

Блінов О. А. Складові ділового спілкування як предмет розгляду під час психологічного тренінгу / О. А. Блінов // Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції «Культура в сучасному українському суспільстві: стан та проблеми». 6-7 червня 2008 р. – Київ, Київський національний університет культури і мистецтв, 2008. – С. 125-131.

Блінов О.А. (м. Київ)

СКЛАДОВІ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ ЯК ПРЕДМЕТ РОЗГЛЯДУ ПІД ЧАС ПСИХОЛОГІЧНОГО ТРЕНІНГУ

У статті розглядаються особливості прояву складових спілкування. Представлені правила і заборони, що забезпечують результативність взаємодії. Встановлені види ділових контактів та їхня специфіка. Показані прийоми спілкування з потенційними виконавцями залежно від їх типажу. Надані поради щодо усунення систематичних помилок у спілкуванні. Визначені проблемні питання спілкування для їх розгляду під час тренінгів.

Ключові слова: спілкування, ефективне ведення бесід, співрозмовники, психологічний тренінг, взаємодія між людьми, переговори, подолання конфліктів.

Переважну більшість свого часу ділова людина витрачає на спілкування з своїми співробітниками, клієнтами, партнерами. У зв'язку з цим, від того, наскільки вона має досвід роботи з людьми, наскільки грамотно побудоване це спілкування, залежить результативність і задоволеність працівників своєю працею, ступінь взаєморозуміння з навколишніми людьми, успіх у діяльності. Недостатній рівень знань і практичних навичок у спілкуванні вимагає їх залучення до проведення додаткової підготовки на тренінгових заняттях. Це дозволяє покращити їх навички, вміння, загальну культуру спілкування і на

основі цього добиватися успіху у спілкуванні як у повсякденній діяльності так і під час подолання конфліктів, проведенні переговорів з партнерами [1—10].

При всьому різноманітті форм ділового спілкування в її основі є розмова (бесіда) двох або більше осіб. Залежно від того, на якому ступені під час розмови досягнута її мета, можна судити про ступінь ефективності контакту й оцінювати грамотність дій його учасників.

Ділові розмови (бесіди) ведуться при: прийомі на роботу, отриманні завдання, звіті про виконану роботу, розгляді прорахунків у роботі, при звільненні та ін.

Крім того, діловим людям доводиться вести переговори, брати участь у нарадах. Що є загального в усіх видах подібних контактів? Зі свого досвіду кожний з нас знає, якщо розмова «програна» (тобто його ініціатор не досягнув наміченої мети), то проводити з тією ж особою (особливо з вищим керівником) повторну розмову на ту ж тему, наводячи навіть нові аргументи, — справа і важка, а іноді і майже безнадійна. У співрозмовника вже склалася певна думка, і витратити час на вже вирішене питання йому звичайно уявляється зайвим. Людина змінює свою думку неохоче. Так легше жити: він захищає свою нервову систему від перевантажень. Звідси випливають два висновки: до розмови треба готуватися; це підвищує вірогідність позитивного результату; особливо ретельна підготовка необхідна тоді, коли метою контакту є зміна думки співрозмовника.

Аналіз показує, що в несподівано «програних переговорах» була допущена якась помилка — або в створенні обстановки, або в тактиці ведення самої бесіди. Ці помилки досить типові, вони повторюються надмірно часто. Щоб не допускати їх, треба знати спеціальні правила, при дотриманні яких ви не припуститеся жодної з них і матимете найбільші шанси на успіх.

Ефективне ведення бесід можливе за умов виконання таких елементів:

1. Сформулюйте конкретну мету. Це може бути укладення угоди, підписання договору, розв'язання спірного питання, отримання потрібної

інформації, видача завдання і контроль за його виконанням, інструктаж, аналіз стану справ, допомога в чому-небудь і т.д. Чим конкретніше сформульована мета, тим більше визначеності в подальших кроках. Особливо це важливо для вибору найраціональнішої тактики бесіди.

2. Складіть план бесіди. Для досить серйозної розмови скласти план «у думці» не вдається. (Не дарма мовиться, що «найблідше чорнило яскравіше найкращої пам'яті», а також, що не «записане на папері — це порожні мрії»). Стосовно кількості учасників обговорення того чи іншого питання слід помітити, що кожний новий учасник може долучити елемент невизначеності. Тому для керованості варто обмежувати кількість учасників розмови, зводячи її до необхідного мінімуму.

Легше всього бесіду вести віч-на-віч, удвох, без сторонніх слухачів. Наявність слухачів створює «ефект театру»: ми говоримо, маючи на увазі не тільки того, до кого звертаємося, але й інших слухачів, нам небайдуже, що подумують, що розкажуть іншим свідки розмови. Але це небайдуже нашому співрозмовнику, тому його сприйняття і реакція в присутності сторонніх також будуть менш передбаченими.

3. Виберіть час, зручний і вам, і вашому співрозмовнику, а також достатній для завершення розмови. Ризиковано починати бесіду (з числа тих, які можуть затягнутися), не маючи в запасі вільного часу. Не рекомендується вирішувати важливі для вас справи після події, що викликала душевне хвилювання, нервові потрясіння, гнів (зокрема, після тільки що отриманої «прочуханки»). Доречно тут пригадати вислів Льва Толстого: «Те, що починається в гніві, закінчується в соромі».

4. Виберіть для розмови відповідне місце. Воно теж повинно задовольняти дві умови:

ніхто і ніщо не повинне вам заважати або відволікати, обстановка повинна максимально сприяти досягненню мети розмови. Заважають звичайно сторонні люди, телефонні дзвінки, телевізор, що працює. Не завжди якнайкращим

місцем для розмови служить кабінет керівника. Наприклад, для розмови керівника з підлеглим «по душах» більше підійде робоче місце підлеглого, де він відчуває себе більш упевнено і невимушено, де і «стіни допомагають». Відповідним місцем може бути і нейтральна територія — будь-яке вільне в даний момент приміщення.

5. Не забувайте про завдання першої частини розмови: привернути увагу співрозмовника, домогтись атмосфери взаємної довіри. Домогтись стійкої уваги непросто, тому що всі ми погані слухачі. Більше любимо говорити, а не слухати. Чоловіки, як правило, більш нетерплячі в бесідах, особливо коли говорять з жінками. Як домогтись уваги співрозмовника? Якщо ви говоритимете тільки про свої проблеми, які лежать поза сферою його інтересів, на успіх розраховувати важко. Спробуйте пов'язати ваше питання з проблемами співрозмовника або знайдіть, що його може зацікавити у вашій пропозиції. Інакше кажучи, починайте розмову про те, що цікавить співрозмовника.

6. Підпорядкуйте свою тактику меті розмови. Напряму бесіди можна регулювати за допомогою питань, що задаються. Їх підрозділяють на так звані «відкриті» і «закриті». «Відкритим» називають таке питання, на яке не можна відповісти односкладно («так», «ні», «не знаю»). Відповідаючи на нього, доводиться розказувати. Наприклад: «Розкажіть, будь ласка...», «Що вам відомо про...», «Як ви думаєте...», «А чому?» і т.п. «Відкриті питання» є обов'язковими, коли метою є отримання інформації. Протилежними «відкритим» є питання «закриті», тобто такі, на які треба відповісти «так» чи «ні». Ці питання ефективні для досягнення наступної мети: переконати когось, отримати його згоду, підвести до відмови від чого-небудь, зламати його опір. Наприклад, потрібно дати доручення співробітнику. Керівник знає з досвіду, що той сперечатиметься, доводитиме, що ця справа не входить у його обов'язки і т.п.

7. Говорити повинен в основному ваш співрозмовник. З двох людей, які розмовляють, психологічну перевагу має той, хто задає питання, а не той, хто

багато говорить. Ефективне переконання відбувається не за допомогою красномовства, а за допомогою низки логічно вивірених питань. Ініціатору бесіди (як і більшості людей) нерідко хочеться більше говорити самому, але тут уже доводиться вибирати: або результативна розмова, або задоволення виговоритися.

Нерідко такі бесіди закінчуються вигуком фахівця: «Зрозумів!». Адже керівник допоміг йому не ідеями, він просто примусив його розказати все послідовно, систематизувати свої знання, а все неточне замінити чіткими формулюваннями. Такий спосіб можна назвати методом непрямой консультації. А в основі його, як бачимо, лежить правило обговорення проблеми.

8. Залишайтеся на висоті свого положення. Це правило належить, насамперед, до тих, що критикують. Робити зауваження — один з важливих, але непростих обов'язків керівника, викладача, батька. Людина, котра провинилася, чекає, що той, хто критикує буде до нього не тільки строгим, але й справедливим. Критиковані звичайно мають виправдання, які вважаються цілком достатніми. Якщо їх не вислухати, то в них складеться враження несправедливості критики. Тому правило припускає не тільки вислуховування пояснень, але й збереження рівного тону. (У правилах для керівного персоналу в багатьох корпораціях, фірмах, підприємствах є й таке: «У взаєминах з підлеглими майте нескінченне терпіння»).

Перш ніж критикувати, знайдіть, за що можна похвалити, і похваліть. Це дуже ефективний прийом. Бажано його застосувати перед нищівною критикою. Керівник, який критикує, похвалою допомагає і собі. Зіставлення доброго і поганого робить його позицію більш зваженою. А це полегшує і вислуховування, і збереження рівного тону. Конфронтації, до якої часто приводить критика, не буде. Стрес, що викликається критикою, погіршує настрій критикованого і його взаємостосунки з навколишніми, відображається на якості його роботи. Багато кого він вибиває з колії. Саме тому в деяких

японських фірмах заборонено критикувати співробітників. Про їхні упущення їм просто натякають, щоб вони самі виправилися.

9. Фіксуйте отриману інформацію. Відомості, отримувані під час бесід, швидко стираються з пам'яті. Тому рекомендується робити помітки під час ділової розмови, а після закінчення її результати записати (цифри, факти, прізвища, телефони) в блокноті. Особливо швидко втрачається інформація, отримана телефоном: відсутність зорового образу не сприяє запам'ятовуванню. Тому, піднімаючи телефонну трубку, ділова людина звичайно має під рукою аркуш паперу для запису інформації.

10. Припиняйте розмову відразу після досягнення наміченої мети. Людина краще запам'ятовує те, що вона чула на початку бесіди, а робить те, що почула в кінці. Як найкращий результат бесіди, якщо ви спонукали співрозмовника до дії, — він приступає до виконання вашого доручення зразу ж. Тут можна чекати і більшої точності виконання, оскільки в нього свіжі в пам'яті всі деталі ваших повчань. Якщо ви, завершуючи бесіду, вирішите дружньо поговорити про що-небудь, то цим понизите ефект своїх зусиль. Адже в пам'яті співрозмовника стиратиметься багато деталей розмови. Невимушений обмін думками «про життя» краще перенести на початок бесіди для створення сприятливої атмосфери.

Які існують заборони під час спілкування? Багато що залежить від вашої поведінки, від манери розмовляти. Для скорішого порозуміння між співрозмовниками пропонується не допускати помилок, що часто зустрічаються, а саме: не сидіть на краєчку стільця: це створює враження, що ви хочете скоріше звільнитися від співрозмовника; не совайтесь на стільці: вертіння свідчить про вашу невпевненість і нерішучість; не тягніть час: затягування розмови сприймається як небажання обговорювати важливіші питання; не поспішайте: краще відмовитися від розмови зовсім, ніж не до кінця обговорити питання, поспіх завжди оцінюється негативно; не формулюйте питання так, щоб вони наводили на пряму однозначну відповідь або висновок;

не вживайте слово «я» надмірно часто: це створює несприятливе враження; не дивіться на співрозмовника звисока, ведіть розмову на паритетних основах; не гарячкуйте: нестриманість часто не долучає теплоти в стосунки між людьми; не грайте роль віщуна і розумника; не робіть висновків за співрозмовника; не давайте поспішних обіцянок, може трапитися так, що за об'єктивними обставинами виконати їх не є можливим; не обговорюйте питання, до яких ви не готові.

Наприклад застереження фахівцям, які займаються працевлаштуванням можуть бути наступними. Яким би не було враження від деяких виявлених зразу ж рис характеру кандидата, не потрібно надавати їм переважне значення, якщо вони не позначаються на результатах майбутньої роботи або кліматі в колективі. Нерідко недоліки кандидата компенсуються позитивними його якостями, якщо враховувати в комплексі всі вимоги, що пред'являються до претендента на посаду. Якщо претендент не задовольняє уявлення керівника про те, який йому потрібен співробітник, не рекомендується, проте, відмовляти тому зразу ж, у першій бесіді. По-перше, кращих претендентів може і не виявитися. По-друге, таке «завертання голублі» породжує антипатію до даної організації. Солідні фірми піклуються про свій імідж, про враження, яке вони справляють.

Керівник у бесіді з претендентом на посаду зобов'язаний: оцінити його ділові й особисті якості, розговорити співрозмовника за допомогою питань відкритого типу, забезпечити правдивість і достовірність відповідей кандидата. Керівнику треба обов'язково з'ясувати для себе таке: чому той прийшов саме в цю організацію, чому пішов (або бажає піти) з колишнього місця роботи, чого чекає від нової роботи. Перешкодами в бесіді можуть бути присутність сторонніх, розмови по телефону, виклики до вищого керівника, безладдя в кімнаті (кабінеті), перехід опитування до допиту. У результаті необхідна інформація не буде отримана.

Аналіз показує, що претенденти постійно допускають одні й ті ж помилки. Наступні поради дозволяють усунути ці недоліки:

1. Враховуйте все вищесказане про особливості поведінки працедавців при проведенні ними співбесід з претендентами на ту чи іншу посаду. Щоб не стати жертвою унаслідок прикрашання роботи наймачем, переведіть обговорення в іншу площину: «Так, у цій роботі багато привабливого. Але ж ніщо ідеальним не буває. Які є, на ваш погляд, негативні моменти в цій роботі?» Співрозмовник буде вимушений сказати і про цю сторону справи. Подібне питання, з одного боку, переводить ваші стосунки в позицію «Колеги», а з другого — стає, як правило, повною несподіванкою для працедавця, і він скаже більше, ніж хотів сказати.

2. Невизначеним обіцянкам (без вказівки конкретних термінів, назви посади, суми грошової винагороди і т.п.) не вірте. Їх частіше всього не виконують: сама людина, яка дає обіцянки, не дуже в це вірить.

3. Дуже важливе саме перше враження. Тому слід достатньо озброїтися відповідними засобами дії. Нагадаємо, що основа майбутніх стосунків закладається в перші 15—30 секунд спілкування. Враження, створене в першу хвилину розмови, може виявитися вирішальним. Підсвідомо той, хто проводить бесіду, будуватиме її так, щоб її хід підтвердив перше його враження. Наприклад, питання до претендента, який нещодавно закінчив ВУЗ, які предмети йому подобалися більше інших, свідчить про прихильність наймача, адже він дозволяє відвідувачу розкритися з кращого боку. Той може вказати предмети, що мають пряму причетність до знайденої роботи, що, поза сумнівом, додасть йому шансів працевлаштуватися в цю організацію. Крім того, спогади про студентські роки звичайно «пожвавило» відвідувача, зникає скутість, він стає більш безпосереднім, що також сприяє позитивному результату справи. Навпаки, одне з перших питань до претендентки, далеко чи ні вона живе, уже насторожує. Віддаленість місця роботи від будинку —

важлива обставина для жінки — нерідко стає спонукальною причиною змінити його.

Від того, наскільки чітко і зрозуміло сформульовано доручення, залежить і якість його виконання. Чого слід уникати? Не давати доручення похапцем; не передавати доручення через третіх осіб; не доручати справу тому, хто перший попався під руку.

Доручення повинні бути добре продуманими. Нечіткість постановки завдання шкодить і роботі, й авторитету керівника. Є позитивні прийоми, які бажано систематично використовувати: за можливістю поєднувати усну інформацію з письмовою (письмова інформація діє на порядок ефективніше усної); тактовно проконтролювати, чи правильно підлеглий зрозумів завдання (наприклад, питанням: «Що Ви збираєтеся зробити?»); фіксувати терміни, відповідальних виконавців, форму виконання роботи і звіту про неї.

Той, хто отримав завдання, може перевірити, чи правильно він все зрозумів: «Отже, я повинен зробити...». Прийоми спілкування з потенційними виконавцями різняться залежно від їх типажу:

«Незамінний»: універсал, погоджується на все — підмінити, заміщати, представляти. Частіше за все робить не тільки свою роботу. Гордий, що все може. Умовляти не треба — може образитися. Звернення до нього: «Треба!» Розуміє з півслова, іноді навіть сам працює на випередження. На першому місці в нього — власне «Я». Береться за справу тільки тоді, коли можна проявити себе. Любить суспільну роботу. Його треба тримати в рамках. З пихатості справиться з будь-якою справою.

«Діловий»: відмінна риса — практицизм. Може досягати кінцевого результату будь-якими засобами. Усе підпорядковує користі. Але не здатний співвідносити завдання своєї ділянки роботи із загальними завданнями. Абстрактне мислення вважає філософствуванням. За ним «око» не потрібне, але обов'язково треба ставити мету, пояснювати її, виховувати звичку дивитися вперед, озиратися назад і поглядати в сторони. Звертатися до нього краще так:

«Цю роботу необхідно зробити пошвидше — до 15-го числа. Але ця робота важлива не для звіту, а щоб застовпити новий напрям. Тут дров можна наламати...».

«Пустун»: інтерес до діяльності вибірковий, робота повинна йому подобатися. Він швидко спалахує, але так само швидко й згасає. Час від часу його необхідно «струшувати». Звернення до нього: «Слухайте уважно: робота доручена вам, за її виконання відповідаєте тільки ви. Про виконання доповісте через... В іншому випадку матимете неприємності, премію не отримаєте».

«Енергійний»: йому важлива не робота, а самопрезентація. На робочому місці буває рідко. Весь у суспільних справах, вічно кудись поспішає, комусь телефонує, десь засідає. Представляє свій відділ у контактах з іншими. Добре реагує на слова: «Себе не жалієте. Замоталися зовсім. І там, і тут. Але виглядаєте добре. Ми вже тут за вами засумували. І чи не погодитеся ви нам трохи допомогти? Треба налагодити зовнішні зв'язки з іншими відділами. Адже ви всіх знаєте, і вас усі знають».

«Мораліст»: тримається владно, любить усіх повчати. Вихованню не піддається, з ним треба бути дуже обережним. Краще тримати його в ролі консультанта. Звертатися до нього слід дуже шанобливо: «Будьте люб'язні, підкажіть нам, як краще виконати цю роботу? Ваш великий досвід...» (краще звертатися за 10—15 хв. до обідньої перерви. Але не з ранку, інакше вислуховуватимете його поради до обіду).

«Архіваріус»: усе робить за інструкцією. У нього питайте поради, коли щось не розумієте в документах. Доручіть оформлення документів. Бажано не доручати нічого нового, оскільки є «важким на підйом». Спокійно можна довірити попрацювати тільки з вхідними і вихідними документами. Для нього така робота має і масштабність, і значення. Інакше він себе не мислить. Звертання: «Ці документи так до вас і просяться. Попрацюйте з ними, будь ласка, щоб нам ніхто не пред'явив претензій».

«Скептик»: починає виконувати будь-яке завдання тільки після другого або третього нагадування. Значення у виконанні завдання не бачить. До нього індивідуальний підхід безнадійний, зворотного зв'язку не дочекається.

«Творець»: усе робить граючись, усе йому цікаво, працює вміло, красиво. Уразливий і ранимий, не вміє і не хоче підлаштовуватися під встановлений порядок, поважає відвертість у стосунках і чесність. Потребує доброзичливої підтримки і визнання. Застерігаючи його від помилок і деякої наївності, необхідно налагодити з ним творчу взаємодію на всіх стадіях роботи — від отримання завдання до оцінки кінцевого результату. Звертаючись до «творця», підкреслюйте його ділові якості: «Хочемо доручити вам одну важливу і відповідальну справу. Ви ж не боїтеся ніяких труднощів. Тільки ви можете це зробити найякісніше».

При важливому і терміновому завданні: «Хочу доручити вам... Звертайтеся до мене в будь-який час. Я впевнений в успіху». Демонстрація переваги: «Я доручаю вам важливе завдання, яке не хотів би передавати нікому іншому». Проте зловживати цим не можна. При коливанні «творця» і його бажанні відмовитися від роботи: «Ви людина ініціативна і відповідальна. Кому, як не вам, братися за цю справу?» При побоюванні «творця», що він не вкладеться в строк: «Не хвилюйтеся. Усе буде в повному порядку. Ви зможете! Зробіть і самі здивуєтесь».

Зворотний зв'язок досягається особливо швидко при переході від одного завдання до іншого: «Ви відмінно впоралися з попереднім завданням. Радий за вас. А зараз хотів би доручити вам ще одну роботу — складнішу, але й поцікавішу». Вивчіть коло його ділових інтересів. Не можна з ходу відкидати або висміювати його ідею. Скажіть, що хороша ідея повинна відлежатися, дочекатися свого часу. В екстрених випадках: «Хочу доручити вам цю роботу. На жаль, обставини складаються так, що зробити її, окрім вас, немає кому. Ви можете, звичайно, і відмовитися, але, думаю, цього робити не варто. Сьогодні ви нас виручите, а завтра ми допоможемо вам. Справа великої ваги. Свою

допомогу вам обіцяю». Не жалійте часу на «ніжну поведінку» з «творцем». Обличчя фірми визначають саме «творці».

Як припинити розмову, не образивши співрозмовника? До практичних прийомів припинення розмови можуть належати наступні:

— подякуйте співрозмовнику (за змістовну бесіду, за інформацію, за його відвертість і т.п.). Більшість правильно зрозуміє цей натяк. Для тих, хто пропускає його мимо вух, є й інші прийоми. Стисло поясніть, як збираєтеся поступити, покажіть, що збираєтеся зробити це негайно (кудись піти, або зателефонувати, або тут же написати документ);

— запропонуйте співрозмовнику терміново зробити що-небудь, пояснивши, чому це краще зробити невідкладно (наприклад, пов'язавши це з чимось можливою відсутністю, відрядженням, присутністю на нарадах);

— встаньте, попрощайтесь із співрозмовником (чоловіку потисніть руку). Проведіть відвідувача до дверей. За допомогою цих прийомів ви в 99 % випадків звільнитеся від співрозмовників, не викликавши їхньої незадоволеності.

Але є й настирливі відвідувачі, яких позбутися, наприклад, можливо лише так (але потрібно враховувати, що способи ці застосовуються з гуманною метою — захистити партнера зі спілкування від негативних емоцій). Домовтесь із секретарем (з помічником, з кимось з колег) про позбавлення вас від настирливого відвідувача. Наприклад, певна кількість дзвінків секретарю (помічнику) означає, що йому потрібно зайти в кабінет і сказати, що вас терміново викликають до керівника.

Розмови по телефону також можуть прискорити завершення зустрічі. Перші три прийоми, описані вище, цілком придатні і в цьому випадку. Але є й специфічні способи.

Бажаючи закінчити розмову, скажіть співрозмовнику: «У мене зараз починається нарада, люди вже зібралися». Якщо після «наради» пролунає дзвінок і той же голос безцеремонно продовжить колишню розмову, можна

скористатися прийомом, про який повідав в одному з інтерв'ю відомий американський фахівець з техніки роботи з людьми Алек Маккензі. Ви говорите: «Щось погано чуно. Взагалі у нас останнім часом щось з телефоном відбува...» — і натискаєте на важіль апарата. Через хвилину абонент передзвонює: «У тебе телефон відключився?» — «Так, останнім часом у нас телефон погано пра...» — і знов натискаєте на важіль. Більше настирливий співрозмовник не телефонує. Не виключено, що він проклинає телефонну мережу, але ваші стосунки з ним не постраждали.

Таким чином, спілкування між людьми є важливим чинником успіху їх діяльності і наскільки грамотно побудоване це спілкування, залежить результативність і задоволеність працівників своєю працею, ступінь взаєморозуміння з навколишніми, а також необхідність і ефективність проведення тренінгової роботи.

Література

1. Аминов И.И. Психология делового общения / И.И. Аминов. – М.: Омега-Л, 2006. – 304 с.
2. Емельянов С.М. Практикум по конфликтологии. — СПб.: Издательство «Питер», 2000. — 368 с.
3. Коноваленко М.Ю. Обман в деловом общении. Методы диагностики. – Ростов н/Д: Феникс, 2005. – 224 с.
4. Лозниця В.С. Психологія менеджменту. Теорія і практика: Навч. посібник. — К.: ТОВ “УВПК “ЕксОб”, 2001. – 512 с.
5. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: Учебное пособие. – СПб.: Знание, ИВЭСЭП, 2001. — 496 с.
6. Пірен М.І. Основи конфліктології: Навчальний посібник. — 2-е вид. — К., 1997. — 212 с.

7. Психологія управління в бізнесі: Навч. посібник для підготовки бакалаврів усіх форм навчання / Е.Ф. Іпатов, К.М. Левківський, В.В. Павловський. – Харків-Київ: НМЦВО, 2002. – 320 с.

8. Шейнов В.П. Искусство торговли: Эффективная продажа товаров и услуг.— Мн.: Харвест, 2003.

9. Шейнов В.П. Искусство управлять людьми / В.П. Шейнов. – Мн.: Харвест, 2005. – 512 с.

10.Шейнов В.П. Практические приемы менеджмента: Учеб. пособие.— Мн.: Амалфея, 2003.

In the article the features of display of constituents of intercourse are considered. Rules and prohibitions, that provide effectiveness of cooperation are presented. The set types of business contacts are that their specific. The shown receptions of intercourse with potential performers depending on their model. The given advices in relation to the removal of bias errors in intercourse. Definite problem questions of intercourse for their consideration during training.

Keywords: intercourses, effective conduct of conversations, spivrozmovnici, psychological training, co-operation between people, negotiations, overcoming of conflicts.

В статье рассматриваются особенности проявления складових общения. Представлены правила и запреты, которые обеспечивают результативность взаимодействия. Установлены виды деловых контактов та их специфика. Показаны приемы общения с потенциальными исполнителями в зависимости от их типа. Представлены советы по устранению систематических ошибок в общении. Определены проблемные вопросы общения для их рассмотрения во время тренингов.

Ключевые слова: общение, эффективное ведение бесед, собеседники, психологический тренинг, взаимодействие между людьми, переговоры, преодоление конфликтов.