**Вопросы для самоконтроля:**

1. На решение каких задач направлено изучение психологической культуры делового общения?

* создать благоприятный психологический климат деловой беседы и процесса коммерческих переговоров
* производить хорошее впечатление о себе
* использовать приемы разрядки отрицательных эмоций и самоуспокоения
* защищаться от некорректных собеседников и партнеров
* ставить вопросы и отвечать на них
* опровергать доводы оппонента и умело его выслушивать
* использовать технику бесконфликтного общения с собеседниками различных психологических типов

1. Какими приемами следует пользоваться, чтобы сформировать у собеседника положительное к себе отношение?

1). Сокращайте физическую и социальную дистанцию. Начиная с первого контакта, приветствуйте собеседника искренней улыбкой, доброжелательным взглядом и крепким рукопожатием, вставайте ему навстречу, обращайтесь к нему только по имени и отчеству.  
2). Постоянно показывайте ваше желание понять позицию собеседника. Уясните, что он хочет, а затем излагайте свои доводы и предложения с позиции его интересов, раскрывайте их пользу именно для него. При этом ориентируйтесь на желаемый собеседником результат.  
3). Старайтесь выявлять положительные качества вашего собеседника, предполагайте только его хорошие намерения и выражайте свою заинтересованность в перспективах ваших взаимоотношений.  
4). Выражая собственные чувства, учитывайте эмоциональное состояние собеседника.  
5). Подчеркивайте равенство позиций, ищите единство в интересах и мнениях, ведите себя уверенно, спокойно и доброжелательно, но без нежелательных для вас уступок.  
6). Эмоционально поддерживайте разговор (активное и внимательное слушание, легкие кивки головой, доброжелательное выражение лица, постоянные реплики типа «Да, да...», «Я вас слушаю»). Собеседник видит ваше желание его слушать и сопереживать и потому проникается чувством благодарности к вам за это.

1. Соблюдение каких условий поможет обеспечить психологически правильное выслушивание собеседника?

* Перестаньте говорить. Невозможно слушать, разговаривая или пытаясь комментировать услышанное.
* Помогите говорящему раскрепоститься. Создайте у него ощущение свободы.
* Покажите говорящему, что вы готовы слушать. Необходимо выглядеть и действовать заинтересованно.
* Слушая, старайтесь понять, а не искать поводов для раздражений.
* Слушая, чаще улыбайтесь, кивайте головой, смотрите собеседнику в глаза и все время поддакивайте.
* Задавайте вопросы и постоянно уточняйте. Это подбадривает говорящего и показывает ему, что вы слушаете.
* Слушая, старайтесь понять, а не выискивать неточности или ошибки говорящего.
* Никогда не давайте оценок услышанному. Пусть собеседник выговорится до конца.
* Старайтесь сопереживать собеседнику. Для этого посмотрите на вещи его глазами, попытайтесь встать на его место. Только так можно лучше понять говорящего и точнее выявить смысл его речи. Недаром говорится: чтобы слушать, нужны оба уха: одно — воспринимать смысл, другое – улавливать чувства говорящего.
* В процессе слушания будьте внимательны и не теряйте тему беседы. Не отвлекайтесь на специфические особенности говорящего. Думайте только о том, что он говорит.
* Если собеседник вам неприятен, старайтесь сдерживать свои эмоции. Поддавшись чувству раздражения или гнева, вы не все поймете или придадите словам неверный смысл.
* Будьте терпеливы. Не прерывайте собеседника, не смотрите на часы, не делайте нетерпеливых жестов, не просматривайте свои бумаги, т. е. не делайте того, что свидетельствует о вашем неуважении или безразличии к собеседнику.
* Всегда выслушивайте собеседника до конца. Слушать с должным вниманием то, что вам хочет сообщить собеседник, — это не только знак внимания к нему, но и профессиональная необходимость в сфере бизнеса.

1. Чем отличаются «закрытые» и «открытые» вопросы?

Ответ на закрытые – да или нет, а на открытые – более полный.

1. Какой цели служат «вопросы для обдумывания»?

Вопросы для обдумывания вынуждают собеседника размышлять, тщательно обдумывать и комментировать то, что было сказано. Ему предоставляется возможность внести поправки в изложенную позицию. В результате создается благоприятная атмосфера на основе общего подхода к проблеме.

1. Как и в каком порядке располагать вопросы разных типов?

* В начале беседы возьмите на себя инициативу и попытайтесь создать благоприятную атмосферу с помощью закрытых вопросов. При этом следует задавать только такие вопросы, на которые обязательно получите утвердительные ответы. Этим вы облегчите себе задачу получить согласие и завоюете доверие собеседника.
* На следующем этапе, когда расширяются границы областей передачи информации и производится обмен мнениями, следует задавать преимущественно открытые вопросы.
* Вслед за этим наступает этап проверки полученной информации. Здесь преобладают риторические вопросы и вопросы для обдумывания.
* В конце беседы, намечая новое направление информирования, пользуйтесь переломными вопросами.

1. Перечислите приемы защиты от некорректных собеседников. Какими из них вы действительно могли бы воспользоваться?

Существует множество приемов, и, конечно, я бы мог их скопировать из конспекта. Однако лучше попробую рассказать о тех, которыми мне бы хотелось воспользоваться, которые мне понравились.

* В случае, когда противник использует множество непонятных терминов, иностранных слов, можно вежливо попросить его объяснить, это вызовет симпатию у остальных.
* Когда собеседник громко возражает, а затем вновь внезапно замолкает, можно выразить удивление по поводу слишком темпераментного высказывания (или молчания) собеседника.
* Слишком разговорчивые противники в глазах остальных слушателей выставляют себя в неблаговидном свете, поэтому они не представляют опасности.
* Если противник «переходит на личность», следует попросить его сказать что-либо по существу вопроса.
* Нужно быть решительным, говорить лаконично и аргументировать свои ответы.