

А. В. Сорокина

ОСНОВЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Москва, 2017

УДК 159.9
ББК 88.50
С65

Сорокина, А. В.

С65 Основы делового общения / А. В. Сорокина. – М. : Т8RUGRAM /
Научная книга, 2017. – 160 с.

ISBN 978-5-519-61508-2

Умение создать контакт и грамотно вести диалог с окружающими является главным фактором в достижении личного успеха. Деловой этикет имеет особый характер, поскольку ограничивается рамками определённого круга тем.

Данное издание предлагает читателю краткое и структурированное изложение материала по основам делового общения.

Эта книга будет полезна всем, кто хочет достичь успеха и покорить новые вершины в карьере.

УДК 159.9
ББК 88.50
ВІС КJB
BISAC BUS000000

© Т8RUGRAM, оформление, 2017
© ООО «Литературная студия
«Научная книга», издание, 2017

ISBN 978-5-519-61508-2

Содержание

1. Основы этикета делового общения	5
2. Знакомства. Принципы и порядок представления	7
3. Визитные карточки	12
4. Этикетные правила и формы приветствия	15
5. Рукопожатие как форма приветствия	18
6. Дистанция	19
7. Понятие и формы делового общения	20
8. Правила ведения деловой беседы. Речевой этикет	21
9. Культура речи. Грамматическая правильность речи	25
10. Деловая встреча. Подготовка и тактика проведения деловой беседы	30
11. Формы группового делового общения	35
12. Деловые переговоры	45
13. Особенности и правила телефонного общения	64
14. Деловая переписка	71
15. Управление общением	88
16. Восприятие и изучение партнера по общению	93
17. Психологический портрет личности	98
18. Публичное выступление	106
19. Особенности невербального общения	115
20. Причины, виды и методы разрешения конфликтов	126
21. Внешний вид делового человека	134
22. Национальные особенности делового общения	142

1. Основы этикета делового общения

Умение вести себя с людьми надлежащим образом является важнейшим фактором, определяющим шансы добиться успехов, облегчает установление контактов, способствует достижению взаимопонимания, создает хорошие, устойчивые взаимоотношения и т.д.

Каждый культурный человек должен не только знать и соблюдать основные нормы этикета, но и понимать необходимость определенных правил и взаимоотношений. Овладение этикетом способно помочь преуспеть в деле и наоборот, пренебрежение им вполне может разрушить карьеру.

Этикет представляет собой «условный язык», имеющий характер неписаного соглашения о том, что в поведении людей является общепринятым, а что нет, с помощью которого можно оценивать человека, судить об уровне его внутренней культуры, его нравственных и интеллектуальных качествах уже по тому, как он входит, как здоровается, каким тоном говорит, какие первые слова произносит.

Этикет (от фр. — *etiquette* — ярлык, церемониал, норма обхождения) — это совокупность норм и обычаев, регулирующих внешние формы поведения человека в обществе. В понятие этикета входит совокупность правил, связанных с умением держать себя в обществе, внешней опрятностью, правильностью построения беседы и ведения переписки, грамотностью и ясностью изложения своих мыслей, культурой поведения за столом и в иных ситуациях делового и светского общения.

Основную функцию делового этикета можно определить как формирование таких правил поведения в обществе, которые способствуют взаимопониманию людей в процессе общения.

Деловой этикет основывается на тех же нравственных нормах, что и светский:

- 1) обязательным условием делового общения является вежливость, которая является выражением уважительного отношения к человеку. Проявлять вежливость — означает проявлять доброжелательность. В деловом мире вежливость рассматривается как экономическая категория, содействующая достижению деловых успехов в партнерстве;

- 2) тактичность — это чувство меры, соблюдаемое в разговоре, в личных и служебных отношениях, умение чувствовать границу, за которой в результате наших слов и поступков у человека возникает обида, огорчение, а иногда и раздражение. Тактичный человек всегда учитывает конкретные обстоятельства: разницу возраста, пола, общественного положения, место разговора, наличие или отсутствие посторонних. Уважение к другим — обязательное условие тактичности даже между хорошими товарищами;
- 3) скромность — сдержанность в оценке своих достоинств, знаний и положения в обществе. Скромный человек никогда не стремится показать себя лучше, способнее, умнее других, не подчеркивает свое превосходство, свои качества, не требует для себя никаких привилегий, особых удобств, услуг. Вместе с тем скромность не должна ассоциироваться ни с робостью, ни с застенчивостью, т.к. это различные категории;
- 4) корректность — это нейтральная, официальная, сдержанная, сухая вежливость. Умение вести себя с ориентацией на общепринятые правила приличия в любых обстоятельствах, в т.ч. в конфликтных;
- 5) благородство — способность совершать бескорыстные поступки, не допускать унижения ради материальной или иной выгоды;
- 6) точность — соответствие слова делу, пунктуальность и ответственность при выполнении взятых обязательств в деловом и светском общении.

В современном обществе хорошими манерами считаются вежливость, скромность и сдержанность человека, умение контролировать свои поступки, внимательно и тактично общаться с другими людьми.

Манеры — это способ держать и преподносить себя, внешняя форма поведения, обращения с другими людьми, употребляемые в речи выражения, тон, интонация, характерные для человека походка, жестикуляция и даже мимика.

К плохим манерам можно отнести привычку громко говорить, не стесняясь в выражениях, развязность в жестикуляции и поведении, неряшливость в одежде, грубость, проявление недоброжелательности к окружающим, пренебрежение к чужим интересам и зап-

росам, навязывание другим людям своей воли и желаний, бестактность, неумение сдерживать свое раздражение и т.д.

Этикет делового общения подразумевает уважительное и учтливое отношение к людям; определенные формы знакомства, обращения и приветствия; правила ведения разговора, беседы и переговоров и т.д.

2. Знакомства. Принципы и порядок представления

Первым шагом к установлению знакомства является представление. В былые времена познакомиться без посредников было практически невозможно — это считалось дурным тоном. В настоящее время многое изменилось, и знакомства происходят при самых разнообразных обстоятельствах. Представиться можно лично или через посредника.

Представиться (представить) — означает назвать имя, отчество и фамилию. Существует ряд общепринятых правил этикета, регламентирующих представления и знакомства:

- 1) мужчина независимо от возраста и положения всегда представляется женщине первым;
- 2) младших по возрасту или положению мужчин и женщин представляют старшим (по возрасту, положению, рангу), в официальной обстановке должностной ранг имеет приоритет перед полом;
- 3) один человек всегда представляется паре, группе или обществу;
- 4) при представлении одного человека обществу громко называют его имя и фамилию: в этом случае нет необходимости подводить его к каждому из присутствующих, представляемый кланяется всему обществу, а не каждому отдельно;
- 5) при знакомстве двух людей посредник должен не только подвести их друг к другу и сказать: «Познакомьтесь», — но и назвать представляемых, обращаясь, соответственно, к женщине, старшему по возрасту, чину, положению в обществе. Если знакомятся люди одного возраста и пола, то посредник представляет менее знакомого ему человека более знакомому. Благодарить за

представление человека, оказавшего вам эту услугу, не принято, т.к. это может быть воспринято как намек оставить вас наедине с вашим новым собеседником.

Самая распространенная формула представления — фраза: «Разрешите представить вам...» При необходимости представить сразу нескольких человек скажите: «Познакомьтесь, пожалуйста, вот... а вот...» При этом произносите имена и тех, кого представляете, и тех, кому представляете. Сначала называется имя того, кого представляют. Называть имена надо разборчиво и достаточно громко, чтобы людям не пришлось переспрашивать.

На различных совещаниях и конференциях председательствующий представляет участникам докладчика, называя имя и отчество, фамилию, должность, при необходимости — ученую степень, место работы. Такая характеристика позволяет избрать приемлемую форму обращения к выступающему, а также оценить его компетентность в том или ином вопросе.

При встрече прибывших для ведения переговоров делегаций в аэропорту, на вокзале руководитель принимающей стороны представляется первым и затем представляет свою супругу, если она прибыла с ним, чтобы встретить супругу делового партнера своего мужа. Затем представляется глава прибывшей делегации и представляет свою супругу. После этого руководитель принимающей стороны представляет своих сотрудников начиная с высших должностных лиц. Если в состав делегации входят женщины, то представление начинают с них в соответствии с занимаемым должностным положением, потом представляют мужчин, также по рангу. Глава прибывшей делегации поступает аналогичным образом. Обслуживающий персонал, переводчики, водители представляются в рабочем порядке.

При официальном знакомстве нужно называть фамилию, а иногда и должность.

При частном знакомстве — достаточно одного имени. Человек, которому кого-то представляют, назвав свое имя, может добавить: «Весьма рад знакомству» или «Рад с вами познакомиться». Право выразить радость и удовлетворение по поводу состоявшегося знакомства принадлежит тому лицу, к которому обращаются с представлением, т.е. занимающему более высокое положение. Выраже-

ние радости и восхищения по поводу наконец-то состоявшегося знакомства в устах женщины неуместны. Заявление «Мне много о вас рассказывали» может несколько озадачить противоположную сторону: какую информацию о нем и с какой окраской (позитивной или негативной) довели до вашего сведения. Слова «очень приятно», «рад знакомству», сказанные соответствующим тоном, являются обычной формулой вежливости.

Членов своей семьи представляют (знакомят), называя только имя, без фамилии. Использовать слова «супруг», «супруга» при представлении не рекомендуется. Это определение обычно употребляется в отношении третьих лиц. В кругу друзей, среди которых могут быть лица, не знакомые одному из супругов, жена представляет мужа. Есть правило, о котором всегда нужно помнить — друзей, сослуживцев, знакомых независимо от их возраста и должности представляют родителям. Никакие заслуги и занимаемое положение не идут в сравнение с тем уважением, которое мы испытываем к людям, давшим нам жизнь.

При представлении следует встать, если вы сидите. Этого не нужно делать только очень старому и больному человеку. Женщине достаточно ограничиться легким поклоном или кивком головы. При знакомстве люди должны смотреть друг другу в глаза.

Если же вам представляют кого-то, а вы не расслышали имя, или вас представляют большому кругу людей (например, первый рабочий день) и вы не можете запомнить все имена и фамилии, то при необходимости обратиться к кому-либо не будет ничего плохого, если вы переспросите, как зовут человека, предварительно извинившись за возникшую неловкость. В противном случае может возникнуть неловкость из-за того, что вы не сможете обратиться к человеку, которого вам только что представили. Если вас представили неправильно или после представления ваш собеседник обращается к вам не так, как вас называли, можно поправить его, не делая интонационных акцентов на ошибке. Достаточно просто вслед за ним правильно повторить свое имя и отчество.

В пути (поезде, самолете, на пароходе и так далее) необязательно представляться своим спутникам, там и незнакомые могут разговаривать между собой. Представление необходимо, если в разговоре будут упомянуты общие знакомые, определятся общие интересы и т.п.

Остановившаяся на короткое время в гостинице, необязательно знакомиться с теми, с кем встречаешься за общим столом. В подобных случаях, приветствуя, ограничиваются легким поклоном. Общий обед в ресторане, другом общественном месте также не обязывает вас представляться. Обычно ограничиваются легким поклоном в сторону соседей и садятся за стол.

Если же кто-то подходит к столу, чтобы поздороваться с вами, вы должны представить его остальным. Не делайте этого в том случае, если сами встанете и отойдете, продолжив разговор с подошедшим поодаль. Если вы предложили подошедшему присесть и при этом забыли познакомить его с присутствующими, тогда он сам может попросить об этом.

Если вы по каким-либо причинам не заинтересованы в продолжении знакомства с человеком, которого вам только что представили, не стоит ему давать понять это. Отказываться быть представленным неприлично.

На многочисленных банкетах (например, на официальном приеме) принимающий гостей не в состоянии всех представить друг другу. В таком случае гости сами знакомятся между собой или общаются со знакомыми. Самая краткая форма приветствия — представления, когда произносится только фамилия, звучит несколько скупое, но она особенно уместна там, где нужно многократно представляться. При представлении людей друг другу небольшие дополнения к фамилиям, относящиеся к профессии, хобби, месту жительства или семейным отношениям, существенно облегчают начало разговора.

Если вы хотите представиться без посредника, позаботьтесь, чтобы это не получилось назойливо. Знакомство без чьего-либо участия требует большого такта. Воспитанные люди при желании всегда найдут возможность представиться друг другу.

Поводом для начала разговора, а затем и для знакомства может послужить предупредительность — это проявление различных знаков внимания, которые подготавливают путь к знакомству, например: открывание двери, поднятие оброненной вещи и т.п.

Если вы часто встречаетесь с кем-либо по пути на работу, в транспорте, магазине или в учреждении и даже успели обменяться несколькими малозначащими фразами, вы вправе представиться. В подходящий момент с таким человеком можно по-