

Лекция 6.

Методика подготовки устного выступления. Деловое общение. (2 часа)

1. Подготовка текста устной речи.
2. Репетиция выступления.
3. Разговор по телефону - форма дистанционного общения.
4. Переговоры - форма коллективного делового общения.

Методика подготовки к устному выступлению

Путь даже в 1000 километров
начинается с первого шага...

Конфуций

1. Выбор темы выступления (t_1 , t_2)

- задается планом
- определяется ситуацией
- самостоятельно

t_1 - дата выступления
(запас времени на подготовку)
 t_2 – продолжительность
выступления

2. Определение состава аудитории

- количество, - гендерный состав,
- образование,
- социально-ролевое положение,
- демографические данные,
- интересы, - установки...

3. Уяснение цели и вида речи

- информация
- убеждение
- побуждение
- развлечение
- лекция, доклад
- митинговая речь
- проповедь
- тост

(но только не желание удивить)

4. Первичное знакомство с литературой

дает ощущение понимания темы
и возможность определения
направлений дальнейшей работы
по виртуально представляемой
схеме выступления

5. Составление предварительного плана (схемы) выступления)

(это так называемые тезисы выступления)

Избранную тему речи следует подразделить на несколько подтем.
(Это необходимо для того, чтобы ограничить перечень источников информации и круг изучаемых вопросов).

6.

Сбор

материала

**важно уяснить степень
известности, изученности и
информационной
освещенности проблемы**

7. Составление плана

Сенека: "Когда человек не знает, к какой пристани он держит путь, ни один ветер не будет для него попутным"

План - это своеобразный
перечень тезисов.

Вступление
(зачин, переход),

основная часть
(тезисы + аргументация)

заключение
(выводы, концовка)

8. Расположение (компоновка, сортировка) сбранного материала

Вопросы логичного расположения материала связаны с трехчастным членением выступления

9. Написание текста

-лексика

-грамматика

-стилистика

-украшательства речи

-пучки согласных

10. Составление конспекта

-полный

-тезисный

-цитатник

-схемы, цифры, формулы

11. Репетиция

- мысленная
- апробация на малой группе
- аудио-тренаж
- видео-тренаж
- зеркало

12. Выбор собственного имиджа, формирование внешнего вида

(ничего вызывающего и экзотического)

*выигрывает тот, кто одет и
причесан в соответствии с
ожиданиями и предпочтениями
слушателей*

13. Знакомство с помещением

- *дает возможность прочувствовать и ощутить себя еще до начала речи*
- соответствие размеров аудитории количеству слушателей
- размещение слушателей в аудитории и дистанция

14. Снятие стресса и активизация волнения

- риторический массаж

- чтение чистоговорок

- мыслеречевой разогрев

15. Осталось
сделать еще один
шаг –
к трибуне!

- причесаться

*- одернуть юбку
или подтянуть брюки*

*- «приклеить» улыбку и
«сделать умное лицо»*

Уинстон Черчилль:

*«Наилучшим из всех ораторов
будет тот, кто:*

*- перед тем как встать, еще не
знает, что сказать;*

*- начав говорить, не понимает,
что говорит;*

*- сев на место, не помнит, что
говорил».*

**Поведение
с собеседниками
различных
психологических
ТИПОВ**

Доминантный собеседник

- стремится завладеть инициативой в речевой коммуникации,*
- не любит, чтобы его перебивали,*
- нередко резок, насмешлив,*
- говорит чуть громче, чем другие.*

Чтобы добиться цели общения,
особенно в деловой сфере,
не рекомендуется
перехватывать у доминантного
партнера инициативу,
перебивать,
а также использовать выражения
речевого давления
(«Хватит!» «Замолчи!»
«Надоел!» и т.п.).

Следует применить стратегию
«речевого изматывания».

Дождавшись паузы, быстро и
четко формулировать свои
интересы.

Вступление в речь через паузу не
выглядит внешне как перехват
инициативы, хотя по существу
таковым является.

С каждой паузой Ваша
позиция становится все
отчетливее, доминантный
собеседник вынужден уже с
нею считаться и как-то
оценивать.

**Вы добились главного — вас
внимательно слушают.**

Мобильный собеседник

не испытывает никаких
трудностей в речевой
коммуникации.

Он легко входит в разговор,
говорит много, охотно, нередко
интересно, часто
перескакивает с темы на тему,
не теряется в незнакомой
компании.

Это один из лучших типов для
бытового общения.

Однако в деловой сфере
постоянное желание мобильного
собеседника менять тему
снижает эффективность речевой
коммуникации.

Поэтому следует через резюме,
вопросы, выводы возвращать его к теме.

Иначе можно с удовольствием
проговорить весь день и
разойтись,
так и не уяснив даже основные
моменты темы.

Ригидный собеседник

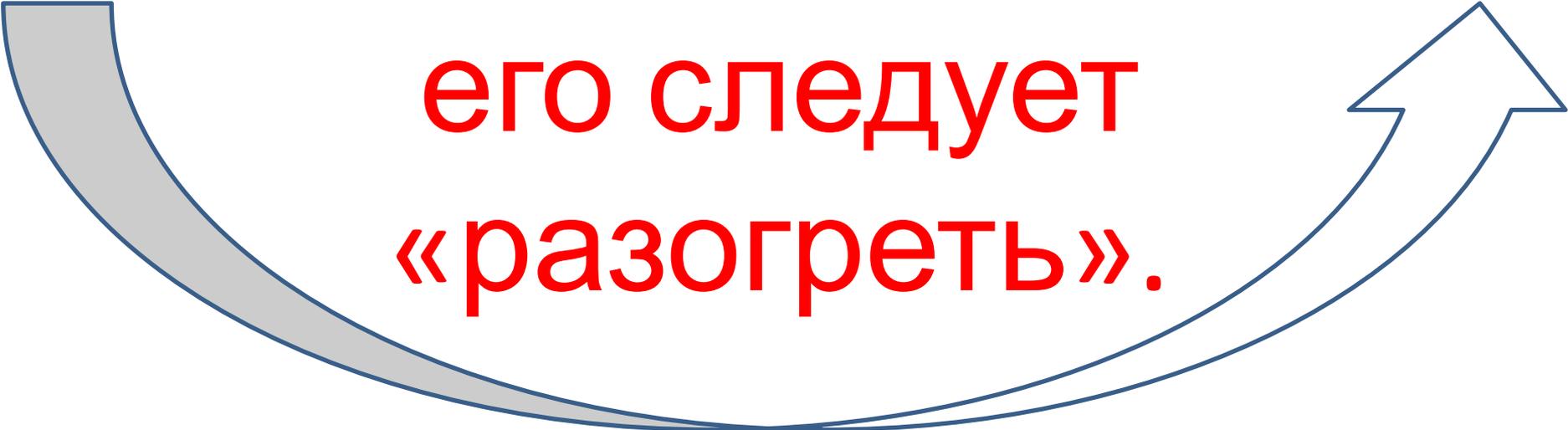
испытывает трудности обычно
при вступлении в речевую
коммуникацию.

Когда же этап вступления позади, ригидный собеседник четко формулирует свою позицию, логичен, рассудителен.

Этот тип наиболее хорош для плодотворного делового общения.

Чтобы речевая коммуникация
с ригидным партнером была
продуктивной,

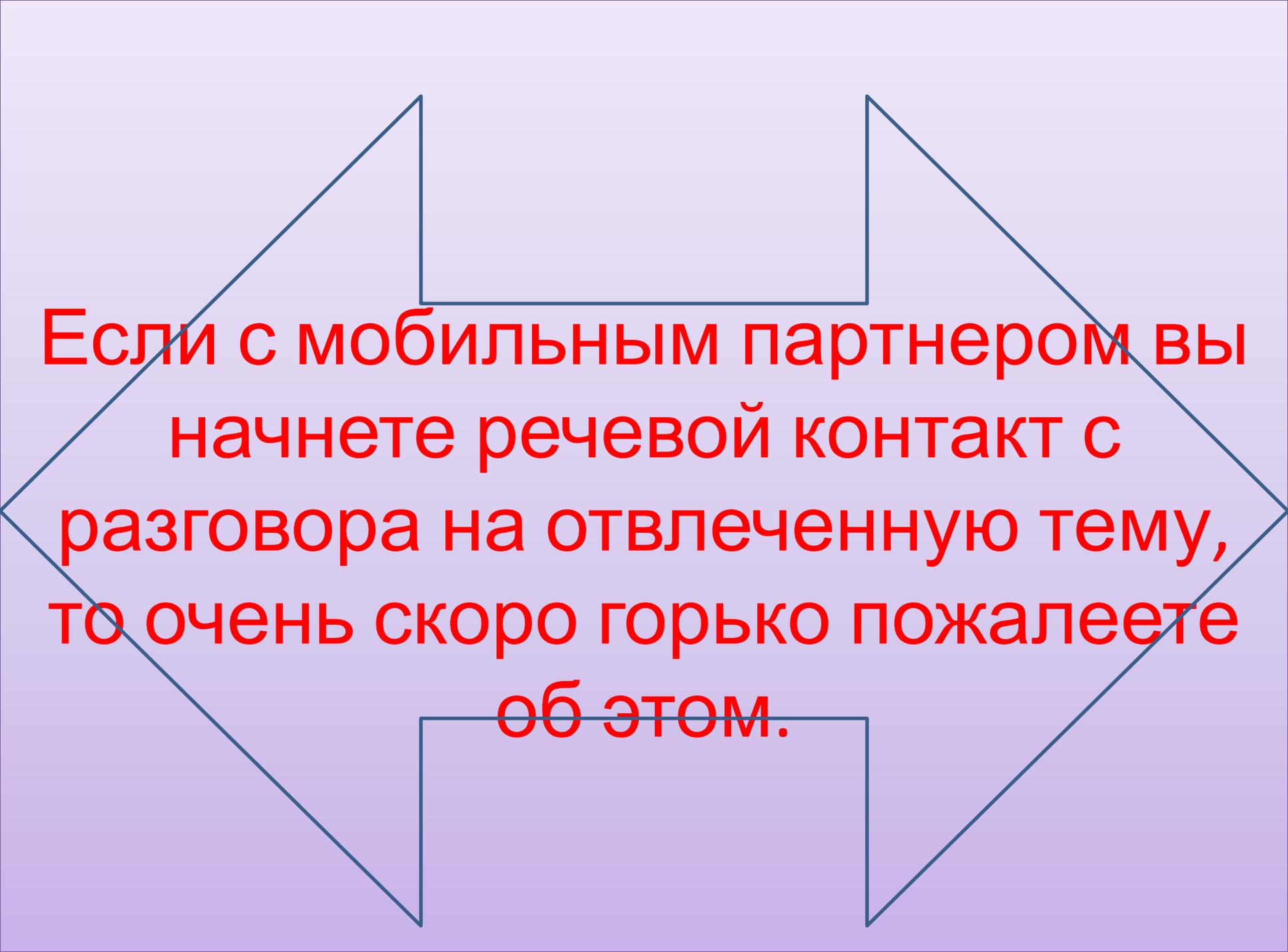
его следует
«разогреть».



не рекомендуется сразу
переходить к предмету речевой
коммуникации,

*предпочтительно расширить
вступительную часть,
поговорить на отвлеченную
тему,*

создать ситуацию этикетного
общения.



Если с мобильным партнером вы
начнете речевой контакт с
разговора на отвлеченную тему,
то очень скоро горько пожалеете
об этом.

**Но если с ригидным вы
перейдете к теме без
вступления,
то вначале будете получать
в ответ на ваши вопросы
«ВОЗМОЖНО», «надо
подумать», «как сказать» и т.**

П.

Интровертный собеседник

не стремится владеть
инициативой и готов отдать ее
без особых возражений.

Резкие, грубые фразы могут
выбить его из колеи,

присутствие при беседе
посторонних (особенно
незнакомых) лиц
заметно сковывает его.

С интровертным партнером
следует:

постоянно **вербально** (через
одобрительные этикетные слова)
и невербально (взглядом, кивком
головы) показывать, что вы
уважаете его как интересного
собеседника,

ПОНИМАТЬ ЕГО ВЫСКАЗЫВАНИЯ

Чтобы не совершать поведенческих ошибок, полезно знать, к какому типу характера принадлежит собеседник.

Каждый тип общения по-своему интересен, но незнание особенностей любого из них может привести к отрицательным

Основные психологические типы собеседников:

- позитивный человек
- вздорный человек
- всезнайка - болтун
- трусишка – неприступный
- незаинтересованный
- «важная птица» - почемучка
- ломака
- любитель поспешных решений

- разведчик - наставник
- хвостун - рассказчик
- манипулятор
- ударник
- ШПИОН
- ПСИХОЛОГ - везунчик
- НЫТИК

Позитивный человек.

Самый приятный тип собеседника, добродушный и трудолюбивый.

С таким собеседником можно спокойно провести беседу и подвести ее итоги.

По отношению к нему нужно занять следующую позицию:

- вместе выяснить и завершить рассмотрение отдельных вопросов;
- следить за тем, чтобы все остальные собеседники были согласны с его позитивным подходом;
- в спорных и трудных случаях искать поддержку у собеседников этого типа

Вздорный человек.

Этот собеседник часто выходит за профессиональные рамки беседы. Он нетерпелив, несдержан и возбужден.

По отношению к нему следует вести себя следующим образом:

- обсудить с ним спорные моменты (если они известны) до начала беседы;
- всегда оставаться хладнокровным; когда есть возможность, предоставлять другим опровергать его утверждения, а затем отклонять их;
- следить за тем, чтобы (по возможности) при принятии решения учитывались его предложения;
- привлечь его на свою сторону;
- беседовать с ним в перерывах и паузах переговоров, чтобы узнать истинные причины его негативной позиции;
- в экстремальных случаях настоять на том, чтобы беседа была приостановлена, а позднее, когда атмосфера станет менее напряженной, продолжить ее;
- за столом или в помещении поместить его в «мертвый угол».

Всезнайка.

Этот собеседник думает, что все знает наилучшим образом. Обо всем у него есть свое мнение. Он всегда требует слова.

В общении с ним следует придерживаться следующих правил:

- посадить его рядом с позитивным собеседником или с собой;
- время от времени напоминать ему, что другие тоже хотят высказаться;
- дать ему возможность сформулировать промежуточные заключения;
- при незначительных и рискованных утверждениях дать возможность остальным собеседникам выразить свою точку зрения;
- иногда задавать ему сложные специальные вопросы, на которые ответить можете только вы.

Болтун.

Этот собеседник часто бестактно и без всякой видимой причины прерывает ход беседы, не обращая внимания на бесполезно потраченное время.

К нему относиться нужно так:

- как и «всезнайку», посадить его поближе к позитивному собеседнику или к авторитетной личности;
- когда он начнет отклоняться от темы, его нужно тактично остановить и спросить, в чем он видит связь с предметом беседы.

Трусишка.

Для этого типа собеседника характерна неуверенность в публичных выступлениях. Он охотно промолчит, боясь сказать что-нибудь такое, что, по его мнению, может выглядеть глупо.

С таким собеседником нужно обходиться очень деликатно:

- задавать ему несложные информативные вопросы; обращаться к нему с предложением пояснить свое замечание;
- помогать ему формулировать мысли; решительно пресекать любые попытки насмешек в его адрес;
- обращаться к нему приблизительно так: «Все бы хотели услышать и ваше мнение»;
- специально благодарить его за любой вклад в беседу, но делать это следует тактично.

Неприступный собеседник.

Такой собеседник замкнут, часто чувствует себя вне времени и пространства, а также вне темы и ситуации беседы. Все это кажется недостойным его внимания и усилий.

По отношению к нему любым способом необходимо:

- заинтересовать его в обмене опытом;
- спросить его примерно так: «Кажется, вы не совсем согласны с тем, что сейчас было сказано. Конечно, нам всем было бы интересно узнать, почему?»;
- в перерывах и паузах беседы выяснить причины такого поведения.

Незаинтересованный собеседник.

Тема беседы вообще не интересует такого собеседника. Он бы охотнее «проспал» всю беседу.

Поэтому нужно:

- задавать ему вопросы информативного характера;
- придать беседе интересную и привлекательную форму;
- попытаться выяснить, что интересует лично его.

«Важная птица».

Такой собеседник не выносит критики — ни прямой, ни косвенной. Он ведет себя как человек, обладающий большим самомнением.

Такому собеседнику:

- нельзя позволять разыгрывать ему роль гостя;
- нужно незаметно предложить ему и дать возможность занять равноправное положение с остальными участниками беседы;
- не допускать никакой критики в адрес присутствующих или отсутствующих руководителей и других лиц;
- очень полезно в диалоге с таким человеком

Почемучка.

Кажется, что этот собеседник только для того и создан, чтобы задавать вопросы независимо от того, имеют ли они реальную основу или надуманны.

С таким собеседником может помочь следующее:

- все его вопросы, относящиеся к теме беседы, задавать всем собеседникам, а если он один, то переадресовывать вопрос ему самому;
- на вопросы информационного характера отвечать сразу;
- без промедления признавать его правоту, если нет возможности дать ему нужный ответ

Ломака.

- При первой встрече с людьми этой психологической категории ни в коем случае не нужно требовать от них ответить «да» или «нет».
- Таким людям, прежде чем принять какое-либо решение, нужно, чтобы их долго обхаживали.
- С такими людьми лучше встречаться несколько раз, чтобы между встречами проходило некоторое время, нежели пытаться вытянуть ответ сразу.
- Такому человеку процесс обхаживания, уламывания, когда его долго уговаривают согласиться, столь же важен, как и само окончательное решение.
- Если принять игру и проявить настойчивость, предоставить им побольше вариантов для выбора, они предпочтут именно вас, а не других.

Любитель поспешных решений.

- Если вы намерены и дальше иметь с ним дело, а от окончательного решения хотели бы уклониться на первой встрече, сделайте так, чтобы, пользуясь каким-либо предлогом, перенести принятие такого решения на другое время.
- Поскольку закрыть вопрос так или иначе придется, то нужно быть начеку, иначе партнер потребует ответа «да» или «нет», чтобы покончить с данной темой.
- Следует показать понимание устремлений собеседника, а также иной взгляд на существо дела иначе. При этом нужно успокоить его и подтвердить, что решение вопроса не за горами.

Разведчик.

- Это такой собеседник, который, прикрываясь вниманием и заботой о вас, выуживает конкретные сведения, а сам ничего взамен не сообщает, а если и выдает какую-либо информацию, то она часто оказывается не имеющей отношения к делу.
- Факты и мысли, которыми вы с ним поделились, он способен использовать против вас или передать их другой фирме.
- **Нужно остерегаться каждого, кто задает слишком много вопросов.**
- Если вы поняли, что не стоит давать такому собеседнику слишком много информации, просто смените тему разговора или сами начните интересоваться его делами, в свою очередь, начав засыпать его вопросами.

Наставник.

- Это тот, кто действительно заботится об успехе ближнего, часто даже в ущерб себе.
- Если вам удастся распознать такого человека, вы можете извлечь большую пользу для себя, потому что наставник сведет вас с другими людьми, которые также сумеют помочь вам в вашем деле.
- Оpoznать такого собеседника помогут слова, которые он использует в речи «*а вот я вас научу*», или «*я вам подскажу*», или «*давайте-ка я вас свяжу с таким-то*» и т.п.

Хвастун.

- Разговаривая с таким человеком, придется набраться терпения и выслушивать его победы и достижения не только на профессиональном поприще, но и на личном фронте.
- Важно не подчеркивать своих успехов: хвастун почувствует зыбкость своего положения и начнет аргументировать свое хвастовство.
- Заметив хвастуна, можно чаще подчеркивать его успехи и заслуги, но не нарочито, иначе это воспринимается как ирония.
- Лучше всего дать такому собеседнику нахвастаться вволю. А когда он иссякнет, перейти к делу, которым предстоит заниматься.
- Можно также попросить его совета или поинтересоваться его мнением о чем-либо, не имеющем прямого отношения к предмету деловой встречи.

Рассказчик.

- Люди этой психологической категории стремятся сообщить все до мельчайших подробностей и даже то, что не имеет никакого отношения к теме беседы.
- Например, если у него накануне была какая-то особенно приятная или скорбная дата, то он непременно должен поделиться всем, что с этим связано.
- В этом случае нужно набраться терпения, проявить сочувствие, поддержку, не осуждать его. Можно усесться поудобнее и насладиться повествованием рассказчика.
- Однако не следует при этом терять бдительность: ведь в беседе с другими такой собеседник может изложить совсем нежелательные для вас служебные или личные подробности вашей жизни.

Манипулятор.

- Такому собеседнику надо во что бы то ни стало владеть ситуацией: он способен навязать свою волю во всем, начиная от темы беседы и кончая вопросом, кому платить по счету.
- На деле же он не уверен в себе и не может положиться на свою интуицию в процессе развития событий. Поэтому он пытается манипулировать любой фразой, любой ситуацией.
- **За таким собеседником надо внимательно следить. При этом сохранять спокойный и уверенный тон – его немудреная тактика поведения раскрыта и находится под контролем.**

Ударник.

- Это тот человек, предназначением и привязанностью которого является работа. Так что, вероятно, придется услышать, что он «работает как проклятый». Отнеситесь к нему сочувственно и выразите восхищение его преданностью делу.
- Не пытайтесь доискаться причин такого одностороннего взгляда на жизнь, ибо для тех, кто боится общения с людьми и свободного времени, труд представляет собой скрытую форму защиты.
- Этот собеседник нуждается в том, чтобы рассказывать о своей работе, так что надо набраться терпения и слушать.
- Во время встречи ударник будет постоянно напоминать, что у него нет времени спокойно обсудить интересующие вопросы. Он начнет сетовать, что ему пора на работу, что он спешит и т.п., поэтому нужно принимать любой предложенный им вариант - иного не будет.

Шпион.

- Люди такой категории приглашают собеседника на деловое свидание под каким-либо предлогом. Только настороженная проницательность и внимательность позволит догадаться, что истинная причина встречи была совсем иной.
- Например, кто-то из сослуживцев зовет вас отобедать и заодно обсудить проект, над которым вы работаете. Когда обед уже в разгаре, вы вдруг понимаете, что этот филер просто хочет у вас что-то выведать.
- Встретившись с подобным типом, важно уметь переключить разговор с подспудной темы на «заявленный» вопрос повестки дня и на протяжении остатка разговора внимательно следить, чтобы тезис не изменился.

Психолог.

- Такому собеседнику надо непрерывно анализировать все, что становится ему известным. Это касается всех и всего.
- **Этому человеку нужно подтверждение его домыслов.**
- Поэтому надо подыграть такому приватному психологу, сказав что-нибудь в таком духе: *«Как вы проницательны, а я об этом даже не подумал»* или *«Как тонко вы смотрите на вещи! Да из вас вышел бы настоящий психолог»*.

Везунчик.

- Это человек, который уже достиг чего-то такого, чего пока не удалось другому участнику (или участникам) встречи, и он теперь испытывает потребность всем поведать эту историю, не спрашивая, хотят другие это слушать или нет.
- Люди, пересказывающие историю своего взлета, хотят во что бы то ни стало поделиться и научить других, поэтому вы должны спокойно сидеть и, возможно, даже почерпнуть что-то полезное.
- Если вы догадываетесь, что человеку такого склада просто необходимо поделиться своей удачей с окружающими, не принимайте эти проявления за принижения ваших собственных заслуг. У него благие намерения.

Нытик.

- Такой человек, независимо от того, как идут его дела, всегда живет своими и чужими неприятностями.
- Если, общаясь с подобным субъектом, будете выглядеть излишне бодрым и довольным, это может привести его в настоящую ярость, поэтому терпеливо слушайте и соглашайтесь, что в жизни порой приходится бороться.
- При этом вовсе не требуется выглядеть столь же побитым и загнанным, как ваш собеседник.
- Старайтесь не упоминать в качестве контраргумента о радостях бытия, ибо это только усугубит его состояние тревоги.

Далеко не всегда мы имеем дело с абсолютным проявлением в человеке того или иного типа речевой коммуникации, но всегда какой-либо тип будет определяющим.

готовиться к каждой беседе, судебному заседанию, переговорам следует основательнее, чем может позволить себе собеседник, партнер.

**Разговор по телефону –
форма дистантного
делового общения**

Телефонные разговоры
занимают значительное место
в деловой жизни.
На них тратится до 27%
рабочего времени.

Время, затраченное на звонок,
должно соответствовать
степени сложности решаемой
проблемы

**Необходимо
упорядочить ведение
телефонных разговоров
в течение дня.**

Целесообразно установить часы, когда можно звонить, это позволит освободить время для основной работы.

В начале рабочего дня на листе бумаги записываются фамилии и номера телефонов всех лиц, с которыми надо сегодня связаться.

Если очередной номер занят или не отвечает, набирается следующий.

«Прозвонив» весь список один раз, возвращаются к тем номерам, которые были заняты, а затем выполняется другая работа.

В разговоре по телефону
очень важно первое
впечатление о собеседнике,
поэтому далеко не
безразлично, какие слова в
начале разговора прозвучат в
трубке, каким тоном они будут
произнесены.

Для ведения разговоров по телефону
используются специальные
телефонные блокноты. В них
записывается

- содержание разговора,
- указывается дата и
время звонка,

-кто звонил, кому звонил, откуда, -что
нужно предпринять
в ответ на звонок.

Ведение телефонного
разговора — это своего рода
искусство, овладение
секретами которого
необходимо деловому
человеку.

Необходимо иметь тщательно продуманный перечень главных и второстепенных вопросов, требующих короткого и конкретного ответа.

Композиция разговора по телефону включает следующие основные элементы:

1. Взаимные представления
(20 ± 5 секунд).
2. Введение собеседника в
курс дела (40 ± 5 секунд).
3. Обсуждение ситуации
(100 ± 15 секунд).
4. Заключительное слово (20 ± 5
секунд).

Когда деловая встреча
подходит к концу, как правило,
совершается небольшая
заключительная церемония:
теплые слова прощания,
рукопожатия, дружеские
объятия.

**Разговор по телефону
должен заканчиваться
на положительной
оптимистической ноте.**

Разговаривая по телефону,
необходимо вести себя
достойно,
обращаться с собеседником
вежливо и корректно,
внимательно слушать его,
не перебивать,
не обрывать на полуслове,
не грубить.

Основные требования,
предъявляемые к говорящему
по телефону формулируются
следующим образом:

лаконичность, логичность,
отсутствие повторов и
длиннот, дружелюбный тон,
четкое произношение слов,
особенно фамилий и чисел,
средний темп речи, обычная
громкость голоса.

**Инициатор телефонного
разговора — ВЫ.**

Продумайте, какова цель вашего звонка, что вы намерены сказать.

Соберите необходимые документы, материалы.

Уточните факты, даты, имена, фамилии, адреса, номера телефонов, которые могут понадобиться.

Составьте перечень вопросов,
которые следует выяснить.
Запишите основные
положения предстоящего
разговора.

Определите оптимальное
время для вашего
телефонного звонка.

Лучшее время для деловых
звонков — начало рабочего
дня учреждения,
9 до 10 часов.

Поздоровайтесь и
представьтесь,
назовите свое имя и фамилию,
должность, место работы.

Если трубку снял секретарь,
поздоровайтесь,
представьтесь,
кратко изложите причину
вашего звонка.

Если предстоит долгий разговор, спросите собеседника, располагает ли он достаточным временем, если нет, перенесите разговор на другой день и час.

Считается неэтичным
звонить
после 22 часов вечера
и до 9 часов утра.

Не принято звонить
незнакомым людям.
В случае необходимости
такого звонка, следует
объяснить, откуда у вас их
номер телефона,
по чьей рекомендации вы
обращаетесь.

**Инициатор телефонного
разговора — ваш
собеседник**

Трубку рекомендуется снимать до начала четвертого звонка.

Это дает возможность закончить дело, которым вы занимаетесь: дописать слово или предложение, закончить произносить фразу, извиниться перед посетителем.

Не следует игнорировать телефонные звонки, так как это может привести к их накоплению и усложнит работу. Можно сказать: «Прошу простить меня, я отвечу на звонок».

Отвечая на телефонный звонок, нужно поздороваться и обязательно представиться — назвать свое учреждение, а также свою фамилию. Это правило считается одним из важнейших требований служебного этикета.

Если во время звонка вы заняты разговором по другому телефону, то следует извиниться перед собеседником, снять трубку, сообщить, что вы заняты, и попросить абонента подождать или перезвонить позже.

Бывают ситуации, когда разговор чрезвычайно важен для вас и вы не можете ответить на второй звонок. В этом случае надо сказать: «Это звонит второй телефон, но я не могу прервать разговор с вами».

Если телефон звонит во время беседы с посетителем, то нужно извиниться, снять трубку, представиться, сообщить, что у вас посетитель, и договориться о переносе разговора. Тем самым вы выразите свое уважение к посетителю.

Если для подготовки ответа вам надо на некоторое время отойти от телефона, следует обязательно спросить у собеседника, сможет ли он подождать или нет.

Заканчивает разговор тот, кто звонил, — таково требование этикета.

Завершая разговор, надо дождаться, когда собеседник попрощается с вами и вы услышите гудки.

Если по какой-либо причине
разговор прервался,
перезванивает тот, кто звонил
первым.

На ошибочный звонок следует
вежливо сказать:
«Вы ошиблись номером»
и положить трубку.

Если коллега, которого спрашивают по телефону, отсутствует, следует узнать, что ему передать, и оставить записку на его столе.

Переговоры - форма коллективного делового общения.

Переговоры представляют собой процесс целенаправленного и ориентированного на достижение определенных результатов делового общения в форме коллективного обмена мнениями.

Коллективный характер переговоров через эффект присутствия наблюдателей налагает особую ответственность на каждого участника переговоров, исключает келейность.

Схема переговоров:

введение в проблематику;
характеристика проблемы и
предложения о ходе переговоров;
изложение позиции;
ведение диалога;
решение проблемы;
завершение.

Результаты опроса службы Гэллапа (1997г.)

Речевые привычки	Раздражает	Не раздражает	Не знаю
Манера перебивать других	88 %	11 %	1 %
Употребление крепких выражений или ругательств	84 %	15 %	1 %
Манера бормотать или говорить очень тихо	80 %	20 %	0 %
Манера говорить	73 %	26 %	1 %

Монотонный надоедливый голос	73 %	26 %	1 %
Использование слов-паразитов	69 %	29 %	2 %
Гнусавый, хнычущий голос	67 %	29 %	4 %
Манера говорить слишком быстро	66 %	34 %	0 %
Грамматические ошибки неправильное произношение слов	63 %	36 %	1 %
Слишком высокий голос	61 %	37 %	2 %
Иностраннный акцент или местный выговор	24 %	75 %	1 %

**недостатки в стратегии
проведения переговоров:**

«Холодный запуск»

Партнер вступает в переговоры, не обдумав в достаточной степени их необходимость и цель, а также сложности и возможные последствия. В этом случае за ним лишь «ответный ход», то есть он будет реагировать, а не действовать, не от него будет исходить инициатива.

«Отсутствие программы»

У партнера нет четкого плана действий в пределах максимальных и минимальных требований. Разумнее вести переговоры, имея в голове или на бумаге различные варианты действий.

«Главное, чтобы меня это устраивало!»

Партнер настолько выпячивает собственные интересы, что представители другой стороны не видят для себя никаких преимуществ.

Подобные несовпадения интересов, зачастую вызываемые узковедомственными или просто эгоистичными соображениями, блокируют собеседника, отбивают у него охоту вести переговоры вообще.

«Пускать все на самотек»

Партнер не имеет четкого представлений о собственных конкретных предложениях и аргументах, детальныx требованиях и критериях оценки предмета переговоров, позиции и ожидаемой реакции противной стороны.

Эффективность переговоров снижается из-за недостаточной их подготовки.

«КОММУНИКАТИВНЫЕ ИНТРОВЕРТЫ»

не слушает или не умеет выслушать партнера;
постоянно пытается от диалога перейти к монологу;
ведет себя излишне эмоционально, несдержанно;
не аргументирует, а своенравно отстаивает свою
позицию;

неинформативен, то есть не приводит новые факты,
не выдвигает новые предложения, а излагает
известные, мешающие решению проблемы
позиции;

не руководствуется общими интересами,
совместной ответственностью за результаты
переговоров.

Чтобы переговоры развивались успешно, необходимо сразу же после их начала постараться найти общую с партнером **ПОЗИЦИЮ.**

Этому способствуют создание благоприятной атмосферы для кооперации на основе общей информационной базы, отношение к партнеру с деловым интересом и уважением.

Начинать рекомендуется с самых важных аспектов предмета обсуждения, пытаясь прийти к согласию по принципиальным вопросам, и только после этого переходить к деталям.

При этом в начале переговоров затрагиваются бесспорные, не вызывающие разногласий вопросы, что позволит создать основу, способствующую развитию переговоров.

После этой фазы переходят к обсуждению таких пунктов, договориться по которым можно относительно легко. И только затем переходят к основным вопросам, требующим подробного обсуждения.

Если перенести эти вопросы в начало обсуждения, то переговоры могут заблокироваться или вовсе сорваться. Причем, чтобы не мешать развитию переговоров, не следует акцентировать внимание на расхождении во взглядах, если они не принципиальны.

Партнер может отреагировать на предложение отрицательно.

В этой ситуации важно выяснить причины такой его позиции:

не чувствует ли он себя обделенным?;

не связана ли для него реализация предложения с различными негативными моментами?;

понимает ли он, какие последствия повлечет за собой его отказ, или он видит выгоду для себя?;

есть ли у него полномочия, необходимые для принятия решения?;

не считает ли он, что на него оказывают давление?;

Если переговоры зашли в тупик,
следует постараться поправить
положение, используя, следующие

приемы:

рассмотреть проблему с другой стороны
(«Подойдем к проблеме с другой стороны...»);

использовать высказывания партнера для
развития своих мыслей («Я бы хотел еще раз
остановиться на вашем предложении и сразу
же перейти к вопросу о...»);

уточнить с помощью встречных вопросов,
правильно ли понял партнер («Если я
правильно понял, у вас есть некоторые
сомнения относительно сроков поставки...»);

сослаться на опыт, накопленный в соответствующей сфере деятельности («Я понимаю, что вам хотелось бы заключить договор сроком на один год. С другой стороны, нельзя не вспомнить, да и вы об этом знаете не хуже меня, что двухлетние договоры были неплохой основой для сотрудничества...»);

дать возможность партнеру подумать, если новое компромиссное предложение застало его врасплох («Прежде чем принять какое-либо решение, обдумайте еще раз мое предложение»).

Немаловажным в ходе переговоров
является умение
правильно ставить вопросы.

На основании ответов
можно определить позицию партнера и
выявить мотивы,
заставившие его занять такую позицию.

вопросы могут быть заданы:

по предмету

(«Когда вы сможете поставить первую партию?..»);

по проблеме

(«Почему нельзя осуществить поставку во II квартале?»);

с целью выяснить мнение

(«Как вы оцениваете возможные действия заинтересованных сторон в данной ситуации?»);

в форме утверждения

(«Итак, мы можем исходить из того, что поставка будет осуществлена во II квартале?»);

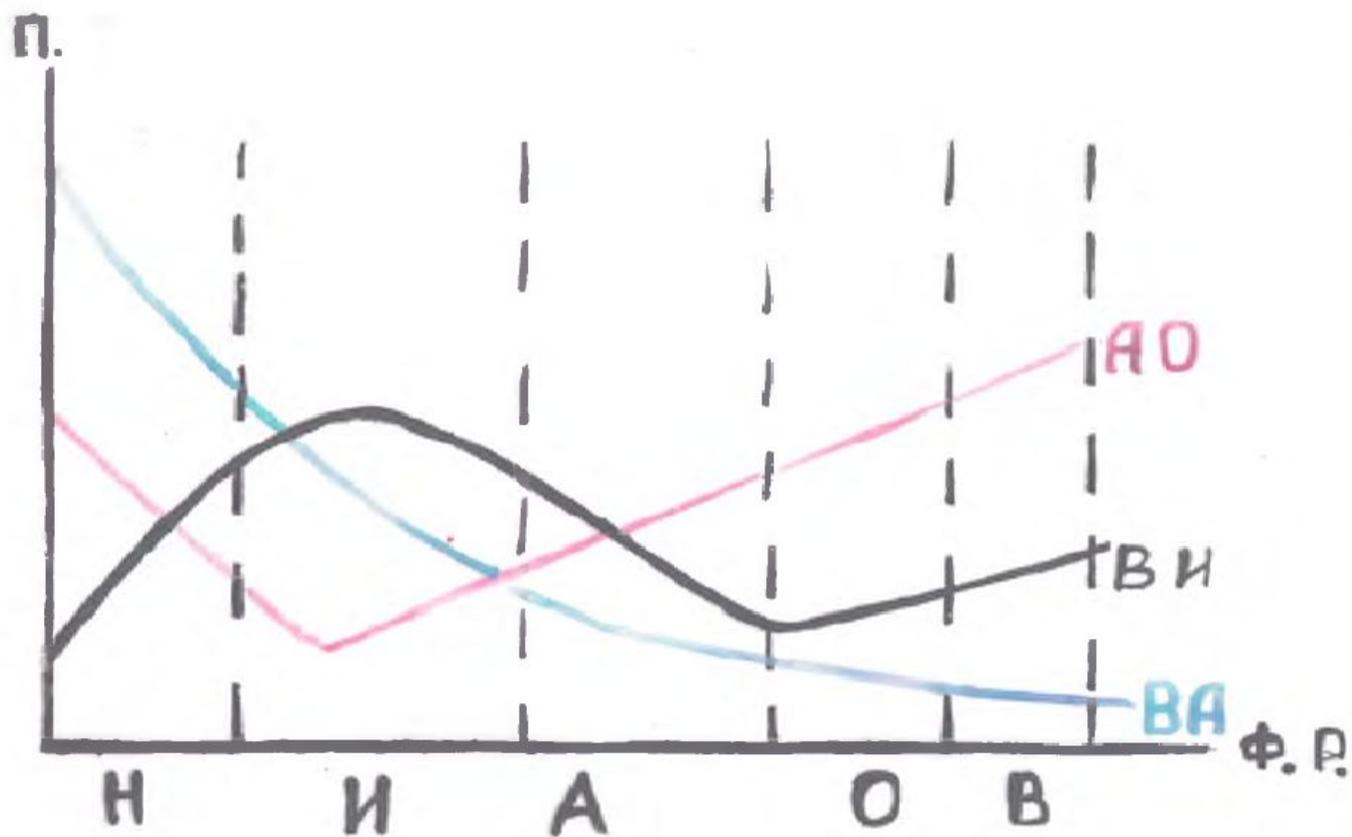
в форме обобщения

(«Итак, можно отметить, что проблема с транспортом решена?»);

в форме «вопрос на вопрос»

(«А вы разве так не считаете?»).

ВЗАИМООТНОШЕНИЯ ОРАТОРА С АУДИТОРИЕЙ



7 рекомендаций Алана Пиза

1. **Делайте ставку на количество контактов.**

Как можно чаще общайтесь с разными людьми.

Найдите повод
обратиться к любому человеку,
где бы вы не находились.

2. Выбирайте группы из нечетного числа собеседников.

Если вам необходимо
подключиться к разговору,
проще это сделать в компании
из трех или пяти человек,
нежели из двух или четырех.

3. Помните о силе открытых вопросов.

- Задавайте открытые вопросы: каждый человек любит и хочет говорить о себе.
 - Всегда старайтесь выяснять, что интересует и мотивирует собеседника.

4. Держитесь уверенно.

В любой ситуации, когда заходите в комнату или вступаете в разговор, показывайте собеседникам свою уверенность.

Это привлекает внимание и создает нужный эффект.

5. Улыбайтесь открыто и искренне.

- Улыбка вызывает доверие.
- Это первое, что замечает собеседник.
- В искренней улыбке задействовано все лицо.
- Потренируйтесь дома перед зеркалом.

6. Отражайте телодвижения собеседника.

Если вы хотите, чтобы на вас
моментально обратил внимание какой-то
человек

и сразу принял за «своего»,
примите позу этого человека.

7. Знакомьтесь и встречайтесь лично, а не онлайн.

Социальные сети и электронная почта —
только чтобы договориться о встрече.

Помните про важность личных встреч,
особенно в мире бизнеса.

Мигель Сервантес призывал:

«Позаботьтесь также о том, чтобы, слушая
вашу речь,

меланхолик рассмеялся,

весельчак стал еще веселее,

простак не соскучился,

разумный пришел в восторг от вашей выдумки,

степенный не осудил ее,

мудрый не мог не воздать ей хвалу».

Практическое занятие № 10. (2 часа)

Методика подготовки к устному выступлению.

Выбор темы и определение состава аудитории.

Определение темы и цели речи.

Знакомство с литературой и сбор материала.

Составление плана речи и расположение материала.

Упражнение: Подготовить текст на тему «Риторика в деятельности юриста».

Практическое занятие № 11. (2 часа)

Написание текста речи.

Репетиция выступления.

Психологические приемы управления вниманием аудитории.

Поведение с собеседниками различных психологических типов.

Разговор по телефону - форма дистанционного делового общения.

Упражнение: Преобразование письменных текстов в устную речь.

Практическое занятие № 12. (2 часа)

Диалог или деловая беседа.

Переговоры - форма коллективного делового общения.

Тактика и техника нейтрализации замечаний собеседника.

Защита от некорректных собеседников.

Разрядка отрицательных эмоций и техника самоуспокоения.

Упражнение: аудио - и видео - запись выступлений с последующим анализом.