

Тема 1. Психології і етика в торгівлі

1. Етичний кодекс підприємця-комерсанта.

2. Етикет ділової людини

3. Техніка ділового спілкування

4. Безконфліктне спілкування

5. Проведення ділової бесіди

Перед розглядом питання сутності та змісту етики та психології ділових відносин дамо означення ключових понять цієї сфери та визначимо певні закономірності у їх співвідношенні.

Про етику вперше заговорив Аристотель, помітивши, що вона «допомагає пізнати, що потрібно робити і від чого потрібно утриматися».

Базовими категоріями аналізу етичних та психологічних засад бізнесу та менеджменту є “етика”, “мораль”, “моральність”, психологія, “етикет”, “ділові відносини”, “організація”, тому зупинимось на їх означенні.

Етика (з грецьк. *ethos* – норов, звичай, характер) – система знань (наука) про мораль та моральність, їх сутність та історію розвитку, їх роль та місце в житті людини.

Етика – система знань про добро та зло, їх актуалізацію в житті та поведінці людини.

Мораль (з лат. *moris* – норов, звичай, характер) – теоретична сукупність поглядів на мораль та моральність, моральні відношення, якості, діяльність людини; це моральні принципи, норми і правила поведінки. Мораль визначає цінності людини, регулює її поведінку з точки зору принципового протиставлення добра та зла.

Моральність – поведінка, вчинки, якості, відношення, діяльність людини як результат безпосередньої реалізації моральних ідей, цінностей, принципів, норм і правил поведінки.

Психологія – система знань про психологічні закономірності, прояви та механізми психіки.

Ділові відносини – відносини між суб’єктами ділової сфери суспільного буття.

Етика ділових відносин – система знань про моральні засади ділових відносин.

Психологія ділових відносин – система знань про психологічні засади ділових відносин.

В науковій літературі частіше зустрічаємо термін “етика ділових відносин”, рідше “психологія ділових відносин”. Але, якщо ми уважно подивимось, то зможемо побачити, що в посібниках з етики ділових відносин значною, є саме психологічна складова. Це пов’язано з тим, що по-перше, психологія ділових відносин як самостійна дисципліна менше досліджена, по-друге, у багатьох випадках непросто вичленили з етичної сфери ділових відносин суто психологічну. Адже психологічні знання, дії по відношенню до інших на основі врахування психології людини, соціальної групи, вже само по собі є етичним явищем.

Наприклад: бути розумним, уміти мислити. Це явище психології, певний механізм. Але з іншого боку це цінність. Якщо ділова людина, керівник не вміє критично мислити, аналізувати, навряд чи вона зможе діяти, взаємодіяти в руслі етичних, ціннісних норм.

Етичний кодекс (зведення правил, норм) підприємця-комерсанта включає норми професійної поведінки або професійної етики.

Цивілізований підприємець-комерсанти;

- переконаний в корисності своєї праці не тільки для себе, але й для інших, для суспільства, для держави;

- виходить з того, що люди, які оточують його, хочуть і вміють працювати, прагнуть реалізувати себе разом з ним;

- вірить в торговий бізнес, розцінює його як привабливу творчість, ставиться до торгового бізнесу як до мистецтва;
- визнає необхідність конкуренції, але розуміє і необхідність співпраці;
- поважає себе як особистість, а будь-яку особистість як себе;
- поважає будь-яку власність, державну владу, суспільні рухи, соціальний порядок, закони;
- довіряє не лише собі а й іншим, поважає професіоналізм і компетентність;
- цінить освіту, науку і техніку, інформатику, культуру, поважає екологію;
- прагне до нововведень;
- є гуманістом.

Формуючи себе як комерсанта, необхідно бути ввічливим, тактовним, делікатним, доброзичливим і повністю управляти своїми емоціями; потрібно сформувати імідж комерсанта, що гарантує успіх.

2.Етикет ділової людини

Діловий етикет: сутність, принципи і функції етикету

Головна особливість ділового спілкування - його регламентованість, що проявляється в необхідності його дотримання учасниками ділового етикету. Як пише фахівець і практик у галузі ділової етики М. Д. Архангельська: "Бізнес-етикет - не примха, а необхідність".

Передбачуваний і ефективний процес спілкування повинен підкорятися певним правилам зовнішньої поведінки, сукупність яких позначається поняттям "етикет", і які потрібно не просто знати і дотримуватися, а свідомо використовувати.

Етикет - система норм і правил, що регулюють зовнішні форми поведінки людей та їх взаємини в процесі спілкування.

Свою назву етикет (від фр. *L'etiquette* - ярлик, напис, етикетка) отримав на початку XVII ст., Хоча, звичайно ж, сукупність правил хорошого тону існувала задовго до позначення їх спеціальним терміном.

Починаючи з глибокої давнини стали складатися неписані правила, що регулюють зовнішні прояви взаємовідносин людей. Чому поведінку людей стало підкорятися певним правилам? Очевидно, правила були викликані до життя потребою приглушити природні інстинкти і протиставити їм правила соціального життя, засновані на взаємній повазі інтересів. Вони виховували звичку узгоджувати свою поведінку і ставлення до людей з уявленнями про поважність, доброзичливість, привітності в спілкуванні. Глибока зв'язок між внутрішнім моральним змістом і його проявом в зовнішніх формах була відчута ще древніми греками, які позначили співвродіння "красивого" поведінки з СТО моральним змістом поняттям (від грец. *Kalos* - прекрасний, *agathos* - добрий).

Єдність етичного та естетичного, внутрішнього благородства і зовнішнього його прояву в манерах людей формувалося протягом століть. Зовнішні форми поведінки людей, що демонструють ввічливість, чемність, люб'язність, вміння вести себе в різних обставинах, наповнювалися моральним змістом в силу об'єктивної необхідності впорядкувати і облагородити відносини між людьми.

Етикетні норми спілкування покликані задовольнити соціальну потребу у взаємодії, прихильності і підтримки, повазі і визнання людьми один одного. Сукупність етикетних норм і правил, що регулюють допустимі (пристойні) форми поведінки, носить історичний характер і визначається культурою суспільства. Скажімо так: яка культура суспільства, такий і етикет.

У літературі з сучасного ділового етикету звертається увага на те, що етикет - це завжди соціальна гра за певними правилами. Гра передбачає набір строго визначених правил, яких повинні дотримуватися гравці, а за порушення слідує санкції аж до виключення гравця з числа граючих. Те ж саме ми бачимо і в етикетних ситуаціях: дії людей суворо регламентовані і формалізовані, являють собою модель типового і очікуваної поведінки. При порушенні етикетних норм слідує відповідні санкції,

починаючи від формування негативної громадської думки і закінчуючи припиненням спілкування з людиною, що грубо порушує норми етикету. Сама природа етикету така, що орієнтує поведінку людини на відповідність певним культурним зразкам.

Для чого потрібен етикет? Яку функцію він виконує у взаємодіях людей? Етикет реалізує прагнення людини до визначеності, порядку. Саме за рахунок звернення до стереотипних, усталених, відточених історією та досвідом інших поколінь форм поведінки і правилам, що регламентує їх, людина знаходить стійкість, обґрунтованість вибору варіантів поведінки. Наявність готових стереотипів пристойної поведінки рятує нас від необхідності конструювати щоразу заново схеми спілкування.

Традиційно розрізняють кілька видів етикету, основними з яких є:

- придворний етикет - строго регламентований порядок і форми обходження, установлені при дворах монархів;
- дипломатичний етикет - правила поведінки дипломатів і інших офіційних осіб при контактах один з одним на різних дипломатичних переговорах, візитах, прийомах;
- військовий етикет - звід загальноприйнятих в армії правил, норм манер поведінки військовослужбовців у всіх сферах їхньої діяльності;
- загальногромадянський або світський етикет - сукупність правил і традицій, дотримуються громадянами при спілкуванні один з одним.

Сучасний етикет виступає в різноманітні форм, обумовленому особливостями деяких сфер життєдіяльності суспільства і професійної діяльності соціальних груп. Поряд з традиційними видами етикету в даний час виділяють діловий етикет, що має специфіку в різних сферах професійної діяльності.

Діловий етикет можна визначити як сукупність специфічних правил, що регламентують зовнішні прояви взаємин між людьми в процесі ділового спілкування. Діловий етикет виступає зовнішнім вираженням внутрішньої моральності і культури. Норми і правила поведінки ділового етикету виходять з основних принципів сучасного етикету, орієнтованих на честь і гідність людини як найвищу цінність і дотримуваних в цивілізованому світі.

3. Техніка ділового спілкування

Спілкування — це складний, багатогранний процес встановлення і розвитку контактів між людьми. Відповідно до цілей та засобів спілкування поділяють на ідеальне (коли відбувається обмін між людьми ідеями, уявленнями, переживаннями) та матеріальне (коли люди спілкуються за допомогою якихось предметів). Коли кажуть про засоби спілкування мають на увазі те, за допомогою чого люди взаємодіють між собою або обмінюються інформацією (слова або жести, міміка тощо). Якщо йдеться про прийоми спілкування, то це способи кодування, передачі інформації або впливу людей один на одного. Іноді говорять про канали спілкування — то це шляхи або напрями, якими інформація передається від однієї людини до іншої.

Що відрізняє успішну людину від неуспішної, культурну від некультурної, привабливу від непривабливої? Безперечно, крім зовнішності, розуму, вбрання — насамперед, вміння красиво, правильно спілкуватись. Такі люди викликають захоплення. Замість того, щоб потайки задрити цим людям, слід повсякчас, цілеспрямовано і неухильно оволодівати мистецтвом успішного спілкування, бо як відомо, всяке вміння набувається і розвивається. Чи не найбільше це стосується секретаря-референта, який весь час "на виду", весь час у вирі подій, зустрічей, прийомів, є своєрідною "візитною карткою" установи. Від його поведінки, стилю, манер, а найбільше — від мистецтва спілкування залежить не тільки ділова репутація організації, а навіть, часто і фінансове благополуччя.

Ділове спілкування — це процес встановлення і розвитку контактів між людьми, що виникає з потреби їх спільної діяльності. Змістом ділового спілкування є обмін інформацією і досвідом, що передбачає досягнення певної мети і вирішення конкретної проблеми.

Зайве наголошувати, що саме секретар здійснює безліч ділових контактів з керівником, співробітниками, відвідувачами, телефонними абонентами, і саме його компетентність, тактовність, ерудиція, етика, мова створюють імідж організації чи, навпаки, дискредитують.

Все починається з прийому: секретар, виявляючи готовність до слухання і зацікавленість у розмові, таким чином встановлює зі співрозмовником візуальний контакт. Стійкий візуальний контакт з людиною, що спілкується з секретарем, свідчить не лише про зацікавленість у розмові, але й стимулює співрозмовника продовжувати бесіду. Багато психологів радять починати бесіду з компліменту, що дає змогу зняти емоційну напругу.

Мистецтву спілкування, а, отже, мистецтву ввічливості та шанобливого ставлення до людини як до особистості, вчить, зрештою, життєвий досвід.

Розмовляючи з людьми, належить брати до уваги складність їхнього внутрішнього світу, психіки, характер і тип темпераменту, аби відшукати потрібний ключ і досягти потрібного ефекту. Підвищити можливості на успіх у діловому спілкуванні можна, якщо заздалегідь довідатись про спосіб мислення, позицію співрозмовника, його вади та переваги.

Щоб досягти мети у спілкуванні, секретар не тільки повинен мати певний фізичний та інтелектуальний потенціал, навички комунікації, а й знати правила ділового спілкування:

- потрібно уникати в розмові слова "я". Входити в інтереси інших та не випинати власну особистість – особлива достоїнність кожного спілкування;
- необхідно уникати розмов, що неприємні співрозмовникові та засмучують його. Теми слід обирати ті, які становлять спільний інтерес зі співрозмовником. Цікавитися чужими інтимними справами недоречно і вкрай нечемно;
- необхідно уміло підтримувати розмову, правильно висловлюватися, не вживати вульгарних виразів, не переобтяжувати мову іноземною лексикою й абстрактними поняттями;
- відповідати на запитання чи розмовляти тією мовою, якою до нього звертаються. Однак у товаристві, де спілкуються однією мовою, розмовляти з кимось іншою не рекомендується;
- не слід викрикувати, привертаючи увагу сторонніх, як і мовити дуже тихо;
- не варто виявляти свою нудьгу або втому;
- не слід перебивати співрозмовника. Свої сумніви або непорозуміння висловлювати чемно тільки по закінченні розмови і в найввічливішій формі;
- розмовляючи, варто дивитися на співбесідника і стежити за його реакцією, при потребі коригувати свої дії;
- повернути до себе увагу можна завдяки логічності думки, переконливості аргументації, дотепності й емоційності відповіді. Секретареві не варто гарячкувати, поспішати залагодити справу, слід бути розважливим і приязним;
- чемна людина, переконавшись у марності своїх зусиль зацікавити співрозмовника, припиняє розповідь, іде на поступки;
- терпляче вислуховуйте і те, з чим не згодні;
- говорити тактовно, ніколи не вживати неприємного тону;
- тактовність щодо інших й емоційна стриманість щодо себе;
- ввічлива форма відповідей необхідна, як і ввічливі запитання.

4. Безконфліктне спілкування

Безконфліктне спілкування - це взаємодія на основі взаєморозуміння, емпатії, взаємодопомоги, терпимого, дружнього ставлення і толерантності.

Безконфліктне спілкування передбачає спілкування без розбіжностей, суперечностей, на основі згоди і співпраці.

Але слід відразу звернути увагу на те, що абсолютно безконфліктного спілкування бути не може.

У суспільстві, колективі, родині завжди мають місце розбіжності, неузгодженості, протиріччя, конфліктні ситуації і конфлікти. Це можуть бути природні і спеціально створені, спроектовані неузгодженості і протиріччя, загострені з метою формування особистості із заданими якостями, змін взаємовідносин в колективі, отримання будь-яких благ і т.д.

Природна комунікативне середовище завжди містить дві зони (безконфліктний і конфліктну), які, на наш погляд, вдало описав англійський психолог Т. Гордон. Його опис отримало назву «вікно Гордона», яке можна застосувати до будь-якій сфері життєдіяльності людини, до характеристики будь-якого комунікативного простору.

Зона безконфліктного взаємодії в суспільстві (колективі, сім'ї) дозволяє говорити про ефективну взаємодію; збільшення зони конфліктної взаємодії до 50% і вище свідчить про агресивну, деструктивну, дезадаптивну, комунікативну середовищі.

Незалежно від того, яку б ми середу не проектували і не реалізовували на практиці, завжди будуть існувати суперечності і конфлікти, так як вони є джерелом розвитку особистості, колективу, суспільства в цілому. Говорячи про безконфліктну середовищі, слід підкреслити, що ми говоримо про мінімізацію конфліктів, про створення умов щодо попередження конфліктів. А це можуть бути і організаційно-управлінські, і психологічні, і матеріально-технічні та інші умови.

Якщо мова йде про організаційно-управлінських умов безконфліктного спілкування, то це стосується:

створення структури організації, при якій чітко розподілені функціональні обов'язки, щоб виконувана співробітником діяльність найбільш точно відповідала цілям організації;

впровадження оплати праці та системи мотивації, при якій співробітник був би більш зацікавлений в сумлінному виконанні своїх функціональних обов'язків та доручень; створення комфортних умов для роботи і відпочинку.

Дотримання правил безконфліктного спілкування сприяє створення комфортної психологічної атмосфери і мінімізації конфліктів між колегами і клієнтами.

Правила ділового безконфліктного спілкування зводяться до наступного.

1. Доброзичливе, доброзичливе ставлення, прояв поваги і дружньої участі до колег допоможе вам уникнути негативних настроїв в колективі.

2. У спілкуванні з колегами намагайтеся завжди дотримуватися спокій і впевненість, але не зарозумілість.

3. Ніколи не вживайте конфліктогени в спілкуванні з людьми, з якими у вас спільна діяльність. Слідкуйте за словами, діями, які могли б образити або засмутити колегу (клієнта) і тим самим спровокувати конфліктну ситуацію.

4. Не відповідайте конфліктогеном на конфліктоген, щоб не дозволити поширитися негативним настроєм і конфліктної ситуації. Постарайтеся бурхливо не реагувати на образливі слова або дії. Швидше за все, це введе в подив колегу (клієнта) і зробить його слова безглуздими. Конфліктоген и, спрямовані на вас, втратять свою силу і значимість.

5. Під час обговорення вирішення питання, з яким ви не згодні, спробуйте поставити себе на місце колеги (клієнта) і зрозуміти його мотиви і почуття, які рухають ним у цій ситуації.

6. В ході обговорення проблеми демонструйте шанобливе ставлення до думки колеги. При цьому спробуйте зберегти дружній настрій.

7. При агресивній поведінці колеги постарайтеся змінити тему розмови або відвернути його від проблеми.

8. Спокійно, в тактовній формі демонструйте ваші переживання і сумніви з приводу поведінки і діяльності колеги (клієнта), а не намагайтеся приховати ваші негативні почуття і вдавати, що все добре.

9. У розмові з колегою не зачіпає його почуттів, які не критикуйте його особистісні якості, краще апелюйте до їх зовнішнього прояву в поведінці.

10. Не обмежувати права колеги, які не приписуйте йому тільки негативні якості, пам'ятайте, у нього є і хороші.

11. Якщо вам щось незрозуміло в ході обговорення, не соромтеся задавати уточнюючі питання і з'ясовувати виникають непорозуміння.

12. Умійте визнавати свої помилки, це виховує відповідальність і впевненість. Упевнені в собі люди вміють визнавати свої помилки, его робить їх ще сильніше.

13. Умійте визнавати свою неправоту, це собі можуть дозволити тільки сильні, адекватні люди. Наступного разу і ви можете розраховувати на таке ж визнання з боку своїх колег, клієнтів, родичів.

14. Якщо ви виявляєте, що ваше взаємодія з будь-ким стає напруженим, приносить більше негативних, ніж позитивних переживань, зробіть паузу в стосунках, дистанціюється. Це допоможе вам заспокоїтися, все обміркувати, зібратися з силами і уникнути відкритого конфлікту.

15. Зберігайте усталені відносини, не руйнуйте навіть найслабших особистісних зв'язків з колегами. Може бути, вам ще доведеться зустрітися з кимось в іншій ситуації.

Соціальному працівнику необхідно знати, які особистісні якості забезпечують безконфліктне спілкування і конструктивне вирішення конфліктів. Серед основних особистісних якостей слід виділити наступні:

- 1) емпатія;
- 2) доброзичливість;
- 3) автентичність (вміння бути природним у відносинах, які не ховатися за масками і ролями);
- 4) конкретність (готовність однозначно відповідати на питання, відмовлятися від багатозначних і невиразних зауважень, загальних міркувань);
- 5) ініціативність (здатність встановлювати нові контакти, йти вперед у відносинах з іншими людьми, а не тільки реагувати на їх дії);
- 6) безпосередність (вміння говорити і діяти безпосередньо, чесна демонстрація свого ставлення);
- 7) відкритість (готовність людини говорити про свої думки і почуття);
- 8) здатність приймати почуття інших і відсутність прагнення нав'язати оточуючим свої почуття;
- 9) чесність (здатність встановлювати щирі і чесні відносини);
- 10) самокритичність (готовність до самопізнання і саморозвитку, в тому числі використовуючи інформацію про себе, що надходить від інших людей).

Існує ряд технік, освоєння яких допоможе соціальному працівнику в організації безконфліктного спілкування з клієнтами або колегами.

5. Проведення ділової бесіди

Очевидно, що для професії секретаря-референта успішне володіння таким ефективним і потужним інструментом, як вміння майстерно і результативно провести ділову бесіду є надто важливим. Адже від того вміння знову ж таки багато що залежить: репутація, імідж, фінансова стабільність організації, зрештою, авторитет самого секретаря.

Отже, що ми розуміємо під поняттям "ділова бесіда".

Ділова бесіда – це розмова двох чи більше осіб з метою отримання певної інформації, вирішення важливих проблем.

Бесіда – чи не найскладніший з усіх жанрів усного ділового спілкування, оскільки значною мірою це експромт, а для експромтів треба мати значний життєвий досвід, величезний запас теоретичних знань, а також досконало володіти мовним етикетом

Щоб досягти успіху під час бесіди, треба ретельно готуватися до неї, бути уважним, тактовним до співрозмовника, постійно стимулювати в нього зацікавленість

розмовою, враховувати погляди співбесідника, висловлювати свої думки точно, логічно, переконливо.

Залежно від змісту ділові бесіди можуть виконувати різні **функції**:

- обмін інформацією;
- формування перспективних заходів;
- контроль і координацію певних дій;
- взаємне спілкування під час вирішення актуальних проблем;
- підтримку ділових контактів на різних рівнях;
- пошук, висунення нових ідей;
- стимулювання дій у новому напрямку;
- розв'язання етичних проблем, що виникли під час спілкування.

Залежно від кількості учасників бесіди поділяються на:

- **індивідуальні**;
- **групові**.

Зазвичай бесіда складається з таких **манів**.

1. Визначення місця й часу зустрічі (на нейтральній, своїй, чужій території).

2. *Початок бесіди*. Він відіграє особливу роль у створенні сприятливої атмосфери спілкування. Отже, на початку бесіди передусім слід заручитися прихильністю свого співрозмовника, тобто справити приємне враження про себе. Час, відведений на це, досить обмежений, а тому слід продумати форму вітання, початкову фразу. На цьому етапі важливе значення мають невербальні форми взаємодії – *вираз обличчя, поза, вітальний жест*.

3. *Формування мети зустрічі*.

4. *Обмін думками та пропозиціями*.

5. *Закінчення бесіди*.

Під час бесіди слід триматися скромно, але впевнено. Не варто розмовляти уривчасто, ви маєте бути спокійним, чемним, щоби створити психологічно сприятливу атмосферу довіри, доброзичливості.

Правила підготовки і проведення бесіди

Правила подаємо з досвіду відомого російського практика В. П. Шейнова [. Його досвід показав ефективність наступних правил:

1. **Сформулюйте конкретну мету бесіди** (отримати завдання, проінформувати про виконання, підписати договір, вирішити спірне питання, отримати інформацію тощо).

Чим конкретніше сформульована мета, тим більше визначеності в подальших кроках.

2. **Складіть план бесіди.**

Для серйозної бесіди скласти план лише "в голові" не зовсім розумно.

Записуючи тези бесіди, ми:

- відшліфовуємо формулювання питання, знаходимо ключові слова;
- вибудовуємо почерговість аргументів в найбільш переконливій послідовності;
- продумуємо аргументи, групуємо їх в систему;
- підбираємо необхідні документи, матеріали;
- визначаємо склад учасників.

Легше всього вести бесіду вдвох, без сторонніх. Наявність слухачів створює "ефект театру", коли ми говоримо, враховуючи, що насчують інші слухачі. Збільшення активних слухачів бесіди збільшує її тривалість.

3. **Вибирайте час, зручний і вам, і вашому співбесіднику, а також достатній для розмови.**

Ризиковано розпочинати бесіду, не маючи в запасі резерву часу.

Не рекомендується включатися в бесіду після події, що викликала душевне хвилювання, нервові потрясіння, гнів тощо.

4. Виберіть місце, що підходить для бесіди.

Воно повинно відповідати двом умовам:

- щоб ніщо не заважало, не відволікало;
- щоб максимально сприяло меті розмови.

Часто заважають сторонні люди, телефонні дзвінки, телевізор. Потрібно потурбуватися, щоб зазначені чинники не відволікали від розмови.

Не секрет, що багато домовленостей досягається в неформальній обстановці: за дружньою вечерею, на прогулянці, в сауні і т. д.. Запрошення вести розмову в неформальній обстановці справляє благоприємне враження на співрозмовника.

5. Завдання першої частини розмови: привернути увагу і створити атмосферу взаємної довіри.

Привернути увагу непросто, бо ми всі – погані слухачі. Більше любимо говорити, ніж слухати.

Як же досягти уваги співбесідника?

Подумайте, як зв'язати ваше питання з проблемами співбесідника, або найдіть, що його може зацікавити у вашій пропозиції, отже починайте розмову з теми, що цікавить співрозмовника.

Атмосфера взаємної довіри створюється нескладними *прийомами*:

- пунктуальність ініціатора бесіди (якщо обставини не дозволяють своєчасно розпочати бесіду, необхідно своєчасно повідомити про це співрозмовника, вибачитися, перенести зустріч, запитати, який час підійде наступного разу)
- сприяють довірі такі слова як *"радий Вас бачити", "добре, що зайшли"*, похвалити, зробити комплімент.

6. Підпорядковуйте свою тактику меті.

Спрямування бесіди можна регулювати за допомогою запитань.

Логіка послідовних запитань така, щоб після кожної відповіді звузити ступінь свободи відповідаючого, так як відповідаючи на запитання, опонент окреслює свою позицію і таким чином стає полоненим уже зробленого вибору.

Мистецтво бесіди включає в себе і вміння не відволікатись від поставленої мети.

7. Намагайтесь, щоб говорив в основному ваш співбесідник.

Із двох людей, що бесіднують, психологічну перевагу має той, що задає питання, а не той, що багато говорить.

Давши можливість говорити співрозмовнику, регулюючи його розповідь запитаннями, ви отримаєте:

- максимально здобудете прихильність до себе (люди так люблять, щоб їх вислухали!)
- отримаєте найбільш повну інформацію про стан справ, про співбесідника, його ставленні до вас, його стосунках з оточуючими людьми тощо;
- вам буде легше переконати співбесідника: ви маєте довіру співрозмовника і отримали максимум інформації про нього.

Найважливіше в цьому правилі – *щоб все, що хоче сказати співрозмовнику він сказав!*

8. Будьте на висоті свого становища!

Вислухайте пояснення, тримайте рівний тон, перш ніж критикувати, знайдіть за що похвалити і похваліть. Це дуже ефективний прийом.

Стрес, що викликаний критикою, псує настрій, взаємостосунки, знижує працездатність. Не даремно в багатьох японських фірмах заборонено критикувати співробітників.

9. Фіксуйте отриману інформацію.

Відомості, отримані під час бесіди, стрімко зникають з пам'яті. Тому рекомендується робити записи по ходу ділової розмови, а по закінченні його записати

цифри, факти, прізвища, телефони в блокнот. Особливо швидко втрачається інформація, отримана по телефону, тому піднімаючи слухавку, ділова людина зазвичай готує папір для запису інформації.

10. Зупиняйте бесіду відразу після досягнення поставленої мети.

Вирішивши по-дружньому поговорити про щось після ділової бесіди, ви тим самим знижуєте ефект своїх попередніх зусиль, адже з пам'яті співрозмовника зітруться багато деталей розмови.

Дванадцять "ні" в діловій бесіді:

1. Не сидіть на краю стільця: це створює враження, що ви хочете скоріше позбутися співбесідника;
2. Не крутіться на стільці: вертіння свідчить про невпевненість і нерішучість;
3. Не тягніть час: затримка бесіди розцінюється як небажання обговорювати важливі питання;
4. Не поспішайте: краще не проводити бесіди взагалі, ніж поспіхом вирішувати серйозні питання;
5. Ставте запитання так, щоб вони не наводили на відповіді і не нав'язували висновків;
6. Менше використовуйте слово "Я": воно створює негативне враження;
7. Не дивіться на співрозмовника звисока, вважайте його рівним з вами;
8. Не гарячкуйте: гарячність часто руйнує теплоту взаємовідносин;
9. Не грайте роль провидця і розумника;
10. Не робіть висновків за співбесідника;
11. Не давайте швидких обіцянок. Може трапитись так, що із-за об'єктивних причин ви не зможете їх виконати;
12. Не чіпайте питання, до яких ви не готові.