

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКАЯ АКАДЕМИЯ ПОСТДИПЛОМНОГО
ПЕДАГОГИЧЕСКОГО ОБРАЗОВАНИЯ

КАФЕДРА ОСНОВНОГО И СРЕДНЕГО ОБЩЕГО
ОБРАЗОВАНИЯ


КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ В УСЛОВИЯХ УДАЛЕННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

М.Б. СИЗОВА

Рекомендации для организаторов и участников мероприятий,
осуществляемых в режиме удаленного доступа

Санкт-Петербург | 2020



A modern conference room with large windows and office chairs. The room is empty, with several office chairs arranged around a table. The windows offer a view of a cityscape. The overall atmosphere is professional and clean.

ОБЩЕНИЕ – ЭТО СЛОЖНЫЙ, МНОГОПЛАНОВЫЙ ПРОЦЕСС УСТАНОВЛЕНИЯ КОНТАКТОВ МЕЖДУ ЛЮДЬМИ, ПОРОЖДАЕМЫЙ ПОТРЕБНОСТЯМИ В СОВМЕСТНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ В УДАЛЕННОМ РЕЖИМЕ ПОСТЕПЕННО СТАНОВИТСЯ СИСТЕМООБРАЗУЮЩИМ, А НЕ ПРОСТО ЭПИЗОДИЧЕСКИМ ФАКТОРОМ РАЗВИТИЯ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ.

В СВЯЗИ С ЭТИМ НЕОБХОДИМО ОБРАТИТЬ ВНИМАНИЕ НА ФОРМИРОВАНИЕ ПРАВИЛ КУЛЬТУРЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ В УСЛОВИЯХ УДАЛЕННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ.

ЧАСТЬ I

КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ В УСЛОВИЯХ ВИДЕО-КОНФЕРЕНЦ-СВЯЗИ

Для осуществления деловых контактов в удаленном режиме все чаще используются возможности видеоконференции.

Видеоконференция - это технология, которая позволяет людям максимально приблизить взаимодействие на расстоянии к реальному «живому» общению.

Видеоконференция применяется везде, где необходимы оперативность в анализе ситуации и принятии решений, консультация специалиста или совместная работа в режиме удаленного доступа.

ОБЩИЕ ПРАВИЛА КУЛЬТУРЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ В ИНТЕРНЕТЕ

ТРИ ПРАВИЛА БЕЗОПАСНОСТИ

БЕЗОПАСНОСТЬ СВОЕГО КОМПЬЮТЕРА

Регулярно обновляйте операционную систему, используйте антивирусную программу, применяйте брандмауэр, создавайте резервные копии важных файлов, будьте осторожны при загрузке содержимого.

БЕЗОПАСНОСТЬ СЕБЯ В ИНТЕРНЕТЕ

С осторожностью разглашайте личную информацию, думайте о том, с кем разговариваете; помните, что в Интернете не вся информация правильная и не все пользователи откровенны.

ЗДОРОВЬЕСБЕРЕЖЕНИЕ

Неограниченное использование компьютера может привести к физическим и психологическим заболеваниям.

Когда мы работаем в удаленном режиме, необходимо помнить, что использование Интернета является безопасным, если выполняются три основные правила.

ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА ПРОВЕДЕНИЯ ДЕЛОВЫХ ВИДЕОКОНФЕРЕНЦИЙ

УДАЛЕННОЕ ОБЩЕНИЕ -
ЭТО НЕ РАЗВЛЕКАТЕЛЬНАЯ ТЕЛЕПЕРЕДАЧА

Восприятие деловой информации на расстоянии требует намного большего напряжения от слушателей, чем при непосредственном общении.

Как показывает практика, через 30 минут удаленного общения у контактеров ослабевает концентрация, требуется переключение внимания (смена оратора, вида деятельности, визуальных объектов и т.п.).

В целом эффективность видеосвязи резко снижается через 1,5 часа общения.

Эти цифры необходимо учитывать при планировании совещаний, видеоконференций и обучающих мероприятий.



ОСНОВНЫЕ ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ МОМЕНТЫ

СЕГОДНЯ ВИДЕОКОНФЕРЕНЦИЯ – ЭТО ОДНА ИЗ НАИБОЛЕЕ ВОСТРЕБОВАННЫХ ФОРМ УДАЛЕННОГО ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ.

УЧАСТНИКАМ НЕОБХОДИМО ВЛАДЕТЬ НЕ ТОЛЬКО ОСНОВНЫМИ ПРАВИЛАМИ, НО И ОБЛАДАТЬ КУЛЬТУРОЙ НЕВЕРБАЛЬНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С АУДИТОРИЕЙ.



КОРРЕКТНОСТЬ

Будьте политкорректны – не затрагивайте вопросы, касающиеся вероисповедания, пола, возраста, национальности и т.п. ваших партнёров по диалогу.

ГОТОВНОСТЬ

Вся необходимая информация должна быть у вас под рукой: недопустимо прерывать свой доклад и отнимать время людей, занимаясь поисками чего-то нужного вам.

РЕГЛАМЕНТ

Помните, что нарушение регламента во время публичных выступлений – это проявление неуважения к аудитории.

РЕЧЬ

Говорите естественно, обычным голосом; не забывайте про выразительность речи.

КОНТАКТ

Поддерживайте контакт «глаза в глаза».



НЕВЕРБАЛЬНОЕ ВОЗДЕЙСТВИЕ НА АУДИТОРИЮ

ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ НА ДВА ПРАВИЛА, КОТОРЫЕ ПОМОГУТ ВАМ ПОЛОЖИТЕЛЬНО ПОВЛИЯТЬ НА АУДИТОРИЮ:

КАМЕРА ВАШЕГО УСТРОЙСТВА ДОЛЖНА БЫТЬ РАСПОЛОЖЕНА ТАК, ЧТОБЫ НА ЗРИТЕЛЕЙ ВЫ СМОТРЕЛИ ПРЯМО, НЕ СВЕРХУ ВНИЗ И НЕ СНИЗУ ВВЕРХ.

В случае неправильной установки камеры ваше лицо будет искажаться. Вы будете выглядеть менее привлекательно, что может повлиять на восприятие вас аудиторией. Всегда особое внимание обращайте на выражение своего лица, потому что лицо играет важную роль в удаленной коммуникации.

В ОДЕЖДЕ ПРИДЕРЖИВАЙТЕСЬ НЕЙТРАЛЬНЫХ И ПРИГЛУШЕННЫХ ЦВЕТОВ (СВЕТЛО-ГОЛУБЫЕ ИЛИ ПАСТЕЛЬНЫЕ), КОТОРЫЕ ПОМОГАЮТ КАМЕРЕ ЛУЧШЕ ФОКУСИРОВАТЬСЯ.

Избегайте в одежде сложных рисунков, например, в мелкую клетку или полоску. Мешковатая одежда сделает вас на экране более «габаритным», чем вы есть на самом деле.

ЧАСТЬ II

КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ В УСЛОВИЯХ РАБОТЫ «ИЗ ДОМА»

Если видеотрансляция ведется из дома, то необходимо подготовиться к сеансу с особой тщательностью.

Во-первых, следует одеваться в соответствии с важностью мероприятия, ведь наша одежда может оказать большое влияние на восприятие нас аудиторией. Позаботьтесь о деловом стиле или хотя бы устраните небрежность в одежде, причёске.

Во-вторых, не забывайте правильно организовать пространство, которое будет вас окружать во время сеанса: исключите из кадра все, что отвлекает от вашего послания, например, картинки на стене, портреты родственников; сувениры, предметы домашнего обихода - на столе или на полках. Идеально, если у вас за спиной будет однотонный светлый фон или офисные детали интерьера.

В-третьих, позаботьтесь о том, чтобы ваше выступление не прерывали лишние шумы (бытовые звуки, разговоры домочадцев, лай собаки и т.п.) - все это может отвлекать слушателей и затруднять понимание вашего сообщения.

ЗАПОМНИТЕ

ПОСЛЕ СЕАНСА ВИДЕОСВЯЗИ ОБЯЗАТЕЛЬНО БУДУТ ВЕСТИСЬ МНОГОЧИСЛЕННЫЕ РАЗГОВОРЫ, КОТОРЫЕ ЗАТРОНУТ ВСЕ АСПЕКТЫ ВНЕШНОСТИ ОРАТОРА, ВИЗУАЛЬНЫЕ И ШУМОВЫЕ ЭФФЕКТЫ, ВОЗНИКШИЕ В ПРОЦЕССЕ ВАШЕГО ВЫСТУПЛЕНИЯ.

Иногда анализ этих эффектов начинает заслонять собой истинную причину проведения мероприятия – само сообщение.



РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ЗРИТЕЛЕЙ (УЧАСТНИКОВ) ВИДЕОКОНФЕРЕНЦИИ

Даже если вы работаете «из дома», а формат связи – односторонний (то есть собеседник вас не видит), не стоит забывать, что в момент видеоконференции вы на работе, следовательно, нужно настроиться на деловой лад. Это также поможет вам сконцентрироваться.

ЭТИ НЕСЛОЖНЫЕ ПРАВИЛА СДЕЛАЮТ
ОБЩЕНИЕ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ВИДЕОСВЯЗИ
КОМФОРТНЫМ ДЛЯ ВСЕХ УЧАСТНИКОВ

БОЛЕЕ ПОДРОБНУЮ ВЕРСИЮ ДАННЫХ
РЕКОМЕНДАЦИЙ МОЖНО ПОСМОТРЕТЬ
В ФОРМАТЕ WORD НА СТРАНИЦЕ
КАФЕДРЫ ОСНОВНОГО И СРЕДНЕГО
ОБЩЕГО ОБРАЗОВАНИЯ СПБ АППО

УСПЕХОВ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ!