

Жанры устной формы официально-делового стиля



План:

1. Жанры устной формы ОДС
2. Деловая беседа
3. Деловое совещание
4. Деловой телефонный разговор
5. Деловые переговоры
6. Домашнее задание



1. Жанры устной формы ОДС

Жанры устной формы официально-делового стиля – деловая беседа, деловые переговоры, деловое совещание, деловой телефонный разговор.



2. Деловая беседа: содержание понятия, цели, средства

Деловая беседа – вид делового общения, специально организованный предметный разговор, в значительной степени лично ориентированный, служащий решению управленческих задач.



2. Деловая беседа: содержание понятия, цели, средства

Этапы проведения беседы:

1. Подготовительный этап;
2. Начало беседы;
3. Обсуждение проблемы;
4. Принятие решения;
5. Завершение беседы.



Подготовительный этап

Рекомендации специалистов:

1. Продумать её целесообразность, условия и время проведения
2. Подготовить необходимые материалы и документы
3. Свой кабинет ↔ кабинет собеседника ↔ «нейтральная территория»
4. Главное – обдумать и спрогнозировать основные линии поведения



Начало беседы

Задачи:

1. Установление контакта с собеседником
2. Создание атмосферы взаимопонимания
3. Пробуждение интереса к разговору

Методы:

- метод снятия напряженности
- метод «зацепки»
- метод стимулирования игры воображения
- метод «прямого подхода»



Основная часть беседы

Задачи:

1. Сбор и оценка информации о проблеме
2. Выявление мотивов и целей собеседника
3. Передача запланированной информации

Методы:

- владение техникой постановки вопросов
- «активное слушание»

Нельзя:

- бестактное обрывание на полуслове;
- неоправданное лишение собеседника возможности высказать свое мнение;
- навязывание мнения ведущего беседу;
- игнорирование или высмеивание аргументов собеседника;
- грубая реакция на высказывание партнерами противоположных точек зрения;
- подтасовка фактов;
- необоснованные подозрения, голословные утверждения, окрики за критику;
- давление на собеседника голосом, манерами.



Основная задача	Высказывания
Уточнение темы, цели, предмета разговора	<p><i>Давайте уточним детали... Если я вас правильно понял...</i></p> <p><i>Введите меня в курс дела. Можем ли мы считать, что...</i></p> <p><i>Есть ли у вас конкретное предложение?</i></p>
Убеждение партнера	<p><i>Я в этом совершенно уверен. Нет причин для опасений.</i></p> <p><i>Если вы примете во внимание следующие положения...</i></p> <p><i>Думаю, мы все выиграем (проиграем), если...</i></p> <p><i>Поверьте, для вас это важно в первую очередь</i></p> <p><i>Вы, конечно, согласитесь, что... Вне всякого сомнения...</i></p> <p><i>Приобретенный опыт дает нам право утверждать...</i></p>
Неполное согласие	<p><i>Это требует дополнительного обсуждения</i></p> <p><i>Вряд ли мы можем игнорировать то, что...</i></p> <p><i>По мере возможности мы постараемся</i></p> <p><i>Может быть, рассмотрим иные условия?</i></p>
Несогласие	<p><i>Вряд ли это возможно... К сожалению... Было бы нежелательно... Не по вашей вине... Я понимаю вас, однако...</i></p>
Оценка ситуации	<p><i>Я разделяю вашу точку зрения. К сожалению, приходится возразить. На самом деле... Звучит (не)убедительно...</i></p> <p><i>Вызывает определенные сомнения...</i></p>
Вывод	<p><i>Вывод состоит в том, что... Отсюда следует, что...</i></p> <p><i>Очевидно, можно утверждать, что... Как было доказано...</i></p>

Заключительная часть беседы

Задачи:

1. Достижение основной или запасной цели
2. Обеспечение благоприятной атмосферы в конце беседы
3. Стимулирование собеседника к выполнению намеченной деятельности
4. Поддержание в случае необходимости в дальнейшем контакта с собеседником.

ВАЖНО! Отделить завершение беседы от других её фаз («*Давайте подведем итоги*» или «*Мы подошли к концу нашей беседы*»)



2. Деловая беседа: содержание понятия, цели, средства, виды

Особенности:

- преимущественно 2 собеседника
- чаще происходит между представителями одной организации
- всегда имеет конкретный предмет
- более лично ориентирована

Цели:

- оказать влияние на собеседника
- вызвать у людей желание действовать
- создать новую деловую ситуацию



2. Деловая беседа: содержание понятия, цели, средства, виды

Принципы:

- следует учитывать уровень подготовки собеседника
- краткое изложение информации по обсуждаемому вопросу
- простота, четкость, образность языка (доходчивость)

Виды:

1. собеседование при приеме на работу
2. собеседование при увольнении с работы
3. проблемная беседа
4. дисциплинарная беседа



Собеседование при приеме на работу

- характер «приёмного интервью»
- цель: оценить деловые качества поступающего на работу
- сводится к базовым вопросам и ответам на них.

Блоки вопросов:

- 1. Что представляет собой человек?*
- 2. Почему он ищет работу?*
- 3. Каковы его сильные и слабые стороны?*
- 4. Каковы его взгляды на эффективное руководство?*
- 5. Что он считает наиболее весомыми своими достижениями?*
- 6. На какую зарплату он рассчитывает?*



Собеседование при увольнении с работы

имеет 2 разновидности:

- а) ситуация незапланированного, добровольного ухода сотрудника
- б) увольнение или сокращение сотрудника



а) В ходе беседы **необходимо:**

- выявить истинную причину увольнения, его мотивы. (вопросы, связанные с содержанием, объемом, условиями выполнения работником производственных заданий, выяснением его оценки таких заданий и условий их выполнения).
- Что не нравилось сотруднику в его работе?
- Что доставляло удовлетворение?
- Не хотите ли Вы обсудить что-либо?



б) «прощальный разговор»

Правила:

- 1.никогда не назначается перед выходными днями или праздниками
- 2.не проводится непосредственно на рабочем месте увольняемого или в помещении, где работает большое количество народа
- 3.не должен продолжаться более 20 мин
- 4.точность и корректность в изложении фактов
- 5.список свободных рабочих мест на другом предприятии
- 6.«реабилитационная программа» для увольняемого



Проблемные и дисциплинарные беседы

Повод:

1. Возникновение сбоев в деятельности сотрудника и необходимость критической оценки его работы
2. Нарушение дисциплины

Действия при подготовке:

- 1) получить сведения о сотруднике и его работе;
- 2) построить беседу по схеме: сообщение, содержащее положительную информацию о деятельности сотрудника → сообщение критического характера → сообщение похвально-поучительного характера;
- 3) быть конкретным и избегать неясностей («*Вы сделали не то, что нужно*», «*Вы не выполнили задания*» и т.п.);
- 4) критиковать выполнение задания, а не личность.



При проведении проблемной беседы важно выяснить:

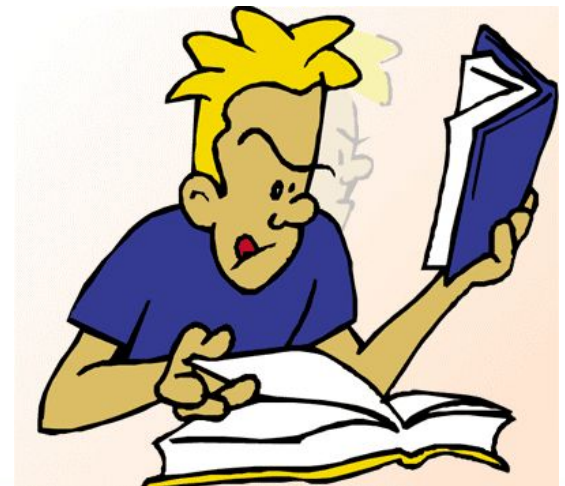
- не является ли возникшая проблема средством привлечения внимания?
- не вызваны ли нарушения личными проблемами?
- не связана ли проблема с недостатком квалификации, помощи, обучения?
- может быть, работнику нужна большая самостоятельность?
- или дело в том, что он не приемлет стиль руководства?

Решение о возможных организационных мероприятиях



4. Домашнее задание

Подготовить и провести дисциплинарную беседу «Декан вызывает студента, который имеет много прогулов и не успеваает по многим предметам», учитывая композиционную схему и используя устойчивые речевые обороты, которые позволяют управлять ходом деловой беседы



3. Деловое совещание

- это форма организации делового общения коллектива (группы) с целью обмена информацией и принятия коллективного решения по актуальным для данного коллектива (группы) проблемам



3. Деловое совещание

По основной задаче:

- инструктивные;
- оперативные (диспетчерские);
- проблемные



3. Инструктивное деловое совещание

Цель:

передача необходимых сведений и распоряжений сверху вниз по схеме управления для скорейшего их выполнения.

До сведения участников С. доводятся принятые руководителем решения, распределяются задачи с соответствующим инструктажем, разъясняются неясные вопросы, определяются сроки и способы выполнения поручений.



3. Оперативное (диспетчерское) совещание

Цель:

получение информации о текущем состоянии дел.

- Информация поступает снизу вверх по схеме управления.
- Участники С. сообщают сведения о ходе работы на местах.
- Проводятся регулярно, всегда в одно и то же время, список участников постоянный, специальной повестки дня не и посвящаются неотложным задач последующих 2-3 дней.



3. Проблемное совещание

Цель: поиск наилучших решений проблемы в кратчайшие сроки.

Способы:

- 1) нахождение решения без предварительной подготовки возможных решений на основе обсуждения всех предложений, внесенных участниками в ходе заседания;
- 2) выбор оптимального решения из 2 или неск-х вариантов, заранее подготовленных к обсуждению;
- 3) принятие решения, найденного руководителем до заседания, посредством убеждения сомневающихся в его правильности.



Рекомендации по проведению:

1. Обеспечение начала работы ДС в точно назначенное время, представление участников, объявление повестки дня и изложение предмета и цели совещания. Повестка С. (письменный документ, рассылаемый заранее участникам и содержащий след. информацию):

1. Тема совещания

2. Цель совещания

3. Перечень обсуждаемых вопросов

4. Время начала и окончания совещания

5. Место проведения

6. Фамилии и должности докладчиков

7. Время, отведенное на каждый вопрос

8. Место, где можно ознакомиться с материалами каждому вопросу

* Не больше 1,5-2 часов

* в определенный день недели

* в конце или во второй половине рабочего



Рекомендации по проведению:

2. Руководителю важно:

- прийти на ДС раньше назначенного времени
- начать его вовремя
- сообщить о регламенте
- согласовать правила работы, уточнить повестку дня
- назначить ответственного за регламент и протокол
- предупредить о «снятии» выступлений не по существу вопроса



Рекомендации по проведению:

3. Требовать конструктивности критики
4. Жестко вести С. по пути к намеченным целям
5. Регулировать направленность и деловитость выступлений
6. Соблюдать конкретность дискуссии
7. Использовать разнообразные приемы для активизации внимания участников С.
8. Подводя итоги С., обобщить все сказанное, сформулировать выводы, определить задачи на будущее, указать лиц, ответственных за их исполнение, поблагодарить коллег за участие в работе
9. Завершить точно в назначенное время



Важные мелочи:

- 1.Обращаясь, называйте участников по имени-отчеству!
- 2.Выступая, не учите других жить.
- 3.Очень эффектно, если фраза, начинающая С., заканчивает его.
- 4.Плоские шутки – плохо!
- 5.Нельзя заранее разочаровывать слушателей («Я, к сожалению, не такой оратор, как»).
- 6.Не увлекайтесь цитатами.
- 7.Не читайте текст, излагайте мысли своими словами (по плану)
- 8.Выступление должно быть коротким



Таким образом,

ДС - форма групповой деятельности; соответственно факторы, определяющие его эффективность, связаны, в первую очередь, с умением организовать работу группы и управлять групповым поведением.

В отличие от ДБ, когда собеседники не могут не принимать во внимание особенности личности, мотивов, речевых характеристик друг друга, речевое поведение участников ДС во многом обезличено, подчинено интересам и ожиданиям той группы, представителями которой они себя считают.



4. Деловой телефонный разговор

ДТР - это контактное по времени, но дистантное в пространстве и опосредованное специальными техническими средствами общение собеседников.

Коммуникативная ситуация:

Коммуникативная установка – расположить собеседника к дальнейшим деловым контактам; получить, передать достоверную информацию, не тратя времени и средств на командировки или переписку.

Ролевые установки. В ДТР роли собеседников ничем не отличаются от таковых в непосредственных контактах, однако дополнительное преимущество получает инициатор разговора, так как он заранее продумывает свое поведение, выбирая удобный ему момент и манеру ведения разговора.

Невербальные средства общения - паузы (их продолжительность), интонация (выражающая энтузиазм, согласие, настороженность и т.д.), шумовой фон, а кроме того, быстрота снятия трубки (после гудка), параллельное обращение к другому собеседнику и т.д.



4. Этикетно-речевые формулы ДТР

Если звоните вы:

Уточните, попали ли вы туда, куда хотели.

Представьтесь и кратко изложите причину звонка. Для секретаря постарайтесь подобрать самые общие, но необходимые для представления сути дела слова.

Если вы звоните человеку, который просил вас позвонить, а его не оказалось на месте или он не может подойти к аппарату, попросите передать, что вы звонили. Скажите, когда и где вас можно будет легко найти.

Если звонят вам:

Назовите свою организацию. Если телефон в вашем личном кабинете, назовите вашу должность.

Если вам не представились и причину звонка не назвали, постарайтесь уточнить эти данные до начала разговора. В противном случае продолжение контакта неуместно...

Если вы неожиданно уходите, скажите секретарю, кому и какую информацию от вашего имени он может передать. Нельзя спрашивать звонящего: «С кем я говорю?» или «Что вам нужно?». Найдите доброжелательную формулу (фирменный стандарт) начала разговора, например: «Доброе утро! Банк Менатеп. У телефона офис-менеджер. Слушаю вас».



4. Этикетно-речевые формулы ДТР

Если звоните вы:

Если вы предполагаете, что разговор может затянуться, задайте вопрос: «У вас есть сейчас время для разговора?». Помните, что деловой диалог по телефону – обмен информацией оперативного значения с определенной целью. Говорите кратко, но информативно.

Завершая разговор, постарайтесь в любом случае оставить о себе хорошее впечатление. К словам прощания добавьте фразу типа: «Надеюсь, что наши контакты будут полезными!»

Если звонят вам:

Отвечайте одинаково спокойно на все звонки, как бы утомительно это не было. Звонящий не должен расплачиваться за то, что вас только что расстроили. Невозможно предугадать, какой звонок принесет больше пользы.

Демонстрируйте внимание к словам собеседника репликами: «Да», «Понимаю...», «Совершенно верно...» и т. п.

По этикету, разговор завершает его инициатор, но если вы чувствуете, что время разговора уходит впустую, постарайтесь дать понять это собеседнику, например, фразой «Думаю, мы выяснили основные детали...».



4. Схема ДТР

1. Взаимное приветствие и представление (15-20 секунд);
2. Вводное разъяснение того, о чем пойдет речь, какова суть проблемы делового разговора (40-50 секунд);
3. Обмен мнениями, обсуждение проблемы и способов ее решения (60-100 секунд);
4. Завершение беседы (15-20 секунд)



4. Вопросы:

1. *Отвечать ли на звонок, если у вас посетитель?*
2. *Если у вас обеденный перерыв, но вы в кабинете, как реагировать на звонок?*
3. *Если звонящий представляется другом вашего шефа, нужно ли сразу их соединить?*
4. *Если того, кому звонили, нет на месте, нужно ли называть свое имя?*
5. Самое грубое нарушение делового этикета – не перезвонить, когда вашего звонка (или прихода) ждут. Это необходимо сделать в течение рабочего дня, даже вечером, не откладывать на долгое время.



4. Фразы-стандарты:



Не стоит	Лучше
<p><i>Я не знаю...</i></p> <p><i>Мы не сможем этого для вас сделать...</i></p> <p><i>Вы должны...</i></p> <p><i>Подождите секундочку...</i></p> <p><i>Нам это не интересно.</i></p>	<p><i>Мне нужно уточнить...</i></p> <p><i>В настоящее время это довольно сложно, однако...</i></p> <p><i>Для вас имеет смысл... Лучше...</i></p> <p><i>Чтобы найти эти материалы, мне понадобится минуты 3-4. Вы подождете?</i></p> <p><i>Сейчас мы занимаемся деятельностью иного профиля.</i></p>



4. Таким образом,

ДТР как вид делового взаимодействия по причине отсутствия визуального контакта между собеседниками усиливает значимость устно-речевых средств. Возрастают требования к предварительному продумыванию схемы и содержания разговора, владению определенным набором речевых формул, которые позволяют расположить к себе собеседника, вызвать доверие к вашей организации, а также тактично регулировать длительность разговора.



5. Деловые переговоры

речевое общение между собеседниками, которые обладают необходимыми полномочиями от своих организаций (учреждения, фирмы и т.д.) для установления деловых отношений, разрешения спорных вопросов или выработки конструктивного подхода к их решению



5. Деловые переговоры

План подготовки к переговорам:

- 1) определение целей и задач встречи;
- 2) предварительные контакты с партнерами;
- 3) запросы в различные организации;
- 4) ответы на запросы других организаций;
- 5) перечень необходимых материалов;
- 6) назначение ответственных за организацию контактов на каждом этапе переговоров;
- 7) проведение инструктивных совещаний;
- 8) определение способа фиксации хода и результатов переговоров (стенографирование, магнитофонная запись, ведение протокола и т. д.).



5. Деловые переговоры

Вопросник (памятк) по такой схеме:

Цели нашей стороны в переговорах...

Мои личные цели...

Возможные варианты подхода к теме...

Необходимые документы...

«Слабые места» каждой из сторон...

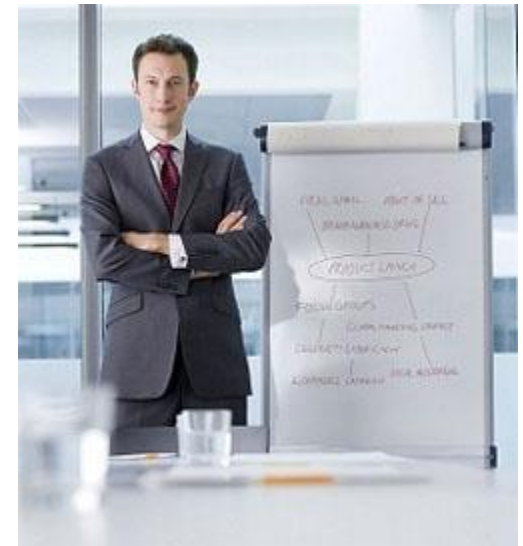
Наши предложения по решению проблемы...

Мои личные предложения...

Предполагаемые возражения партнера и наши доводы за выдвигаемое нами предложение...

Предполагаемый результат переговоров...

Перспективы возможного развития отношений...



5. Деловые переговоры

Четыре основных этапа:

1 этап. Взаимное уточнение интересов, позиций, точек зрения, концепций участников.

2 этап. Обсуждение выдвинутых положений, выдвижение аргументов и доказательств в поддержку отстаиваемых позиций, взглядов, гипотез. На этом этапе часто возникает борьба интересов и позиций, исход которой ложится в основу третьего этапа.

3 этап. Согласование позиций и выработка договоренности по каждому вопросу.

4 этап. Анализ результатов и выполнение достигнутых договоренностей. Поведение сторон на всех этапах переговоров зависит от индивидуальных, «фирменных», национальных и других факторов.



5. Деловые переговоры

Главное правило проведения переговоров: *четкое разграничение между существом проблемы и отношениями сторон.*

Критерии достоверности:

- рыночная цена,
- подсчет затрат,
- известные аналоги,
- профессиональные нормы,
- эффективность,
- моральные принципы,
- одинаковое отношение,
- традиции общества, страны, народа,
- принятие сторонами обязательства по выполнению условий договоров, контактов, соглашений и т.д.



5. Деловые переговоры

Элементы сравнения	«Мягкий подход»	«Жёсткий подход»	Принципиальный подход
Участники	Друзья	Противники	Партнеры
Цель	Согласие любой ценой	Победа любой ценой	Поиск рациональных решений
Подход	Уступки	Требования	Разделение проблем
Позиция	Слабая	Твердая	Главное - интересы
Курс	Мягкий к людям и проблемам	Жесткий к людям и проблемам	Мягкий к людям и жесткий к проблемам
Задача	Добиться соглашения	Добиться признания своей позиции	Добиться решения проблем по объект-м критериям
Доверие	Полное	Никакого	Не имеет значения
Методы переговоров	Полная открытость намерений	Угрозы с требованием одностор-х уступок	Совместный поиск взаимовыгодных вариантов

4. Домашнее задание

1. Тренинг-игра «У меня зазвонил телефон»

Тема: «Декан ... факультета ведет ДТР с ...»:

а) министром образования РМЭ

б) деканом ...факультета соседнего вуза;

в) с преподавателем, который заболел и не может выйти на работу;

г) с родителем нерадивого студента

2. Тренинг-игра «Проблемное деловое совещание»

«Как повысить успеваемость студентов ... факультета»

