

Содержание:

image not found or type unknown



Введение

Искусство общения, знание психологических особенностей и применение психологических методов крайне необходимы. Умение строить отношения с людьми, находить подход к ним, расположить их к себе нужно каждому. Это умение лежит в основе жизненного и профессионального успеха. Необаятельный, угрюмый человек будет испытывать затруднения в общении с коллегами, ему сложно будет устанавливать контакты с деловыми партнерами, добиваться успехов на переговорах. Залог успеха любых начинаний делового человека, какую бы задачу он ни решал, — создание климата делового сотрудничества, доверия и уважения.

Общение с людьми — это наука и искусство. Здесь важны и природные способности, и образование. Именно поэтому тот, кто хочет достичь успеха во взаимодействии с другими людьми, должен учиться этому.

Грамотность, логичность и эмоциональная окраска речи сегодня являются обязательным условием любого делового общения. Деловые люди должны владеть техникой непосредственного контакта, как на индивидуальном, так и на массовом уровне, и уметь обращаться со словом. Чтобы этого достичь, необходимо изучать особенности публичных выступлений, правила верного обращения со словом и техникой его использования. А знания приемов влияния на партнера во время делового общения помогут налаживанию делового сотрудничества.

Рассмотрение тонкостей публичного выступления и детализация психологических приемов, повышающих эффективность делового общения - цель данной работы.

1. Психологические особенности публичного выступления

Опыт показывает, что на каждую минуту выступления приходится в среднем 20—25 мин, которые мы тратим на определение темы, сбор, анализ и обобщение информации, составление плана и кратких тезисов.

Если материала у вас достаточно, и он хорошо продуман, то следует перейти к плану. Задача плана — сделать речь стройной, логически связанной и последовательной. При подготовке плана необходимо учитывать состав аудитории. Кроме того, обязательно нужно готовить тезисы или конспект выступления. Конспект приучает к стройности и краткости изложения, четкости формулировок.

Итак, все готово. Но ваша речь не будет иметь успеха, если вы не затратите определенных усилий. В большинстве своем неудачи ожидают тех, кто не утруждал себя подготовкой к выступлению и рискнул, тем не менее, предстать перед публикой. Продумайте все заранее. Начните с того, как вы должны появиться. Ваша походка должна быть ровной. Помните, что любое ваше движение будет моментально замечено. Глядя на вас, слушатели должны почувствовать значимость вашего выступления.

Как выступающий — вы для них личность, а личности всегда находятся в центре внимания. Научитесь использовать оказываемое вам внимание, которое не всегда означает, что люди только и ждут вашей неудачи.

Следует помнить, что многим нравится, когда обращаются непосредственно к ним. Оратор не должен равнодушно смотреть поверх людей или пристально смотреть в потолок. Любой слушатель должен почувствовать, что его увидели. Иногда полезно остановить взгляд на отдельном слушателе (если заметно его особое участие). Этот контакт глаз желательно укрепить (беглого взгляда часто недостаточно). Обращайте свой взгляд и на нескольких слушателей. Если перед вами большая группа, то выберите слушателей в различных частях аудитории. Не оставляйте без внимания ни одного сектора аудитории, иначе вы рискуете в какой-то ее части потерять всяческую поддержку. Ваш взгляд не должен быть невыразительным, стеклянным.

И вот вы на трибуне. На вас смотрят десятки глаз. Не волнуйтесь, помните слова известного русского судебного деятеля А.Ф. Кони о том, что размер волнения обратно пропорционален времени, затраченному на подготовку выступления.

Не начинайте свое выступление сразу, немного подождите. Никаких суетливых движений, они моментально отвлекают слушателей от существа выступления и вызывают разные ассоциации, часто далекие от содержания речи. Выступая, "не

гуляйте" около трибуны, потому что слушатели начнут вас разглядывать, а не слушать. Помните, что главным психологическим фактором, который оказывает воздействие на слушателей, являетесь именно вы, и слушатели оценивают, как вы одеты, как вы держитесь на трибуне, как вы говорите, знаете ли вы то, о чем говорите.

Помните о выразительности речи. Понятность речи в равной мере страдает оттого, что слова произносятся очень медленно или очень быстро. Важно, чтобы четко и ясно была произнесена ударная гласная, неударные гласные существенного влияния на разборчивость речи не оказывают. Выразительная речь способна передать массу оттенков мысли.

В выступлении следует стараться избегать ошибок. Иногда бывает достаточно 2—3 речевых ошибок, чтобы составить мнение об уровне выступающего; особенно опасны в этом отношении неправильные ударения, которые сразу представляют человека в невыгодном свете.

Никто не может полностью избежать обмолвок, поэтому из-за мелких грамматических оплошностей не стоит вносить поправки. Обмолвки случаются даже у лучших ораторов.

Задумайтесь над своим словарным запасом. Так, по данным психологов, ребенок использует 3600 слов, 14-летний подросток — 9000, взрослый среднего образовательного уровня — 11 700 слов, а человек "повышенной интеллигентности" — до 13 500 слов. Словарь языка А.С. Пушкина составляет 21 200 слов.

Для восприятия звучания и смысла слова требуется не более 1 секунды. Если слова неизвестные, то количество необходимого времени увеличивается. Выступая перед аудиторией, необходимо рассчитывать, что человек "схватывает" звуковую и смысловую сторону речи со скоростью 60—70 слов в минуту. Слушая докладчика, нам иногда приходится выполнять тройную работу: воспринимать мысли оратора; "переводить их на русский язык", если выступающий говорит вяло, невнятно, не выговаривая какие-то звуки; вникать в смысл речи. Такое выступление слушать очень утомительно: ослабляется внимание, мы перестаем слушать и с нетерпением ожидаем его окончания. Помните об этом, когда сами поднимаетесь на трибуну.

Следует знать, что активно слушать человек может в среднем 15 минут. Затем необходимо сделать паузу или небольшое отступление, привести какой-нибудь любопытный факт. Кроме того, необходимо помнить, что роли жеста в публичном

выступлении. По мнению некоторых Исследователей, жест в выступлении несет около 40% информации. С этим утверждением можно согласиться или не согласиться, но попробуйте во время выступления держать руки "по швам", забыв о жесте, и вы сразу же ощутите "деревянную" сухость голоса, скованность мыслей.

Лучше всего, когда поза при выступлении спокойная, а жесты свободные и упругие, а не небрежные и вызывающие. Когда слушатель видит перед собой мечущуюся фигуру, у него возникает раздражение. Жестикуляция может и должна сопутствовать ходу мыслей. Шаблонных фигур жестикуляции не существует. Существуют жесты приглашающие, отвергающие, повелительные, вопросительные. Оживленной жестикуляцией чаще пользуются, чтобы подчеркнуть свои слова. С помощью пальцев можно пояснить нюансы.

Многие начинающие ораторы задаются следующими вопросами: "Что делать со своими руками?" и "Как сделать, чтобы руки не выдавали моего волнения?". Вопрос целесообразнее сформулировать следующим образом: "Как руки могут мне помочь?"

Советуем вам не держать руки в карманах, это не говорит о хороших манерах. К тому же, держа руки в карманах, вы не сможете научиться пользоваться ими.

С помощью рук можно показать размеры предмета, указать на какие-либо предметы, подчеркнуть важность сказанного. Иными словами, пользуйтесь руками для создания образов своих идей. При этом необходимо считаться со следующими правилами.

Около 90% жестов необходимо делать выше пояса. Жесты, сделанные руками ниже пояса, часто имеют значение неуверенности, неудачи, растерянности.

1. Локти не должны находиться ближе, чем на 3 см от
2. корпуса. Меньшее расстояние будет символизировать не
3. значительность и слабость вашего авторитета.
4. Жестикулируйте обеими руками. Самое трудное — начать пользоваться жестами, которые вы считаете приемлемыми.

Готовясь к выступлению, не забывайте о жестах, так как они — это тот язык, который понятен всем. И если сами точки и запятые не могут заменить слова, то незначительный жест понятен и без слов. Жесты — первооснова любого языка. Не бойтесь пользоваться ими.

2. Психологические приемы влияния на партнера во время делового общения

Эффективность делового общения зависит от глубокого знания предмета разговора, создания атмосферы взаимного доверия, умения обосновать свою позицию, взгляды, идеи и аргументированно доказать ошибочность мнения и доводов оппонентов. При подготовке к беседе определите: что необходимо и уместно сказать, что обязательно вызовет интерес партнера. Ваше поведение на встрече должно нести отпечаток вашей личности.

При ведении деловых бесед придерживайтесь следующих правил:

Соблюдайте срок договоренности с точностью до минуты. Дайте понять партнеру, что вы человек надежный. Постарайтесь установить хорошие отношения с сотрудниками вашего партнера. Узнайте имена всех участников беседы. Запомните или запишите их и обращайтесь к каждому по имени. Тщательно готовьтесь к началу беседы. Продумайте, какие вопросы может поставить вам партнер в начальной части. Попытайтесь устранить факторы, мешающие ходу беседы.

Будьте интересным собеседником. Если вы создадите непринужденную обстановку, партнеру доставит удовольствие иметь с вами дело. Беседа с вами должна стать для него событием. Не будьте назойливым, не проявляйте ни чрезмерного рвения, ни суетливости. Внесите немного юмора в разговор, но не плоские шутки или банальные высказывания. Придерживайтесь дружелюбного тона. Чаще улыбайтесь, если обстоятельства беседы позволяют.

Говорите спокойно, внятно и убедительно. Держитесь независимо. Не показывайте нервного, беспокойного или рассеянного настроения, если оно возникло у вас до беседы. Не позволяйте партнеру довести вас до раздраженного состояния или сбить с толку. Сдерживайте эмоции и волнение, спокойнее реагируйте на его высказывания.

Не избегайте обсуждения сложных и щекотливых вопросов — обязательной части деловых бесед. Будьте непреклонны, но сохраняйте при этом хладнокровие. Проявляйте уважение к мнению партнера. Не говорите ему прямо, что он не прав. Если он делает заявление, с которым вы не согласны, лучше начинать со слов: "Я считал иначе, но, возможно, я ошибаюсь. Давайте проверим факты". Эти слова могут обезоружить собеседника, который ожидал возражений.

Деловая беседа — это *открытый диалог*. Побуждайте партнера больше высказываться. Внимательно слушайте его. Если в беседе участвуют несколько человек, поощряйте каждого высказать свое мнение, оставляя за собой право выступить последним. Не перебивайте говорящего. Тем самым вы можете уточнить, развить и интерпретировать его мысли в выгодном для вас направлении.

Выражайтесь конкретно, а не отвлеченно. Излагайте подробности, факты, цифровые данные. Не просто говорите, а подкрепляйте сказанное записями или схемами. Подключайте визуальные средства. Вручите некоторые материалы партнеру. Во время беседы у вас под рукой должны быть в распоряжении все необходимые материалы. Их следует держать в полном порядке.

Ведите беседу настойчиво, энергично и конкретно. Не пытайтесь сломать партнера "бурным потоком" речей и большим числом аргументов, не давая ему вставить слово. На вопросы партнера давайте прямые, деловые ответы. Применяйте те специальные термины, которыми пользуется партнер. Не употребляйте слов, смысл которых понятен только вам. Излагая какую-либо информацию, делайте паузы, чтобы дать возможность вашим словам воздействовать на собеседника.

Больше оперируйте вопросами, особенно такими, которые заставляют партнера согласиться с вами. Задавая вопросы, вы имеете возможность:

- получить информацию;
- проанализировать условия, выдвигаемые партнером;
- установить новые обстоятельства, влияющие на вашу позицию;
- проверить воздействие вашего высказывания;
- выслушать мнение, противоположное вашему.

Помните, что ваш партнер не только логично рассуждает, но и имеет эмоции и предрассудки, может быть тщеславен и честолюбив. Используйте эти обстоятельства в своих целях. Старайтесь целенаправленно затронуть мотивы, которые движут партнером. Представьте список преимуществ, которые он получит, согласившись с вашими предложениями. Приведите ему доказательства в пользу этих преимуществ:

- он стремится к безопасности — покажите ему программу,
- обеспечивающую безопасность;
- стремится к признанию — покажите, что вы его сторонник;
- стремится к экономической выгоде — покажите ему расчеты, доказывающие, что он может выиграть, снизить расходы или избежать их вовсе, повысить

эффективность;

- стремится к удобствам — покажите в деталях, что может
- обеспечить ему удобства.

Наблюдайте за тем, как он воспринимает происходящее. Предоставьте ему возможность сохранить свою репутацию и удовлетворить тщеславие.

Сопровождайте положительными комментариями некоторые его высказывания. Скажите, что его идеи производят на вас большое впечатление. Идите на уступки, которые важны для поддержания престижа партнера и принципиально не меняют желаемого вами результата. Попробуйте, делая запланированную уступку, побудить этим партнера к положительному ответу. Иногда бывает полезно позволить ему дать вам совет или оказать помощь.

Подводя предварительные итоги, выявите, по скольким вопросам достигнуто согласие и сколько вопросов остались открытыми. С учетом проведенной беседы составьте план дальнейшей работы с партнером.

Памятка по технике установления контакта:

- установить визуальный контакт (посмотреть на лицо, в глаза собеседнику)
- установить контакт на одном горизонтальном уровне (стоя или сидя)
- установить вербальный контакт
- добиться ощущения понимания (получить три утвердительных ответа)
- сформулировать и высказать "три истины" (истинные высказывания о себе и о партнере по общению).

Заключение

В совместной деятельности человек объединяется с другими людьми, общается, вступает в контакт, добивается взаимодействия.

Общение – сложный многоплановый процесс, форма взаимодействия человека с другими людьми, форма активности субъекта.

Рассмотрев такие актуальные вопросы, как особенности публичного выступления и приемы влияния на партнера во время делового общения, можно подвести итог. Что необходимо деловому человеку для эффективности общения?

1. Необходимо обладать несколькими вариантами поведения в однотипной ситуации и уметь ими оперативно пользоваться.
2. В любом общении, прежде всего в деловом, не следует допускать какой – либо конфронтации, а тем более - конфликта.
3. При ведении деловых бесед нужно говорить спокойно, внятно и убедительно. Быть интересным собеседником.
4. Неприятное впечатление на слушателей производят «дежурные» фразы. Избавляйтесь от слов – паразитов, такие слова не украшают речь, а только вызывают раздражение.
5. Следует умело использовать механизмы психологического взаимодействия.

Список используемой литературы

1. Виханский О.С. Наумов А.И. Менеджмент. М.: ЭКОНОМИСТЪ,2006 г.
2. Лобанов А.А. Основы профессионально – педагогического общения: Учебное пособие для студентов выш.пед. учебных заведений – М.: Изд. Центр «Академия», 2002 г.
3. Морозов А.В. Деловая психология. Курс лекций: Учебник для высших и средних спец. Заведений.СПб.: Изд. – во Сонез, 2002 г.
4. Рогов Е.И. Психология общения. М.: Гуманитарное изд. Центр ВЛАДОС,2004 г.
5. Ярин О.Э. Уроки психологии. М.: ДАНА, 2004 г.