мнение.
- Чувствовать уважение к себе.
- Выражать свои чувства.
- Принимать решение о том, как проводить время.
- Говорить «да» самому себе, не чувствуя себя эгоистом.
- Отстаивать свои интересы.
- Говорить «нет», не испытывая чувства вины.
- Устанавливать свои приоритеты.
- Выбирать, как поступать в каждой конкретной ситуации.
- Не оправдываться

**Дополните этот список самостоятельно.**

# Убеждения

По сути, убеждения - это наши выводы по поводу окружающих нас предметов, людей, явлений, процессов.

На все, что происходит вокруг нас мы смотрим через призму наших убеждений (правильно – неправильно, хорошо – плохо, можно – нельзя, черное – белое, верю – не верю и т.д.).

**Убеждения бывают поддерживающими и ограничивающими.**

Поддерживающие убеждения помогают добиться желаемого.

Ограничивающие - не дают иметь (делать, быть) то (тем), что хочется.

**Ты можешь все,  
главное ТОЛЬКО  
захотеть!**

## Задание 1

Вам нужно найти способ вынудить другого сделать то, что ему не по душе, а ему – найти способ отказать.

### Примеры :

1. Я слышал о вас как о человеке, который никогда никому не отказывает. Не могли бы вы одолжить 50 долларов? Мне скоро должны вернуть долг, и я сразу же вам отдам.

2. Неужели вы откажетесь принять участие в этом вечере? Мы ведь не всех приглашали. Но нам известно, что вы-то знаете толк в настоящем искусстве!

Назовите приемы манипулирования в данных примерах. Дайте рекомендации, какие методы защиты от манипуляций можно применить в данных примерах, на ваш взгляд.

## Задание 2

Изменяя эмоциональную окраску слов, вы сможете контролировать свои эмоции в деловом взаимодействии.

Кроме того, вы поможете к вашему деловому партнеру быть более стрессоустойчивым и эмоционально сдержанным.

Научитесь заменять «разрушительные» слова на более «спокойные» выражения.

Перепарафразируйте «разрушительные» слова на более «спокойные» выражения

- Должен
- Необходимо
- Страшно
- Неудача
- Растерянный
- Провал
- Нужно
- Ужасно