

# Институт экономики знаний

<http://www.inekz.ru>

- Проведение выездных семинаров и тренингов для профактива;
- Возможность приобрести методическую литературу в электронном виде;
- Принять участие или заказать корпоративный вебинар;
- Пройти тестирование и заказать оценку своей балансовой стоимости;
- Получить индивидуальную консультацию.

---

**«Психологические особенности  
делового общения и практика  
ведения переговорного процесса»**

---

***Глазырин Андрей Владимирович***

Институт экономики знаний,  
г. Санкт-Петербург

# Современное информационное общество – общество знаний



---

# Человеческий капитал

– **знания, умения, навыки,**  
которые являются источниками  
доходов для самого человека,  
его семьи, организации,  
общества и государства в целом

---

**Человечески  
й  
капитал**

**Образование**

**Здоровье**

**Мобильность**

---

# Один из вариантов **целей** работы профсоюзной организации

**Развитие (вариант - повышение качества) человеческого капитала работников предприятия (организации)**

## **Задачи:**

- Представление и защита интересов наемных работников;
  - Донесение информации до работодателя о потребностях и проблемах рабочих;
  - Проведение мероприятий (оказание услуг) по повышению качества ЧК.
-

# Деловое общение

- Особая форма *взаимодействия* людей в процессе определённого вида деятельности, которая содействует установлению *нормальной* морально-психологической атмосферы труда и отношений *партнёрства* между руководителями (лидерами) и подчинёнными, между коллегами, а также создаёт условия для *продуктивного сотрудничества*, обеспечивая успех общего дела.

# Деловое общение

```
graph TD; A[Деловое общение] --- B[Личная беседа]; A --- C[Совещания]; A --- D[Переговоры];
```

*Личная беседа*

*Совещания*

*Переговоры*



---

# Виды деловых совещаний

- **Оперативное**

(решение текущих вопросов)

- **Инструктивное**

(доведение инструктивной информации)

- **Проблемное**

(решение проблемных ситуаций)

---

**Беседа  
как форма  
общения**

Восприятие

Коммуникация  
- *вербальная*  
- *невербальная*

Взаимо-  
действие

# Коммуникация

## ■ *Вербальная*

Типы вопросов:

- открытые;
- альтернативные;
- закрытые

## ■ *Невербальная:*

- визуальный контакт;
- паралингвистика;
- такесика;
- проксемика;
- кинесика

# Примерный алгоритм беседы с новичком

- **Установление контакта** (знакомство)
- **Выявление потребностей** (открытые вопросы «Какие ожидания от нового коллектива?» «Что ты знаешь о профсоюзе?» «Чем бы ты хотел заниматься помимо работы?»)
- **Презентация профсоюзной организации:**
  - Привлечь внимание («Наша организация известна....»);
  - Обосновать интерес для данного работника (в чем его выгода): «По итогам прошлого года инвестиции профорганизации в каждого работника составили ..... рублей. Всего лишь 1 % от зарплаты каждого члена профсоюза позволил нам добиться такого хорошего результата»;
  - Призыв к действию: «Написав заявление сегодня, ты уже завтра сделаешь шаг к своему профессиональному развитию, а значит – и к увеличению дохода».
- **Ответы на вопросы** или работа с возражениями («Да..., но...»)
- **Предложение** написать заявление о вступлении в профсоюз.

# Примерный алгоритм работы с выходящим

- Установление контакта (комплимент)
- Выявление проблемы (Почему? Что у него произошло? Какая ситуация сподвигла к принятию данного решения? Как давно он его принял?) **Даем варианты**
- Перспективы: «**Давай посмотрим, насколько тебе невыгодно выходить из профсоюза: .....**»
- Как ты думаешь – насколько долго работодатель будет в одиночку оплачивать **все расходы**, связанные с твоим содержанием и развитием, как специалиста?
- Предложение подумать принять взвешенное решение с учетом возможного развития всех дальнейших событий

---

# Мотивация профсоюзного членства

побуждение к вступлению и  
принадлежности к профсоюзу

Внешние условия МПЧ – создание  
положительного **имиджа** организации

Внутренние условия МПЧ – результаты и  
стиль работы организации  
(формируемый **имиджем** лидера)

---

---

## **Какие действия способствуют формированию положительного имиджа?**

- Признание важности социальных норм;
  - Выполнение конкретных правил;
  - Демонстрация уважения к людям;
  - Реальные заслуги и достижения;
  - Дистанцирование от негативных символов;
  - Умение договариваться (вести переговоры)
-

---

# Стратегии ведения переговоров

## 1. Война (противостояние)

Результат: проигрыш / проигрыш

## 2. Торг (компромисс)

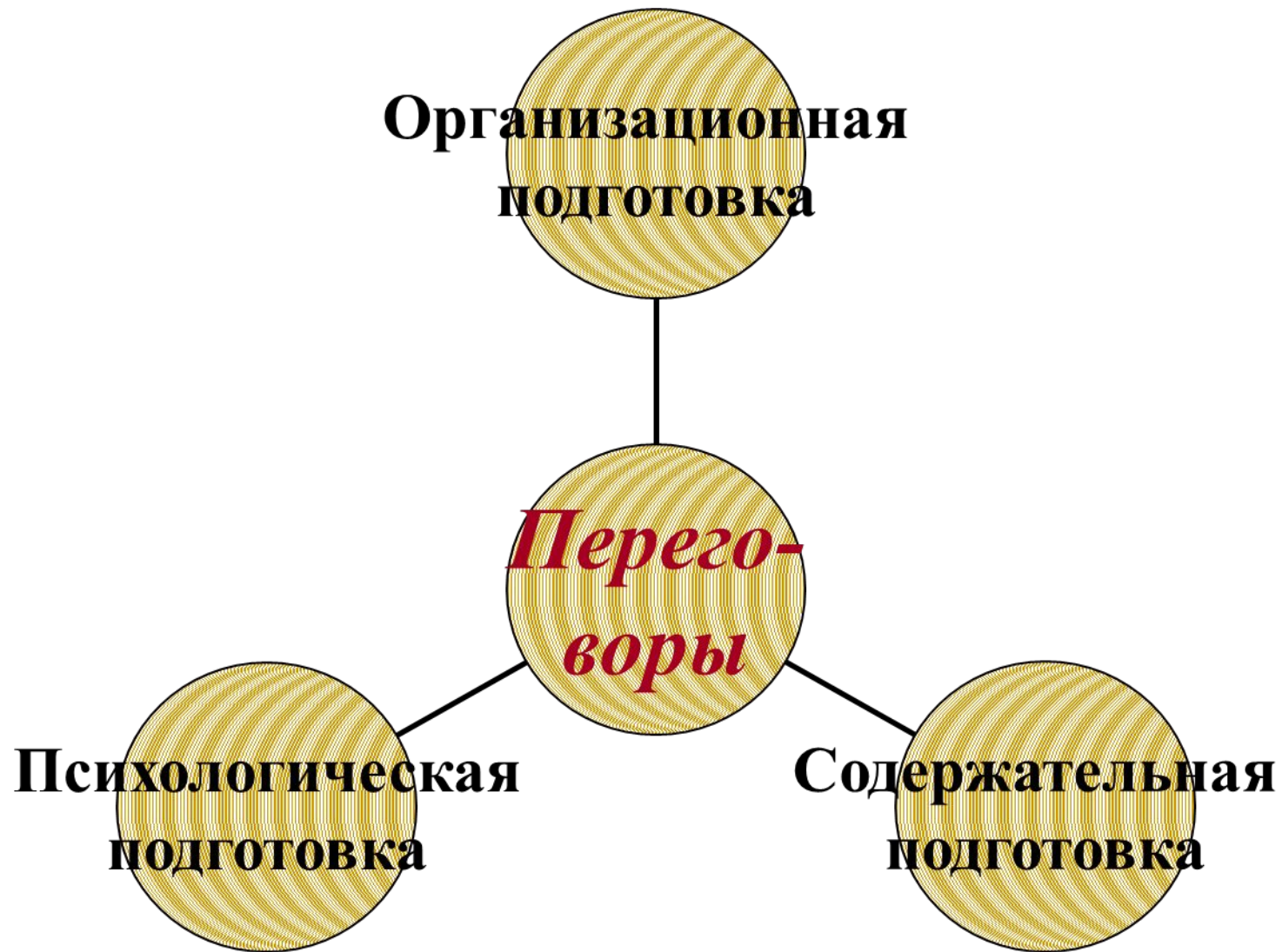
Результат: выигрыш / проигрыш

## 3. Сотрудничество (взаимодействие)

Результат: выигрыш / выигрыш

---





---

# Организационная подготовка

- Выбор времени
  - Выбор места
  - Выбор мебели
  - Определение пространства
-

# Содержательная подготовка

- а) **анализ проблемы** (собирается информация о проблемах организации, анализируются и продумываются возможные варианты решения проблем);
- б) **формулирование общего подхода** к целям и задачам собрания (анализируются общие интересы, выделяются взаимоисключающие и непересекающиеся; четко формулируется цель, как образ желаемого результата);
- в) **подготовка предложений** в итоговые документы и их аргументация (учитывается, что лучше подавать предложения по оптимизации, регламентации, структурированию, а не в форме требований или косвенного давления на аудиторию);
- г) **подготовка варианта** необходимых документов и материалов, с учётом важности формулировок в письменном документе.

# Эффективная аргументация

- точно установленные факты и суждения на их основе;
- документы, экспериментально проверенные выводы;
- заключения экспертов;
- дословные высказывания признанных авторитетов;
- статистические данные, собранные и обработанные профессионально (например – результаты анкетирования членов профсоюза).

# **Психологическая подготовка**

**Рефлексия**

**Идентификация**

**Атрибуция**

**Эмпатия**

---

# Эффекты стереотипизации

- Эффект **первичности** (для незнакомых людей, первое впечатление – более яркое);
  - Эффект **последнего впечатления** (для знакомых людей);
  - Эффект **ореола** (репутация)
  - Эффект **новизны** (новое – привлекает к себе);
  - Эффект **повторения** (вызывает доверие).
-

---

# Алгоритм ведения переговоров

- Внимательно выслушать оппонента и прояснить ситуацию;
  - Прояснить интересы оппонента;
  - Выразить понимание и уважение;
  - Четко сформулировать собственные требования;
  - Подчеркнуть общность интересов;
  - Внести компромиссное предложение или попросить партнера высказать предложение;
  - Прийти к соглашению и закрепить (документ).
-

<b>№</b>	<b>Структура</b>	<b>Содержание (тезисы)</b>	
<b>1</b>	<i>Вступление</i>		
<b>2</b>	<i>Основная часть</i>	<i>Факты</i>	
		<i>Выводы</i>	
		<i>Действия</i>	
<b>3</b>	<i>Заключение</i>		



---

# Публичное выступление

- По какому случаю Вы выступаете?
  - К какой аудитории обращаетесь?
  - Какую цель перед собой Вы ставите?
-

# Репрезентативные системы

<i>Визуальная</i>	<i>Аудиальная</i>	<i>Кинестетическая</i>
Вижу Покажите Цвет Размер <b>Красиво</b>	Слышу Расскажите Смысл Содержание <b>Функция</b>	Чувствую Почувствуйте Ощущение Удобство <b>Комфорт</b>

## Тезисы: да / нет

01. Наши представления о мире этим миром не являются.
02. Все, что можно детально представить - осуществимо.
03. Каждая ситуация содержит множество выборов. Поэтому если нечто не работает, надо сделать что-то другое.
04. Если это возможно в мире, это возможно и для меня.
05. Любое поведение человека имеет исходное положительное намерение.
06. Проблема – это неверно сформулированное решение.
07. Вселенная, в которой мы живем, представляет собой дружественную, изобилующую ресурсами сферу.
08. Каждый из нас располагает всеми ресурсами, которые необходимы для достижения своих целей.
09. Любое поведение представляет собой выбор самого лучшего варианта из имеющихся в настоящий момент.
10. Не бывает поражений, существует только обратная связь.

# Техника

## «хорошо сформулированного результата»

<b>Результат</b>	Чего Вы хотите добиться?
<b>Признаки</b>	Как Вы узнаете, что достигли цели? Что увидите, услышите, почувствуете?
<b>Условия</b>	Где, когда и с кем Вам это необходимо и желательно?
<b>Средства</b>	Чего Вам недостает, чтобы достичь цели? Каких ресурсов?
<b>Ограничения</b>	Почему Вы не достигли цели раньше?
<b>Последствия</b>	Что произойдет, если Вы достигнете цели?
<b>Ценность</b>	Стоит ли цель Ваших усилий?