

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:

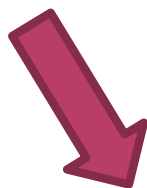
- ◎ **Информационные вопросы** - это вопросы, построенные так, чтобы вызвать содержательные ответы.
- ◎ **Зеркальные вопросы** - повторение с вопросительной интонацией части утверждения собеседника с целью заставить его увидеть сказанное с другой стороны.
- ◎ **Эстафетные вопросы** - это вопросы, направленные 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

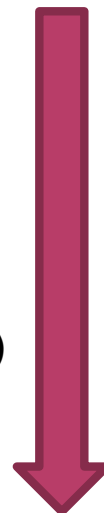


Отражение чувств говорящего

◎ 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