**Тема 1.4 Формы делового общения и их характеристики**

1. Понятие делового общения
2. Виды делового общения: деловая беседа, деловые переговоры
3. Виды делового общения: деловые совещания, публичные выступления
4. Создание благоприятного социально-психологического климата в деловом общении

Деловое общение – это процесс, при котором происходит обмен деловой информацией и опытом работы, предполагающим достижение определенного результата в совместной работе, решение конкретной задачи или реализацию определенной поставленной цели.

Спецификой этого процесса является момент *регламента*, то есть подчинение установленным ограничениям, которые определяются национальными и культурными традициями, принятыми на данной территории, профессиональными этическими принципами, принятыми в данном профессиональном круге лиц.

Деловое общение условно делится на прямое (непосредственный контакт) и косвенное (когда во время общения существует некая пространственно-временная дистанция, то есть письма, телефонные разговоры, деловые записки и т.д.).

Прямое общение обладает большей результативностью, силой эмоционального воздействия и внушения, косвенное же не обладает таким сильным результатом, в нем непосредственно действует некие социально-психологические механизмы.

В целом деловое общение отличается от неформального тем, что в его процессе ставятся конкретные задачи и конкретные цели, которые требуют определенного разрешения, что не позволяет нам прекратить процесс переговоров с партнером или партнерами по переговорам в любой момент (по крайней мере, без определенных потерь в получении информации для обеих сторон). В обычном дружеском, же чаще всего, не поднимаются такие вопросы, как конкретные задачи и цели, поэтому такое общение можно прекратить (по желанию обеих сторон) в любой момент без опасения потерять возможность восстановить процесс общения заново.

**2**

Виды делового общения:

1. Деловая беседа – это вид делового общения, специально организованный предметный разговор, служащий решению управленческих задач. Деловая беседа, хотя всегда имеет конкретный предмет, не предполагает заключения договора или выработки обязательных для исполнения решений, личностно ориентирована и происходит между представителями одной организации.

По такому основанию, как виды и цели разговора, принято выделять в качестве самостоятельных видов: *собеседование при приеме на работу, собеседование при увольнении с работы, проблемные и дисциплинарные беседы*.

Проведение беседы предполагает наличие ряда обязательных этапов:

1) *подготовительный этап*. В период подготовки к предстоящей беседе необходимо продумать вопросы ее целесообразности, условия и время ее проведения, подготовить необходимые материалы и документы;

2) *начало беседы*. Задачи, которые решаются в начале беседы, связаны, прежде всего, с установлением контакта с собеседником, созданием атмосферы взаимопонимания, пробуждением интереса к разговору;

3) *обсуждение проблемы*. Основная часть беседы нацелена на сбор и оценку информации по обсуждаемой проблеме; выявление мотивов и целей собеседника; передачу запланированной информации;

4) *принятие решения*;

5) *завершение беседы*. Задачами этого этапа являются: достижение основной или запасной цели; обеспечение благоприятной атмосферы в конце беседы; стимулирование собеседника к выполнению намеченной деятельности; поддержание в случае необходимости в дальнейшем контакта с собеседником

2. Деловые переговоры – это вид совместной с партнером деятельности, как правило, направленной на решение проблемы. Они всегда предполагают, по крайней мере, двух участников, интересы которых частично совпадают, а частично - расходятся. Переговоры имеют официальный, конкретный характер и, как правило, предусматривают подписание документов, определяющих взаимные обязательства сторон (договоров, контрактов и т.д.).

Основные *элементы подготовки* к переговорам: определение предмета (проблем) переговоров, поиск партнеров для их решения, уяснение своих интересов и интересов партнеров, разработка плана и программы переговоров, подбор специалистов в состав делегации, решение организационных вопросов и оформление необходимых материалов - документов, чертежей, таблиц, диаграмм, образцов предлагаемых изделий и т.д.

Ход переговоров укладывается в следующую схему: начало беседы - обмен информацией - аргументация и контраргументация - выработка и принятие решений - завершение переговоров.

**3**

3. Деловые совещания – это форма организованного, целенаправленного взаимодействия руководителя с коллективом посредством обмена мнениями. Поскольку деловое совещание – это деятельность, связанная с принятием решений группой лиц, на характер выступлений его участников и на его результаты серьезное влияние оказывают такие *особенности группового поведения*, как распределение ролей в группе, отношения между членами группы, групповое давление.

Совещания подразделяются на *инструктивные*, *оперативные* (диспетчерские), *проблемные*.

Цели инструктивных совещаний – передача необходимых сведений и распоряжений сверху вниз по схеме управления для скорейшего их выполнения. До сведения участников совещания доводятся принятые руководителем предприятия или организации решения, распределяются задачи с соответствующим инструктажем, разъясняются неясные вопросы, определяются сроки и способы выполнения поручений.

Цели оперативных (диспетчерских) совещаний - получение информации о текущем состоянии дел. В отличие от инструктивных совещаний информация поступает снизу вверх по схеме управления. Участники такого совещания сообщают сведения о ходе работы на местах. Оперативные совещания проводятся регулярно, всегда в одно и то же время, список участников постоянный, специальной повестки дня не имеется, они посвящаются неотложным задачам текущего и последующих 2-3 дней.

Цели проблемных совещаний – поиск наилучших решений проблемы в кратчайшие сроки, вынесение на обсуждение хозяйственных проблем, рассмотрение организационных перспектив, обсуждение инновационных проектов.

4. Публичные выступления – это устное монологическое высказывание с целью оказания воздействия на аудиторию. В сфере делового общения наиболее часто используются такие жанры, как доклад, информационная, приветственная и торговая речь.

В ораторской деятельности выделяют 3 основных этапа: докоммуникативный, коммуникативный и посткоммуникативный. Каждый из этапов содержит перечень конкретных действий.

Докоммуникативный:

1) определение темы и цели выступления;

2) оценка аудитории и обстановки;

3) подбор материала;

4) создание текста.

5) репетиция.

Коммуникативный:

1) произнесение речи: а) введение; б) основная часть; в) выводы;

2) ответы на вопросы;

3) ведение полемики.

Посткоммуникативный: анализ речи.

**4**

Перед началом переговоров очень важно для их успешного исхода *создать благоприятный психологический климат*. Существуют несколько эффективных приемов, которые позволяют в самом начале переговоров быстро расположить к себе вашего партнера и при необходимости безболезненно для его самолюбия склонить к вашей точке зрения.

В самом начале переговоров следует ненавязчиво внушить партнеру сознание или его собственной значимости, или авторитета фирмы, которую он представляет. Но делать это следует искренне, не сбиваясь на дешевые комплименты.

Во время деловых переговоров очень важно проявлять исключительное внимание к партнеру. Говорить нужно о том, что больше интересует вашего партнера или о том, что он хорошо знает. Задавайте вопросы, на которые вашему партнеру будет приятно отвечать.

Во время переговоров бывает очень трудно отстоять свою точку зрения. Однако никоим образом нельзя делать это с помощью спора, поскольку известно, что в девяти случаях из десяти спор заканчивается тем, что каждый из его участников еще больше, чем прежде, убеждается в собственной правоте.