

Основные формы делового общения

Деловая беседа

- **Деловая беседа** — одна из основных форм делового общения, специально организованный предметный разговор, служащий решению определенных профессиональных задач.
- **Функции** деловой беседы:
 - Поиск новых направлений и начало перспективных мероприятий;
 - Обмен информацией;
 - Контроль над начатыми мероприятиями;
 - Взаимное общение работников из одной деловой среды;
 - Поиски и оперативная разработка рабочих идей и замыслов;
 - Поддержание деловых контактов на уровне предприятий, фирм, отраслей, стран.

Структурная организация деловой беседы



Подготовка к деловой беседе

- Составление плана с установлением основных задач;
 - Поиск подходящих путей для их решения;
 - Анализ внешних и внутренних возможностей осуществления плана;
 - Прогноз возможного исхода беседы;
 - Сбор необходимой информации о будущем собеседнике;
 - Отбор наиболее веских аргументов для защиты своей позиции;
 - Выбор наиболее подходящей стратегии и тактики общения (давление, убеждение, манипуляция, просьбы о помощи и т.д.);
- 4• Установление места и времени встречи

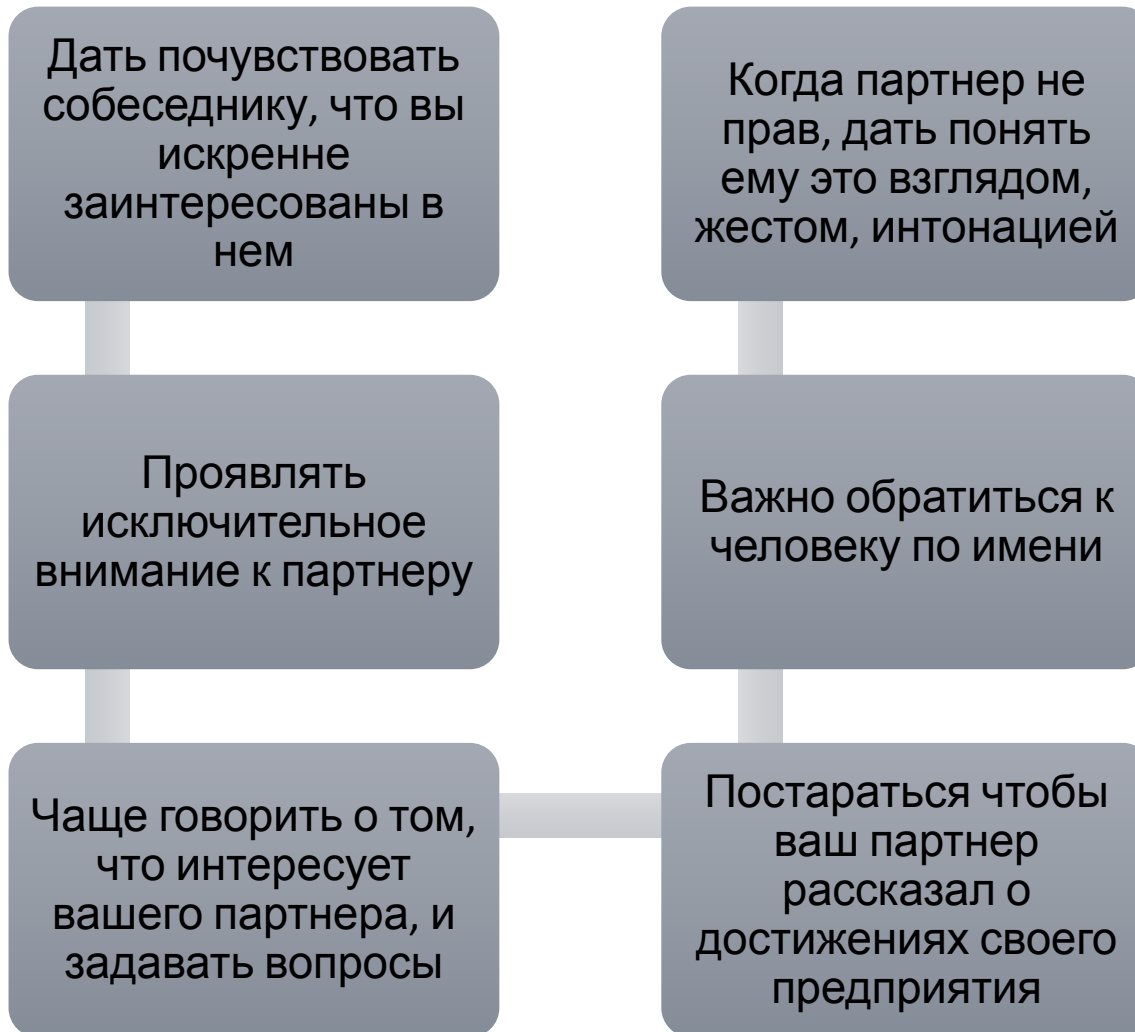
Задачи основных этапов деловой беседы



Нерекомендуемые фразы для начала деловой беседы

- неуверенность, обилие извинений: «Извините, если я вам помешал...»; «Пожалуйста, если у вас есть время меня выслушать...»;
- неуважение, пренебрежение к партнеру: «Давайте с вами быстренько рассмотрим...», «Я случайно проходил мимо и заскочил к вам ...»;
- фразы «нападения» («Что за безобразие творится?» которые вынуждают собеседника занять оборонительную или агрессивную позицию

Психологические приемы расположения к себе собеседника



Правила передачи информации

- Говорить на языке собеседника
- Умение поставить себя на место собеседника
- Привести способ передачи информации в соответствие с мотивами и уровнем информированности собеседника, его профессиональной компетентности
- Стремиться перейти от монолога к диалогу, дать возможность собеседнику продемонстрировать его знания
- Комбинировать виды вопросов (закрытых, открытых, риторических и т.д.)
- Наблюдать за реакциями собеседника, особенно невербальными (жестами, мимикой), и соответственно гибко менять поведение (скорость, сложность изложения информации и т.п.)

Требования к содержанию речи при передаче информации

- Профессионализм
- Ясность
- Наглядность
- Повторение основных положений и мыслей
- Разумный объем информации
- Определенная доля юмора
- Направленность на реализацию основных задач беседы

Приемы корректного завершения беседы

- Поблагодарите собеседника за приятную встречу
- Извиняясь, корректно сообщите, что вас ждут неотложные дела
- Встаньте, пожмите собеседнику руку, попрощайтесь с ним, проводив его до двери
- Прием «спасение от назойливого посетителя»
- Вариации с телефоном

Деловые переговоры

- **Деловые переговоры** —форма делового общения между собеседниками, которые обладают необходимыми полномочиями от своих организаций (учреждений, фирм и т.д.) для установления деловых отношений, заключения договоров, разрешения спорных вопросов или выработки конструктивного подхода к их решению.
- **Отличительные черты:**
 - Имеют более официальный, конкретный характер по сравнению с деловой беседой
 - Предусматривают подписание документов, определяющих взаимные обязательства сторон (договоров, контрактов и т.д.)
 - 11 — Предполагают наличие несовпадающих или даже противоположных интересов

Характеристика стадий и этапов переговоров

Подготовка переговоров

- Выбор средств ведения переговоров
- Установление контакта между сторонами
- Сбор и анализ необходимой для переговоров информации
- Разработка плана переговоров
- Формирование атмосферы взаимного доверия

Процесс переговоров

- Начало переговорного процесса
- Выявление спорных вопросов и формулировка повестки дня
- Раскрытие глубинных интересов сторон
- Разработка вариантов предложений для договоренности

Достижение согласия

- Выявление вариантов для соглашения
- Окончательное обсуждение вариантов решений
- Достижение формального согласия

Организационные вопросы

- Формирование делегации
 - Определение количественного и персонального состава
 - Назначение главы делегации
- Определение места и времени проведения переговоров
- Определение повестки дня
 - Определение круга вопросов для обсуждения
 - Установление порядка их обсуждения
 - Решение вопроса о длительности выступлений оппонентов
- Подготовка помещения
- Организация угощения гостей

ПОЗИЦИОННЫЙ ТОРГ

- ориентирован на конфронтационный тип поведения
- *Мягкий подход*
- *Жесткий подход*

ПЕРЕГОВОРЫ НА ОСНОВЕ ВЗАИМНОГО УЧЕТА ИНТЕРЕСОВ

- предполагает партнерский тип поведения сторон
- *Принципалы*
подход

Особенности позиционного торга

- участники переговоров стремятся к реализации собственных целей в максимально полном объеме, мало заботясь о том, насколько оппоненты будут удовлетворены итогами переговоров;
- переговоры ведутся на основе первоначально выдвинутых крайних позиций, которые стороны стремятся отстаивать;
- подчеркивается различие между сторонами, а сходство, даже если оно имеется, часто отвергается;
- действия участников направлены друг на друга, а не на решение проблемы;
- стороны стремятся скрыть или исказить информацию о своих истинных намерениях и целях;
- в результате зачастую достигается соглашение, удовлетворяющее каждую из сторон в меньшей степени, чем это могло бы быть.

Особенности переговоров на основе взаимного учета интересов

- участники совместно анализируют проблему и совместно ищут варианты ее решения, демонстрируя другой стороне, что являются ее партнером, а не противником;
- внимание концентрируется не на позициях, а на интересах сторон;
- участники переговоров ориентированы на поиск взаимовыгодных вариантов решения проблемы;
- стороны стремятся использовать объективные критерии;
- в процессе переговоров люди и спорные проблемы разделяются;
- достигнутое соглашение должно максимально учитывать интересы всех участников переговоров.

Установление контакта между сторонами

- Устанавливается контакт по телефону, факсу, электронной почте;
- Высказывается желание вступить в переговоры и скоординировать подходы к проблеме;
- Устанавливаются отношения, для которых характерны взаимное согласие, доверие, уважение, развивается переговорное взаимодействие;
- Договариваются об обязательности процедуры переговоров;
- Договариваются о включении во взаимодействие всех заинтересованных сторон.

Формирование атмосферы взаимного доверия

- Ведется психологическая подготовка к участию в переговорах по основным спорным вопросам;
- Подготавливаются условия для восприятия и понимания информации и минимизируется эффект влияния стереотипов;
- Формируется атмосфера признания сторонами законности спорных вопросов;
- Создается обстановка доверия и эффективной коммуникации

Начало переговорного процесса

- Представляются участники переговоров с обеих сторон;
- Стороны обмениваются суждениями, демонстрируют добрую волю слушать, разделять идеи, открыто предъявлять соображения, желание договориться в мирной обстановке;
- Выстраивается генеральная линия поведения;
- Выясняются взаимные ожидания от переговоров;
- Формируются позиции сторон.

Выявление спорных вопросов и формулировка повестки дня

- Определяется область переговоров, имеющая отношение к интересам сторон;
- Выявляются и формулируются спорные вопросы, подлежащие обсуждению;
- Стороны стремятся к выработке соглашения по спорным вопросам;
- Обсуждение начинается с таких спорных вопросов, разногласия по которым менее серьезны, а вероятность соглашения достаточно высокая;
- Используются приемы активного слушания спорных вопросов с получением дополнительной информации.

Типы решений для достижения соглашения

Серединное
(компромиссное)

- стороны идут на взаимные уступки

Асимметричное

- уступки одной из сторон значительно превышают уступки другой

Принципиально
новое решение

- максимально удовлетворяет интересы каждой из сторон

Деловые совещания

- **Деловые совещания** — форма организованного, целенаправленного взаимодействия руководителя с коллективом посредством обмена мнениями; деятельность, связанная с принятием решений группой заинтересованных лиц.

- **Целесообразность решения проблем с помощью совещания:**
 - проблема является скорее сложной, чем простой, а вероятность того, что один человек обладает всей информацией, необходимой для решения, невелика;
 - руководитель желает, чтобы подчиненные почувствовали себя частью демократического процесса, или хочет получить их доверие;
 - членам группы необходимо лучше узнать друг друга.

Этапы деловых совещаний

Подготовка к проведению совещания

- принятие решения о проведении совещания
- определение тематики, формирование повестки дня
- определение задач совещания и его общей продолжительности
- определение даты и времени начала
- определение состава участников
- определение примерного регламента работы
- подготовка доклада и проекта решения
- предварительная подготовка участников и помещения

Классификация деловых совещаний



Виды деловых совещаний

- **Инструктивные**

- предполагают передачу распоряжений сверху вниз по схеме управления для их быстреего исполнения
- обсуждение путей и средств реализации решений
- ознакомление с управленческими документами

- **Проблемные**

- посредством дискуссии нахождение оптимального решения управленческой, производственной, социальной и т.п. проблемы

- **Оперативные (диспетчерские)**

- получение информации снизу вверх (на совещании работники докладывают руководителю о состоянии дел на местах)
- руководитель в свою очередь пытается на основе полученной информации решать возникшие проблемы

Вопросы для самопроверки

1. Назовите три основные формы делового общения. В чем их отличие?
2. В чем заключается подготовка к деловой беседе?
3. Назовите стадии деловых переговоров.
4. Дайте классификацию деловых совещаний.

На вопросы отвечаем письменно (кратко) и отправляем на электронную почту

lsuhanova63@mail.ru