

Тема 2.3. Психологические аспекты делового общения



Составитель: Гафурова И.Х., преподаватель КМК
Гилязова Г.Ф., преподаватель КМК

Содержание

Введение

Требования к студентам

Учебная информация:

- Принципы делового общения.
- Формы делового общения.
- Деловая беседа.
- Переговоры.
- Деловые совещания.
- Беседа по телефону.
- Споры и дискуссии.

Контрольные задания

Литература



Требования к студентам

Учебная: Добиться прочного усвоения знаний, познакомиться с целями, задачами и историей развития психологии. Освоить общие и соответствующие профессиональные компетенции: владеть культурой мышления, способность к обобщению, анализу, восприятию информации (ОК-1), готовность к кооперации с коллегами, работе в коллективе (ОК-7); самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать и осуществлять повышение своей квалификации (ОК 8); способность критически оценивать свои достоинства и недостатки, наметить пути и выбрать средства развития достоинств и устранения недостатков (ОК-10).

Развивающая: Формирование навыков самообразования, самореализации личности, коммуникативных навыков и развитие речи, мышления, памяти. Освоение общих компетенций: осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач (ОК 4); самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать и осуществлять повышение квалификации (ОК 8).

Воспитательная : Формирование общечеловеческих ценностей: гуманности, милосердия, сострадания, уважения к жизни и здоровью человека; современного научного мировоззрения и интереса к избранной профессии. Воспитать интерес к человеку, как субъекту психологического познания.

Освоение общих компетенций: понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес (ОК 1), принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность (ОК 3), быть готовым брать на себя нравственные обязательства по отношению к природе, обществу и человеку (ОК 11).

После изучения темы студент должен знать:

- понятие делового общения;
- принципы делового общения;

Принципы делового общения.

Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контекстов между людьми в служебной сфере. Его участники выступают в официальных статусах и ориентированы на достижение цели, конкретных задач.

Специфической особенностью названного процесса является регламентированность, т.е. подчинение установленным ограничениям, которые определяются национальным и культурным традициям, профессиональными, этическими принципами.

Деловое общение может быть прямым (при непосредственном контакте) и косвенным (когда существует пространственно – временная дистанция).



Принципы делового общения.

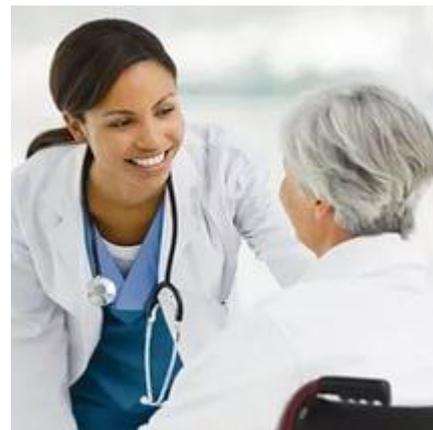
Практика показывает, что эффективно использовать в начале беседы следующие методики:

методика снятия напряжения (теплые слова, шутка);

методика «зацепки» (описать события, рассказать анекдот на тему беседы);

методика прямого подхода (непосредственный переход к делу, без вступлений).

После вступлений идет следующий этап беседы – информирование партнёров, аргументирование выдвигаемых положений.



Принципы делового общения.

Выделяют шесть основных принципов делового общения.

1. Пунктуальность (делайте все вовремя). Только поведение человека, делающего все вовремя, является нормативным.

2. Конфиденциальность. Секреты учреждения, корпорации или конкретной сделки необходимо хранить также бережно, как тайны личного характера.

3. Любезность, доброжелательность и приветливость. В любой ситуации необходимо вести себя с клиентами, покупателями и сослуживцами вежливо, приветливо и доброжелательно.



Принципы делового общения.

4. Внимание к окружающим. Необходимо проявлять внимание и к начальникам, и подчиненным, уважать мнение других, понимать их точку зрения, прислушиваться к критике.

5. Внешний облик. Необходимо вписываться в окружение, в контингент работников вашего уровня.

6. Грамотность. Документы, письма, направленные за пределы учреждения должны быть составлены и изложены грамотно, хорошим языком. В разговоре использовать только нормативную лексику.



Принципы делового общения.

Информация и аргументация появляется за счёт использования вопросов.

По классификации вопросы различают:

закрытые, на которые можно ответить «да» или «нет»;

открытые, начинающиеся со слов «что», «как», «каким образом», «почему», «где» и т.п.;

риторические, не дающие прямого ответа, их используют для вызова нового вопроса или для указания на переменные проблемы;

переломные вопросы задают тогда, когда получено достаточно информации по одной проблеме и нужно перейти к другой;

вопросы для обдумывания содержат замечания, которые должны быть спокойными и корректными.



Принципы делового общения.

Аргументирование выдвигаемых положений - основной этап деловой беседы – обоснование выдвигаемых положений. На этом этапе формируется предварительное мнение, занимаемая позиции собеседников. С помощью аргумента можно полностью или частично изменить позицию и мнение собеседника, смягчить противоречия, критически рассмотреть положение и факты, изложенные обоими собеседниками.

В аргументировании выделяют две основные конструкции: доказательная аргументация, когда собеседник хочет что-то доказать или обосновать, и контраргументная, с помощью которой собеседник опровергает утверждения партнёров по переговорам.

Принципы делового общения.

Для построения обеих конструкций используется следующие основные методы аргументирования:

Функциональный метод – прямое обращение к собеседнику, который знакомит с фактами и сведениями. Важную роль играют цифровые примеры.

Метод противоречия – основан на выявлении противоречий в аргументации оппонента (оборонительный метод).

Метод извлечения выводов оснований на точной аргументации.

Метод опроса – вопросы задаются заранее людям.

Метод сравнения – при таком методе аргументирования один факт сравнивают с другим аналогичным фактом.

Формы делового общения.

Деловое общение может иметь форму деловой беседы, деловых переговоров, деловых совещаний, выступлений.

Деловая беседа – наиболее распространенная форма делового общения. Это речевое общение между собеседниками, которые имеют полномочия от своих организаций для установления деловых отношений, решения деловых проблем и выражения конструктивного подхода к их решению.

Начало беседы направлено на установление контакта с собеседником, создание благоприятной атмосферы, привлечение внимания к теме разговора.

Рекомендуется избегать извинений, согнутых поз, дрожащего голоса. Также нужно избегать любых проявлений неуважения и пренебрежения к собеседнику.



Формы делового общения.

1. Беседа — это направляемое участниками, неформальное, неподготовленное взаимодействие, являющееся последовательным взаимообменом мыслями и чувствами между двумя или более людьми

БЕСЕДЫ БЫВАЮТ

Непринужденные беседы —
обсуждение тем, которые
возникают спонтанно

СТРУКТУР

А

Тема предлагается, одобряется или отклоняется. В случае принятия она будет обсуждаться до тех пор, пока кто-то не предложит иную тему, которую начнут обсуждать. Этот процесс смены тем происходит на протяжении всей беседы.



Деловое обсуждение проблем —
дискуссия участников и решение
конкретных проблем или
планирование возможных
направлений действий

СТРУКТУР

А

- Приветствие и небольшое вступление
- Представление темы и обоснование необходимости обсуждения
- Обмен информацией и ее обработка
- Подведение итогов и определение следующих шагов
- Официальное завершение обсуждения

Формы делового общения.

1. Установление места и времени будущей встречи напрямую зависит от уровня социальных взаимоотношений с партнером по общению

2. Выбор способа вступления в контакт необходимо учитывать решающее значение неречевых компонентов общения, речь при этом выполняет вспомогательную роль, интонации важнее содержания

3. После установления нужного типа контакта можно перейти к постановке проблемы цель беседы может быть поставлена в виде общей проблемы и в виде оформленной задачи

4. Изложение собеседниками своих точек зрения на решение проблемы и оценка приемлемости различных решений вначале желательно не торопиться с определением, кто из партнеров более подвержен внушению

5. Итоги беседы подводятся в четких формулировках беседу не следует резко обрывать, даже если кажется, что цель достигнута

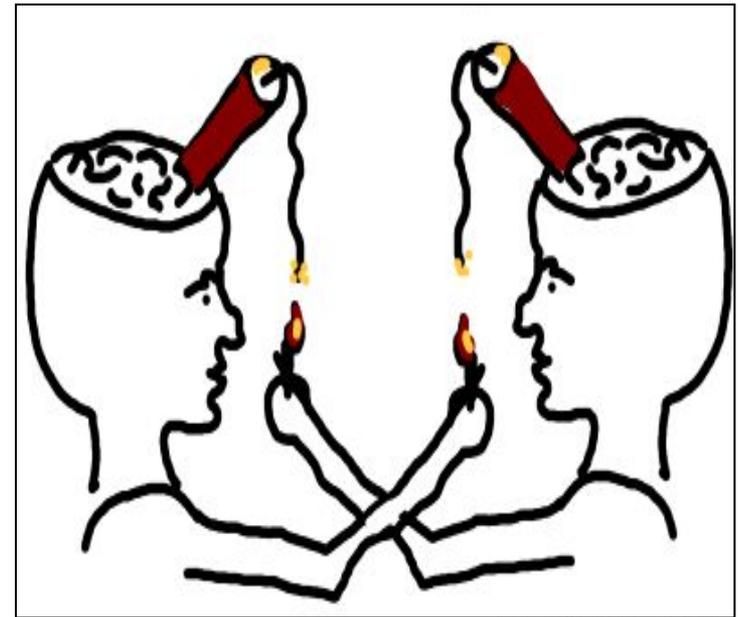


Недопустимо “самоубийственное начало беседы”

1) неуверенность, обилие извинений (“Извините, если я вам помешал..”, “Пожалуйста, если у вас есть время меня выслушать....”);

2) неуважение, пренебрежение к партнеру (“Давайте с вами быстренько рассмотрим...”

3) фразы “нападения” (“Что за безобразие твориться?”), которые вынуждают собеседника занять оборонительную или агрессивную позицию.



Формы делового общения.

Рациональность.

Ведите себя сдержанно, если даже партнёр проявляет эмоции.

Понимание.

Постарайтесь понять собеседника. Невнимание к его точке зрения ограничивает возможность выработки взаимоприемлемых решений.

Разграничение между собеседником и предметом разговора.

Если не прямо, то косвенно Вы с партнёром должны прийти к пониманию того, что надо разбираться с проблемой, а не друг с другом.

Общение.

Если даже человек Вас не слушает, привлечите его внимание, это улучшит отношения.

Выявление критериев.

Настаивайте на том, чтобы результат основывался на каких-то объективных нормах.

Достоверность.

Не давайте ложной информации, даже если это делает Ваш собеседник. Такое поведение ослабляет силу аргументации, а также затрудняет взаимодействие в дальнейшем.

Приоритет интересов, а не позиций.

Цель беседы состоит не в отстаивании высказанных позиций, а в удовлетворении реальных интересов.

Отказ от поучительного тона.

Не старайтесь поучать партнёра. Будьте открыты для его аргументов и постарайтесь убедить его.



ПРИНЦИПЫ
ВЕДЕНИЯ

БЕСЕДЫ

Выделение круга возможностей.

Успеху беседы часто мешают дефицит времени и стремление отыскать единственно правильное решение.

Формы делового общения.

ПРИНЦИП СОТРУДНИЧЕСТВА В ХОДЕ БЕСЕДЫ

Принцип сотрудничества состоит в том, что беседы будут протекать удачно, когда вклад участников разговора будет соответствовать его цели.

Правила — неписанные законы, которые определяют, какое поведение обязательно, предпочтительно или запрещено в определенном контексте

Правило нравственности
требование говорить соответственно этическим нормам

Правило вежливости
требование быть вежливым с любым участником беседы

Правило количества
требование сообщать такое количество информации, которое достаточно или необходимо - не слишком много и не слишком мало

Правило хороших манер
требование быть точными и организованными, когда мы излагаем наши мысли

ПРАВИЛА ВЕДЕНИЯ БЕСЕДЫ

Правило уместности
требование сообщать информацию, которая связана с обсуждаемой темой

Правило качества
требование сообщать достоверную информацию

Формы делового общения.

Каждый собеседник преследует двойной интерес: относительно существа дела и своих отношений с партнёром.
Беседа, как правило, ведётся в контексте имеющих продолжение отношений, поэтому каждый этап разговора должен способствовать развитию будущих отношений, а не мешать им.

Не делайте вывод о намерениях собеседника, исходя из собственных опасений.
Не принимайте свои страхи за его планы.

Ваша проблема - не вина партнёра. Обвинять его - самый лёгкий метод, особенно в том случае, когда Вы чувствуете, что он действительно ответственен за что-то. Даже если Ваши обвинения справедливы, они обычно не продуктивны. Ваше наступление вынуждает оппонента занимать оборонительную позицию и не соглашаться с тем, что вы сообщаете.



Отношения обычно увязываются с проблемой.
Главное следствие «человеческого фактора» в беседе состоит в том, что возникает тенденция связывать отношения между партнёрами с дискуссией по существу дела.

Говорите об интересах.
Собеседник может не знать, каковы ваши интересы, а вы можете не догадываться о его. Признайте интересы партнёра частью проблемы. Покажите, что вы поняли их.

Внимательно слушайте и демонстрируйте, что вы услышали сказанное.
Переспрашивайте («Правильно ли я понял, вы говорите, что...»), проговаривайте своё понимание того, что имел в виду партнёр («Ваши доводы я понял так...»)

Говорите о себе, а не о нём. Гораздо лучше сказать: «Я чувствую себя обманутым» вместо: «Вы нарушили своё слово».

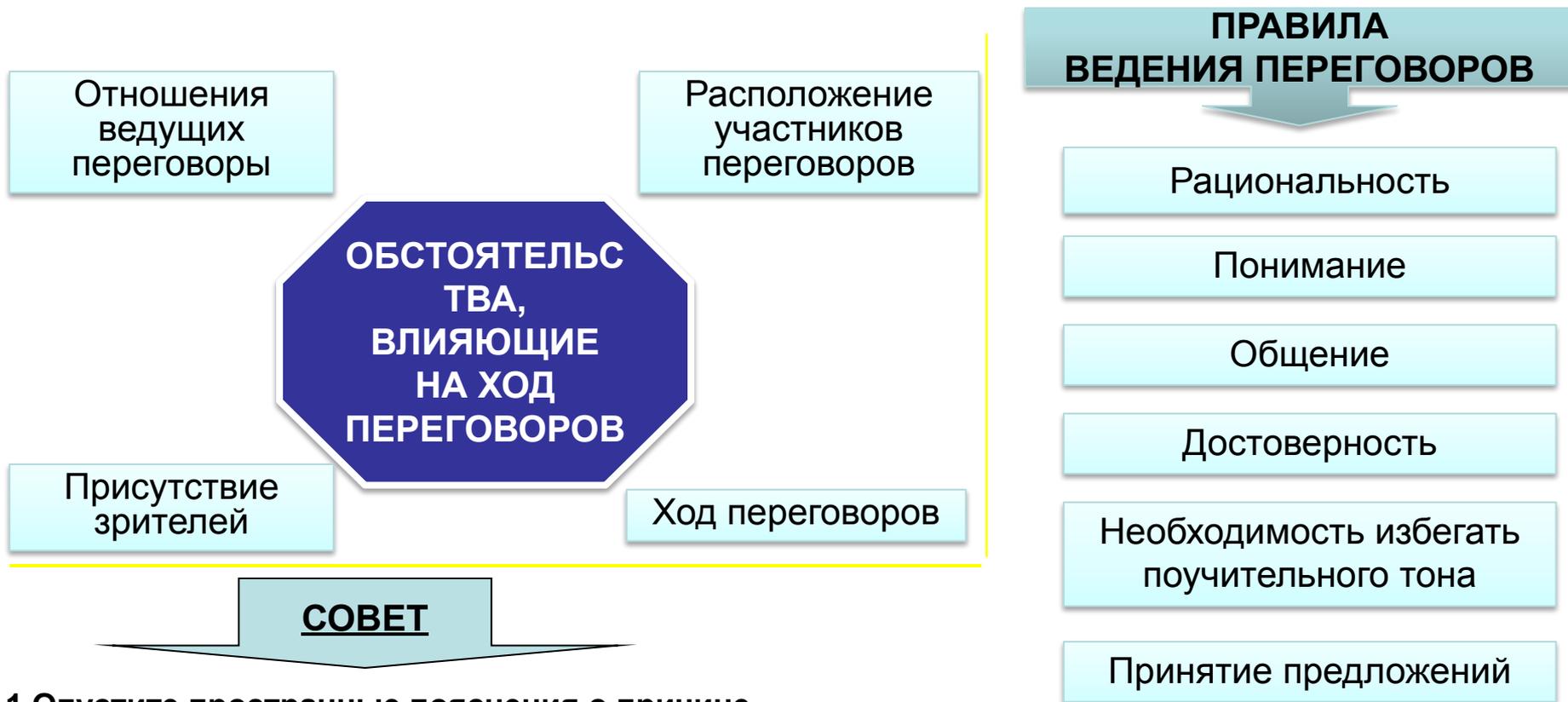
ТРАКТОВКА ПОВЕДЕНИЯ СОБЕСЕДНИКА В ХОДЕ БЕСЕДЫ

Поведение	Трактовка	Ваши действия
Руки сцеплены на груди	Оборонительная позиция	Беседу не завершать
Лёгкое постукивание пальцами по какому-либо предмету	Нетерпение	Беседу следует закончить
Молитвенно сложенные ладони, пальцы слегка расставлены	Чувство превосходства: собеседник считает, что он хитрее	Удостовериться, что нет подвоха, беседу следует прекратить
Собеседник потирает глаза	Недоверие	Подумать
Собеседник грызёт ногти	Неуверенность, страх	Убедить принять Ваши условия
Лёгкий наклон головой вбок	Спокойствие, удовлетворение	Беседу можно заканчивать

ТРАКТОВКА ВЗГЛЯДА СОБЕСЕДНИКА В ХОДЕ БЕСЕДЫ

Взгляд и сопутствующие движения	Трактовка	Ваши действия
Подъём головы и взгляда вверх или наклон головы с сосредоточенным выражением лица и глаз	Подождите минуту, подумаю	Контакт прервать
Движение головой и наспуленные брови	Не понял, повторите	Усиление контакта
Улыбка, лёгкий наклон головы	Понимаю, мне нечего добавить	Поддержание контакта
Ритмичное кивание головой	Ясно, понял что Вам нужно	Поддержание контакта
Долгий неподвижный взгляд в глаза собеседнику	Хочу подчинить Вас себе	Действовать по обстановке
Взгляд в сторону	Пренебрежение	Уход от контакта
Взгляд вниз	Страх и желание уйти	Уход от контакта

2. ОБЩЕНИЕ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПЕРЕГОВОРОВ



1. Опустите пространные пояснения о причине своего прихода.
2. Сразу же четко изложите суть.
3. Это обезоружит оппонента и избавит его от необходимости гадать, зачем **вы** пришли.

Формы делового общения.

Переговоры направлены на заключение соглашений, сделок, подписание контрактов. Для эффективности проведения переговоров необходимо создать благоприятный психологический климат для этого необходимо:

выбрать правильно тон, громкость, темы речи;

правильно выбрать «ключевые фигуры», от которых зависит решение в переговорах;

правильно задавать вопросы;

не демонстрировать партнёрам по переговорам внутри командных проблем;

демонстрировать внимание к интересам партнёров, уважение.

Формы делового общения.

Для углублённого рассмотрения предмета необходимо широко использовать на переговорах приведённые ниже методы:

1. Вариационный метод – он применяется при подготовке к наиболее сложным переговорам (например, если уже заранее можно предвидеть негативную реакцию противоположной стороны) надо подумать и выяснить следующие вопросы:

- в чём заключается идеальное решение поставленной проблемы;
- какое вынужденное решение можно принять на переговорах на ограниченный срок.

2. Метод интеграции – предназначен для того, чтобы убедить партнёра в необходимости оценить проблематику переговоров с учётом общественных взаимосвязей и вытекающей отсюда потребности развития кооперации. Применение этого метода не гарантирует достижение соглашения в деталях.

3. Метод уравнивания – сотрудник должен на время мысленно встать на место партнёра, то есть посмотреть на вещи его глазами.

4. Компромиссный метод – участники переговоров должны обнаруживать готовность к компромиссам: в случае несовпадения интересов партнёров следует добиваться соглашения поэтапно, придерживаясь принципа: склоняйтесь постепенно, но не соглашайтесь сразу.

Переговоры, однако, должны вести люди, имеющие полномочия принимать необходимые решения. Соглашение на основе компромиссов заключается в тех случаях, когда необходимо достичь общей цели, а срыв переговоров будет иметь для партнёров неблагоприятные последствия.

НЕДОСТАТКИ В СТРАТЕГИИ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПЕРЕГОВОРОВ

НЕДОСТАТКИ

«Холодный запуск»

Партнер вступает в переговоры, не обдумав в достаточной степени их необходимость и цель, а также сложности и возможные последствия.

«Отсутствие программы»

У партнера нет четкого плана действий в пределах максимальных и минимальных требований.

«Главное, чтобы меня это устраивало!»

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

РЕКОМЕНДАЦИИ

В этом случае за ним лишь «ответный ход», то есть он будет реагировать, а не действовать, не от него будет исходить инициатива.

Разумнее вести переговоры, имея в голове или на бумаге различные варианты действий.

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

Формы делового общения.

1. Воспринимать друг друга вне контекста «друзья-противники»

2. Видеть цель переговоров в разумном решении, полученном быстро и в полном согласии

3. Отделять споры между людьми от решаемых задач

4. Лучше быть мягким с людьми и жестким к проблеме

5. Действовать независимо от доверия или недоверия

6. Изучать интересы сторон

7. Сосредоточиться на выгодах, а не на позициях

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЕДЕНИЮ ПЕРЕГОВОРОВ

8. Настаивать на использовании объективных критериев

9. Не устанавливать на переговорах «нижней границы»

10. Продумать возможность взаимной выгоды

11. Представить множество вариантов на выбор, а решение принять позже

12. Рассуждать и прислушиваться к доводам, уступать принципам, а не нажиму

13. Стараться достичь результата, основанного на нормах, которые зависят от воли сторон



3. ОБЩЕНИЕ В ХОДЕ ПРОВЕДЕНИЯ СОВЕЩАНИЯ

Деловые совещания – один из эффективных способов привлечения сотрудников к процессу принятия решений, один из инструментов управления причастностью сотрудников к делам своей организации

АЛГОРИТМ ПОДГОТОВКИ СОВЕЩАНИЯ

Определение цели

Цель совещания – это описание ожидаемого результата, нужного типа решения, желательного итога работы

Определение времени проведения

Целесообразно проводить совещания в определенный день недели, желательно в конце рабочего дня или во второй его половине

Определение числа участников

Оптимальное число участников
6-7 человек

Организация

пространственной среды

Рекомендуется рассаживать участников таким образом, чтобы люди видели глаза, лицо, мимику, жесты друг друга

ТИПЫ СОВЕЩАНИЙ

Планирующие

Контролирующие

Информативные

Оперативные

Мотивационные

Проблемные



Принципы делового общения.

Деловые (служебные) совещания призваны решать триединую задачу управления: сбор информации, её переработку, принятие управленческих решений.

Можно выделить диктаторские, автократические, дискуссионные, проблемные, инструктивные, оперативные виды деловых совещаний.

Диктаторские совещания проводит руководитель, и правом голоса пользуется только он. На этих совещаниях нет места дискуссиям, обмену мнениями, поэтому малоэффективны.

Автократические совещания не позволяют принять оптимального решения, т.к. на нем отсутствует обсуждение. Руководитель задаёт подчинённым вопросы и выслушивает ответы, но решение принимает единолично.

Принципы делового общения.

Дискуссионные совещания – это свободный обмен мнениями между участниками совещания после краткого доклада руководителя, в котором сформулирована проблема, требующая разрешения.

Проблемные совещания призваны поиску стратегических и тактических решений сложных перспективных задач. Готовит и проводит также совещания инициативная группа, состоящая из высококвалифицированных специалистов.

Инструктивные совещания проводятся максимально для того, чтобы подчинённые точно и быстро выполнили приказ вышестоящего руководства. Это доведение до сведения сотрудников методических указаний, распоряжений. Участников совещания обеспечивают письменной информацией о нововведении.

Оперативное деловое совещание позволяет получить информацию о текущем положении дел и решить вопросы их деятельности.

Формы делового общения.

«Говорящие начистоту»
это люди, которые всегда
честно высказывают свое
мнение

«Заводилы»
они усвоили
поразительную силу
слов: «Вы правы».

«Разрушители»
слова не могут произнести,
чтобы не погубить чью-то
идею, чей-то проект или
чье-то самолюбие

«Мученики»
они хорошо разряжают
обстановку и быстро берут
на себя ответственность,
когда что-то пошло не так

**КТО ЕСТЬ КТО
НА
СОВЕЩАНИИ?**

«Государственные мужи»
продвигают себя или
заставляют двигаться
вперед совещание за счет
умелого обращения с
людьми

«Ораторы»
проникновение в суть
вещей подменяется у них
эмоциями и
краснобайством

«Адвокаты дьявола»
для них все спорно

«Каменные лица»
эти держат свои мысли при
себе



РЕКОМЕНДАЦИИ ПО КОНТРОЛЮ ДИСКУССИИ

Для активизации обсуждения предложений:

- задавать вопросы;
- высказывать одобрение тем участникам совещания, кто вносит конструктивные предложения;
- побуждать возникновение альтернативных точек зрения;
 - не допускать резких выпадов в чей-либо адрес;
- чем выше «температура» дискуссии, тем хладнокровнее должен вести себя ее организатор;
 - оказывать всестороннюю поддержку новым прогрессивным идеям;
- быть готовым к отрицательному исходу коллективного обсуждения;
- не подавлять мнение меньшинства, возможно, оно и есть перспективное.

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО КОНТРОЛЮ ДИСКУССИИ

Для активизации участников совещания:

- иметь оптимальную стратегию принятия решения;
 - создать условия для творческой работы;
 - не использовать самому и не позволять другим оперировать деструктивной критикой и критиканством;
 - не давать участникам совещания возможности выключаться из работы;
- не оставлять без внимания даже самые незначительные предложения.

Для сохранения единства участников совещания:

- не принимать чью-то сторону до окончательного подведения итогов;
 - не высказывать первым свою точку зрения;
- поддерживать новых работников, молодых специалистов и не позволять нападать на них.

Формы делового общения.

Резкое понижение организованности поведения

проявляется в утрате ранее приобретенных навыков; резком снижении надежности и логичности действий; импульсивности; суетливости; сумбурности.

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ РЕАКЦИИ НА ЭКСТРЕМАЛЬНУЮ СИТУАЦИЮ

Резкое торможение активных действий

проявляется в состоянии ступора, оцепенении

Повышение эффективности действий

проявляется в мобилизации всех ресурсов психики, наблюдается повышенный самоконтроль, четкость восприятия и оценки обстановки, адекватности действий

«В КРИТИЧЕСКИЙ МОМЕНТ ЛЮДИ, НЕ ОКАЗАВШИЕСЯ НА ВЫСОТЕ ПОЛОЖЕНИЯ, ПРЕВРАЩАЮТ ОПАСНОСТЬ В КАТАСТРОФУ. ОПАСНОСТЬ ЗАКЛЮЧАЕТСЯ В НИХ САМИХ»

(Д.Ллойд-Джордж)



Формы делового общения.

ХАРАКТЕРИСТИКА ОБЩЕНИЯ ПО ТЕЛЕФОНУ

Телефонные разговоры занимают значительное место в деловой жизни. По подсчетам специалистов, на них тратится до 27% рабочего времени.

АЛГОРИТМ ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА

Взаимные представления
(20±5 секунд)

Введение собеседника в курс дела
(40 ±5 секунд)

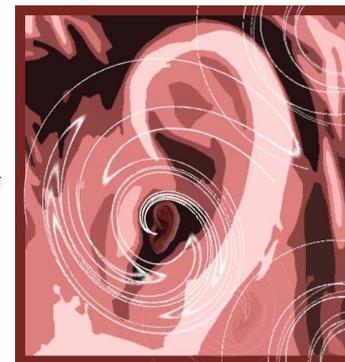
Обсуждение ситуации
(100 ±15 секунд)

Заключительное слово
(20 ±5 секунд)

Плохая подготовка, неумение выделить главное, лаконично, ёмко и грамотно изложить свои мысли приводит к значительным потерям рабочего времени (до 20 - 30%)



**ПРИ РАЗГОВОРЕ МЕНЯЙТЕ УШИ,
ЧТОБЫ СМЕНИТЬ ИНТЕРПРЕТАЦИЮ**



«ТЕЛЕФОННЫЕ РАЗГОВОРЫ ПОТОМУ ТАКИЕ НЕПРИНУЖДЕННЫЕ И ДРУЖЕСКИЕ, ЧТО СОБЕСЕДНИКИ НЕ ВИДЯТ ДРУГ ДРУГА» (Л.Новак)



Далее



Назад

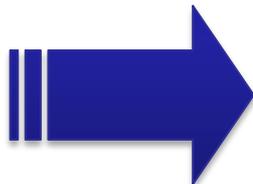
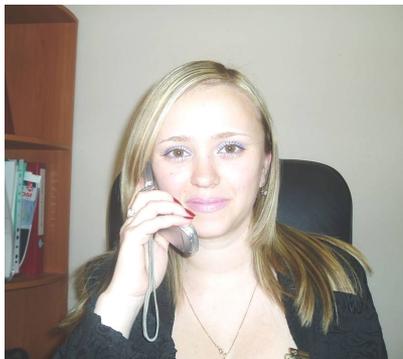


Содержание



Выход

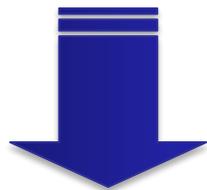
СОВЕТЫ, КОГДА ИНИЦИАТОР ЗВОНКА ВАШ СОБЕСЕДНИК



1. Когда раздается телефонный звонок трубку рекомендуется снимать до начала четвертого звонка. Не следует совсем игнорировать телефонные звонки.

2. Отвечая на телефонный звонок, нужно поздороваться и обязательно представиться – назвать свое учреждение, а также свою фамилию.

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

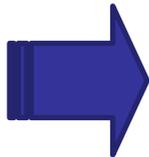


3. Заканчивает разговор тот, кто звонил. Если по какой-либо причине разговор прервался, перезванивает тот, кто звонил первым.

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

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

СОВЕТЫ, КОГДА ИНИЦИАТОР ЗВОНКА «ВЫ»



1. Тщательно подготовьтесь к деловому разговору. Определите оптимальное время для Вашего телефонного звонка.

2. Добившись соединения по телефону с нужным абонентом, поздоровайтесь и представьтесь. Если Вы ошибочно «не туда попали», извинитесь, а не вешайте молча трубку.



3. Если человека, которому Вы звонили, не оказалось на месте, попросите передать ему, что Вы звонили, и сообщите, когда и по какому телефону с Вами можно связаться в ближайшее время.

4. Делая повторный звонок по какому-либо вопросу, обязательно назовите себя и напомните содержание предыдущего разговора.

**«ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНЫЙ ТОН
БОЛЕЕ ВАЖЕН, ЧЕМ
УПОТРЕБЛЕНИЕ ХОРОШИХ СЛОВ
И РАСПОЛОЖЕНИЕ ИХ В
ПРАВИЛЬНОМ ПОРЯДКЕ» (Ф.Бэкон)**

ПРАВИЛА «ХОРОШЕГО ТОНА» ПРИ РАЗГОВОРЕ ПО ТЕЛЕФОНУ



**УДЕЛИТЕ
ВНИМАНИЕ**

адаптации собеседника к своему голосу;
дружелюбному настрою;
имени собеседника;
последовательности в общении;
уважению к собеседнику;
ясному выражению своих мыслей;
умению слушать партнера;
завершению.

Телефонный разговор - это диалог. К сожалению, не все умеют быстро реагировать на вопросы и часто заполняют паузу словами-паразитами: *«Ну вот...»*, *«Это самое...»*, *«Как бы...»*, *«Короче...»* и т.д., что производит неблагоприятное впечатление на их собеседников.

В том случае, когда вы затрудняетесь мгновенно ответить на вопрос, можно использовать следующие фразы:
«Я полагаю...», *«Если я не ошибаюсь...»*,
«Могу предположить...» и др.

Умение эффективно общаться по телефону - уникальное искусство, овладение которым значительно повышает шансы на успех

Споры и дискуссии

Слово «полемика» происходит от греческого polemikos, что означает «враждебный», «воинствующий». Нетрудно понять, что для полемики также характерна процедура спора, но спора, приводящего к конфронтации и борьбе принципиально противоположных мнений, подходов в решение определенных проблем.



Всякий спор должен иметь свою тему, свой предмет. Это – очевидное требование к спору, но даже оно иногда нарушается.

Споры и дискуссии



В споре нужно стремиться к выяснению истины и добра – это одно из наиболее важных, если не самое важное требование к спору.

- Спор — это характеристика процесса обсуждения проблемы, способ ее коллективного исследования, при котором каждая из сторон, аргументируя (отстаивая) и опровергая (оппонируя) мнение собеседника (противника), претендует на монопольное установление истины.

Споры и дискуссии



Семь вариантов протекания дискуссии-спора

1. Эвристический подход к ведению спора, когда одна из сторон, не настаивая на своем подходе к решению проблемы, используя методы убеждения, интуицию и здравый смысл, постепенно склоняет к своей точке зрения другого или других собеседников, участников спора, дискуссии.

2. Логический подход к ведению спора, для которого характерны жесткий логический анализ и аргументация, благодаря чему, следуя приемам и правилам формальной логики, участники дискуссии приходят к Некоторому окончательному выводу.

Софический подход к ведению спора, при котором одна из сторон стремится победить своего оппонента любым, даже логически неправильным путем, используя так называемые софизмы.

Споры и дискуссии

Семь вариантов протекания дискуссии-спора

Авторитарный подход к ведению спора, когда одна из сторон, опираясь на авторитеты либо используя свой авторитет, а нередко и власть, навязывает свою точку зрения другим.

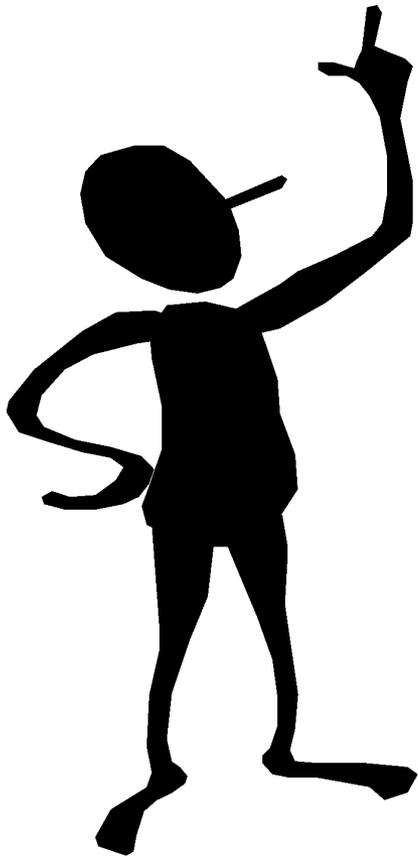
Критикующий подход к ведению спора, когда одна из сторон всецело акцентирует внимание лишь на недостатках, слабых местах и позициях своих оппонентов, не хочет и не стремится увидеть позитивные элементы в противоположной точке зрения и не может предложить свое решение.

Демагогический подход к ведению спора, который заключается в том, что одна из сторон ведет спор не ради истины, а скорее всего для того, чтобы увести дискуссию в сторону от истины, преследуя при этом свои личные, часто неизвестные участникам спора цели.

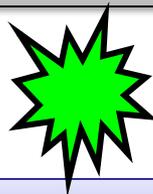
Прагматический подход к ведению спора, который заключается в том, что одна или каждая из сторон ведет спор не только ради истины, но ради своих практических, иногда меркантильных целей, которые скрыты и не известны собеседникам.

Цели ведения дискуссии-спора

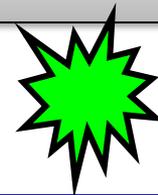
Цели ведения спора, в зависимости от того, направлены они на решение обсуждаемой проблемы или, наоборот, на то, чтобы создать дополнительные проблемы и барьеры, могут быть разделены на две группы: конструктивные и деструктивные.



Цели ведения дискуссии-спора



Деструктивные



Конструктивные

Цели ведения дискуссии-спора

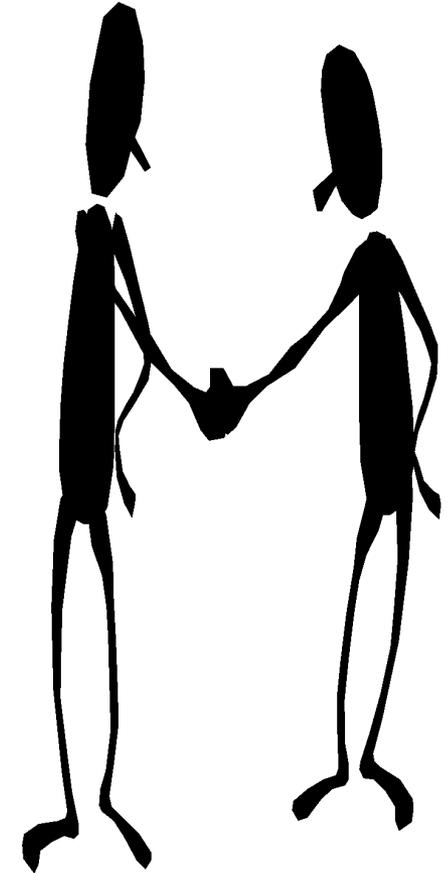
конструктивные цели

- обсудить все возможные варианты решения проблемы;
- выработать коллективное мнение, коллективную позицию по какому-либо вопросу;
- привлечь внимание к проблеме как можно больше заинтересованных и компетентных лиц;
- опровергнуть ненаучный, некомпетентный подход к решению проблемы, разоблачить ложные слухи;
- привлечь на свою сторону как можно больше лиц, готовых к сотрудничеству;
- оценить возможных единомышленников и противников.

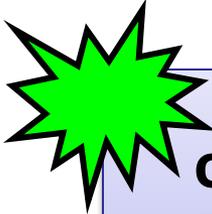


Деструктивные цели

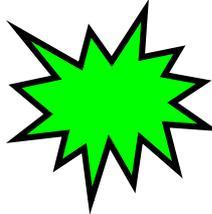
- расколоть участников спора на две непримиримые группы;
- завести решение проблемы в тупик;
- опорочить идею и ее авторов;
- превратить дискуссию в схоластический спор;
- используя заведомо ложную информацию, повести спор по ложному пути;
- разгромить инакомыслящих, дискредитировать оппозицию.



Типы и особенности участников спора



К первой группе участников спора, разрешения конфликта, ведения переговоров отнесем лиц, имеющих позитивную направленность их суждений и действий, а также черт характера.



Ко второй группе участников спора, разрешения конфликта, ведения переговоров отнесем лиц, имеющих негативную направленность суждений, действий и черт характера.

Типы и особенности участников спора

Авторитет — это наиболее уважаемый и авторитетный участник, мнение которого наиболее весомо если не для всех, то для большинства участников спора, ведущих переговоры и участвующих в разрешении конфликта. Им становится, как правило, человек с высокой нравственной и профессиональной репутацией, интегрирующий в себе высокоразвитый интеллект, волю и способность повести за собой людей в критической, а порой кризисной ситуации, когда спор достигает апогея и никакие аргументы, кроме аргументов авторитета, не срабатывают.

Эврист — это генератор идей, т.е. человек, способный находить самые неожиданные, оригинальные, творческие решения. Его интеллектуальный потенциал раскрывается на этапе мозгового штурма, поиска выхода из, казалось бы, безвыходного положения. Его фантазии, воображению, оригинальности суждений нет предела. Однако он порой лишь генерирует идеи, доказать же участникам спора, конфликта их продуктивность он часто бывает не способен без солидной и надежной поддержки.

Типы и особенности участников спора

Альтруист — как участник дискуссии, спора, а тем более конфликта во всех негативных ситуациях винит себя и оправдывает других. Поэтому очень важно не злоупотреблять его альтруистическими устремлениями.

Интеллигент — для его стиля ведения спора характерны исключительная корректность и такт. Он силой своего интеллекта и нравственного такта попытается погасить любой конфликт. Даже в экстремальных ситуациях он постарается одержать себя в руках, не выпуская из-под контроля негативные эмоции. Он стремится избегать драматических событий, не разжигать страсти и первым по идет навстречу в разрешении конфликта.

Критик — все предложения своих оппонентов будет упорно и последовательно критиковать. Для выяснения его собственной позиции нужно согласиться и предложить ему представить свой конструктивный вариант решения того или иного вопроса. Компромисс может быть найден на основе учета мнения критик а, поддержки его наиболее рациональных идей.

Типы и особенности участников спора

Дипломат — в качестве участника спора или ведения переговоров будет весьма корректен и вежлив, но, отстаивая свою точку зрения, будет держать своих оппонентов на расстоянии. Стараясь убедить участников спора в своей правоте, дипломат старается обосновать свое мнение, показать преимущество своего подхода к решению проблемы. Он всегда за обоюдные уступки, за компромиссный характер принятия того или иного решения. Однако в отдельных случаях с его стороны возможна и принципиальная позиция по тому или иному вопросу, где дипломат ощущает свои явные преимущества.

Теоретик — это такой тип человека, который даже в споре, ведении переговоров или поиске выхода из конфликтной ситуации логически все обоснует, разложит по полочкам. Он вначале строит как бы теоретическую модель решения проблемы и только потом начинает действовать. Для каждого нового явления, события он логически строит некую теоретическую схему, принцип, что дает ему определенные логико-теоретические преимущества перед своими оппонентами.

Споры и дискуссии

Типы и особенности участников спора

Практик — это тип человека, для которого имеет решающее и приоритетное значение деловой, чисто практический подход к решению любой проблемы, и том числе и в ситуации спора, ведения переговоров или разрешения конфликта. Практик видит и знает не только, что нужно сделать, но и как можно сделать. Поэтому он оценит действия любого, кто идет ему навстречу.

Лидер — как участник спора, ведения переговоров, разрешения конфликта способен оказать цементирующее, организующее влияние если не на всех, то на большинство лиц, которые его окружают, которые входят с ним в непосредственные деловые отношения. Лидер своими суждениями и действиями способен не только проявить какую-либо инициативу, но и руководить другими людьми, чтобы эта инициатива была реализована.

ПРИНЦИПЫ И ПРАВИЛА ВЕДЕНИЯ СПОРА

Правила предварительной подготовки к ведению спора

- 1. Продумайте главную цель ведению дискуссии-спора.**
- 2. Настраивайте себя на готовность к самому худшему, даже к некорректному поведению вашего оппонента, но верьте в самое лучшее.**
- 3. Оцените недостатки, а особенно достоинства вашего оппонента.**
- 4. Сделайте заготовки, которые позволят неожиданно и сильно нейтрализовать возможное некорректное поведение вашего оппонента.**
- 5. Не будьте наивны и не расслабляйтесь, а, наоборот, мобилизуйтесь на сражение, а не на развлекательную прогулку.**
- 6. Если это возможно, то соберите дополнительную информацию о вашем оппоненте**
- 7. К дискуссии, спору с сильным оппонентом, противником необходимо максимально подготовиться.**

ПРИНЦИПЫ И ПРАВИЛА ВЕДЕНИЯ СПОРА

Правила корректного ведения спора

1. Даже если ваш оппонент допускает против вас явно некорректный выпад, не опускайтесь до его уровня.
2. Не спеша, шаг за шагом разрушайте спекулятивную и некорректную аргументацию.
3. Отрицая что-нибудь, говорите не только «нет», но и аргументируйте почему.
4. Критикуя, не критиканствуйте, а предлагайте свой конструктивный подход и выход из создавшейся ситуации.
5. Мыслям оппонентов должны противопоставляться ваши мысли.
6. Не дайте спровоцировать себя на перепалку, ругань, некорректное поведение.
7. Не стремитесь перекричать, а стремитесь аргументированно переубедить своего оппонента.

ПРИНЦИПЫ И ПРАВИЛА ВЕДЕНИЯ СПОРА

Десять правил ведения дискуссии-спора

- 1. Споря, правильно поставьте цель, четко определите предмет спора, уточните смысл ведущих понятий.**
- 2. Не бойтесь усомниться в правоте собственной точки зрения, «усомниться в самом себе — вьющее искусство и сила» (Фейербах).**
- 3. Чтобы понять своего оппонента, нужно хотя бы временно мысленно встать на его сторону.**
- 4. Беседуя, обсуждая, споря, ищите истину, а не навязывайте свою точку зрения.**
- 5. Споря, избегайте монолога, следите за аргументами оппонента, не упуская из вида цель спора.**

ПРИНЦИПЫ И ПРАВИЛА ВЕДЕНИЯ СПОРА

Десять правил ведения дискуссии-спора

6. Учитесь правильно задавать вопрос своему оппоненту, чтобы в ответе высветились слабые стороны позиции оппонента.
7. Споря, опирайтесь на фаты, т.к. «факты — упрямая вещь».
8. Избегайте слов «Я убежден», «Мне кажется», «Как считает большинство...».
9. Если есть необходимость, то разбейте обсуждаемую проблему на под-проблему, на ряд взаимосвязанных вопросов.
10. Ведите спор не ради спора, а используйте его как средство для достижения истины.

Контрольные задания



Оптимальное время для доклада

Укажите ответ

15-20 минут

10-15 минут

20-30 минут

40-50 минут

Правильно

Ответ: 20 минутное выступление – средний промежуток времени, когда человек сохраняет свое внимание.

В эти 20 минут входят:

- 1) Общее выступление (2-3 мин). Создать атмосферу доверия и расположения.**
- 2) Основная часть сообщения (14-16 мин)**
- 3) Заключение (2-3 мин). Содержит повторение основных положений речи**



Беседа — это:

Укажите ответ

Направляемое участниками, неформальное, неподготовленное взаимодействие, являющееся последовательным взаимообменом мыслями и чувствами между двумя или более людьми

Направляемое участниками взаимодействие на заключение соглашений, сделок, подписание контрактов

Направляемое участниками взаимодействие, как эффективный способ привлечения сотрудников к процессу принятия решений

Правильно

Ответ: Посредством деловой беседы реализуется стремление одного человека или группы людей к действию, которые изменит хотя бы одну из сторон какой-либо ситуации или установит новые отношения между участниками беседы.

Раскрыть правильный ответ



Следующий вопрос



Выход

Вопрос	Поле ответа (впишите)
Формы делового общения	
Основные этапы деловой беседы	

Правильный ответ

Беседа, переговоры, совещания, беседа по телефону

Начало беседы, информирование партнеров, аргументирование выдвигаемых положений, принятие решений, завершение беседы

Конец выполнения
контрольных заданий



Содержание



Выход

Содержание

Литература

Основная:

1. Панфилова А. П. Психология общения : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М. : Издательский центр «Академия», 2013. — 368 с.
2. Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: Учеб. пособие, М: ИД «Форум», 2011.
3. Волкова А.И. Психология общения (учебное пособие для ссузов) – Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2006. – 448с.

Дополнительная:

1. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений – СПб.: Издательский дом Питер, 2012. – 576с.
2. Канке А.А., Кошечкина И.П. Профессиональная этика и психология делового общения (учебное пособие для ссузов) – М.: Форум, 2009. –304с.
3. Семечкин Н.И. Социальная психология: Учебник // Ростов-на-Дону: «Феникс», 2003.

Конец работы.
Вы действительно хотите закончить работу с
информационным учебным материалом темы
«Психологические аспекты делового общения»?

Да

Нет