ЛЕКЦИЯ 5.
ФОРМЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

***ПЛАН*:**

5.1. *Деловая беседа*

5.2. Деловое совещание

5.3. Организация и ведение дискуссий

ФОРМА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ — СПОСОБ РЕАЛИЗАЦИИ КОММУНИКАТИВНОГО ПРОЦЕССА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ.

ФОРМЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

- ***Деловая беседа*** **-** передача или обмен информацией и мнениями по определенным вопросам или проблемам
- ***Деловое совещание*** – это форма делового общения, предусматривающая обсуждение деловых ситуаций и проблем с целью коллективного поиска наиболее целесообразных путей их разрешения.
- ***Деловые переговоры*** – процесс взаимодействия сторон с целью достижения согласованного и устраивающего обе стороны решения вопроса.

ФОРМЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

- ***Публичное выступление*** **-** передача одним выступающим информации различного уровня широкой аудитории.
- ***Пресс-конференция*** направлена на информационную и рекламную поддержку имиджа организации, обеспечивает эффективность взаимодействия с внешней средой.
- ***Дискуссия*** - обсуждение какого-либо спорного вопроса, исследование проблемы, в котором каждая сторона, оппонируя мнение собеседника, аргументирует свою позицию и претендует на достижение цели.

ДЕЛОВАЯ БЕСЕДА

- ***Деловая беседа*** **-** передача или обмен информацией и мнениями по определенным вопросам или проблемам, основными функциями которой являются: взаимное общение работников из одной деловой сферы; совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов; контроль и координирование уже начатых деловых мероприятий.
- *Функции деловой беседы:* поиск новых направлений и начало перспективных мероприятий; взаимное общение работников из одной деловой среды; поиск и оперативная разработка рабочий идей и замыслов; поддержание деловых контактов.

ДЕЛОВОЕ СОВЕЩАНИЕ

- ***Деловое совещание*** – это форма делового общения, предусматривающая обсуждение деловых ситуаций и проблем с целью коллективного поиска наиболее целесообразных путей их разрешения

Виды совещаний:

1) Инструктивные;

2) Оперативные;

3) Проблемные

ЭТАПЫ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ

1) Первый этап - УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТОВ.

2) Второй этап - ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПРОБЛЕМЫ

3) Третий этап— это ОПРЕДЕЛЕНИЕ его ЦЕЛЕЙ

4) Четвертый этап - ВЫРАБОТКЕ АЛЬТЕРНАТИВ

5) Пятый этап - выработка у участников ГОТОВНОСТИ К ДЕЙСТВИЮ

6) Шестой этап - завершение делового совещания и составление его протокола

ОРГАНИЗАЦИЯ И ВЕДЕНИЕ ДИСКУССИЙ

- **Дискуссия** (от лат. discussio — рассмотрение, исследование) — обсуждение какого-либо спорного вопроса, проблемы. Важной характеристикой **дискуссии**, отличающей её от других видов спора, является аргументированность.

<u>Дискуссию отличают</u>:

- А) творческий, исследовательский характер по отношению к содержанию проблемы;
- Б) интерактивный, коллективный, групповой характер обсуждения проблем

ТИПЫ ДИСКУССИЙ (ПО АРГУМЕНТАЦИИ)

- ***Аподиктическая***. *Производится для выявления истины, все аргументы логически согласованы.*
- ***Эристическая***. *Происходит, когда хотя бы у одного из оппонентов есть цель убедить другого в своей правоте.*
- ***Софистическая***. *Сам смысл слова «софистика» подразумевает, что данный вид дискуссии строится на заведомо ложных аргументах и манипуляции. В данном виде дискуссии основная цель – победить в споре.*
- ***Диалектическая дискуссия***. *Претендует только на достижение правдоподобия высказываемых тезисов.*

Этапы ведения дискуссии

1) Первичный контакт между оппонентами.

2) Выявление темы разговора.

3) Обсуждение мнений и деталей отношения к поставленной проблеме со стороны каждого из участников.

4) Поиск вариантов решения проблемы.

5) Анализ прошедшего разговора и выделение выводов, главных мыслей.

6) Нахождение устраивающего оппонентов решения проблемы.

Характерные типы участников обсуждения	Необходимые действия
1. **Спорщик**	Сохранять невозмутимость. Предоставить группе опровергать его утверждения.
2. **Позитивист**	Предложить ему подведение итогов, сознательно втянуть в дискуссию.
3. **Всезнайка**	Призвать группу занять определенную позицию по отношению к его утверждениям.
4. **Словоохотливый**	Тактично прерывать. Напоминать о регламенте.
5. **Застенчивый**	Ставить несложные вопросы, укрепить его уверенность в своих силах.
6. **Негативист**	Признать, оценить его знания и опыт.
7. **Не проявляющий интереса**	Спросить его о работе. Привести примеры из его сферы интересов.
8. **«Крупная шишка»**	Избегать прямой критики, применять технику «да, но».
9. **Расспрашивающий**	Адресовать его вопросы группе.