

Деловое общение



Деловая беседа - это форма делового общения, предполагающая обмен точками зрения, мнениями, информацией, направленная на решение той или иной проблемы.

Деловые беседы направлены на реализацию следующих функций:

- - поиск новых направлений и начало перспективных мероприятий;
- - обмен информацией;
- - контроль начатых мероприятий;
- - взаимное общение работников из одной деловой среды;
- - поиски и оперативная разработка рабочих идей и замыслов;
- - поддержание деловых контактов на уровне предприятий, фирм, отраслей, стран.

Формы делового общения:

Деловая беседа

Деловая переписка

Деловое совещание

Деловые переговоры

Публичное выступление

Этапы деловой беседы

1 Подготовка

2 Вступление
в контакт

3 Прояснение
ситуации

4 Обсуждение.
Решение

5 Завершение
контакта



1 этап деловой беседы «Подготовка»

1. На чьем «поле» лучше встречаться?
2. В какое время вести переговоры?
3. Какие вопросы задать себе перед тем, как организовать деловую беседу?

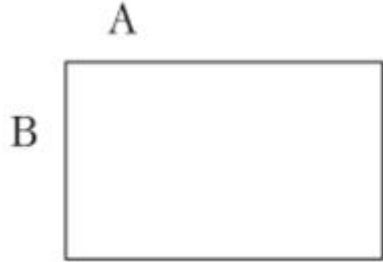
На вашей территории	«На чужом поле»
<p>Всегда можно посоветоваться с партнерами или лицом, поручившим вести переговоры</p>	<p>Вы можете сосредоточиться исключительно на переговорах, тогда как «в родных стенах» слишком многое отвлекает</p>
<p>Вы можете заниматься и другими делами, а также будете окружены привычными удобствами</p>	<p>Можно придержать информацию, сославшись на то, что у вас ее нет с собой</p>
<p>Психологическое преимущество – на вашей стороне: оппонент пришел к вам, а не вы к нему</p>	<p>Существует возможность перешагнуть «через голову» оппонента и обратиться непосредственно к его шефу</p>
<p>Это экономит время и деньги на дорогу</p>	<p>Организационные вопросы ложатся на оппонента</p>
<p>Вы можете организовать пространственную среду, чтобы эффективно использовать возможности невербальной коммуникации</p>	<p>Находясь на территории партнера и анализируя его окружение, вы легко определите его психогеометрический тип и это даст возможность для выбора наиболее эффективного сценария взаимодействия с ним</p>

- Самые лучшие дни для встреч – вторник, среда четверг. В запасе понедельник после обеда и пятница до обеда.
- Лучшее время для встреч и переговоров – с 10 до 12 или сразу после обеда.

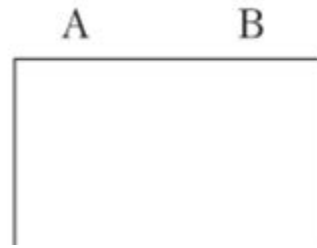
Задайте себе вопросы:

- 1. Какую главную цель я ставлю перед собой в беседе?
- 2. Удивился ли собеседник, когда я попросил его о встрече? Проявил недовольство?
- 3. Могу ли я обойтись без этого разговора?
- 4. Готов ли к обсуждению предполагаемой темы мой собеседник?
- 5. Уверен ли я в благополучном исходе разговора? Каких объективных и субъективных препятствий можно ожидать?
- 6. Какой исход устраивает или не устраивает меня (его, обоих)? Если беседа зайдет в тупик, стоит ли пойти на компромисс?
- 7. Какие приемы воздействия на собеседника я буду использовать в беседе: ссылки на авторитетные мнения, на опыт других учреждений, на крайнюю важность решаемого вопроса и др.?
- 8. Какие вопросы я буду задавать? Какие вопросы может задать мой собеседник?
- 9. Как я буду себя вести, если мой собеседник: а) во всем со мной согласится; б) решительно возразит, перейдет на повышенный тон; в) не отреагирует на мои доводы; г) выскажет недоверие к моим словам, мыслям; д) попытается скрыть свое недоверие?

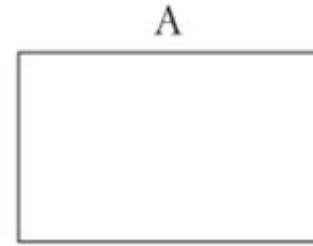
Посадка за столом во время делового общения



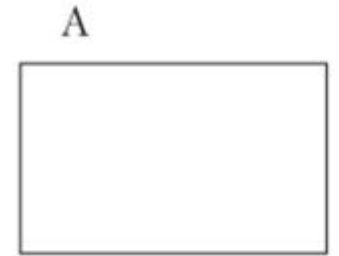
Позиция способствует постоянному контакту глаз и создает условия для жестикуляции, не мешающей партнеру, позволяет наблюдать друг за другом.



Кооперативная позиция, сотрудничество.



Конкурирующе-оборонительная позиция.



Независимая позиция
Она свидетельствует об отсутствии заинтересованности или о желании остаться незамеченным, например на педсовете, семинаре, совещании.

2 этап беседы «Вступление в контакт»

Основные приемы начала деловой беседы

метод снятия напряжения	<ul style="list-style-type: none">• цель — установить тесный контакт; включаются несколько приятных фраз личного характера, легкая шутка
метод зацепки	<ul style="list-style-type: none">• необычный вопрос, сравнения, личные впечатления, анекдотичный случай, краткое изложение проблемы
метод стимулирования воображения	<ul style="list-style-type: none">• постановка ряда вопросов, которые должны быть рассмотрены в беседе, цель — пробудить интерес к беседе
метод прямого подхода	<ul style="list-style-type: none">• непосредственный переход к делу, без вступления, он уместен для кратковременных, не очень важных деловых контактов

2 этап беседы «Вступление в контакт»

Типичные примеры так называемого неудачного начала беседы:

- следует избегать извинений, проявления признаков неуверенности, например: «Извините, если я помешал...»; «Я бы хотел еще раз услышать...»; «Пожалуйста, если у вас есть время меня выслушать..»;
- следует избегать любых проявлений неуважения и пренебрежения к собеседнику, о которых говорят следующие фразы: «Давайте с вами быстренько рассмотрим...»; «Я как раз случайно проходил мимо и заскочил к вам...»; «А у меня на этот счет другое мнение...»;
- не следует своими первыми вопросами вынуждать собеседника подыскивать контраргументы и занимать

Выражения, которых следует избегать в начале деловой беседы

«Я не знаю»-такой ответ подрывает доверие к вам и вашей фирме. Лучше попросить разрешения подождать и уточнить необходимую информацию, например: «Разрешите, я уточню это для вас»

«Мы не сможем этого сделать»- С помощью такой фразы вы можете потерять клиента или партнера. Попытайтесь найти возможное решение проблемы собеседника. Думайте о том, что можно в этой ситуации сделать, а не о том, чего нельзя.

«Подождите секундочку, я скоро вернусь» -говорите правду, когда прерываете разговор: «Для того, чтобы найти нужную информацию, может потребоваться две-три минуты. Можете ли подождать или позвольте я перезвоню», запишите номер телефона.

«Нет»- «Нет» в начале предложения не способствует конструктивному решению проблемы. Используйте приемы, не позволяющие клиенту или партнеру ответить «нет», например: «Мы не в состоянии выплатить вам компенсацию, но готовы предложить дополнительную услугу. Это вас устроит, ведь так?»

3 этап беседы «Прояснение ситуации»

Мне нужно (необходимо)	Проинформировать вас... Поставить в известность... Обсудить с вами вот что...
Я должен (должна)	Сообщить вам... Объяснить вам...
Я звоню вам вот по какому делу... У меня вот какой вопрос...	
Я вам звоню...	По просьбе... По рекомендации...
Меня просили	С вами связаться по вопросу...

4 этап «Обсуждение. Решение»

- Использовать «язык» собеседника при передаче ему информации.
- Стремиться перейти от монолога к диалогу.
- Наблюдать за реакциями собеседника, особенно за невербальными реакциями (жестами, мимикой) и, соответственно, гибко менять свое поведение (скорость, сложность изложения информации и т.п.).
- Использовать наглядность
- Использовать техники убеждения и защиты от манипуляций
- Повторять основные положения и мысли.

Формы постановки вопроса

- **Основные вопросы.** При подготовке к беседе составляют прежде всего основные вопросы, которые должны принести основные сведения.
- **Зондирующие вопросы (уточняющие)** они разбивают основной вопрос на фрагменты и помогают найти наиболее значимые участки.
- **Контрольные вопросы.** Они ставят целью проверить поступающую информацию на достоверность. Их важно задавать во время любого разговора, чтобы выяснить, прислушивается ли еще собеседник к разговору, понимает ли он говорящего или просто поддакивает.

- **Эстафетные вопросы.** Они стремятся опережать, развивать высказывание партнера, не перебивая, а помогая ему.
- **Фильтрующие вопросы.** С их помощью определяется, относится ли собеседник к той группе людей, которой можно задавать определенного рода вопросы. Очень важен этот вид вопросов при отборе нового сотрудника на вакантную должность.
- **Уточняющие вопросы.** Они детализируют сообщение собеседника и тем самым выполняют двойную функцию: приносят дополнительные сведения и служат для проверки достоверности сообщения.

- **Встречные вопросы.** Вообще-то невежливо отвечать на вопрос вопросом, однако встречный вопрос является искусным психологическим приемом добиться согласия или не выдать свои мысли.
- **Провокационные вопросы.** Провоцировать, означает бросать вызов, подстрекать.

5 этап «Выход из беседы»

Заключительные фразы, предшествующие выходу из контакта

Вызывающий

- Кажется, все обсудили (обговорили)
- Вот, пожалуй, и все
- Вот и все
- Договорились?
- Обо всем договорились?
- Вы удовлетворены?

Принимающий

- Все?
- У вас все ко мне?
- Вы закончили?
- По этому вопросу, кажется, все?
- Еще что-нибудь?
- Да, пожалуй

Благодарят за информацию, предложение, приглашение, поздравление, помощь:

- Спасибо за предложение, мы обсудим возможность участия в выставке.
- Благодарю вас за приглашение и с удовольствием его принимаю.
- Очень признателен вам за помощь.
- Должен (должна) поблагодарить вас за консультацию.

Инновационная игра «Есть идея!»

«тема: «Переходить ли на дистанционное обучение?»»

Игровые группы:

«НОВАТОРЫ». Основная задача группы – представить на защиту и обосновать новые прогрессивные идеи.

«ОПТИМИСТЫ». Основная задача группы – аргументированно и обоснованно защитить выдвинутую «новаторами» идею; вскрыть конструктивные стороны этой идеи.

«ПЕССИМИСТЫ». Основная задача группы – аргументированно и обоснованно вскрыть несостоятельность выдвинутой на защиту идеи, отметить возможные негативные последствия ее внедрения, обозначить проблемы, порождаемые этой идеей.

«РЕАЛИСТЫ». Основная задача группы – аргументированно доказать возможность реального внедрения выдвинутой «новаторами» на защиту идеи на основе заданных критериев:

- новизна предлагаемой идеи;
- конструктивность и снятие проблем;
- ресурсная и организационная обоснованность;
- практическая реализуемость в ближайшей перспективе.

Домашнее задание «Проанализировать стили ведения переговоров в разных странах»

- Американский стиль
- Английский стиль
- Испанский стиль
- Итальянский стиль
- Немецкий стиль
- Французский стиль
- Шведский стиль
- Китайский стиль
- Корейский стиль
- Японский стиль
- Арабский стиль
- Русский стиль

<https://urait.ru/viewer/psihologiya-obscheniya-450947#page/217>

Методы аргументации