

Формы делового общения и их характеристики.



Преподаватель: Рыбакова О.Г.

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

- **Деловое общение** – особый вид общения, который реализуется в совместной профессионально-предметной деятельности людей и содержание которого определяется социально значимым предметом общения, взаимным психологическим влиянием субъектов общения и формально-ролевым принципом их взаимодействия.

ФОРМЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

- **Деловая беседа**
- **Деловое совещание**
- **Деловые переговоры**
- **Публичное выступление**
- **Презентация**
- **Пресс-конференция**

ДЕЛОВАЯ БЕСЕДА-

- диалоговая форма коммуникации, в которой межличностное общение деловых партнеров осуществляется в определенных формально-ролевых и пространственно-временных рамках.



ФУНКЦИИ ДЕЛОВОЙ БЕСЕДЫ



- Взаимное общение работников из одной деловой сферы.
- Совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов.
- Контроль и координирование уже начатых деловых мероприятий.
- Поддержание деловых контактов.
- Стимулирование деловой активности.

ЭТАПЫ ПРОВЕДЕНИЯ ДЕЛОВОЙ БЕСЕДЫ



1. Подготовительные мероприятия

2. Начало беседы.

3. Информирование присутствующих

4. Аргументирование выдвигаемых положений

5. Завершение беседы.

МЕТОДЫ НАЧАЛА БЕСЕДЫ



1. Метод снятия напряжённости
2. Метод зацепки.
3. Метод прямого подхода

В КАКОЙ ФОРМЕ МОГУТ СТАВИТЬСЯ ВОПРОСЫ?

- ⦿ Закрытые вопросы
- ⦿ Открытые вопросы
- ⦿ Риторические вопросы
- ⦿ Переломные вопросы
- ⦿ Вопросы для обдумывания



ВОПРОСЫ ВНЕШНЕГО ДИАЛОГА:

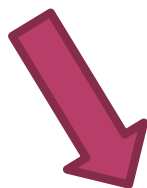
- ◎ **Информационные вопросы** - это вопросы, построенные так, чтобы вызвать содержательные ответы.
- ◎ **Зеркальные вопросы** - повторение с вопросительной интонацией части утверждения собеседника с целью заставить его увидеть сказанное с другой стороны.
- ◎ **Эстафетные вопросы** - это вопросы, направленные на опережение. Они требуют способности схватывать на лету реплики партнера и провоцировать его на дальнейшее раскрытие позиции.

ТЕХНИКИ АКТИВНОГО СЛУШАНИЯ

◎ Виды обратной связи:



Отражение информации

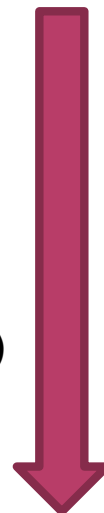


Отражение чувств говорящего

◎ Виды слушания



Активное
(рефлексивное)



Пассивное
(нерефлексивное)



Эмпатичное



Психологическая характеристика техник слушания

Название техники слушания	Суть техники	Цель применения техники	Основные приёмы техники	Ситуации общения в которых применяется техника
1.Пассивное слушание (нерефлексивное)				
2. Активное слушание (рефлексивное)				
3.Эмпатичное слушание				

Типичные ошибки слушания:

- Перебивание
- Поспешные выводы
- Поспешные возражения
- Непрошенные советы