



ГУ "Курганский центр социальной
помощи семье
и детям"

ОСОБЕННОСТИ УСТНОГО ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

учебно-методические материалы

Курган, 2017

Учебно-методические материалы по теме «Особенности устного делового общения». – Курган: ГУ «Курганский центр социальной помощи семье и детям», 2017г. – 21 с.

Умение правильно говорить - ещё не заслуга, а неумение – это уже позор, потому что правильная речь не столько достоинство хорошего оратора, сколько свойство каждого гражданина.

Цицерон

В жизни любой организации деловой стиль речи играет важную роль. Обмен информацией происходит практически беспрерывно — выдвигаются новые идеи, подводятся итоги, даётся оценка деятельности специалистов. Речевые взаимодействия имеют ряд особенностей, они строятся по стереотипным шаблонам и стандартам, насыщены специфическими правилами и приёмами. Официальный деловой стиль исключает использование многозначных слов, двусмысленных высказываний и сложных предложений, неправильное ударение в словах или их неверное склонение. Не приветствуется использование слов и выражений в переносном значении, а употребление синонимов допускается крайне редко.

Речь должна быть грамотной, предложения правильно построены, а мысли чётко сформулированы. Красивая и корректно поставленная речь свидетельствует об интеллекте и образованности. Необходимо знать, что говорить и как это делать. Эмоциональный окрас часто играет решающую роль в убеждении собеседника.

Деловое общение - это сложный многоплановый процесс развития контактов 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 национальными и

культурными традициями, профессиональными этическими принципами.

Деловое общение – это форма коммуникативного взаимодействия, которая основывается на принципах, нормах и правилах делового этикета и характеризуется направленностью на взаимоотношение с субъектами или группой субъектов для получения взаимовыгодных результатов.

Культура делового общения содействует установлению и развитию отношений сотрудничества и партнерства между коллегами, руководителями и подчиненными, специалистами и клиентами, во-многом определяя эффективность их взаимодействия.

Особую роль деловое общение играет и в профессиональной деятельности специалиста по социальной работе, поэтому специалист, должен владеть основами деловой коммуникации, умением устанавливать и поддерживать цивилизованные отношения с людьми, преодолевать противоречия, разрешать конфликты, брать на себя в случае необходимости роль посредника, должен уметь обращать свою деятельность во благо других людей, а также своей работы, своего дела. Это особенно актуально в условиях социально-экономической нестабильности, когда всё больше людей нуждаются в помощи квалифицированного специалиста по социальной работе.

Из чего складывается культура делового общения руководителей и специалистов сферы социального обслуживания? В первую очередь это овладение навыками устного делового общения.

Существует два вида устного делового общения:

1. Монологический - подразумевает обращение одного человека к другим с целью подачи информации. Ярким примером такого общения являются лекции и доклады, приветственные, информационные, а также торговые речи (проще говоря, реклама).

К нему относятся:

- информационная речь;
- приветственная речь;
- торговая речь (реклама);
- доклад (на заседании, собрании);

2. Диалогический, в основе которого лежит устный контакт двух и более людей с целью достичь желаемого результата.

Выделяют следующие формы устного делового общения:

- деловая беседа;
- деловое совещание;
- деловые переговоры;
- деловой телефонный разговор;
- интервью.

Рассмотрим основные формы устного делового общения, которые специалист чаще всего использует в своей работе: деловая беседа, деловое совещание, деловые переговоры, деловой телефонный разговор.

Деловая беседа - это устный контакт между партнерами (собеседниками), целью которого является установление деловых отношений, разрешение деловых проблем или выработки конструктивных подходов к их решению.

Главная задача деловой беседы - убедить партнера принять конкретные предложения.

Как форма общения деловая беседа подчиняется всем законам и правилам - психологическим и этическим межличностного общения. Вместе с тем у деловой беседы есть и свои особенности. Они касаются, прежде всего, структуры деловой беседы.

В качестве основных этапов деловой беседы традиционно выделяют следующие.

1. Подготовка к деловой беседе

К встрече необходимо подготовиться: наметить вопросы, которые нужно будет задавать, составить схему беседы, продумать манеру своего поведения.

Прежде чем вступить в контакт, специалисту нужно *продемонстрировать свою готовность к общению улыбкой, повернутой к партнеру головой, несколько наклоненным вперед туловищем.*

Выбирая модель поведения, внимательно взгляните в собеседника. Что он из себя представляет? В каком состоянии находится? Что в нем преобладает - рациональное или эмоциональное? Каков его жизненный опыт? Каким образом он пришел к позиции, которую излагает?

2. Установление места и времени встречи

Договариваясь о месте и времени встречи, можно использовать следующие позиции:

а) позиция "сверху": *"Я жду вас в 16.00 в №1 кабинете";*

б) позиция "снизу": *"Мне хотелось бы с вами посоветоваться. Когда и куда мне подъехать?" ("Когда вы сможете меня принять?");*

в) позиция "на равных": *"Нам следует обсудить этот вопрос основательно. Давайте согласуем место и время нашей встречи".*

3. Начало беседы

Максимальную трудность представляет для собеседников начало беседы. Партнеры очень хорошо знают суть предмета, цель, которую они преследуют в данном общении, четко представляют результаты, которые они хотят получить. Но практически всегда появляется "внутренний тормоз", когда речь идет о начале беседы. Как начать? С чего начать? Какие фразы более всего подходят?

Некоторые специалисты допускают ошибку, игнорируя начало беседы и переходя сразу к сути проблемы. Образно говоря, они сразу переходят к началу поражения. Почему?

Начало беседы можно сравнить с настройкой музыкальных инструментов перед концертом. Как настроишь, так и играть будешь. И многие деловые беседы заканчиваются, так и не успев начаться. Причина часто заключается в том, что первые фразы, сказанные партнерами, оказываются слишком незначительными. Но ведь именно они, эти первые два-три предложения, произнесенные нами, формируют внутреннее отношение партнера к нам, к самой беседе, определяют степень доверия или настороженности собеседника.

Беседу следует начинать с приветствия и представления. Представляясь, специалист должен назвать свое фамилию, имя, отчество и должность. Если договоренность о встрече была достигнута ранее (например, по телефону), следует упомянуть об этом, чтобы клиент знал, что беседует именно с тем человеком, с которым уже разговаривал. Если же произошла неожиданная замена специалиста, следует объяснить причину этого.

Существует множество способов эффективного начала деловой беседы, так называемых "правильных дебютов", но мы остановимся лишь на некоторых из них.

Метод снятия напряжения позволяет установить тесный контакт с собеседником. Достаточно сказать несколько теплых искренних слов - и вы этого легко добьетесь.

Нужно только задаться вопросом: как бы хотели чувствовать себя в вашем обществе собеседники и каких слов они от вас ждут? Уместная шутка, которая вызовет улыбку или смех присутствующих, тоже способствует разрядке первоначальной напряженности и созданию дружеской обстановки.

Метод "зацепки", или - "стимулирования воображения" позволяет кратко изложить ситуацию или проблему, увязав ее с содержанием беседы. В этих целях можно с успехом использовать какое-то небольшое событие, сравнение, личные впечатления, анекдотичный случай или необычный вопрос.

Метод прямого подхода означает непосредственный переход к делу, без какого бы то ни было вступления. Схематично это выглядит следующим образом: вкратце

сообщаем причины, по которым была назначена беседа, быстро переходим от общих вопросов к частному и приступаем к теме беседы. Этот прием является "холодным" и рациональным, имеет прямой характер и больше всего подходит для кратковременных и не слишком важных деловых контактов.

4. Постановка проблемы и передача информации

Для успеха деловой беседы важно спросить себя: какую цель может ставить партнер и какого результата он ожидает от встречи с вами? Кроме того, необходимо предусмотреть, какой исход беседы устроит вас, и какой вариант вы считаете наиболее приемлемым для обеих сторон.

Информирование о деле, с которым вы пришли (к вам пришли) на встречу, должно быть предельно конкретным и опираться на знание следующих важных коммуникационных особенностей:

- *говорить следует на "языке" собеседника*, чтобы свести к минимуму потери, возникающие в процессе разговорного общения при раскодировке информации;

- *передавать информацию с позиции "вы-подхода"*, с учетом целей и интересов собеседника, делая его соавтором своих идей, а не противником. «Вы-подход» — это умение человека, ведущего беседу, поставить себя на место собеседника, чтобы лучше его понять. Зададим себе следующие вопросы: «Что бы нас интересовало, будь мы на месте нашего собеседника?»; «Как бы мы реагировали на его месте?». Это уже первые шаги в направлении «вы-подхода». Мы даем собеседнику почувствовать, что мы его уважаем и прислушиваемся к нему.

5. Аргументирование

Наибольшее влияние на партнеров в деловой беседе оказывает аргументация (от лат. - суждение) - способ убеждения кого-либо посредством значимых логических доводов. Она требует больших знаний, концентрации внимания, присутствия духа, напористости и корректности высказываний, при этом ее результат во многом зависит от собеседника. Для того чтобы аргументация была успешной, важно войти в положение партнера, "почувствовать" его.

В аргументации, как правило, выделяют две основных конструкции:

- *доказательная аргументация*, с помощью которой можно что-то доказать партнеру;

- *контраргументация*, с помощью, которой можно опровергнуть убеждения партнера.

При этом обе конструкции включают в себя две категории аргументов:

1) факты или соображения, свидетельствующие о том, что данное предложение (позиция, решение) позволят собеседнику получить какие-то выгоды;

2) факты или соображения, убеждающие собеседника в том, что данное предложение (решение) позволит избежать каких-то конкретных неприятностей.

6. Парирование замечаний собеседника

Замечания собеседника означают, что он вас активно слушает, следит за вашим выступлением, тщательно проверяет вашу аргументацию и все обдумывает. Считают, что собеседник без замечаний - это человек без собственного мнения. Именно поэтому *замечания и доводы собеседника не следует рассматривать как препятствия в ходе беседы*. Они облегчают беседу, так как дают нам возможность понять, в чем еще нужно убедить собеседника и что вообще он думает о сущности дела.

7. Принятие решения и фиксация договоренности

Если вам удалось переубедить партнера, можно переходить к достижению договоренности. Это рекомендуется делать с помощью цепочки вопросов.

Прежде всего, нужно задавать вопросы, на которые собеседник ответит, скорее всего "да". Такие вопросы называются подтверждающими. Например: *"Наверное, вы тоже рады тому, что...?"*, *"Я не ошибаюсь, полагая, что вы...?"* Подтверждающие вопросы настраивают партнера на положительное отношение к вашему предложению. Последние вопросы нужно формулировать так, чтобы они давали возможность развернутого ответа. На этом этапе беседы особенно важно проявить хладнокровие и выдержку и соблюдать некоторые правила:

- нельзя колебаться, демонстрировать неуверенность;
- следует сохранять спокойствие;
- оставляйте в запасе один сильный аргумент;

- не сдавайте свои позиции до последнего, пока не испробуете все возможности либо пока собеседник несколько раз отчетливо не повторит "нет".

Достигнутую договоренность надо зафиксировать. Можно предложить подписать подготовленный документ, можно зафиксировать и в устной форме. Главное, чтобы она прозвучала не только из ваших уст. Тогда партнер будет чувствовать больше ответственности за выполнение совместной договоренности.

Если в ходе первой встречи не были решены все вопросы и намечаются дальнейшие встречи, то специалисту и клиенту следует договориться о времени их проведения – назначить конкретный день и час.

8. Завершение деловой беседы

Если не удалось достичь договоренности, то необходимо красиво выйти из контакта.

Если договоренность достигнута, то не следует злоупотреблять расположением и временем партнера.

Оставить о себе хорошее впечатление необходимо при любом результате беседы. *Хорошо воспитанный владеющий культурой общения человек умеет попроситься так, чтобы с ним захотелось встретиться снова.*

Итоги беседы должны быть резюмированы. Весьма полезно для приобретения опыта:

- сделать записи о сути решения в рабочий блокнот в присутствии партнера;

- составить официальный протокол решения;
- установить конкретные сроки исполнения решения и способ информирования друг друга о результатах намеченных действий;
- поблагодарить собеседника и поздравить его с достигнутым решением;
- выход из контакта осуществить сначала невербально (изменить позу, отвести глаза, встать), а затем речевым прощанием.

9. Анализ результатов деловой беседы

Любую беседу после ее завершения необходимо анализировать. Это дает возможность осознать допущенные просчеты, накопить полезный опыт на будущее.

Анализируя беседу, не корите себя за возможные упущения. Встреча не считается напрасной, если она оставила возможность для будущих контактов.

В каждой беседе проявляется ваше умение общаться, и поэтому каждая встреча поднимает вас еще на одну ступеньку к овладению культурой делового общения.

Таким образом, можно выделить основные речевые стандарты, помогающие провести деловую беседу.

Начало беседы:

- *Сегодня я предлагаю обсудить ...*

- *Думаю, вам хорошо известны причины, побудившие меня встретиться с вами, и поэтому мне хотелось сразу перейти к обсуждению ...*
- *Мне хотелось бы начать нашу беседу с ...*
- *Полагаю, что нам, прежде всего, следует обсудить ...*
- *Думаю, что мы можем начать наш разговор с ...*

Выражение одобрения и согласия:

- *Думаю, что мы можем договориться и о ...*
- *Я вполне разделяю вашу точку зрения ...*
- *Мы ничего не имеем против ...*
- *Это, на наш взгляд, очень хорошая идея.*
- *Я полностью согласен(а) с вашим мнением о ...*
- *Мое представление ... полностью совпадает с вашим.*
- *Можно считать, что в основном мы договорились.*

Выражение желания отстаивать свою точку зрения:

- *Давайте рассмотрим и другие стороны этого решения.*
- *Мне бы хотелось получить от вас дополнительную информацию по этому вопросу.*
- *Мне кажется, что мы несколько отклонились от темы нашего разговора. Поэтому предлагаю вернуться к обсуждению предыдущего пункта нашего соглашения.*
- *Я вижу решение этого вопроса по-другому. В связи с этим я хотел(а) бы пояснить ...*
- *Полагаю, что вы согласитесь с наличием и другого варианта решения этого вопроса, который мне хотелось бы сейчас с вами обсудить.*
- *Хотелось бы, чтобы вы уточнили вопрос о ...*

- *Мне хотелось бы еще раз вернуться к обсуждению вопроса о ...*

Выражение просьбы:

- *Могли ли бы вы ...*
- *Мы хотим обратиться к вам с просьбой о ...*
- *Если вас не обременит (затруднит) ...*
- *Я буду очень признателен(а) (благодарен(а)) вам, если ...*
- *Мы очень рассчитываем на вашу помощь в ...*
- *Я хотел(а) бы просить вас о ...*
- *С вашей стороны будет очень любезно, если ...*

Выражение извинения:

- *Приносим наши извинения за ...*
- *Еще раз прошу извинить меня за ...*
- *Примите наши извинения за ...*
- *Мы искренне сожалеем, что ...*
- *Я должен(а) извиниться перед вами за ...*

Выражение сомнения и неопределенности:

- *Меня несколько смущает наличие ...*
- *Я бы очень просил(а) вас уточнить ... поскольку по этому факту у меня есть противоположная информация.*
- *Мне не совсем понятно ваше желание, связанное с ...*
- *У меня возникают сомнения в необходимости ...*
- *Мне кажется, что этот вариант решения несколько преждевременен.*
- *Я бы предпочел(а) другое решение этого вопроса.*

Выражение неодобрения, несогласия и отказа:

- *В целом ваше предложение приемлемо, но ...*
- *Наша точка зрения несколько расходится с вашей.*
- *Здесь мы исходим из несколько иного понимания ситуации ...*
- *В принципе мы согласны с большинством ваших предложений, но у нас есть ряд возражений и замечаний.*
- *Мы видим решение этой проблемы в несколько ином свете.*
- *К сожалению, принять ваши условия мы не можем.*

Выражение желания уйти от ответа:

- *На ваш вопрос трудно дать однозначный ответ. Дело в том, что ...*
- *Мне трудно судить об этом.*
- *Я затрудняюсь дать вам сейчас точный ответ.*
- *К сожалению, точной информацией об этом мы не располагаем.*
- *Нам об этом неизвестно, поэтому ничего определенного сказать мы не можем.*

Фразы, которыми завершается беседа:

- *В заключение беседы я хотел(а) бы ...*
- *Я полагаю, что сегодня мы обсудили все наши вопросы.*
- *Я считаю, что проблему/задачу ... можно считать решенной.*
- *Позвольте мне от имени нашего учреждения поблагодарить вас за участие в сегодняшнем обсуждении и выразить надежду на дальнейшее сотрудничество с вами.*
- *Я хочу выразить искреннюю благодарность за то, что вы нашли время принять участие в нашем обсуждении.*

Еще одной формой устного делового общения является деловое совещание.

Деловое совещание - это распространенная форма управления для выработки оптимальных решений, что позволяет использовать коллективный разум и знания для решения сложных актуальных проблем, организовать обмен информацией, мнениями и накопленным опытом между отдельными работниками, структурными подразделениями предприятия.

На деловых совещаниях решаются следующие вопросы: развитие, укрепление политики организации и воплощения ее в жизнь; интеграция мероприятий всех отделов и служб с учетом общих целей организации; выявление и расчет коллективных результатов; коллективное решение проблем.

На совещании принимается управленческое решение по принципу коллективизма, предусматривающие взаимопомощь, что повышает индивидуальную и коллективную ответственность работников в производственных условиях.

Совещание - это форма организации делового общения коллектива с целью обмена информацией и принятия коллективного решения по актуальным для данного коллектива проблемам.

Совещание и собрание сопровождаются ведением протокола.

Для более точного и полного понимания необходимости проведения деловых совещаний, определение их целеустремленности, нужно определить классификационные признаки и виды совещаний:

- ***по назначению***: совещания, на которых принимаются решения; совещания, которые разъясняют и уточняют задачи по реализации ранее принятых решений; совещания, которые подводят итоги выполнения решений и оценку результатов; оперативные совещания;

- ***по масштабам привлечения участников***: международные; республиканские; отраслевые; региональные; областные; городские; районные; внутренние (в организации или в ее отдельных подразделениях); по месту проведения в организации, которая устраивает: местные; выездные; по периодичности проведения: разовые; регулярные (еженедельные, ежемесячные, ежеквартальные, ежегодные); периодические (которые действуют постоянно, но без установленной регулярности);

- ***по количеству участников***: в узком составе (5-7 человек), в расширенном составе (до 20 человек), представительские (более 20 человек);

- ***по степени стабильности состава участников***: с фиксированным составом; с фиксированным составом и приглашенными с необходимостью дополнительно; с приглашенными по списку, составленному конкретно для каждого заседания; комбинированные.

В наиболее общем виде подготовка к проведению совещания включает *следующие действия*: принятие решения о его проведении, формирование повестки дня, определение задач собрания и его общей продолжительности, даты и времени начала, состава участников, примерного регламента работы, подготовка руководителя, подготовка доклада и

проекта решения, предварительная подготовка участников и помещения.

Процесс протекания делового совещания – это порядок выслушивания, который заключается в следующем:

Специалисту (руководителю), проводящему совещание необходимо задавать открытые вопросы для получения общей картины проблемы, включая вопросы типа «что» — для выявления фактов и «какие» — для понимания чувств и ценностей в связи с этими фактами; *поощрять, т.е. повторять ключевые слова либо «кивать головой»*. Тем самым вы получаете более полную информацию; давать обратная связь в виде пересказа, чтобы выступающий понимал, что его правильно услышали; отражать и признавать чувства выступающего, что дает понять собеседнику, что вы заметили основные эмоции.

В процессе проведения делового совещания очень важно контролировать его ход. В связи с этим необходимо выполнять следующие правила:

1) Руководителю следует оставаться на нейтральных позициях! Это положительно воздействует на эмоциональное состояние присутствующих.

2) Постоянно поддерживать разговор. Если возникает неловкая пауза, сразу же вмешиваться — с помощью дополнительных вопросов или объяснений.

3) Немедленно принимать меры в случае возникновения напряжения, обусловленного эмоциями. Ни в коем случае не должен разгореться спор.

4) Отклонять непродуманные решения! Только решения, подкрепленные фактическим материалом, должны приниматься во внимание.

5) Всегда должен говорить только один человек. Необходимо препятствовать возникновению дискуссий на совещании.

6) Руководитель совещания должен выслушивать мнения всех специалистов.

7) Следует нетерпимо относиться к экскурсам в прошлое и отклонениям от темы, которые допускают отдельные участники. Совещание должно последовательно, шаг за шагом приближаться к решению поставленной проблемы. Чтобы исключить недоразумения, руководитель совещания должен при необходимости уточнять сообщения отдельных участников словами: «Я это правильно понял? Так будет правильно?».

Неуспех многих совещаний часто объясняется тем, что реально имеется слишком много альтернатив и возможностей. В такой ситуации люди оказываются дезориентированными, и совещание ни к чему не приводит. Чтобы этого не происходило, следует распределить принятие решения на пять этапов.

Первый этап — это установление контактов. Когда вы начинаете совещание, ваша первая задача — создать психологический комфорт для всей группы. Используя активное внимание, в частности визуальный контакт, сообщите каждому о том, что вы заметили его присутствие.

Начав совещание, изложите повестку дня и цель встречи. Здесь должны проявиться ваши навыки лидерства, умение изложить свою точку зрения. Вы увидите, что четко заявленный порядок проведения совещания — одно из важных условий успеха.

Имеет смысл рассказать группе, что вначале вы определите проблему, затем цели компании на будущее, а потом будут разработаны альтернативы решений. Не подсказывайте группе, как себя вести и как решать проблему, просто предложите некую структуру группового принятия решений.

Второй этап — это определение проблемы. Вы как лидер группы можете проявить свою готовность обсуждать проблему, задав открытый вопрос типа: *«Каково мнение всех присутствующих об этой проблеме? Какие первоочередные задачи необходимо решить?»*. После этого можете дальше вести дискуссию по интересным идеям и предложениям с помощью поощрения. Просто отмечайте интересные идеи и повторяйте их с вопросительной интонацией, что должно показать вашу поддержку. Точно так же вы можете использовать пересказ, чтобы прояснить слишком сложные или запутанные предложения.

Следующий, **третий этап** — это определение целей. К этому этапу можно перейти сразу после определения проблемы. Это чаще всего делается в форме следующего вопроса к присутствующим: *«Чего мы хотим добиться?»*.

На всех этапах вы ведете группу, выполняете роль лидера, но держите свое мнение по решению проблемы при себе.

Именно на **четвертом этапе** имеет смысл *изложить свои мысли, но сначала выслушайте идеи коллектива*.

Пятым этапом принятия решения следует считать выработку у членов группы готовности к действию. Вести совещание — не означает говорить каждому, что он должен делать. Если альтернативы возможных действий всем ясны, то следует фокусирующий вопрос: *«Какую из альтернатив мы выбираем для реализации?»*. Такой вопрос приведет группу к совместному решению. Когда оно принято, то для выполнения конкретных задач надо раздать поручения. Если во время совещания использовались все таланты группы и участие было полным, то в ходе обсуждения проблема уже была поделена на задачи членами рабочей группы.

Таким образом, совещания дают возможность руководителю получать необходимую информацию для осуществления управленческой деятельности, скорее доводить конкретные задачи до непосредственных исполнителей. Совещание дает руководителю дополнительные возможности для оценки сотрудников: их профессиональных способностей по мере использования в трудовой деятельности; их готовности развивать интересные идеи, проявлять инициативу в решении поставленных задач; их умение защищать собственное мнение.

Рационально организованное совещание выполняет также важную учебно-воспитательную функцию: сотрудники учатся работать в коллективе, комплексно подходить к решению общих задач, достигать компромиссов.

Следующая форма устного делового общения – деловые переговоры.

Деловые переговоры - это форма взаимосвязи между людьми, которое предназначено для достижения соглашения, когда обе стороны имеют одинаковые или противоположные интересы.

Переговоры имеют более официальный, конкретный характер и, как правило, предусматривают подписание документов, определяющих взаимные обязательства сторон (договоров, контрактов и т.д.).

Переговоры предназначены в основном для того, чтобы с помощью взаимного обмена мнениями (в форме различных предложений, по решению поставленной на обсуждение проблемы) получить решение, которое отвечает интересам обеих сторон сделки, и достичь результатов, которые бы удовлетворили всех его участников.

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.).

Успешное ведение деловых переговоров во многом зависит от соблюдения специалистами таких этических норм и принципов, как точность, честность, корректность и такт,

умение выслушать (внимание к чужому мнению), конкретность.

1) *Точность* - одна из важнейших этических норм, присущих деловому человеку. Срок договоренности необходимо соблюдать с точностью до минуты. Любое опоздание свидетельствует о вашей ненадежности в делах.

2) *Честность*. Включает не только верность принятым обязательствам, но и открытость в общении с партнером, прямые деловые ответы на его вопросы.

3) *Корректность и такт*. Не исключает настойчивости и энергичности в ведении переговоров при соблюдении корректности. Следует избегать факторов, мешающих ходу беседы: раздражения, взаимных выпадов, некорректных высказываний и т.д.

4) *Умение выслушать*. Внимательно и сосредоточенно слушайте. Не перебивайте говорящего.

5) *Конкретность*. Беседа должна быть конкретной, а не отвлекенной, и включать факты, цифровые данные и необходимые подробности. Понятия и категории должны быть согласованы и понятны партнерам. Речь должна подкрепляться схемами и документами.

Структура переговоров включает в себя три взаимосвязанные части: вводную, основную и заключительную.

Вводная часть переговоров представляет собой обмен приветствиями между партнерами по коммуникации. Данная этикетная часть плавно переходит в обсуждение объекта переговоров. При этом важной задачей каждого коммуниканта является установление контакта с собеседником/собеседниками.

Схема вводной части деловых переговоров выглядит следующим образом:

- *приветствие партнеров по общению;*
- *обмен фразами этикетного характера;*
- *обмен репликами в рамках общих тем, а также впечатлениями/мнениями о какой-либо совместно проделанной работе.*

Основная часть переговоров представляет обмен мнениями между коммуникантами относительно объекта переговоров. В процессе подготовки каждый из коммуникантов, учитывая специфику данного объекта, заранее осуществляет сбор необходимых материалов, а также продумывает структуру и содержание будущих переговоров, Именно в этой части реализуется заранее продуманная стратегия, весь подготовленный арсенал средств воздействия, включая разнообразные речевые и неречевые приемы и тактики.

Основная часть переговоров разворачивается по следующей схеме:

- выдвижение участниками предложений относительно объекта переговоров;
- разъяснение/уточнение позиций участников по отношению к данному объекту в рамках сделанных ими предложений;
- обсуждение возможных проблем, возникающих при реализации выдвинутых предложений;
- проявлений разногласий в позициях сторон при обсуждении данных проблем;
- выдвижение сторонами контрпредложений относительно объекта переговоров;
- выдвижение участниками переговоров компромиссных предложений относительно данного объекта;
- отклонение/принятие участниками переговоров предложения (предложений).

Заключительная часть переговоров представляет собой обобщение результатов обсуждения объекта коммуникации и подведение итогов. В этой части обобщаются достигнутые коммуникантами договоренности, полученные ими в ходе переговоров, а также намечаются планы/программы будущих совместных действий партнеров.

Схема заключительной части переговоров включает в себя:

- подведение итогов переговоров, формулирование окончательного решения относительно объекта;
- подписание договора, либо иного документа, фиксирующего достигнутые договоренности;
- планирование конкретных действий по реализации указанных договоренностей;
- обмен репликами этикетного характера, завершающими переговоры.

Существует несколько основных принципов ведения переговоров.

1. К проблеме необходимо подходить конструктивно. Участник переговоров должен всегда иметь в виду, что в подавляющем большинстве случаев людям все-таки удастся договориться, а если и не удастся, то они все равно расстанутся без конфликтов и обид и могут возобновить переговоры спустя какое-то время.

Необходимо верить в то, что решение, которое устроит обе стороны, может быть найдено, для этого просто надо хорошенько подумать и взвесить все «за» и «против». Всегда возможно также и «достучаться» до другой стороны: редко встречаются люди, которые совершенно не готовы принять предложение (если такие люди и есть, они никогда не доводят дело до переговоров).

Конструктивный подход к проблеме никогда не связан с мягкотелостью. Конструктивным является только тот, кто одновременно тверд и гибок, кто способен видеть свои интересы и одновременно четко осознавать интересы другого.

2. Не следует пренебрегать подготовкой к переговорам. Тщательно продумайте, какие аргументы в пользу своего предложения вы можете выдвинуть. Аргументом называют какое-то утверждение, при помощи которого обосновываются истинность, правильность или выгодность другого суждения.

Может так случиться, что вам не удастся предсказать возникновение ситуации, которая реально возникнет в процессе переговоров. Другими словами, противоположная сторона сделает что-то, чего вы не могли ожидать, а следовательно, не могли и готовиться к этому. Тем не менее и здесь могут пригодиться заранее созданные заготовки. Просто их нужно будет использовать в совершенно другом контексте.

3. Приступайте к переговорам с чувством уверенности в себе. Уверенность в себе заставляет других думать, что вы четко знаете, чего хотите. Это создает хорошее впечатление. Кроме того, внутренняя неуверенность непременно скажется и на результате переговоров. Если вы видите в человеке врага, он никогда не станет вашим партнером — а ведь именно к этому вы стремитесь, садясь за стол переговоров. Люди бессознательно схватывают, с кем они имеют дело, и бессознательно ведут себя соответствующим образом.

4. Хороший переговорщик должен знать основы тактики. Знание тактических приемов и уловок, используемых в переговорах, необходимо не только для того, чтобы эффективно их применять. Поскольку большинство приемов рассчитаны на оказание давления, знание о них поможет им противостоять.

5. Хороший переговорщик всегда умеет быстро реагировать. Как бы хорошо вы ни были подготовлены к

переговорам, вы все равно не можете предусмотреть всего. А потому необходимо учиться очень быстро находить решения, которые будут вести вас к намеченной цели. В процессе освоения методов ведения переговоров следует учесть, что развитию механизма быстрого реагирования чаще всего мешают — стереотипы мышления (организационные, поведения, мышления), культурные нормы и традиции.

б. *Нельзя пренебрегать деталями.* Как только достигнуто хотя бы предварительное согласие, сразу же необходимо поставить вопрос о деталях, то есть разного рода тонкостях, которые необходимо уточнить. Дело в том, что нередко стороны, согласные в каком-то вопросе, быстро теряют взаимопонимание из-за того, что они совершенно не согласны в деталях. Как противоположной стороне видится реализация соглашения? Что ее беспокоит больше всего? Можно ли рассчитывать, что это будет сделано так, а не иначе? Что делать, если произойдет что-то неординарное, форс-мажор? Эти и подобные вопросы необходимо ставить.

Наиболее оптимальными днями для переговоров являются вторник, среда, четверг. Самое благоприятное время дня — через полчаса — час после обеда, когда мысли о еде не отвлекают от решения деловых вопросов.

Успех переговоров во многом определяется умением задавать вопросы и получать исчерпывающие ответы на них. Вопросы служат для управления ходом переговоров и выяснения точки зрения оппонента. Правильная постановка вопросов способствует принятию нужного вам решения.

И последнее, негативный исход деловых переговоров или деловой беседы не является основанием для резкости или холодности при завершении делового процесса. Прощание должно быть таким, чтобы в расчете на будущее позволило сохранить контакт и деловые связи.

Деловой телефонный разговор — это еще одна форма устного делового общения.

Деловой телефонный разговор - это форма устного дистанционного делового диалога, осуществляемого при помощи технических средств. Одной из особенностей телефонных разговоров (за исключением разговора с получением видеозображения) является неиспользование таких важных средств невербального общения, как жесты, поза, мимика, выражение лица, пространственное положение собеседников.

По подсчетам специалистов сегодня свыше 50 % всех деловых вопросов решаются по телефону. Это самый быстрый способ связи, который позволяет установить контакты, договориться о встрече, деловой беседе, переговорах, не прибегая к непосредственному общению. Но от того, как звучит ваш голос, от вашей манеры общаться по телефону во многом зависит репутация фирмы и успех ее деловых операций.

Если вы стремитесь выглядеть как профессионал в глазах партнеров и клиентов, то исполнение изложенных ниже законов для вас просто обязательно. Рассмотрим нормы телефонного этикета, которым сегодня следуют прогрессивные компании, заботящиеся о своем имидже.

Эти правила телефонного этикета обязательны для каждого сотрудника организации, который:

- отвечает на входящие звонки;
- совершает телефонные звонки от имени организации;
- на которого может быть переадресован звонок клиента.

1. Следите за интонацией своего голоса. При общении люди передают друг другу информацию с помощью трех каналов: «языка жестов» (55%), интонации (38%) и слов (7%). По телефону мы также передаем собеседнику смысл нашего сообщения с помощью нескольких каналов, только в данном случае закон передачи информации выглядит по-другому. Во-первых, «язык жестов» как бы исчезает, поскольку собеседник нас не видит, а оставшиеся два канала (интонация и слова) передачи информации делят 100% смысла нашего сообщения следующим образом:

- Интонация — 86%;
- Слова — 14%.

Голос передает вашему собеседнику информацию о том, что вы за человек. Вашим голосом вы не только влияете на восприятие, но зачастую и создаете настроение собеседника. При общении по телефону улыбайтесь, будьте полны энергии и энтузиазма. Улыбка и положительное отношение слышатся в интонации.

Не разваливайтесь на стуле и не кладите ноги на стол, общаясь по телефону. Когда человек лежит или полусидит, меняется угол диафрагмы и изменяется тембр его голоса. Поэтому собеседник, даже не видя вас, «услышит», что вы

лежите. Это недопустимо — ведь голос человека в таком положении кажется незаинтересованным и полным безразличия.

2. Приветствуйте звонящего. Если вы снимаете телефонную трубку, отвечая на внешний звонок, то, сняв трубку, сразу же поздоровайтесь с позвонившим человеком. Приветствие, конечно же, меняется в зависимости от времени дня, это может быть «Доброе утро (добрый день или добрый вечер)».

Приветствуя звонящего, вы показываете, что его звонок важен для вас и вы ему рады (если это не так, то он не должен об этом знать).

Не уподобляйтесь «телефонным динозаврам», которые, снимая трубку, говорят:

- Алло!
- Да!
- Слушаю!
- Фирма!

3. Представляйтесь по телефону. После приветствия звонящего представьтесь ему, назовите вашу организацию. При приеме внешних звонков используется два подхода, так называемые «минимум» и «максимум»:

1. Подход «минимум»: Приветствие + название организации. *Вот как это звучит: «Добрый день, «Курганский центр социальной помощи семье и детям»*
2. Подход «максимум»: «минимум» + имя человека, снявшего трубку. *Вот как это звучит: «Добрый день, «Курганский*

центр социальной помощи семье и детям», Марина Ивановна слушает!»

Какой из подходов выбрать и использовать, решайте сами. Следование любому из них покажет позвонившим, что вы, и ваша организация — профессионалы.

4. На входные звонки отвечайте после 2-го, максимум после 3-го звонка. Это один из законов, на выполнение которого буквально «натаскивают» телефонных операторов, секретарей компаний, работников «горячих линий» и прочих «телефонный» персонал. И вот почему.

Если снять телефонную трубку после 1-го звонка, то у позвонившего человека возникает впечатление, что нам нечего делать: мы скучали в ожидании, когда же, наконец, нам кто-нибудь позвонит.

Не снимайте трубку после первого звонка: те несколько секунд, которые есть в запасе, позволят вам отвлечься от того, чем вы были заняты, и сосредоточиться на телефонном звонке.

Если дать возможность телефону звонить 4, 5 и более раз, то, во-первых, звонящий начнет нервничать (люди в ожидании ответа по телефону очень быстро теряют терпение), а во-вторых, у него формируется вполне «определенное» мнение о нашей заинтересованности в нем и в клиентах вообще. Впоследствии он уже не поверит убеждениям в нашей способности оперативно реагировать на его потребности и проблемы.

5. Позвонив, не говорите «Вас беспокоит...» или «Вас тревожит...» Это некое подобие национальной болезни. Скорее всего, это происходит от чрезмерного желания

выглядеть вежливым и от неуверенности в себе. Говоря человеку, что вы его тревожите (беспокоите), вы формируете у него нежелательное отношение к себе и своему звонку.

Вы вынуждаете его насторожиться, и сами просите его относиться к вашему звонку как к нежелательному отвлечению от дел. Зачем же самому создавать себе неприятности и говорить собеседнику, мол, «я вас потревожил, нарушил ваш комфорт и сейчас буду приставать со своими вопросами»?

Скажите просто: *«Доброе утро (Здравствуйте), вам звонит Марина (Марина Шестакова) из «Курганского центра социальной помощи семье и детям»*

6. Позвонив, спросите, может ли клиент говорить с вами. У каждого человека есть свой список дел, запланированные встречи, собрания и т. д. Другими словами, когда мы ему позвонили, то вероятность того, что мы оторвали его от дел, очень высока. Особенно это касается звонков на мобильный телефон; наш собеседник может находиться где угодно и быть занятым чем угодно.

Представившись, не переходите сразу к делу, сначала поинтересуйтесь, может ли собеседник разговаривать с вами. Задавая этот вопрос, мы показываем собеседнику, что воспитаны, и что ценим его время. Тем самым мы позиционируем себя в его глазах как профессионала и вызываем уважение к себе.

Есть два способа использования данной рекомендации:

1. *Представиться + спросить о возможности уделить время + назвать цель звонка.*

2. *Представиться + назвать цель звонка + спросить о возможности уделить время.*

7. *Переходите к сути своего звонка как можно быстрее.* Представившись и попросив о времени для беседы, не тратьте время на бесцельную лирику и бессмысленные вопросы, как:

- Ну и как вам эта жара в городе?
- Что вы думаете о сегодняшнем заявлении нашего премьера?
- Вы видели вчера в новостях...?

Общаясь по телефону, деловые люди стремятся быть краткими и не отклоняться от темы. Не раздражайте их разговорами о том, о сем, сообщите о цели своего звонка и начните деловой разговор.

Стоит добавить, что исключением из данного правила является общение по телефону с клиентами, с которыми за годы совместной работы у вас развились теплые приятельские или даже дружеские отношения.

8. *Использование функции «hold» («удержание»).* Практически в каждом телефоне есть функция «удержание», только обозначается она по-разному, в зависимости от производителя аппарата.

Эта функция позволяет в случае необходимости «подвесить» собеседника на линии, не разъединяя при этом соединение. Она используется каждый раз, когда вам в ходе разговора необходимо отложить телефонную трубку и изолировать собеседника от происходящего в вашем

помещении (от разговоров, обсуждений, шуток, анекдотов ваших коллег). Например, для того, чтобы:

- зайти в соседний кабинет за необходимой для собеседника информацией;
- распечатать необходимый документ;
- позвать к телефону нужного человека;
- уточнить что-то у коллеги.

Нажав соответствующую кнопку на своем телефоне и активизировав «hold», вы не даете собеседнику возможности слышать то, что происходит у вас в помещении. Если телефонный аппарат подключен к АТС, то в течение «hold» она проигрывает вашему собеседнику запрограммированную мелодию.

Существует несколько правил, связанных с постановкой и снятием собеседника с «удержания»:

- При постановке — спросите, может ли собеседник подождать, и объясните причину необходимости ожидания.
- Например: «Можете ли вы подождать, поскольку для ответа на ваш вопрос я должен связаться с бухгалтерией?»
- При снятии — поблагодарите собеседника за ожидание. Этот шаг позволяет рассеять напряженность и нервозность, которая возникает у любого, кто ожидает. Мы также показываем человеку, что он нам важен и мы благодарны ему за то, что он не положил трубку.

Если вы знаете, что придется ждать больше одной минуты, то не оставляйте его на «удержании». Скажите, что перезвоните ему после уточнения интересующей его

информации. При ожидании на телефоне даже одна минута, кажется несколькими, не давайте собеседнику лишний повод нервничать и злиться.

9. Если спрашивают человека, который отсутствует. Не «отрезайте» позвонившего, просто констатируя факт, что нужный ему человек на выставке (в отпуске, вернется в конце недели) и не вешайте сразу трубку.

Сообщив об отсутствии нужного человека, предпримите две попытки удержать позвонившего. Предложите свою помощь. *Например: «Могу ли я вам чем-нибудь помочь?» или: «Может ли вам помочь кто-нибудь другой?»*

Если позвонивший человек не соглашается на предложенную помощь, то попросите оставить сообщение.

Звучит это так:

- Что мне передать (отсутствующему коллеге)? Кто звонил?
- Давайте я оставлю (отсутствующему коллеге) сообщение о том, что вы звонили. Представьтесь, пожалуйста.

10. Заканчивая разговор, попрощайтесь с собеседником. Обратите внимание на то, как много людей, заканчивая разговор, просто кладут трубку, даже не попрощавшись.

Сколько раз такое случалось: звонишь в организацию и задаешь человеку, снявшему трубку, вопрос, например: «Скажите, вы в субботу работаете?» В ответ звучит «Да» или «Нет», и разговор прекращается.

В подобной ситуации, прежде чем попрощаться со звонящим, поинтересуйтесь: *«Могу ли я ответить еще на какой-то вопрос?»*, и только получив отрицательный ответ, завершите разговор. Прежде чем положить трубку, попрощайтесь с человеком, скажите ему всего лишь простое: *«До свидания»*.

11. Подстраивайтесь под скорость речи собеседника. Если человек говорит медленно, то и его процесс мышления протекает с той же скоростью. Значит, он внимательно оценивает каждое услышанное и произносимое им слово и тщательно взвешивает полученную информацию перед принятием окончательного решения.

Общаясь с такими людьми, слегка сбавьте темп своей речи. Не обманывайте себя, считая, что чем быстрее будете говорить, тем быстрее ваши собеседники будут обрабатывать. Совсем наоборот, не поспевая за темпом вашей речи, они потеряют ход ваших мыслей и окончательно запутаются.

Человек, который говорит быстро или очень быстро, схватывает мысли на лету и принимает решения без долгих раздумий, возможно даже поспешно. Его раздражает медлительность и неторопливость, он нетерпелив и жаждет действий. Ускорьте темп своей речи, общаясь с такими людьми.

Меняйте темп своей речи; только не переходите ту грань, за которой начинается пародия.

12. Не жуйте, не пейте и не курите, общаясь по телефону. Если вы думаете, что, совершая перечисленные выше действия, вы скроете их от телефонного собеседника, то ошибаетесь.

Отложите в сторону свою жвачку (котлету, сигарету).

13. Не извиняйтесь перед собеседником за то, что заняли его время. Эта рекомендация относится и к проведению встреч. Если вы считаете, что оторвали собеседника от важных дел или что отняли его ценное время, то не говорите ему об этом вслух. Сказав «извините, наша встреча (беседа) затянулась, я, наверное, занял ваше время», — вы сами наведете его на мысль о том, что:

- он потерял свое время, общаясь с вами;
- ваше время ничего не стоит;
- вы не уверены в себе;
- вы чувствуете себя виноватым.

Вместо извинения вы можете поблагодарить собеседника:

- *Спасибо за то, что нашли возможность встретиться (переговорить) со мной.*
- *Я понимаю вашу занятость, спасибо вам за время, выделенное на нашу встречу.*

Вы показываете, что цените его и его время, но неставляете себя «виноватым просителем».

14. Использование громкой связи (спикерфона). Не используйте громкую связь без крайней необходимости и без предупреждения и согласия собеседника. При сегодняшнем уровне технологии клиент услышит разницу между общением с вами через трубку и с помощью «спикерфона». Услышав, что вы говорите с ним, используя громкую связь, клиент практически сразу ощутит дискомфорт и насторожится. К тому же он сделает два вывода:

- Этот человек, общаясь со мной, занимается еще чем-то, более важным для него.
- Нас кто-то подслушивает.

Только в крайнем случае рекомендуется использовать громкую связь, и только с согласия собеседника, например: *«Позвольте переключить наш разговор на громкую связь, чтобы директор (заведующий) тоже мог принять участие в беседе».*

15. Общение с секретарями. Если ваша работа предполагает совершение звонков в организации, то это означает, что вы периодически общаетесь с секретарями этих организаций. Сегодня секретарские должности занимают образованные и квалифицированные люди, являющиеся «лицом компании» и оптимизирующие работу своего начальства. К их мнению прислушиваются, их достаточно высоко ценят как «работников передовой».

Вот несколько рекомендаций по взаимодействию с секретарями:

- *Не оскорбляйте, не унижайте и не недооценивайте их.* Эти люди зачастую обладают большой властью. Они могут стать либо вашими сторонниками, либо врагами, все зависит от вас. Проявляйте к ним уважение и почтение, и они отплатят вам тем же.
- *Относитесь к ним так же, как к своим клиентам.* Секретари тоже являются вашими клиентами, они влияют на мнение своего руководства о вас, о вашей организации. Они могут сделать так, что ваши сообщения «не будут доходить» до получателя.

- *Стройте с ними взаимоотношения.* Запомните одно: завоевав расположение секретаря, вы получаете своего сторонника в организации. Кроме того, никто не знает, специалистом какого направления и в какой организации этот человек станет завтра.

После завершения телефонного разговора необходимо сделать запись всех его важных моментов. Таким образом, вы сможете зафиксировать полученную важную информацию для последующей работы. Запишите, кто звонил, когда звонил, краткое содержание разговора, достигнутые договоренности.

Обмен информацией - одна из самых сложных проблем в организациях, а неэффективные коммуникации - это главное препятствие на пути достижения успешной деятельности организации.

Деятельность специалиста по социальной работе заключается в постоянном контакте с людьми, то есть в непосредственном общении с ними. Все задачи, стоящие перед специалистом, решаются посредством общения. Задачей специалиста является создание доброжелательной обстановки, нахождение подходящего способа поведения и общения. Для этого необходимо знать не только техники ведения беседы и правила общения, психологические особенности людей и значение невербальных средств общения, но и обладать такими качествами, как вежливость, приветливость, любезность, направленность на людей, терпение (толерантность), интуиция, сострадание и т. д.

Овладение навыками делового общения может быть непростой задачей, но это выгодно для многих аспектов нашей профессиональной жизни.

Специалист с хорошими навыками делового общения, умеет правильно переводить свои идеи в слова и доносить свою мысль до клиента и коллег более эффективно. Кроме того, хорошие коммуникативные навыки вселяют уверенность в нас, которая в свою очередь помогает нам держаться более смело, а также создают положительный образ в профессиональной жизни.

Литература

1. Баландина Н.А. Деловое общение как средство коммуникации//Лингводидактические проблемы межкультурной коммуникации.

Волгоград, 2003. С. 137 - 146.

2. Белланже, Лионель. Переговоры. 5-е издание. – Спб.: Издательский дом «Нева», 2002. – 128 С.

3. Вахрин М. Н. Этика делового общения. Минск, 1996.

4. Волгин Б.Н. Деловое совещание. М., 1988.

5. Кузин Ф.А. Культура делового общения//Практическое пособие. – М.: Ось-89, 2012. – 320 с.

5. Ломов Б.Ф. Проведение деловых бесед и переговоров. М., 1991.

6. Сорокин А. М. Психология делового общения. М., 1991

7. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, или переговоры без поражения. – М.: Наука, 1992. – 158 С.