

Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичных выступлений

Выполнила: Керексибесова Д. 41
гр.

Дискуссия — процесс продвижения и разрешения проблем путем сопоставления, столкновения, ассимиляции, взаимообогащения предметных позиций участников (мнений по сути решаемой проблемы).



Выделяется ряд этапов деловой дискуссии:

1. Вступление в контакт.
2. Постановка проблемы (что обсуждается, зачем, в какой степени нужно решить проблему, какова цель дискуссии).
3. Уточнение предмета общения и предметных позиций (мнений) участников.
4. Выдвижение альтернативных вариантов.
5. Конфронтация участников.
6. Обсуждение и оценка альтернатив, поиск элементов сходства.
7. Установление согласия благодаря выбору наиболее приемлемого или оптимального решения.

Неэффективная дискуссия
часто завершается на этапе
выдвижения альтернативных
позиций и конфронтации
участников, не выходя на уровень
совместного решения проблемы.

Для деловой дискуссии очень
важен предмет общения и
отношение участников к нему.
Способность понимать
предметные позиции партнеров (т.
е. представление о ситуации, о
проблеме) и свою собственную
предметную позицию —
необходимое условие успеха
делового общения.



В дискуссии значительна роль ведущего.

Он должен:

1. Сформулировать цель и тему дискуссии.

Целью дискуссии может быть:

- сбор и упорядочивание информации по обсуждаемой проблеме;

- поиск альтернативных подходов к решению проблемы, их обоснование;

- выбор оптимальной альтернативы.

2. Установить время дискуссии.

3. Заинтересовать участников дискуссии.

4. Добиться однозначного понимания проблемы всеми участниками, проверив это контрольными вопросами или попросив участников задавать вопросы.

5. Организовать обмен мнениями.
6. Активизировать пассивных участников.
7. Собрать максимум предложений относительно решения обсуждаемой проблемы.
8. Не допускать отклонений от темы.
9. Уточнять неясные положения, пресекать оценочные суждения о личности участников.
10. Помогать группе прийти к согласованному мнению.
11. Подвести четкие итоги, сформулировать выводы, спектр решений, сопоставить цели дискуссии с полученными результатами, определить вклад каждого в общий итог, вынести благодарности участникам.

Публичное выступление – это передача одним выступающим информации разного уровня в ходе общения с широкой аудиторией.



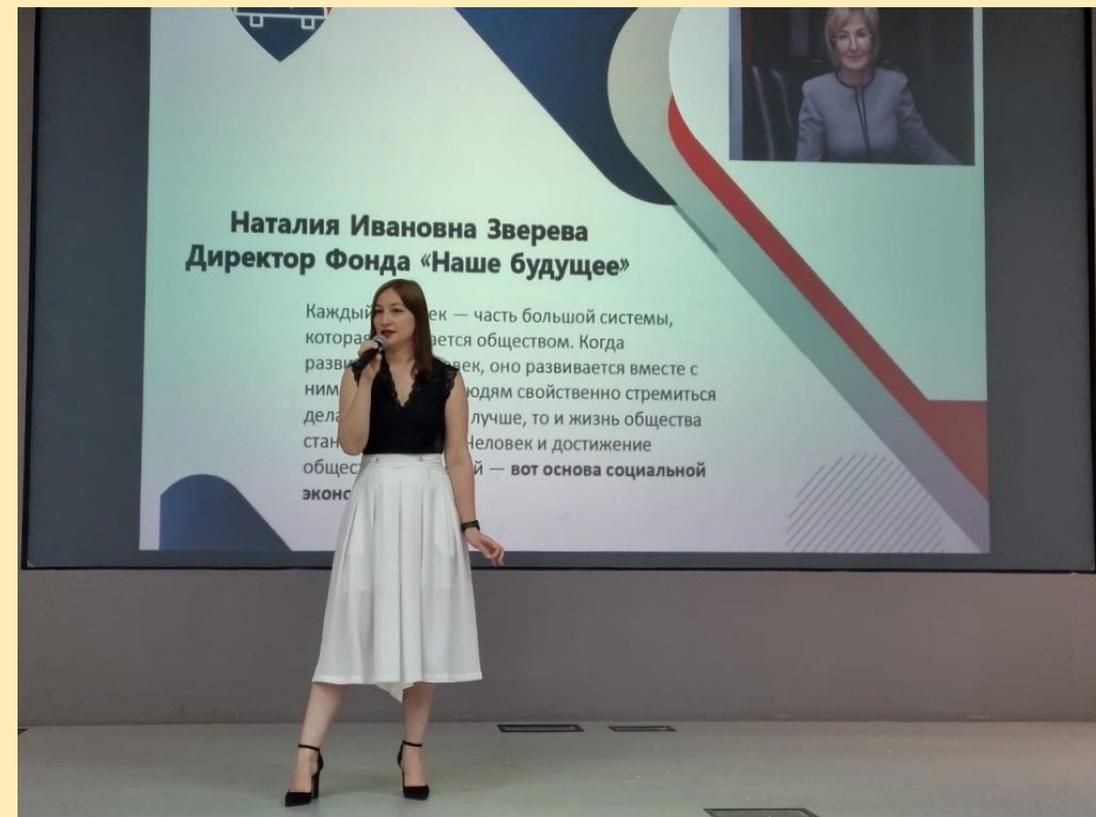
Психологическая особенность публичного выступления заключается в том, что восприятие оратора публикой начинается с восприятия его внешнего вида.

Для речи оратора присущи следующие особенности:

- Обратная реакция аудитории;
- Преимущественно устная речь;
- Связь литературы с устной речью;
- Наличие определенных средств общения.

Успех любого выступления зависит от умения преподнести нужную информацию в правильной форме аудитории, от невербальных средств, которыми мы пользуемся в нашем выступлении, и от нашего внешнего вида.

- Если выступление идет на деловой конференции, то, логично, что внешний вид выступающего должен соответствовать деловому стилю. Выступающий должен быть безупречен и приятен слушателям. Действительно, аудитория, акцентируя своё внимание на оратора во время выступления, оценивает его внешность, опрятность. Так начинает создаваться впечатление о выступающем. От того, как чувствует себя человек, зависит правильность его речи и успех выступления



- Если *выступающий* сильно нервничает, то слова его будут несвязными и, возможно, неразборчивыми. Скорее всего, уже в первые пять минут такого выступления, аудитория перестанет слушать его. Некоторым людям бывает тяжело справиться с таким состоянием: боязнь публики, оказаться в неловком положении, страх что-нибудь забыть.



Иногда полезно остановить взгляд на отдельном слушателе, если заметно его особое участие. Этот контакт глаз желательно укрепить беглого взгляда часто недостаточно. Обращайте свой взгляд и на нескольких слушателей. Если перед вами большая группа, то выберите слушателей в различных частях аудитории. Не оставляйте без внимания ни одного сектора аудитории, иначе вы рискуете в какой-то ее части потерять всяческую поддержку



При публичном выступлении могут возникать типичные затруднения:

- нелогичность (непоследовательность в изложении сути, нечеткая аргументация излагаемого материала);
- проблема самовыражения (недостаточная эмоциональность, «зажатость», монотонность выступления);
- эгоцентризм (не учитывается плюрализм мнений, неспособность понять иное, чужое мнение);
- некомпетентность (недостаток информации, некомпетентность в конкретных вопросах);
- проблема контакта (не удается добиться расположения слушателей и т. п.);
- проблема самоконтроля (трудно преодолеть волнение, неумение вести себя и т. п.);
- проблема выхода из контакта (сумбурность и незавершенность выступления).

Человеку, публично защищающему свое мнение, можно порекомендовать лично вести дискуссию, если он заранее продумает возможные вопросы оппонентов и постарается предугадать сложные ситуации, которые могут возникнуть и смутить его.



Следует знать, что активно слушать человек может в среднем 15 минут. Затем необходимо сделать паузу или небольшое отступление, привести какой-нибудь любопытный факт. Малейшая оплошность – и вас перестанут слушать. Если вы начнете запинаться и извиняться, то ваши слушатели начнут сомневаться в вашей компетентности, а также в том, стоит ли вообще Вас слушать.



Овладение искусством общения необходимо для каждого человека независимо от того, каким видом деятельности он занимается или будет заниматься. Каждый, кто стремится добиться успехов в жизни, успешно продвигаться по карьерной лестнице, эффективно и грамотно общаться с людьми должен овладеть определенными знаниями и навыками в области межличностного и делового общения