

**26.12.2022**  
**«Обслуговування відвідувачів»**  
**Група 24**  
**Урок 47-48**

**Тема: Встановлення ділових контактів.**

Як правило, переговорний процес реалізується в системі суб'єкт - суб'єкт. Кожен з учасників переговорів керується своїми мотивами і цілями. Успішне завершення переговорів - це вироблення спільного рішення і спільних планів на майбутнє, так як в загальному плані метою переговорного процесу є налагодження нових ділових зв'язків або підтвердження старих. В особливих випадках метою переговорів стає вирішення конфлікту.

Необхідно пам'ятати, що всі люди різні - в складних ділових ситуаціях вони ведуть себе по-різному і переслідують різні цілі: одним потрібна справедливість, іншим перемога, третім гроші і влада. У зв'язку з цим, починаючи переговори, потрібно враховувати особисті якості і життєві цінності кожного з учасників, вміти подивитися на проблему очима партнера, конкурента, опонента, будувати мовні звороти гак, щоб співрозмовник розумів, а в ідеалі - брав те, що ви говорите.

Без спеціальних знань і навичок навіть прекрасний фахівець своєї справи не зможе провести ділову бесіду. Крім професійної компетенції необхідно мати ще й комунікативну компетенцію. Знання психологічних і мовних елементів, необхідні, по-перше, для розуміння партнера по переговорах, по-друге, для створення власних висловлювань.

Партнери по переговорах вирішують власні проблеми. Але вони зможуть дійти згоди, якщо будуть прагнути до встановлення сприятливого психологічного клімату під час бесіди, до підтримки доброзичливого тону розмови. Завжди потрібно пам'ятати і реалізовувати «золоте правило» ділового спілкування - це дозволить підвищити ефективність найскладніших переговорів. Якщо зі співрозмовником не встановлено психологічний контакт, не знайдено «спільну мову», марно наводити розумні, об'єктивні аргументи.

**Отож, при встановлення контакту між діловими людьми варто пам'ятати:**

- основа ставлення співрозмовника до нас закладається на першій хвилині спілкування з ним, а вирішальними є перші 10 – 15 секунд;
- тверде впевненне рукостиснення, що супроводжується поглядом в очі, зазвичай подобається всім;
- при зустрічі жінка подає руку першою. Якщо вона не подає руку, чоловік вітається з нею тільки вербально (словами);
- доброзичливий вираз обличчя допомагає створенню сприятливої атмосфери спілкування, а посмішка – незамінний засіб встановлення контакту між співрозмовниками;
- посмішка може відображати різні почуття: радість, привітання, захоплення, підбадьорення, співчуття, розум, зневагу, презирство, іронію... Проте далеко не завжди спілкування проходить у мажорних тонах і посмішка в таких випадках може бути недоречною;
- контакт очей є елементом невербального вираження уваги до співрозмовника і може як сприяти встановленню контакту з партнером, так і перешкоджати йому;
- ми сприймаємо іншу людину передусім за допомогою безпосереднього зорового контакту, якщо погляду не було, співрозмовник починає відчувати, що його ігнорують;
- неприємне враження складається, коли у співрозмовника погляд увесь час «бігає», ковзає з одного предмету на інший, не затримуючись ні на чому. В практиці взаємодії вважається, що співрозмовник, який не дивиться в очі, щось приховує, має сумнівні наміри;

- тривала відсутність контакту очей під час спілкування може призвести до завершення розмови; в той же час пильний, прискіпливий погляд також буде неприємним для співрозмовника;
- практика свідчить, що прямий погляд в очі означає впевненість, рішучість, відкритість, готовність до контакту; але погляд в одне око, а не в очі, сприймається як зухвалий, зневажливий;
- при офіційних, ділових стосунках погляд розподіляється в трикутнику, утвореному очима і кінчиком носа співрозмовника; при дружніх стосунках погляд буде охоплювати все обличчя, шию і верхню частину грудної клітки;
- тривалість погляду залежить від статі співрозмовників, їхнього віку, соціального становища, національних та індивідуальних особливостей; у середньому під час розмови люди дивляться один на одного від 30 до 60% всього часу;
- у ході бесіди частіше дивляться партнеру в очі, коли слухають, а не говорять, хоча прямий погляд в очі сприяє навіюванню певної думки партнеру саме під час проговорення її;
- стійкий контакт очима з тим, хто говорить, викликає зацікавленість і надихає візаві на продовження монологу;
- погляд, спрямований на губи того, хто говорить, свідчить про бажання перехопити ініціативу в розмові;
- перевід погляду на розглядання оточуючих предметів (меблі, стеля) – падіння інтересу до розмови, коли монолог партнера занадто довгий;
- наполегливий і пильний погляд в очі (зіниці розширені), може означати сексуальну зацікавленість;
- відведення і опускання погляду – сором, обман;
- погляд «скоса» - недовіра;
- погляд то відводиться, то повертається назад – відсутність узгодження, недовіра;
- мимовільні рух очей ( помітно «бігаючі очі») можуть бути ознаками тривоги, сорому, брехні, страху, неврастенії;
- «скляний» погляд свідчить про надзвичайну слабкість;
- блискучий погляд – збудження, виражена зацікавленість розмовою;
- збільшення зіниць – відчуття інтересу й отримання задоволення від інформації, спілкування, партнера, їжі тощо, а також сильне страждання або вживання деяких ліків і наркотиків;
- звуження зіниць – ознаки роздратування, злісті, гніву, або наслідок дії наркотиків;
- неузгоджені рух зіниць - ознака сп'яніння (чим більше таких рухів, тим людина п'яніша);
- посилене кліпання повіками – збудження, нещирість.

### **Домашнє завдання:**

1. Законспектувати та вивчити викладений вище конспект.
2. Поясніть чому, на Вашу думку, деякі правила спілкування у діловому середовищі є надто жорсткими та мають серйозні обмеження у спілкуванні?

**Шановні учні! Ваші конспекти та виконані домашні завдання надсилайте на електронну адресу [gr.ev@ukr.net](mailto:gr.ev@ukr.net)**