

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, оппонирова 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 рабочих 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.

Дискуссию отличают:

- 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.