**Статья**

*Автор: преподаватель спец.дисциплин: Н.О.Лебедева*

**Инновационные методы эффективного делового общения**

Из всех возможных способов передачи информации (с помощью жестов, мимики, пантомимики, зрительного контакта), человеческая речь — это самое универсальное средство, так как речь точнее всего передает смысл сообщения.

Речевое общение — это процесс установления и поддержания целенаправленного, прямого или опосредованного контакта между людьми при помощи языка. Различают четыре вида речевой деятельности. Два из них участвуют в производстве текста (передаче информации) — это говорение инаписание, а два другие — в восприятии текста и заложенной в нем информации — слушание и чтение.

Следует помнить о трех главных различиях между устной и письменной речью:

**Письменная речь:**

* Темп выбирает сам читатель.
* Текст можно перечитать.
* Может читаться в любом порядке.

**Устная речь:**

* Темп задает говорящий.
* Текст звучит всего один раз.
* Речь дается в авторском порядке.

В зависимости от намерений собеседников (сообщить или узнать что-то важное, выразить оценку, отношение, побудить к чему-либо, сделать что-то приятное, оказать услугу, договориться по какому-то вопросу и пр.) возникают разнообразные речевые тексты, речевые конструкты.

Аудитория может скорее простить выступающему оговорки, чем нелогичность изложения. Это связано с тем, что нашему сознанию свойственно во всем искать систему и порядок. Логика развития явлений получает отражение в нашем мышлении. Выделим три распространенные его формы.

Понятие — форма мышления, которая отражает общие и самые существенные свойства предмета или явления, составляющие его содержание. Понятие характеризуется также объемом — совокупностью относящихся к нему предметов или явлений. Например, содержание понятия «цветок»: полевое или садовое растение разнообразной формы, окраски и запаха. Объем этого понятия чрезвычайно велик: он охватывает всевозможные виды полевых, садовых, комнатных, вьющихся и т.п. растений.

Суждение представляет собой форму мысли, в которой отражается связь между предметами или явлениями.

Умозаключение — цепочка суждений, последнее из которых — заключение — становится новым знанием, выведенным из уже известных суждений, называемых посылками.

Основные требования логики, предъявляемые к любому устному выступлению, таковы:

* определенность, ясность высказывания;
* последовательность изложения;
* непротиворечивость излагаемых фактов и комментариев;
* обоснованность суждений, аргументаций и контраргументаций.

На начальном этапе организации речевой коммуникации необходимо ввести предмет сообщения (тему) и удерживать его в сознании собеседника путем периодического напоминания, уточнения, акцентирования внимания. Тема отвечает на вопрос «О чем мы говорим?» Оратор должен всегда помнить о том, что любое утверждение, прозвучавшее в том или ином выступлении, следует логически обосновать.

Всегда говорите так, чтобы ваша речь напоминала живое общение, и тогда вы сможете избежать сухого «лекторского» тона, который неизменно утомляет слушателей. Всегда думайте о том, как сделать, чтобы вас поняли, для чего используйте разные виды информации одновременно для всех сенсорных каналов слушателей: рассказывая, продемонстрируйте то, что важно, визуально подействуйте на чувства.

Речевое мастерство проявляется не только в логике изложения и владении речевыми жанрами, но и в культуре речи, в умении найти наиболее точное, а следовательно, и наиболее подходящее для конкретного случая и стилистически оправданное средство языка, слово или жест.

Культура речи предполагает:

* знание норм литературного языка;
* в соответствии с ними умение выбирать самые точные, уместные в данной речевой ситуации слова и выражения;

выразительность речи, которая достигается использованием языковых средств, таких, как синонимы, сравнения, тропы (слово в переносном значении), метафоры (скрытое сравнение, образы явлений, о которых идет речь), фигуры (особые построения фраз), гиперболы (преувеличения), фразеологизмы и т.д., и таких, как средства внеязыковые (жесты, мимика, интонации, паузы, позы, дистанции и пр.).

**Речевые средства общения**

Для современного делового стиля общения характерны краткость и простота построения фразы, использование профессиональной разговорной лексики, своеобразных речевых клише и штампов.

В коммуникации для достижения ожидаемых результатов используются разнообразные психотехнические приемы, выстраивающие определенный разговорный стиль словесного действия:

воображаемая диалогизация, когда синтаксический строй имитирует потенциальный диалог, предполагаемую обстановку диалога;

вопросно-ответный ход, когда субъект общения сам задает себе вопрос и сам же на него отвечает, например риторический вопрос, позволяющий привлекать и поддерживать внимание собеседника;

эмоциональные восклицания, позволяющие усилить внимание к предмету взаимодействия, стимулирующие вовлеченность собеседника в коммуникацию;

**эвфемизмы**— более мягкие эквиваленты резких слов, позволяющие поддерживать доброжелательную атмосферу контакта, снижающие негативное проявление чувств как реакцию на «красные флажки» слов, обычно вызывающих отрицательные эмоции и экспрессивные вспышки (например, вместо «вы должны... использовать» — «хотелось бы», вместо «нужно» — «желательно», вместо «старик» — «человек солидного возраста», вместо «не врите» — «не сочиняйте» и пр.);

инверсия, т.е. осмысленное нарушение порядка слов, обращение смысла, переданного собеседником, с отрицательного на положительный и с положительного на отрицательный в зависимости от намерений собеседника, использующего данный прием;

**«аффинити»** — создание такого эмоционального фона общения (симпатии, влечения собеседников), который способствует конструктивности и взаимопониманию через психологическое присоединение, отзеркаливание, демонстрацию необходимых в конкретной ситуации эмоциональных реакций, поиск согласия и нахождение идентичных интересов и потребностей.

Среди коммуникативных приемов весьма существенно установление той или иной дистанции между собеседниками. Человек закрывается от собеседника или открывается перед ним в зависимости от своих индивидуальных особенностей и от намерений в общении. Этим же вызван его интерес к теме и к суждениям собеседника. Например, резкий переход от обращения «ты» к обращению «вы» свидетельствует о дистанцировании, которое демонстрирует неодобрение, отчуждение, неприятие и возможно даже враждебность или антипатию.

Активность собеседника в разговоре, которая проявляется в частоте и длительности включения в него, может свидетельствовать:

о степени заинтересованности собеседника в обсуждаемой проблеме, в самом взаимодействии;

о самооценке человека, его уверенности или застенчивости, самоуверенности, состоянии тревожности, потребностей и пр.;

об общей склонности человека к развернутости или лаконичности высказываний (умении говорить коротко и ясно).

Для того чтобы реакция участников общения была адекватна их ожиданиям, необходимо соблюдать следующие правила.

1. Каждый собеседник должен стремиться:

* быть уверенным в себе, иметь личные цели и ценности;
* быть информированным и компетентным;
* демонстрировать объективность в оценке информации;
* проявлять искренний интерес к предмету речи и к собеседнику;
* ценить свое и чужое время;
* проявлять эмоциональную культуру, осуществлять самокоррекцию;
* быть мобильным, адаптивным и гибким.

2. В партнере следует уважать личность и право на свою точку зрения. Этому способствуют:

* установка на взаимопонимание, конструктивное сотрудничество;
* стремление увидеть проблему глазами собеседника;
* уважительное отношение к аргументам и контраргументам собеседника;
* внимательное выслушивание партнера.

3. Между информационным запросом и полученным сообщением должно быть смысловое соответствие, для чего следует:

* говорить по существу вопроса, обсуждаемой проблемы;
* комментировать именно то, что важно в данной ситуации;
* соотносить отбор и предъявление информации с запросом и ожиданиями собеседника.

4. Нужно корректно относиться к количеству и качеству информации, для чего целесообразно:

* предъявлять правдивую и проверенную информацию;
* выстраивать доказательства и аргументацию;
* не ссылаться на домыслы, интуитивные предчувствия, слухи.

5. Необходимо соблюдать языковую нормативность деловой речи:

* говорить короткими фразами, четко формулируя мысль;
* использовать речевые клише в соответствии с нормативными правилами официально-делового стиля;
* следить за сигналами тела, не допускать неконгруэнтности, ведущей часто к подозрительности и непониманию.

6. Следует подчиняться установленным правилам и ограничениям, так как деловой коммуникации свойственна регламентируемость.

писаные правила — протокол, в том числе дипломатический, инструкции и договорные обязательства, принципы корпоративной культуры;

неписаные правила — деловой этикет, организационная культура и культура межличностного общения, позволяющие демонстрировать деловой имидж, чувствовать себя в любой профессиональной ситуации (будь то презентация или публичная лекция) уверенно и непринужденно, а также избегать насмешек со стороны окружающих.

Соблюдение этих инновационных методов и реализация их на практике позволят каждому из собеседников соответствовать профессиональному имиджу и достигать желаемых двусторонних результатов на основе кооперации и сотрудничества.