

Тема 2.

Деловое общение

Определение

- Беседа – способ межличностной коммуникации. Это направляемое участниками, неформальное, неподготовленное взаимодействие, последовательный взаимообмен мыслями, чувствами двух и более людей.

Выделяют два типа бесед:

- **Непринужденные беседы**, при которых темы обсуждаются спонтанно;
- **Деловое обсуждение** проблем, характеризующееся согласием участников обсудить и решить конкретные проблемы или планировать возможные направления действий.

Структура беседы:

1. Подготовка к беседе.
2. Установление места и времени встречи.
3. Начало беседы: всупление в контакт.
4. Постановка проблемы, передача информации.
5. Аргументирование.
6. Опровержение доводов собеседника.
7. Анализ альтернатив, поиск оптимального или компромиссного варианта.
8. Принятие решения.
9. Фиксация договоренности.
10. Выход из контакта.
11. Анализ результатов беседы, своей тактики общения.

Деловая беседа требует тщательной подготовки и базируется на этических нормах и правилах. Ведущим элементом в подготовке деловой беседы является планирование, т.е. определение целей встречи и разработка стратегии и тактики достижения цели

Рекомендации:

- продумать возможный ход предстоящей беседы;
- в роли будущего оппонента проверить действенность своих аргументов, логическую связь формулировок;
- спрогнозировать реакцию собеседника;
- продумать место для проведения беседы;
- не должны находиться посторонние лица;
- о дате и времени договориться заранее

Выступление

1. Определение значения темы и постановка цели выступления:

- Учесть интересы слушателей.
- Обратить внимание на связь выступления с предыдущими темами.
- Сформулировать знания, полезную информацию, необходимую для слушателей.

2. Составление плана выступления на основании логики темы:

- Вступление (актуальность темы, постановка проблемы).
- Основное содержание.
- Заключение (теоретические и практические выводы по теме и вытекающие из них задачи слушателей).

Выступление

3. Подбор материала для выступления:

- Поиск литературы по основным вопросам темы (теоретических статей, брошюр, книг) и отбор научного содержания, которое отвечает цели выступления.
- Изучение жизненных явлений (фактов, цифр, ситуаций и т. п.) для теоретического анализа и обобщения в выступлении, чтобы слушатели поняли лежащие в их основе закономерности и тенденции.
- Подбор примеров из практики (общественной и индивидуальной) для иллюстрации и доходчивого разъяснения сложных теоретических вопросов.
- Подбор наглядных пособий и подготовка технических средств, продумывание цели, времени и способа их использования

Выступление

4. Написание текста выступления:

- Подготовка тезисов выступления (выделение ключевых понятий, разбивка основных вопросов темы на подвопросы, продумывание содержания и выводов).
- Распределение материала по подвопросам и написание текста выступления (с методическими пометками о месте использования наглядных пособий и технических средств, о необходимых смысловых акцентах и т.д.).
- Написание подробного текста (если это нужно).

5. Подготовка к выступлению перед аудиторией:

- Выделение в тексте (тезисах) основных смысловых кусков, изложение которых строго обязательно при любом дефиците времени.
- Выделение (шрифтом, цветом и т.д.) основных идей и выводов, усвоения которых непременно нужно добиваться.
- Распределение времени на изложение каждого вопроса и определение темпа изложения (дифференцированно: где с расчетом на запись, где на слушание без записи).

Структура выступления

1. Вступление – показ значения темы, ее важности для слушателей.

- Один-два примера по теме выступления из жизни (экономики, политики, искусства, быта и т.д.), свидетельствующие о наличии проблемы, требующей анализа в выступлении (лекции, докладе и т.д.).
- Ссылка на официальные государственные документы (законы, указы, постановления, распоряжения, предписывающие определенный порядок деятельности людей, но требующие популярного разъяснения аудитории).
- Постановка проблемы перед слушателями.

2. Общая характеристика объекта (предмета) рассмотрения, т.е. того явления, события, процесса, которому посвящено выступление.

- Определение ключевых понятий, их основных признаков (свойства, функции или структурные компоненты).
- Краткая история объекта (возникновение, развитие, современное состояние) и тенденция его развития (прогресс – регресс).

Структура выступления

3. Подробный анализ и оценка объекта рассмотрения в соответствии с целью выступления.

- Структурный анализ компонентов.
- Функциональный анализ объекта.
- Анализ и оценка каждого из компонентов или функций рассматриваемого объекта с точки зрения интересов деятельности слушателей.

4. Заключение.

- Теоретические выводы изложенного.
- Практические выводы для деятельности слушателей.
- Конкретные задачи слушателей в свете этих выводов.

5. Обратная связь (обмен мнениями).

Приемы привлечения внимания в устном выступлении

- **Апелляция.** При необходимости использовать ссылки на авторитет собеседников и известных для аудитории специалистов и известных для аудитории специалистов (теоретиков и практиков).
- **Вопросы.** Чаще формулировать вопросы, обращенные к собеседникам. Лучше начинать вопросы словами «Почему...?», «Чем объяснить...?», «В чем причина...?», «Согласны ли вы...?»
- **Неожиданность.** Использовать в речи неожиданную и неизвестную слушателям информацию, а также яркие формулировки с «оживляющим эффектом».
- **Образность речи.** Описание событий, предметов, используя богатство языка и выстраивая конструкции предложений в образах.
- **Паузы в речи.** Они усиливают напряженность, вовлекают собеседников в обсуждение проблемы (обдумывание идей, предложений). Кроме того, паузы в речи оратора восстанавливают зрительный контакт с аудиторией.

Приемы привлечения внимания в устном выступлении

- **Провокация.** На короткое время вызвать у слушателей реакцию несогласия с излагаемой информацией (оценкой информации).
- **Речевые приказы.** Периодически использовать в речи выражения типа: «Обратите внимание...», «Представьте себе, что...».
- **Смена темпа и тональности.** Наиболее важные мысли и сложные проблемы выделять громкостью голоса и более медленным темпом речи.
- **Сопереживание.** Увлеченно описывать события, связывающие вас с собеседниками; использовать такие факты, которые заставляли бы аудиторию сопереживать, сочувствовать.
- **Экспрессия.** Выбрать такие формулировки, которые заметно отличаются от привычного стиля (яркие сравнения, меткие словосочетания).
- **Юмор.** Включать в устное выступление смешные, парадоксальные примеры, веселые шутки, забавные истории. Помнить при этом об уместности и мере использования юмора.

Проведите рефлексивный анализ собственных способов и средств общения с другими людьми, которые бы способствовали в дальнейшем вашей успешной профессиональной деятельности. На основании проведенного анализа сделайте вывод о собственной готовности к осуществлению профессиональной деятельности и напишите рекомендации о том, что бы вы хотели в себе изменить и почему

Качество необходимое/ желательное для педагога	Почему это качество нужно/желате льно в профессионал ьной деятельности?	Есть ли у меня это качество?	Как оно проявляется?

Задание № 2. Сформулируйте принципы делового этикета и докажите их значение в профессиональной сфере

Формулировка принципа	Почему этот принцип необходимо соблюдать	Пример
1		
2		
3		
4		
5		