

17.11.2023

Група 25

«Етика ділових відносин у торгівлі»

Урок 5-6

Тема: «Безконфліктне спілкування. Проведення ділової бесіди, телефонної розмови, ділових переговорів»

Запобігання виникненню конфлікту — це комплекс заходів, спрямованих на відтягування чи недопущення його виникнення, а також на зниження деструктивного впливу наслідків конфлікту на різні сторони соціальної системи.

Стратегія запобігання конфліктам включає в себе систему конкретних дій, сукупність етапів і методів управління конкретними процесами суперечливих взаємин суспільних суб'єктів.

Розрізняють етапи часткового та повного запобігання конфліктам, а також раннього запобігання й випереджального їх розв'язання.

Часткове запобігання стає можливим за умови блокування дії однієї з причин даного конфлікту, обмеження його негативного впливу на інтереси опонентів.

Стратегія **повного запобігання** припускає нейтралізацію дії всього комплексу факторів, що детермінують конфлікт, дозволяє направити взаємодію суб'єктів у русло їх співробітництва для реалізації спільних інтересів.

Випереджальне розв'язання конфліктів, як і **раннє запобігання**, означає не що інше, як узгодження позицій та інтересів опонентів у просторі соціальної єдності, досягнення згоди з більш важливих питань громадського життя.

Профілактика конфліктів — це вид управлінської діяльності, що полягає у своєчасному розпізнаванні, усуненні чи ослабленні конфліктогенних факторів і обмеженні таким чином можливості їх виникнення чи деструктивного розв'язання в майбутньому.

Це така організація життєдіяльності суб'єктів соціальної взаємодії, що виключає чи зводить до мінімуму ймовірність виникнення конфліктів між ними.

Профілактику конфліктів поділяють на **первинну та вторинну**.

Первинна профілактика полягає у психологічній освіті можливих учасників конфлікту. **Вторинну профілактику** пов'язано з проведенням безпосередньої роботи зі зниження рівня напруженості в конфліктогенних групах. При цьому варто враховувати й аналізувати конфліктогени, тобто все те, що може викликати конфлікт (слово, дію чи бездіяльність, невербальні прояви тощо).

Основними **конфліктогенами** є погрози, накази, неконструктивна критика, образи, прояв агресивності, егоїзм, приховування інформації, неправда та ін. У відповідь на них зазвичай застосовуються аналогічні за силою чи навіть сильніші конфліктогени.

Підвищення психологічної культури та психологічної освіти сприяють запобіганню агресивності ймовірних учасників конфліктів, психологічного тиску й конфліктогенності спілкування.

Правила безконфліктного спілкування:

1. Не застосовуйте конфліктогени, оскільки вони активізують конфліктне поле суперечностей.

2. Не відповідайте конфліктогеном на конфліктоген, бо він є резервуаром конфліктів. Психологи твердять, що в такому разі збільшується сила конфліктогенів. Краще прагніть до потреби і налагодження гарних стосунків.

3. Здатність сприймати почуття іншої людини, розуміти її думки у психології називається емпатією. А тому доброю порадою для всіх буде: «Виявляйте симпатію до співрозмовника». Адже якась причина його привела до вас, то будьте мудрими. У такому разі виникає інший стан психіки з іншими роздумами.

Психологи вважають, що тут спостерігається поняття, протилежне конфліктогенові — доброзичливі помисли щодо співрозмовника. Сюди належить все, що поліпшує настрої людини: похвала, комплімент, дружня усмішка, увага, цікавість до особистості, співчуття, поважливе ставлення до співрозмовника як до рівного собі тощо.

4. Спонукайте себе на доброзичливі помисли. Цього навчають психологи. Кожен із нас потребує позитивних емоцій, тому людина, яка є джерелом доброзичливих помислів, стає бажаним співрозмовником, навіть коли до неї було дещо упереджене ставлення.

Основні тактичні ходи в конфлікті

Конфліктологи вивели такі правила:

1. Намагайтесь адекватно оцінити власну поведінку в конфліктній ситуації.
2. Подивіться на проблемну ситуацію очима іншої людини.
3. Уникайте суджень щодо дій та висловлювань іншої людини.
4. Контролюйте свої емоції.
5. Запрошуйте іншу людину до обговорення спірних питань навіть тоді, коли ви можете взяти ініціативу на себе.
6. Враховуйте можливість фальсифікації інформації під час її передачі тощо.

Для зниження конфліктності в спілкуванні доцільно видавати інформацію зворотного зв'язку у вигляді об'єктивних, конструктивних і доброзичливих повідомлень для членів колективу.

Отже, працюймо повсякчас, досягаючи суті і функціональну роль ділового спілкування. Для профілактики конфліктів, а також у періоди проблемних ситуацій в організаціях важливо навчитися мистецтву так званих тактичних ходів.

Інструменти впливу, важливі для безконфліктного спілкування та конструктивного вирішення конфліктів:

- ✓ Емпатія
- ✓ Доброзичливість
- ✓ Автентичність
- ✓ Конкретність
- ✓ Ініціативність
- ✓ Безпосередність.
- ✓ Відкритість
- ✓ Прийняття почуттів (відсутність страху при безпосередньому зіткненні зі своїми почуттями або почуттями інших людей, але при цьому відсутність прагнення нав'язати оточуючим свої почуття).
- ✓ Відсутність страху перед конфронтацією, якщо це необхідно в разі різних думок. Але не з метою налякати, а з надією на встановлення щирих і чесних відносин
- ✓ Готовність до самопізнання, в тому числі використовуючи інформацію, що надходить від інших людей, про себе.

Ефективне ведення бесіди надзвичайно важка справа. Відсутність вміння вести ділову бесіду, зокрема у юриста, менеджера - є прогалиною їх професійної підготовки та економічно обходиться набагато дорожче, ніж це здається на перший погляд. Правильна поведінка ділових бесід сприяє приросту продуктивності праці на 20-30%. Деякі фірми за кордоном мають у своїх штатах фахівців, що проводять бесіди та ідеально володіють мистецтвом ділової бесіди.

Ділова бесіда складається з таких фаз:

Завдання першої фази бесіди.

- Встановлення контакту зі співрозмовником;
- Створення приємної атмосфери для бесіди;
- Залучення уваги до предмету бесіди;
- Пробудження інтересу до бесіди;
- Перехоплення ініціативи (у разі необхідності).

Передача інформації співрозмовника. Фаза передачі інформації логічно продовжує початок бесіди і одночасно є «трампліном» для переходу до фази аргументації. Мета цієї частини бесіди полягає у вирішенні наступних завдань:

1. Збір спеціальної інформації з проблем, запитів і побажань співрозмовника і його фірми.

2.Виявлення мотивів і цілей співрозмовника.

3.Передача запланованої інформації.

4.Формування основ для аргументації або попередня перевірка правильності окремих вузлових пунктів аргументації та створення у разі необхідності нових «точок опори» у свідомості співрозмовника.

5.Аналіз та перевірка позиції співрозмовника.

6.По можливості попереднє визначення кінцевих результатів бесіди.

Аргументування. Наступна фаза ділової бесіди - аргументування. У цій фазі формується попередня думка, займається певна позиція з даної проблеми як із боку ініціатора бесіди, так і з боку співрозмовника.

Прийняття рішення і завершення бесіди. Основні завдання, які вирішуються в кінці бесіди, наступні:

1.Основне досягнення, або в самому несприятливому випадку, запасний варіант.

2.Забезпечення сприятливої атмосфери в кінці бесіди, незалежно від наявності або відсутності взаєморозуміння.

3.Стимулювання співрозмовника до виконання намічених дій.

4.Підтримка (у разі необхідності) надалі контактів з співрозмовниками і їхніми колегами.

5.Складання розгорнутого резюме бесіди, зрозумілого для її учасників, з чітко виділеним основним висновком.

Завершальну частину бесіди можна почати, наприклад, з таких фраз: «давайте підведемо підсумки ...», «ми підійшли до кінця нашої бесіди ...», «таким чином, в результаті бесіди можна зробити наступні висновки ...».

Закінчення бесіди, як і її початок, вимагає особливої уваги. Кінець зазвичай запам'ятовується краще за все, так як останні слова впливають найбільш на співрозмовника. У цьому випадку рекомендується записувати і заучувати напам'ять кілька останніх пропозицій або хоча б заключні. Досвідчені ділові люди зазвичай обдумують заздалегідь дві або три групи заключних пропозицій, щоб потім залежно від ходу бесіди вирішити, які з них - більш м'які, або більш жорсткі за формою - вимовити.



Існують безліч способів почати ділову бесіду. До найбільш перспективних можна віднести наступні прийоми:

Метод зняття напруженості. Кілька теплих слів допомагають створити в самому початку бесіди доброзичливу обстановку. Компліменти, жарт, що викликала сміх, також сприяють створенню дружньої обстановки.

Метод «зачіпки». Дозволяє коротко викласти ситуацію або проблему, пов'язавши її з утриманням бесіди, і використовувати цю «зачіпку» як вихідну точку для реалізації запланованих намірів.

Метод стимулювання гри уяви. Передбачає постановку на початку бесіди безлічі питань з низкою проблем, які повинні в ній розглянутися. Цей метод дає добрі результати, коли діловий партнер має почуття оптимізму і тверезий погляд на ситуацію.

Метод прямого підходу. Коли ділові партнери обмежені в часі чи питання вимагає негайного обговорення і вирішення, можна використовувати метод прямого підходу. Схематично це виглядає наступним чином: коротко повідомляємо причини, по яких була призначена бесіда, швидко переходимо від загальних питань до конкретних.

Більшої ефективності при проведенні ділової бесіди сприяє так званий «Ви - підхід», який передбачає вміння ставити себе на місце партнера, що дозволяє краще зрозуміти його наміри і дії.

Специфіка телефонної розмови

Телефонні переговори можна розглядати як специфічний випадок проведення ділової бесіди. Виходячи з цього, слід зробити два висновки. По-перше, правила підготовки і проведення ділової бесіди багато в чому зберігають свою значимість при веденні телефонних переговорів. По-друге, телефонна розмова має цілу низку відмінних особливостей у порівнянні з очною бесідою.

Незмінними слід вважати загальні норми поведінки у бесіді: демонстрація зацікавленості у предметі розмови, доброзичливість по відношенню до співрозмовника (навіть якщо телефонний дзвінок відволік вас від важливих і термінових справ, вказати співрозмовнику на вашу зайнятість слід в коректній та ввічливій формі), відсутність впливу на характер розмови вашого загального настрою.

Завжди варто вибачитися за турбування, навіть у тому випадку, якщо ви впевнені, що вашого телефонного дзвінка чекали. Правилком хорошего тону слід вважати питання до співрозмовника, чи має він час для розмови, навіть у разі вашої впевненості в позитивній відповіді з його боку.



Враховуючи той факт, що співрозмовники не бачать один одного, обов'язковим слід вважати правило, згідно з яким вам необхідно представитися - лаконічно, але змістовно. Поганим тоном є впевненість в тому, що вас повинні пізнати по голосу, тим самим ви ставите вашого співрозмовника в незручне становище, змушуючи перепитувати, хто конкретно йому дзвонить. Ігнорування представлення свого співрозмовника більше характерно для побутових телефонних розмов, хоча іноді зустрічається і в діловій практиці.

Якщо зв'язок несподівано перервався, передзвонює той, хто починав розмову, він же має право першим закінчувати її. Вважається неетичним, якщо ви вказуєте співрозмовнику на необхідність завершення бесіди, розпочатої не вами. Тим самим він потрапляє в незручне становище, будучи змушеним поспішно коригувати хід розмови або відмовлятися від тих чи інших питань, які він мав намір обговорити з вами. Якщо ж ви відчуваєте, що телефонні переговори виходять за прийнятні часові рамки, скористайтеся належними за даної ситуації прийомами коректного завершення бесіди.

Культура телефонної розмови, пов'язана в тому числі і з ефективністю подачі тієї чи іншої інформації, включає також деякі правила спілкування зі сторонніми абонентами. Так, якщо ви телефонуєте в незнайому організацію, перш за все з'ясуйте, хто компетентний у вирішенні вашого конкретного питання (для цього необхідно заздалегідь в лаконічній формі сформулювати його сутність). Детальну інформацію слід давати лише тому співрозмовнику, який зможе допомогти вам у вирішенні питання. Безадресна передача зайвої інформації є досить поширеною помилкою в телефонних переговорах.

Домашнє завдання:

1. Законспектувати викладений вище матеріал.
2. Дати відповіді на контрольні питання:
 - 1) Що таке ділові переговори?
 - 2) Назвіть передумови проведення успішної ділової зустрічі.
 - 3) Які умови ефективних переговорів?
 - 4) Які практичні рекомендації з проведення ділових бесід ви знаєте?
 - 5) Що таке телефонна розмова?
 - 6) Які основні вимоги до етикету телефонної розмови?
 - 7) Яке функціональне призначення розмови по телефону?
 - 8) Як підготуватися до ділової телефонної розмови?

**Виконані завдання та конспекти надсилати на електронну адресу gr.ev@ukr.net.
У темі листа вказати номер групи, прізвище та ім'я, назву предмету та номер уроку.**