

12+
КОНСТАНТИН БЕРДМАН

Искусство делового общения и разговора

ОБЩАЙСЯ СТИЛЬНО
И ПРОФЕССИОНАЛЬНО



Константин Бердман
Искусство делового общения
и разговора. Общайся
стильно и профессионально

<https://litres.ru/74307863>

ISBN 9785006992733

Аннотация

Что значит общаться профессионально?

Это означает применять особый подход к построению диалогов и взаимодействию, который характеризуется уважением, четкостью, тактичностью, соблюдением установленных норм и стандартов, а также ориентацией на достижение конкретных деловых целей.

Профессиональное общение предполагает знание и применение правил делового этикета, умение слушать и слышать собеседника, ясно и лаконично излагать свои мысли.

Содержание

Искусство делового общения и разговора —	5
Общайтесь стильно и профессионально	
Глава 1. Основы делового этикета	8
Глава 2. Устная речь и аргументация	11
Глава 3. Искусство слушать	14
Конец ознакомительного фрагмента.	16

Искусство делового общения и разговора Общайся стильно и профессионально

Константин Бердман

© Константин Бердман, 2026

ISBN 978-5-0069-9273-3

Создано в интеллектуальной издательской системе Ridero

Искусство делового общения и разговора — Общайтесь стильно и профессионально

Коммуникация — это краеугольный камень любого успешного карьерного пути. В современном деловом мире, где темп стремительно возрастает, а конкуренция неуклонно усиливается, умение эффективно взаимодействовать с коллегами, партнерами, клиентами и руководством становится не просто желательным навыком, а абсолютной необходимостью. Слаженная и грамотная коммуникация способствует созданию позитивной рабочей атмосферы, повышает производительность, минимизирует недопонимание и конфликты, а также открывает двери для новых возможностей и профессионального роста. Без должного внимания к этому аспекту, даже самые блестящие идеи и выдающиеся профессиональные качества могут остаться незамеченными или не получить должного развития.

Что значит общаться профессионально? Это означает применять особый подход к построению диалогов и взаимодействию, который характеризуется уважением, четкостью, тактичностью, соблюдением установленных норм и стандартов, а также ориентацией на достижение конкретных деловых целей. Профессиональное общение предполагает знание

и применение правил делового этикета, умение слушать и слышать собеседника, ясно и лаконично излагать свои мысли, конструктивно решать возникающие проблемы и поддерживать позитивные взаимоотношения. Это целый комплекс навыков, направленных на создание благоприятного впечатления и эффективное достижение результатов в рабочей среде.

Данное руководство призвано послужить вашим надежным инструментом в освоении и совершенствовании искусства делового общения. Оно структурировано таким образом, чтобы предоставить исчерпывающую информацию по ключевым аспектам профессионального взаимодействия. Мы последовательно рассмотрим основные принципы и практические приемы, которые помогут вам уверенно ориентироваться в любой деловой ситуации, производить благоприятное впечатление и достигать поставленных целей. Используйте это руководство как настольную книгу, обращаясь к нему по мере необходимости, и применяйте полученные знания на практике, чтобы трансформировать свой стиль общения и повысить свою эффективность.



Глава 1. Основы делового этикета

Первое впечатление играет критически важную роль в формировании дальнейшего восприятия вас как личности и профессионала. Исследования показывают, что человеку достаточно нескольких секунд, чтобы составить первое мнение о другом человеке, и это мнение затем сложно изменить. В деловой среде первое впечатление закладывает основу для будущих отношений, будь то собеседование, встреча с потенциальным партнером или знакомство с новым коллегой. Оно может повлиять на доверие, готовность к сотрудничеству и общее отношение к вам. Поэтому крайне важно уделить максимум внимания тому, как вы предстаете перед другими людьми с первых минут знакомства. Это включает в себя ваш внешний вид, манеру держаться, звучность голоса и даже вашу готовность установить зрительный контакт.

Внешний вид и невербальные сигналы являются мощными инструментами формирования первого впечатления. Ваш внешний вид — это не только одежда, но и общая аккуратность, ухоженность, прическа и даже парфюм. Одежда должна соответствовать дресс-коду компании или мероприятия. Она должна быть чистой, выглаженной и сидеть по фигуре. Невербальные сигналы — это язык вашего тела: осанка, жесты, мимика, зрительный контакт. Прямая осанка и уверенный взгляд демонстрируют вашу уверенность и от-

крытость. Пожимание руки должно быть уверенным, но не слишком сильным. Улыбка, когда это уместно, создает положительный настрой. Важно осознавать, что ваше тело говорит гораздо больше, чем слова, и эти сигналы должны быть последовательными и позитивными.

Приветствие и представление — это первый вербальный этап делового взаимодействия. Приветствие должно быть вежливым и уместным: «Здравствуйте», «Добрый день», «Доброе утро». При представлении всегда называйте свое имя четко и разборчиво. Если вы представляете кого-то другого, начните с представления более высокопоставленного или старшего по возрасту лица. Например: «Иван Иванович, позвольте представить вам Екатерину Петро», или «Екатерина, познакомьтесь, пожалуйста, с Иваном Ивановичем». Важно запомнить имя человека, к которому вы обращаетесь, и использовать его в дальнейшем общении. При рукопожатии, если это принято, взгляд должен быть направлен на собеседника.

Правила поведения в офисе и на встречах требуют особого внимания. В офисе важно соблюдать тишину, особенно в открытых пространствах, чтобы не мешать коллегам. Телефонные разговоры следует вести максимально тихо или, по возможности, переходить в отдельное помещение. Уважение к личному пространству коллег — еще один важный аспект. На встречах важно приходить вовремя, заранее подготовиться, внимательно слушать выступающих, не перебивать и из-

лагать свои мысли лаконично и по существу. После встречи принято поблагодарить за уделенное время и, при необходимости, кратко подвести итоги. Соблюдение этих правил демонстрирует ваше уважение к коллегам и деловую зрелость.

Глава 2. Устная речь и аргументация

Структура делового разговора — это фундамент, который обеспечивает его логичность, последовательность и эффективность. Каждый деловой разговор, будь то короткая беседа, переговоры или презентация, имеет свою внутреннюю логику развития. Обычно он начинается с приветствия и постановки цели беседы, что позволяет собеседникам понять, о чем пойдет речь и чего ожидают от диалога. Далее следует основная часть, где происходит обмен информацией, высказываются мнения, приводятся аргументы и обсуждаются вопросы. Важно, чтобы эта часть была структурирована: информация должна подаваться последовательно, от простого к сложному, с четким выделением ключевых моментов. Завершение разговора должно содержать подведение итогов, фиксацию достигнутых договоренностей и, при необходимости, планирование дальнейших действий. Четкая структура помогает избежать путаницы, сэкономить время и достичь желаемого результата.

Умение формулировать мысли четко является одним из столпов эффективной устной коммуникации. Это означает способность выражать свои идеи, предложения и требования в ясной, лаконичной и однозначной форме, исключающей

двусмысленность. Такая четкость достигается путем предварительной подготовки — обдумывания того, что вы хотите сказать, и как это лучше всего донести до аудитории. Важно использовать простую и понятную лексику, избегая излишне сложных терминов или жаргона, если только они не являются общепринятыми в данной профессиональной среде. Предложения должны быть краткими и логически связанными. Структурирование высказываний с помощью вводных слов и фраз («во-первых», «кроме того», «таким образом») также способствует ясности. Четко сформулированные мысли облегчают понимание, минимизируют риск недоразумений и позволяют собеседникам быстрее прийти к взаимопониманию.

Исключение слов паразитов из своей речи — важный аспект профессионального звучания. Слова-паразиты, такие как «эээ», «mmm», «ну», «как бы», «вот» и другие, засоряют речь, отвлекают слушателя от сути высказывания и снижают впечатление о вашей компетентности и уверенности. Они часто являются следствием нервозности, неуверенности в своих мыслях или недостаточной подготовки. Чтобы избавиться от них, необходимо прежде всего осознать их присутствие в своей речи. Записывайте себя на диктофон, анализируйте записи и старайтесь замещать эти слова паузами. Практика, осознанное внимание к своей речи и, возможно, чтение вслух могут значительно помочь в очищении речи от лишних элементов. Уверенная, краткая и лишенная слов-па-

разитов речь производит гораздо более сильное и позитивное впечатление.

Техники убеждения и влияния — это инструменты, которые помогают донести свою точку зрения, склонить собеседника к определенному решению или действию, делая это максимально конструктивно и этично. Один из ключевых подходов — это предоставление убедительных аргументов, подкреплённых фактами, статистикой или примерами. Важно обращаться не только к логике, но и к эмоциям собеседника, показывая, как ваше предложение может удовлетворить его потребности или решить его проблемы. Применение принципа взаимности, когда вы сначала предлагаете что-то ценное, также может быть эффективным. Использование авторитетных источников, демонстрация экспертности и создание ситуации, когда собеседник добровольно приходит к нужному вам выводу (через наводящие вопросы), также являются действенными методами. Важно помнить, что убеждение должно строиться на основе уважения к собеседнику и его позиции, а не на манипуляции.

Глава 3. Искусство слушать

Активное слушание и его техники — это процесс внимательного и сосредоточенного восприятия информации, который включает в себя не только слуховое восприятие, но и активное участие в диалоге. Основная цель активного слушания — полностью понять сообщение собеседника, как его вербальное содержание, так и невербальные сигналы. Техники активного слушания включают в себя поддержание зрительного контакта, кивки головой, которые показывают ваше внимание, а также проявление эмпатии — попытку понять чувства и переживания говорящего. Важно не перебивать, давать собеседнику закончить свою мысль. Использование уточняющих фраз, таких как «Правильно ли я понял, что...» или «Если я вас правильно понял, то...», также является частью активного слушания. Этот подход позволяет не только лучше понять собеседника, но и установить с ним доверительные отношения.

Как задавать правильные вопросы — это отдельное искусство, которое напрямую влияет на глубину понимания и качество диалога. Правильные вопросы не только проясняют информацию, но и побуждают собеседника к размышлениям, раскрытию деталей и формулированию новых идей. Различают открытые и закрытые вопросы. Закрытые вопросы предполагают односложный ответ («да» или «нет») и подхо-

дят для уточнения конкретных фактов. Открытые вопросы, начинающиеся со слов «как», «почему», «что», «опишите», «расскажите», побуждают к развернутому ответу, стимулируют диалог и помогают собрать больше информации. Важно задавать вопросы, которые не содержат в себе осуждения или навязывания мнения, а направлены на получение объективной информации. Например, вместо «Почему вы не сделали это?» лучше спросить «Какие сложности возникли при выполнении этой задачи?».

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.