**Реферат на тему:**

**„Добір способів ділового спілкування”**

Для ефективного спілкування необхідно знати деякі прийоми , тому що багато хто з них діють на рівні підсвідомості. Справа усі в тім , що багато хто з їх люди використовують ще з кам'яного віку. Наприклад розкриті долоні в стародавності означали - " у мене ні зброї". Зараз це означає дружелюбний і відкритий настрой співрозмовника.

 Кілька прийомів для ефективного спілкування :

**" Правило трьох двадцяти " :**

 20 сек. вас оцінюють.

 20 сек. як і що ви почали говорити.

 20 див посмішки і чарівності.

 **6 правил Гліба Жиглова :**

 1. Виявляти щиру цікавість до співрозмовника.

 2. Посміхатися.

 3. Запам'ятати ім'я людини і не забувати час від часу повторювати його в розмові .

 4. Уміти слухати.

 5. Вести розмова в колі інтересів вашого співрозмовника.

 6. Відноситься до нього з повагою.

 **Як збільшити корисність контакту :**

 - Бути спостережливим ,

 - Зробити комплімент ,

 - Говорити про проблеми співрозмовника ,

 Як результат ви одержите:

 1. Формальний контакт переростає в нормальне людське спілкування.

 2. Ви завоюєте співрозмовника.

 3. Ви повісите вашу самооцінку.

  **Правила ефективного спілкування по Блеку**:

 1. Завжди наполягати на правді.

 2. Будувати повідомлення просто і зрозуміло.

 3. Неприукрашивать, не набивати ціну.

 4. Пам'ятати, що 1/2 аудиторії жінки.

 5. Робити спілкування захоплюючим, не допускати нудьги і щоденності.

 6. Контролювати форму спілкування , не допускати екстравагантності.

 7. Не шкодувати часу на з'ясування загальної думки.

 8. Пам'ятати про необхідність безупинного спілкування і з'ясування загальної думки.

 9. Намагатися бути переконливим на кожнім етапі спілкування.

  **Основи комунікації :**

Деякі експерти вважають, що здатність кожного людини говорити різна і свідчить про наявності в чоловік двох якостей :

 1. Ступінь самовпевненості , тобто на скількох він упевнено себе почуває , тобто на скількох він правий.

 2. Його ступінь непевності в собі.

Критерії оцінки чи впевненості непевності служать слова які вживає людина і частота їхнього повторення.

Слова вставки і слова службовці для вираження невизначеності видають непевність : узагалі ж , як сказати , я думаю , по-моєму і т.д.

Стверджувальні висловлювання характеризують упевненість: однозначно, правильно, чудово і т.д.

 Є кілька критеріїв яким повинна відповідати наша мова :

 1. Те, що ми говоримо повинне бути обґрунтовано.

 2. Мати сенс.

 3. Бути взаємозалежно.

 4. Зрозуміло для навколишніх.

**Публічні виступи :**

Одне з основних професійних вимог допідприємцю є уміння виступати наконференціях, засіданнях, ділових зустрічах.

 Більш ефективно завжди коротке насичене цікавий і яскравий виступ,ніж довга мова.

Необхідно говорити рідко і по-істоті. Для того , щоб виробити в собі здатність говорити спокійно і ясно перед аудиторією необхідно врахувати кілька моментів:

 1. Починати мова сильним і наполегливим голосом.

 2. Готується до виступу.

 3. Виявляти впевненість.

 4. Практикуватися.

 ***Підготовка до виступу***:

Підготовка до виступу одна з основних і неот'емлемих частин слагающих успіху при виступі. Часом саме від підготовки може залежати весь виступ.

 При підготовці необхідно :

 1. "Пропустити" матеріал через себе.

 2. Не перетворювати мова в сухий виклад фактів, приводити конкретні приклади "ефект слоєного пирога"

3. Збирати більше інформації , чим ви зможете використовувати (резервні знання).

 4. Необхідно придумати план мови й основні тези особливо вибудувати її початок і кінець.

 5. Записати свій виступ і прослухати на плівці

 6. Використовувати асоціації, не читати по папірці.

 7. Отрепетировать готову мову.

 8. Вживати в повсякденних розмовах ті моменти про які ви хочете говорити в публічному виступ, тому що зведення які ви використовуєте закріпляться в пам'яті.

 9. Спробувати запам'ятати вашу мову не в один присід, а в плині декількох днів.

 Під час виступу:

 1. Настройтеся на аудиторію , з'ясуєте чи відповідає

зміст вашої мови її інтересам. Якщо ні, то на ходу приведіть ваші інтереси й інтереси аудиторії до загальному знаменнику.

 2. Перш ніж почати виступ, візьміть на себе увага.

 3. Починайте говорити тільки тоді, коли установитися тиша.

 4. Коротко і чітко звернетеся до всієї аудиторії, а потім зробіть паузу.

 5. Спостерігайте за реакцією аудиторії і намагайтеся домогтися її розташування.

 6. Стежите за тим коли ваші слова знайдуть у аудиторії підтримку і відразу ж розвивайте тему і намагайтеся ширше неї розкрити.

 7. Тільки коли ви цілком домоглися розташування слухачів переходите на головну тему виступу

 8. Не втрачайте самовладання від провокаційних реплік.

9. Не вступайте в дискусію під час виступу, інакше вас " поведуть убік " , і виступ буде " провалене ". Скажіть, що на всі питання ви відповісте після виступу.

 10. Якщо у виступ є місця неприємні аудиторії, обов'язково підкріпите їх очевидними прикладами і фактами, підкресліть, що тільки необхідність змушує вас говорити про їх . І, обов'язково ,знизити гостроту декількома компліментами.

 11. Не робити невиправданих висновків і узагальнень.

 12. Не показувати виду, що ви чи утомилися в чомусь сумніваєтеся.

 13. Закінчивши виступ зробити комплімент аудиторії і подякувати за увагу.

 Початок виступу:

 Початок виступу найбільш важлива частина усього виступу. Ціль початку виступу складається в залученні уваги і розпаленні інтересу аудиторії. Не варто починати виступ з анекдоту чи вибачень. Найкраще починати виступ з :

 1. З історії приголомшливого факту.

 2. C питання слухачам ( чиЗнаєте ви, що ... ?).

 3. З зауваження касающегося безпосередньо аудиторії.

 4. З цитати відомої людини.

 5. З показу якого-небудь предмета.

 Закінчення виступу :

Як говориться : " Спочатку розповісти те, що збиралися розповісти, потім розповісти те, що помнете і закінчите тим, з чого почали."

Закінчувати виступ випливає дотримуючи наступних правил :

 1. Резюмувати основні положення виступу.

 2. Призвати до дії, якщо це доречно.

 3. Зробити придатний комплімент.

 4. Викликати сміх.

 5. Використовувати придатну цитату.

 6. Створити кульмінацію.

 7. Постаратися закінчити виступу перш ніж цього захоче публіка.

 Деякі аспекти необхідні для гарного виступу :

 1. Відчуття контакту з аудиторією.

 2. Природність мови :

 a) розмовний тон, безпосередність,

 b) акцентування важливих слів,

 c) зміна темпу мови - пауза до і після

 важливих думок.

 3. Прояв енергії й емоційної щирості.

**Телефонні розмови :**

Телефонна розмова - це " візитна картка" підприємця. По деяким, що здаються на перший погляд, дріб'язкам можна досить точно оцінити рівень культури вашого абонента. По-цьому необхідно знати правила спілкування по телефоні і заздалегідь побудувати план розмови.

 Універсальні прийоми побудови телефонного розмови:

 1. Обов'язкове вітання.

 2. Представлення.

 3. Основна мета дзвінка, викладається лаконічно в 3-5 фразах, при цьому необхідно підкреслити крапки зіткнення інтересів.

 4. Закінчення розмови, повторення основної думки, прохання, ідеї.

 5. Прощання, сказати щось приємне, подякувати за розмову.

Необхідно ж відзначити, що при ділових телефонних розмовах треба мати під рукою : ручки, щотижневик, потрібні добірки документів, тому що постійні прохання "почекати хвилинку" створюють негативні емоції у вашого абонента. Телефонний розмова треба вести в доброзичливому тоні, говорити виразно, послідовно,короткими фразами.

 **Правила спілкування по телефоні :**

 1. Ділові розмови ведуться по службовому телефону, якщо необхідно переговорити по домашньому телефону те, треба вибачитися і коротко викласти суть справи, домовиться про зустріч.

 2. Дзвонити з 9.00 до 22.00.

 3. При дзвонику незнайомим людям треба об'яснить хто дав їхній телефон.

 4. Передзвонює той, хто дзвонив.

 5. Відповідно до етикету абонент, якому дзвонять може себе не називати.

 6. Якщо потрібної людини немає на місці, то третій людина запитує, що йому передати.

  **Невербальні засоби спілкування :**

У людини, як і у тварин є інстинкти, придбані чи уроджені. До цих інстинктів можна віднести і невербальні засоби спілкування.

 Більшість з них уроджені, тобто унаслідуємі в генах наприклад інтимні зони. Так само частина з них є придбаної наприклад якщо уважно поспостерігати за поводженням молодих людей у чи барі на дискотеці при знайомстві з дівчинами, те можна побачити, що приблизно більш 50% при цьому постійно рукою як би поправляють собі зачіску.

 І хоча ваш співрозмовник може ніколи про цьому навіть не чув, але на рівні підсвідомості він буде їх відчувати, що значною мірою вплине на його рішення. Т.е. володіючи невербальними засобами спілкування можна мати контроль і керувати вашим співрозмовникам. Крім того володіючи цими засобами можна без особливої праці оцінити його щирість, а також краще його зрозуміти. Психологами встановлено, що від 60% до 80% комунікації здійснюється за рахунок невербальних засобів спілкування, і тільки 20%-40% за рахунок вербальних виражень.

 У людини існує кілька зон і кожна зона має своє значення.Крім того, кожна людина має свою особисту територію яка оточує його і є як би його власністю, продовженням його фізичного тіла (будинок, машина і т.п.).

Довжина особистої території у тварин залежить від населенности, так само й у людини, але його особиста просторова територія поділяється на 4 зони :

 1. Інтимна зона 15-45 см.:

 Охороняється як власність. У неї допускаються діти, батьки, дружини,чоловіки, коханці і близькі родичі. Менше 15 см - сверхинтимная зона у який нивкоем випадку не можна проникати.

 2. Особиста зона 46 см - 1,2 м :

 Відстань на офіційних прийомах і вечірках.

 3. Соціальна зона 1,2 м - 3,6 м :

Сторонні і малознайомі люди, нові службовц на роботі.

 4. Суспільна зона більш 3,6 м :

 При звертання до великої групи людей (театр, лекція, виступ).

 У випадку неминучого вторгнення в невідповідну зону необхідно дотримувати наступні правила :

 1. Ні з ким не розмовляти, навіть якщо ви добре знайомі.

 2. Не дивитися в упор, але і не ховати око.

 3. Не виявляти ні яких емоцій.

 4. Якщо в руках чи книга газета необхідно цілком поглибиться в чтиво.

 5. Ніж тісніше в транспорті, тим стриманіше повинні бути ваші рухи.

 6. У ліфті рекомендується дивитися на покажчик

 поверхів.

 В останні роки на заході збираються відмовитися від хмарочосів, тому що при цьому

збільшується щільність населення, що веде до збільшенню стресових ситуацій.

 Необхідно так само відзначити, що різних націй різні зональні простори. Наприклад у американців 1 зона менше, ніж у японців . Ось чому,під час переговорів між собою вони нерідко почувають підозрілість. У європейських країнах 23 - 25 див. Так само розрізняються зональні простору між городянами і сільськими жителями.

 У городян 46 див, у той час як у селян 1-2 м.

 Звідси можна зробити висновок, що чим більш густо населено регіон - тим менше зональні простори його жителів.

**Мова телодвижений:**

 Мова телірухів, як і будь-яка мова складається з слів, пропозицій, знаків орфографії. Для правильної інтерпритації жестів необхідно враховувати :

 1. Сукупні жести.

 2. Конгруентність вербальних і невербальних сигналів, тобто збіг слів і жестів, необхідно вірити жестам (невербалиці).

 3. Контекст.

 4. Індивідуальні причини (здоров'я, одяг,

 професія) .

Мова тілорухів прямо залежить від наступних критеріїв :

 1. Соціального статусу влади і престижу (чим вище соціальне економічне становище людини, тим краще розвита його вербалика і гірше невербалика).

 2. Від віку (у дітей виявляється в більшої ступеня).

 Деякі елементи мови тілорухів і невербалики:

**Долоні і руки :**

Долоні розкриті - це означає чесність, щирість, довірливість.

Коли людина нещира, то він тримає руки за чи спиною в кишенях.

"Перст, ЩоВиявляє," при розмові може видає його агресивність.

 Зчеплені пальці рук означають нетерпимість, розчарування і бажання людини сховати своє негативне відношення.

 Положення коли людин тримається однією рукою за іншу, він шукає підтримку в собі.

**Рукопотискання :**

 Дуже важливим елементом у невербалиці є рукостискання. Через нього можна побачити один з 3 типів взаємини людей між собою :

 1. Перевага.При цьому рукостискання перевага у тієї людини чия рука зверху.

 З проведеного дослідження з'ясували, що з 54 процвітаючих адміністраторів 42 протягають руку для рукостискання зверху.

 2. Покірність, поступливість. При цьому рукостискання рука протягається розгорнутою долонею нагору.

 3. Рівність. Обидві долоні при рукостискання знаходяться у вертикальному положенні.

 Так само при рукостискання :

 - Якщо ви прийшли без запрошення не треба брати ініціативу рукостискання на себе.

 - "Рукавичка" підкреслює непевність.

 - Пряма рука при рукостисканні означає агресивність.

**Неправда :**

 Коли людина при розмові мимоволі починає чесати віко, шию, мочку юшка, те цілком імовірно, що він бреше.

**Оцінні відносини :**

 Будь-яке підпирання голови означає нудьгу.

 Поглажування підборіддя - спроба прийняти необхідне рішення.

**Руки як бар'єри :**

 Схрещені руки означають скритність. Утвориться біоенергетичний бар'єр. Наприклад, коли ви прийдете до психолога він попросить вас не схрещувати руки і ноги.

Положення на стільці :

 Якщо людина під час розмови сидить на кінчику стільця, то значить він уже прийняв рішення і для себе закінчив бесіду. При цьому вам необхідно чемно закінчити бесіду.

Позиція переваги :

 Коли руки в людини за головою і він відкинувся на спинку стільця.

Кілька способів висновку людини з небажаних позицій при бесіді:

 - Віддзеркалювання - повтор за ним таких же рухів.

 - Запропонувати йому, що нибудь подивитися, наприклад,який-небудь документ.

 - Попросити його самому дати оцінку.

**Погляд :**

 1. Діловий (в очі).

 2. Соціальний (від очей до рота).

 3. Інтимний (від очей до грудей).

 Можна створити враження співрозмовнику, що ви дивитеся йому в очі. Для цього цілком достатньо дивитися йому на середину чола.

**Література:**

1. Вечір І.С. Секрети ділового спілкування. – К., 2000.
2. Психологія спілкування. – Харків, 1999.
3. Правила ділового спілкування. – К., 1998.