



ОСНОВНЫЕ ОШИБКИ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ

Елена Елшина - секретарь-заведующий
отделом по связям с общественностью
аппарата Профсоюза
elshina2004@mail.ru



ОБЗОР ПРЕЗЕНТАЦИИ

Темы для обсуждения

Определение деловой коммуникации (ДК)
Искусство маленькой беседы в ДК. Зачем?
Поговорим?
На чём мы "горим"?
Советы и подсказки

ОПРЕДЕЛЕНИЕ

Деловая коммуникация

Процесс взаимодействия, направленный на оптимизацию того или иного вида предметной деятельности: производственной, научной и т.п. В деловой коммуникации партнер по общению всегда выступает как личность, значимая для другого.

Основными задачами деловой коммуникации могут быть продуктивное сотрудничество, стремление к сближению целей, улучшение партнерских отношений.

Деловая коммуникация предполагает реализацию следующих условий:

- 1) обязательность контактов всех участников общения независимо от их симпатий и антипатий;
- 2) предметно-целевое содержание коммуникации;
- 3) соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия;
- 4) взаимозависимость всех участников деловой коммуникации в достижении конечного результата;
- 5) коммуникативный контроль участников взаимодействия, в том числе высокий (игра, манипулирование, камуфляж).





“

Поговорим?

ОДНАЖДЫ В ДЕТСТВЕ Я...

Яркое и краткое воспоминание

”



ПРАКТИЧЕСКИЕ СОВЕТЫ ДЛЯ ТЕХ, КТО ГОТОВИТСЯ К SMALL TALK

"Разговариваем" других

- Заранее подготовьте несколько подходящих тем для беседы, лучше всего нейтральных или тех, которые заведомо вызовут одобрение собеседника. Для этого постарайтесь как можно больше о нем узнать заранее.
- Помните, что даже самые безопасные темы могут настроить собеседника против вас, если ваша речь будет жесткой, чрезмерно эмоциональной и бескомпромиссной. Small talk – не лучшее время для «продавливания» своих интересов.
- Если вы не чувствуете в себе уверенности, побольше слушайте и поменьше рассказывайте. Задавайте партнеру вопросы, уточняйте и переспрашивайте (в меру, конечно) - проявите свою заинтересованность в том, что может и ему быть интересно.
- Подстраиваясь и входя в общий ритм предстоящих переговоров, внимательно следите за тем, как под вас подстраиваются другие, а также за тем, что и как вы сообщаете окружающим. Велика опасность того, что во время дружеской беседы вы станете добычей опытного манипулятора. В умелых руках small talk может стать очень опасным оружием.
- Соблазн лучше узнать партнера зачастую приводит к слишком затянутому small talk . На самом деле чтобы подстроиться под собеседника вполне хватит 3-5 минут, более длинные беседы приводят к обратному эффекту, когда теряются внимание и деловой настрой партнера.





САМЫЕ РАСПРОСТРАНЕННЫЕ ОШИБКИ ЛЮБОГО ОБЩЕНИЯ

Ошибка № 1 – невнимательность

Ошибка № 2 – слишком много вопросов

Ошибка № 3 – затянувшаяся пауза

Ошибка № 4 – темп речи

Ошибка № 5 – выражение лица

Ошибка № 6 – привычка перебивать других

Ошибка № 7 – безапелляционность

Ошибка № 8 – разговор на негативные темы

Ошибка № 9 – скука

Ошибка № 10 – безразличие



**САМЫЕ
РАСПРОСТРАНЕННЫЕ
ОШИБКИ ДЕЛОВОГО
ОБЩЕНИЯ**

Неумение слышать

Неумение "говорить"

Бездействие

Несоблюдение конфиденциальности

Непонимание интересов аудитории

Использование неуместных форм общения

Пренебрежение этикетом

Непонимание языка тела

