Содержание

Введение. Понятие делового общения……………………………….………3

1. Виды делового общения…………………………………………………4-6
2. Формы делового общения……………………………………………….5-6

2.1. Деловая беседа………………………………………………………….6-8

2.2. Деловое совещание……………………………………………………..8-9

2.3. Деловые переговоры…………………………...…………………….10-14

Заключение…………………………………………………………………....14

Список литературы…………………………………………………………..15

**Введение. Понятие делового общения.**

Деловое общение представляет собой особую форму взаимодействия людей в процессе определенного вида трудовой деятельности, которая содействует установлению нормальной морально-психологической атмосферы труда и отношений партнерства между руководителями и подчиненными, между коллегами, создает условия для продуктивного сотрудничества людей в достижении значимых целей, обеспечивая успех общего дела.

Подчинение процесса общения установленным правилам и ограничениям, т.е. его регламентированность, - основная особенность делового общения. Эти правила и ограничения многообразны и определяются различными факторами, прежде всего степенью официальности делового общения, которая обусловливает более или менее строгое следование определенным правилам общения. На соблюдение регламента влияют также национальные и культурные особенности участников общения, а также цели и задачи конкретной встречи, беседы, совещания.

Регламентированность делового общения предполагает соблюдение его участниками делового этикета, который определяет нормы поведения участников общения. Регламентированность включает в себя также соблюдение речевого этикета, использование этикетных речевых оборотов как в устной речи, так и официально-делового стиля в формах письменного обращения.

И, наконец, регламентированность делового общения проявляется в определенных формах делового общения – деловой беседе, деловом совещании, деловых переговорах и др., выработанных в процессе развития деловых отношений.

Процесс и результаты делового общения оформляются документально в виде деловых писем, протоколов, приказов, договоров, постановлений и т.д.

**1. Виды делового общения.**

По способу обмена информацией различают устное и письменное деловое общение.

Устные виды делового общения, в свою очередь, разделяются на монологические и диалогические.

К монологическим видам относятся:

1. Приветственная речь;
2. торговая речь (реклама);
3. информационная речь;

4. доклад (на заседании, собрании).

Диалогические виды:

1. Деловой разговор – кратковременный контакт, преимущественно на одну тему;
2. деловая беседа – продолжительный обмен сведениями, точками зрения, часто сопровождающийся принятием решений;
3. переговоры – обсуждение с целью заключения соглашения по какому-либо вопросу;
4. интервью – разговор с журналистом, предназначенный для печати, радио, телевидения;
5. дискуссия;
6. совещание (собрание);
7. пресс-конференция;
8. контактный деловой разговор – непосредственный «живой» диалог;
9. телефонный разговор (дистантный), исключающий невербальную коммуникацию.

В прямом контакте и непосредственной беседе наибольшее значение

имеют устная и невербальная коммуникации.

Беседа или передача сообщений по телефону являются самыми распространенными формами коммуникаций, их отличает непосредственный контакт и большое разнообразие способов общения, что позволяет без труда сочетать деловую (формальную) и личную (неформальную) части всякого сообщения.

Письменные виды делового общения - это многочисленные служебные документы: деловое письмо, протокол, отчет, справка, докладная и объяснительная записка, акт, заявление, договор, устав, положение, инструкция, решение, распоряжение, указание, приказ, доверенность и др.

По содержанию общение может быть разделено на:

1. Материальное – обмен предметами и продуктами деятельности;
2. когнитивное – обмен знаниями;
3. мотивационное – обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями;
4. деятельностное – обмен действиями, операциями, умениями, навыками.

По средствам общения возможно деление на такие четыре вида:

1. Непосредственное – осуществляемое с помощью естественных органов, данных живому существу: руки, голова, туловище, голосовые связки и т.д.;
2. опосредованное – связано с использованием специальных средств и орудий;
3. прямое – предполагает личные контакты и непосредственное восприятие друг другом общающихся людей в самом акте общения ;
4. косвенное – осуществляется через посредников, которыми могут выступать другие люди.

**2. Формы делового общения.**

Деловое общение реализуется через многообразные формы, которые должны способствовать наиболее эффективной реализации информационного содержания делового общения:

- деловые беседы, совещания, переговоры;

- публичные выступления (доклады, сообщения, приветствия);

- пресс-конференции;

- дискуссии, дебаты, прения;

- презентации;

- деловые завтраки, обеды, ужины, фуршеты.

Важнейшими формами делового общения являются деловая беседа, деловое совещание, деловые переговоры.

**2.1. Деловая беседа.**

Мастерство делового общения проявляется в умении вести деловые беседы – то есть устанавливать устный контакт, призванный стимулировать решение конкретных проблем. Без деловых бесед невозможны трудовая деятельность, установление и поддержание деловых отношений, решение деловых вопросов.

Беседы различаются по длительности, форме, содержанию, цели. Беседы могут быть краткими, когда в рабочем порядке происходит обмен информацией, что-то уточняется, дается распоряжение, но могут быть и достаточно продолжительными, например, при приеме на работу.

В деловом общении беседы могут происходить между равными по своему положению партнерами (например, между сотрудниками одного ранга или между студентами) и не равными по своему статусу (например, руководителя и подчиненного, студента и преподавателя). В каждой ситуации применяются разные техники пристройки к собеседнику, разные этикетные формы обращения.

Основная цель беседы – обмен информацией, однако в зависимости от предметного содержания возможен многоцелевой характер бесед. Все цели проведения бесед перечислить невозможно, но по содержанию различают беседы:

- информационного характера;

- дисциплинарного характера;

- связанные с поручение задания;

- связанные с контролем за выполнением задания;

- в ходе конфликтной ситуации, направленные на ее разрешение;

- неформального характера для улучшения психологического климата;

- при обращении с просьбой к руководителю;

- при найме и увольнении.

В проведении деловой беседы выделяют этап подготовки беседы и этап непосредственного проведения беседы.

1. Этап подготовки к беседе в развернутом виде содержит планирование беседы и оперативную подготовку. При планировании беседы проводится предварительный анализ темы, собеседников и ситуации, определяются ее темы, стратегии и тактика. Оперативная подготовка включает сбор материалов, их отбор и ситуацию, обдумывание материала и его компоновку, составление рабочего плана беседы.

При подготовке беседы особое внимание следует уделить обработки хода беседы: продумать вопросы, которые необходимо задать собеседнику, определить желаемый результат, установить регламент и место проведения беседы.

Непосредственное проведение беседы включает следующие этапы:

1. Начало беседы. Начало беседы в значительной степени определяет успешность или неуспешность ее проведения. Задача этой фазы заключается в установлении контакта с собеседником, создании приятной атмосферы для беседы, привлечении внимания и пробуждения интереса к предмету беседы.

2. Основная часть беседы. Основная часть беседы включает передачу информации и обсуждения проблемы. Цель этой части беседы состоит в передаче запланированной информации, выявление мотивов и целей собеседника, аргументировании свое позиции, анализе и проверки позиции собеседника, по возможности предварительном определении направлений последующей деятельности, что значительно облегчает и упрощает заключительную фазу беседы – принятие решений.

Принятие решений и завершение беседы. Основная задача, решаемая в конце беседы, - достижение основной или, в самом неблагоприятном случае, запасной (альтернативной) цели. На завершающей стадии беседы необходимо сделать резюме, понятное для ее участников, с четко выделенным основным выводом.

И, наконец, анализируя результаты беседы, нужно для себя ответить на ряд вопросов, помогающих посмотреть на ход беседы со стороны и выявить промахи, которые следует учитывать в дальнейших беседах.

**2.2. Деловое совещание.**

Деловое совещание представляет собой форму коллегиального обсуждения вопросов с целью информирования и принятия решения по ним.

В подготовке совещания важно определить его цели – ожидаемый результат, нужный тип решения, желательный итог работы. Точная формулировка предмета обсуждения будет способствовать получению нужного результата.

Тема совещания – это предмет обсуждения. Она должна быть сформулирована конкретно и представлять интерес для участников совещания.

Подготовка совещания. Важнейший этап в подготовке совещания – разработка повестки дня, письменного документа, рассылаемого заранее участниками совещания. Целесообразно проводить деловые совещания в определенный день недели (за исключением экстренных совещаний), желательно в конце рабочего дня или во второй его половине. Длительность совещания не должна превышать полутора-двух часов. Необходимо разумное число участников совещания.

Организация пространственной среды – при подготовке совещания нужно продумать порядок размещения участников. Совещание нужно проводить за большим столом и в просторном помещении. Скученность людей сама по себе является источником конфликтов.

Проведение совещания. Совещания проходят более эффективно, когда его участники знают свои задачи и правила поведения.

Проведение совещания. Совещания проходят более эффективно, когда его участники знают свои задачи и правила поведения.

Руководитель. Для успешного проведения совещания его руководитель должен решить как общие, так и специальные задачи. Авторитет руководителя совещания во многом зависит от того, насколько компетентно и последовательно он проводит совещание, насколько следит за соблюдением регламента. Успешное завершение совещания будет возможным лишь при основательной и серьезной подготовке к совещанию его руководителя.

Завершая совещание, руководитель должен подвести итоги обсуждения, четко выработать решение и наметить пути его претворения в жизнь. Нужно использовать возможность поблагодарить за активное сотрудничество потерпевшее неудачу меньшинство, ибо только совместные усилия всех участников помогли достичь нужного результата. Благодарность в адрес потерпевшего неудачу будет стимулировать их выступления на последующих совещаниях.

Участники совещания. Правила проведения участников совещания не менее значительны для оперативного совещания. Самое лучшее решение, принятое на совещании, мало что стоит, если одновременно с его принятием не позаботиться о его воплощении в жизнь и не контролировать ход его реализации.

Ход совещания и его результаты отражаются в протоколе, который должен вестись кратко и сжато. Важный момент – ознакомление с этим документом тех лиц, которые будут выполнять решение.

* 1. **Деловые переговоры.**

Чтобы ориентироваться в сложном процессе переговоров, следует четко представлять его структуру и основные этапы. Любые переговоры включают:

- подготовку к переговорам;

- непосредственное ведение переговоров;

- анализ результатов;

- выполнение договоренностей.

Подготовка к переговорам. Переговоры начинаются задолго до того, как стороны сядут за стол. Фактически они начинаются с того момента, когда одна из сторон выступит инициатором проведения переговоров, и стороны займутся их подготовкой. Участники переговоров должны быть подготовлены морально, профессионально и психологически к успешной работе в рамках переговорного процесса.

Подготовка к переговорам будет проходить более эффективно при тщательном планировании мероприятий, осуществление которых должно обеспечить успех переговорного процесса. Спланировать переговоры – это значит составить перечень предполагаемых мероприятий, осуществление которых должно обеспечить успех переговорного процесса. Немаловажное значение на подготовительном этапе имеет установление рабочих отношений с партнером. Подготовка к переговорам предусматривает формирование представления о другой стороне.

Этапы и стратегия переговорного процесса. Особенности ведения переговоров рассматриваются с позиции этапов, стратегий и тактических приемов ведения деловых переговоров. П. Мицич предложил трехэтапную структуру переговорного процесса:

- взаимное уточнение интересов, точек зрения, концепций участников;

- обсуждение точек зрения, выдвижение аргументов, подтверждающих данные убеждения;

- согласование позиций и выработка договоренностей.

Стратегия переговоров – это наиболее общее перспективное планирование хода переговоров, ориентированное на достижении цели переговоров. Тактика – это совокупность приемов и методов, определяющих способ осуществления задуманной стратегии. Тактика определяется избранной стратегией и конкретными на момент переговоров условиями.

Стратегия сама по себе не является ни отдельным ни отдельным приемом ведения переговоров, ни их совокупностью. Стратегия реализуется в тактике.

Практика ведения переговоров показывает, что нет, и не может быть единой стратегии их проведения на все случаи жизни. Каждый конкретный переговорный процесс требует выбора определенной стратегии, отвечающей конкретным условиям. Можно выделить основные или базовые стратегии переговоров, которые реализуются на переговорах в рамках сотрудничества и на переговорах в рамках конфронтации.

Конструктивные и тактические приемы

1. Принятие первого предложения партнера.

2. Постепенное повышение сложности обсуждаемых вопросов.

3. Разделение проблемы на отдельные составляющие заключается в отказе от попыток сразу решить проблему целиком.

В условиях сотрудничества, и конфронтации могут использоваться следующие приемы.

1. Пакетирование – несколько вопросов предлагается к рассмотрению в виде «пакета», т.е. обсуждению подлежат не отдельные вопросы, а их комплекс.

2. «Уход» связан с закрытием позиции и применяется в том случае, когда затрагиваются вопросы, нежелательные для обсуждения.

3. Возращение к дискуссии может быть примерно в двух случаях: (1) чтобы избежать принятия соглашения и (2) если для одного из участников действительно какие-то вопросы остались неясными и он не хочет их обсудить.

4. Прямое открытие позиций.

5. Уточнение позиций партнеров нередко раскрывает позиции участника, поскольку при этом частично раскрывается и собственная позиция: по вопросам, которые задают, можно определить, что именно интересует задающего их.

Деструктивные тактические приемы

1. «Расстановка ложных акцентов в собственной позиции» заключается в том, чтобы продемонстрировать, например, крайнюю заинтересованность в решении какого-либо вопроса, хоты на самом деле этот вопрос второстепенный.

2. «Отмалчивание» применяется для закрытия позиции и состоит в создании неопределенности на первом этапе переговоров.

3. «Блеф» - дача заведомо ложной информации.

4. «Отказ от собственных требований» - одна из сторон выдвигает предложение, которое она рассматривает как неприемлемое для партнера.

5. «Вымогательство» заключается в том, что одна из сторон выдвигает требование, нежелательное для другой стороны и безразличное для себя. Цель – получить уступку в обмен на то, что требование будет снято.

6. «Выдвижение требований по нарастающей» - используется как ответная реакция на то, что партнер соглашается с вносимыми требованиями.

7. «Выдвижение ультиматума» означает требование принять неудобное, невыгодное предложение под предлогом ухода с переговоров, срыва переговоров.

8. «Сюрприз». Главное в этом приеме – его неожиданность.

9. «Двойное толкование» - применяется на стадии заключения соглашения.

10. «Выдвижение требований в последнюю минуту» - применяется в самом конце переговоров, когда все вопросы решены и остается подписать соглашение.

На всем протяжении переговоров может использоваться тактика психологического давления на партнеров по переговорам. Эта тактика позволяет создать такую ситуацию, когда только одна сторона вынуждена будет идти на существенные уступки.

Завершение переговоров, анализ и оценка результатов

Завершение переговоров называется любое окончание переговоров, а не только успешное достижение поставленных целей и заключение соглашений.

Завершая переговоры, если только они не будут прерваны, стороны принимают решения. На переговорах могут быть приняты компромиссные решения, когда стороны идут на взаимные уступки. Это типичное решение на переговорах. Однако чаще приходится встречаться с ситуациями, когда критерии нечетки или же стороны не могут найти ту «середину», по отношению к которой они могут двигаться, уступая друг другу. В таких случаях необходимо искать поле интересов.

Когда статусы, возможности власти и контроля, а также интересы сторон не позволяют им найти «серединное» решение, то стороны могут придти к асимметричному решению. Тогда уступки одной стороны значительно превышают уступки другой.

Результат переговоров можно оценить с точки зрения соответствия или несоответствия поставленной перед переговорами цели. Результаты бывают (1) успешными, когда они в наибольшей степени соответствуют поставленной цели; (2) неуспешными, если они не соответствуют поставленной цели; (3) сочетающимися, когда они в большей или меньшей степени соответствуют поставленной цели каждой из сторон.

Переговоры подходят к завершению в тот момент, когда обе стороны приходят к соглашению по достаточному количеству пунктов и могут уже обсуждать пути реализации достигнутых соглашений.

При анализе результатов переговоров необходимо еще раз разобрать весь ход данного процесса. Спустя какое-то время после подписания контракта следует тщательно обдумать весь процесс переговоров и попытаться понять, что в нем было сделано хорошо, а что – плохо. Попробовать еще раз просчитать все последствия выбранных вариантов, заново проиграть в воображении различные возможности, которыми можно было бы воспользоваться.

**Заключение**

Умение найти оптимальный вариант деловых взаимоотношений требует овладения искусством делового общения.

Роль и интенсивность общения в современном обществе возрастают: постоянно увеличивается число людей, занятых в профессиональной деятельности, связанной с общением, деловое общение – процесс, при котором происходит обмен деловой информацией и опытом работы. Оно направлено на достижение определенного результата в совместной работе, решение конкретной задачи. Деловое общение включает в себя психологический контакт деловых партнеров, обмен эмоциями. Умение строить отношения с людьми, находить индивидуальный подход к сотрудникам, коллегам, клиентам, руководству необходимо каждому. В свое время прагматичный Дж. Рокфеллер, хорошо понимая значение общения для деловой деятельности, говорил: «Умение общаться с людьми такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар в этом мире».

Но что означает умение общаться? Общение – это искусство и наука, где важны не только природные способности, но и знания. Уметь общаться – это значит уметь разбираться в людях и на этой основе строить свои взаимоотношения с ними, что предполагает знание психологии общения.

**Список литературы**

1. Бороздина Г.В. Психология Делового общения. - Учебное пособие. - М.: ИНФРА-М, 2000

2. Фомин Ю. А. Психология делового общения. – Минск, 2000

3. Чернышова Л. И. Деловое общение. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008