

Илья Мельников

Психология общения и переговоров



Илья Валерьевич Мельников
Психология общения
и переговоров
Серия «Бизнес-школа за 30 минут»

*http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=640105
Бизнес-школа за 30 минут. Психология общения и переговоров:*

Аннотация

Популярно о деловых переговорах.

Содержание

Как принимать посетителей	4
Конец ознакомительного фрагмента.	8

Бизнес-школа за 30 мин

Психология общения и переговоров

Как принимать посетителей

Как правило, на общение с посетителями затрачивается намного больше времени, чем на любую другую работу. На неожиданных посетителей часто времени тратится больше, их принимают немедленно из-за опасения что-то упустить, если их не выслушать.

Приходят посетители по разным вопросам: обычно им нужна консультация или помощь, или они хотят вас о чем-то проинформировать, либо желают о чем-то узнать и т.д. Принимая их, следует стремиться понять суть просьбы (предложения, желания) посетителя; понять, чего он от вас ждет; предложить какой-либо вариант решения вопроса; снять агрессию; успокоить человека, если он взволнован; оставить о себе хорошее впечатление.

Умение вести деловые беседы и переговоры крайне важны для достижения успехов в делах фирмы, поэтому директору необходимо знать и умело пользоваться психологическими особенностями проведения деловых бесед, переговоров, со-

вещаний.

Не всегда на своем рабочем месте человек находится в одной и той же физической форме: бывают подъемы и спады энергии, что влияет на эффективность общения с коллегами и партнерами. Настроение, время и место деловой встречи могут сказаться на ее результатах. Практика деловых переговоров и бесед имеет некоторую специфику по сравнению с более свободным светским разговором. Для достижения максимально положительного результата при проведении деловых бесед специалисты рекомендуют использовать следующие принципы.

Соблюдайте срок договоренности с точностью до минуты. Дайте понять своему партнеру, что вы – человек надежный.

Создание деловой атмосферы в офисе в значительной мере зависит от того, как его хозяин встречает посетителей. Существует несколько вариантов их встречи, к каждому из которых необходимо подготовиться.

В первом варианте хозяин офиса принимает посетителя, сидя за рабочим столом. Прежде чем вступить в беседу, следует продемонстрировать свою готовность к общению улыбкой, повернутыми к партнеру головой и телом, несколько наклоненным вперед туловищем, ответом на приветствие и пригласить сесть перед своим столом. Этот прием используется в основном при официальной форме общения. Здесь время приема, характер общения и его итоги определяет хозяин офиса.

Во втором варианте, когда входит посетитель, директор отвечает на его приветствие, выходит из-за стола и приглашает его в зону коллегиальной работы, а сам садится напротив. Это – полуофициальная форма общения. Она характеризуется равенством прав на порядок обмена информацией. Время встречи обусловлено по взаимной договоренности обеих сторон.

В третьем варианте при входе посетителя хозяин офиса находится в его центре, обменивается приветствиями с посетителем и приглашает сесть в кресло за журнальным столиком. Это дружеская форма общения: полная открытость, дружелюбие, готовность к вниманию.

В каждом из этих вариантов встречи рабочая атмосфера и характер делового общения в значительной мере определяются тем местом, которое вы как хозяин офиса предложите посетителю. Таким образом, деловая беседа в офисе за прямоугольным столом может происходить при следующих четырех положениях вашего собеседника: 1) угловое расположение, 2) позиция делового взаимодействия, 3) конкурирующе-оборонительная позиция и 4) независимая позиция.

Угловое расположение характерно для людей, занятых дружеской непринужденной беседой. Эта позиция способствует постоянному контакту глаз и предоставляет простор для жестикуляции и возможность для наблюдения за жестами собеседника. Угол стола служит частичным барьером в случае опасности или угрозы со стороны собеседника: мож-

но за него удалиться. При таком расположении отсутствует территориальное разделение стола.

Как правило, позицию делового взаимодействия (рис. 2 куз273) занимают, когда собеседники работают в соавторстве над какой-либо проблемой. В этом случае предприниматель и его собеседник размещаются по одну сторону стола. Это одна из самых удачных позиций для обсуждения и выработки общих решений.

Положение собеседников друг против друга обычно создает атмосферу сотрудничества. Такое расположение собеседников способствует тому, что каждая сторона будет придерживаться своей точки зрения. Стол между ними становится своеобразным барьером. Люди занимают такое положение, если они находятся в отношении соперничества или когда один из них делает выговор другому. Если встреча происходит в кабинете, то такое расположение свидетельствует также об отношениях служебной субординации.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.