

Виды делового общения

Практичные люди считают, что главной задачей речи является как можно более точная передача мыслей. Их предложения коротки и обычно содержат строго законченную мысль. Они с радостью используют в своей речи аналогии и метафоры, приводя собственные изречения.

Романтики используют язык изобретательно. Они тщательно подбирают слова, стараясь перебрать весь словарный запас и нюансы языка. Им нравятся интересные, необычные, колоритные слова, фразеологизмы, пословицы и поговорки, двусмысленные выражения и каламбуры.

Важным признаком в этом вопросе является юмор, который разные типы людей понимают и ценят по-разному. Одни предпочитают интеллектуальные шутки, связанные с игрой слов, другие – пантомимный, балаганный юмор.

Деловая беседа – это форма общения, предполагающая обмен взглядами, точками зрения, мнениями, информацией, направленная на решение той или иной проблемы. Беседа – это обычно разговор диалогического характера с обязательным участием двух сторон. Успех беседы во многом зависит от позиции собеседников, от характера партнеров

Вот как можно представить классификацию возможных типов собеседников: *позитивный человек; всезнайка; нигилист.*

Деловые переговоры. Совещание. Переговоры – это обсуждение с целью заключения соглашения между сторонами по какому-либо вопросу. С помощью переговоров устанавливаются деловые связи, заключаются договоры, принимаются важные решения, координируется совместная деятельность различных фирм, подписываются документы. Во время переговоров очень важно придерживаться определенной манеры поведения.

Переговоры – эффективное средство решения спорных вопросов, конфликтов, установления добрых отношений и налаживания сотрудничества. Переговоры – взаимовыгодные решения, более приемлемые для двух сторон в данной ситуации.

Важным аспектом переговоров является не анализ позиций участников, а учет интересов сторон. Например, две сестры спорят о том, как разделить апельсин. Они решают разделить его пополам. Однако оказывается, что одна сестра хотела съесть апельсин, другой же нужна была от него только кожура, чтобы приготовить торт.

О чем говорит этот пример? Стороны, обсуждая свои позиции, не учитывают интересов друг друга.

Телефонные разговоры занимают значительное место в деловой жизни.

По подсчетам специалистов, на них тратится до 30% рабочего времени. И если человек не владеет культурой телефонного общения, то это может отразиться на его имидже, подорвать его авторитет, навредить карьере, снизить эффективность его деятельности.

Так, например, по телефону, на вопрос что такое яблоко нужно сказать о специфике данного объекта, но не об ассоциациях, возникающих в связи с яблоком о райском саде.

Требования, предъявляемые к разговору по телефону:

- лаконичность, логичность, информативность;
- отсутствие повторов, дружелюбный тон 3. средний темп речи, обычная грамотность голоса;

- четкое произношение имени и чисел.

Требования к речевой коммуникации в деловой сфере:

Четко определяйте цели своего сообщения.

Делайте сообщение понятным и доступным для восприятия разными группами работников; находите конкретные иллюстрации общих понятий, развивайте общую идею, используя яркие примеры.

Делайте сообщения по возможности краткими и сжатыми, отказывайтесь от излишней информации, привлекайте внимание сотрудников лишь к тем проблемам, которые касаются их конкретно.

В разговоре с сотрудниками следуйте правилам активного слушания, демонстрируйте им сигналы вашего понимания и готовности к совместным действиям.

Деловая беседа – это разговор преимущественно между двумя собеседниками, соответственно ее участники могут и должны принимать во внимание особенности личности, мотивов (цель), речевых характеристик друг друга, т.е. общение носит во многом межличностный характер и предполагает разнообразные способы речевого и неречевого воздействия партнеров друг на друга.

Деловую беседу как непосредственное взаимодействие двух ее участников нужно строить на основе следующих важных принципов:

Сознательная настройка на уровень собеседника, учет его полномочий и сферы ответственности, жизненного и трудового опыта, интересов.

Рациональная организация процесса беседы, т.е. краткое изложение собеседниками содержания информации по обсуждаемой теме.

Простота, образность, четкость языка как условие доходчивости информации, следовательно, ориентации на собеседника.

Дискуссия – общение на основе доводов и аргументов с целью найти истину путем всестороннего сопоставления различных мнений. Суть действий в дискуссии состоит в защите или опровержении тезиса. При выдвижении тезиса участники дискуссии обязаны соблюдать ряд правил: тезис должен быть четко сформулирован и ясен оппоненту, он должен оставаться неизменным в ходе всего диалога. Функции ведущего дискуссии определяются типом решаемых задач.

Задачи ведущего по отношению к проблеме:

- сформулировать цель и тему дискуссии, следить за регламентом, направлять дискуссию по намеченной цели;
- собрать максимум предложений по обсуждаемой проблеме, стараясь осветить все ее аспекты
- подвести итоги дискуссии, сопоставить ее цели с полученными результатами.

В теории управления используется схема принятия группового решения, состоящую из нескольких взаимосвязанных блоков вопросов. К базовым относятся следующие вопросы:

В чем суть проблемы? Ясно ли она определена и понятно ли она сформулирована?

Какова фактическая сторона дела? Какова история проблемы? В чем ее причина? Почему это важно?

Каким критериям должно соответствовать принимаемое решение?

Каковы принципиальные требования к решению, в какую сумму оно должно уложиться, чьи интересы нельзя затрагивать?

Каковы возможные решения проблемы? Какое решение является наилучшим? Какие этапы необходимы для проведения решения в жизнь? Какова их последовательность? Кто несет ответственность?

Задачи по отношению к участникам совещания в целом: поддерживать активность всей группы. Сопоставить различные мнения, вычленять противоречия, спорные вопросы;

- помочь группе прийти к согласованному мнению;
- поддерживать деловую атмосферу, не допуская личной конфронтации участников, препятствовать некорректным действиям;
- подчеркнуть вклад каждого в общий итог, поблагодарить всех участников за участие в дискуссии.

Мозговой штурм – способ работы группы, целью которой является нахождение новых альтернативных вариантов решения проблемы ситуации. Отправным моментом мозгового штурма является проблема, которая не нашла нужного решения.

Мозговой штурм имеет относительно шаблонные формы: сначала представляют проблему для рассмотрения; затем выдвигают как можно больше идей для решения или смягчения проблемы; лицо (клиент), излагающее проблему, выбирает несколько идей для их дальнейшей разработки; на основе выбранных идей разрабатывают альтернативные варианты решений, действенные на практике