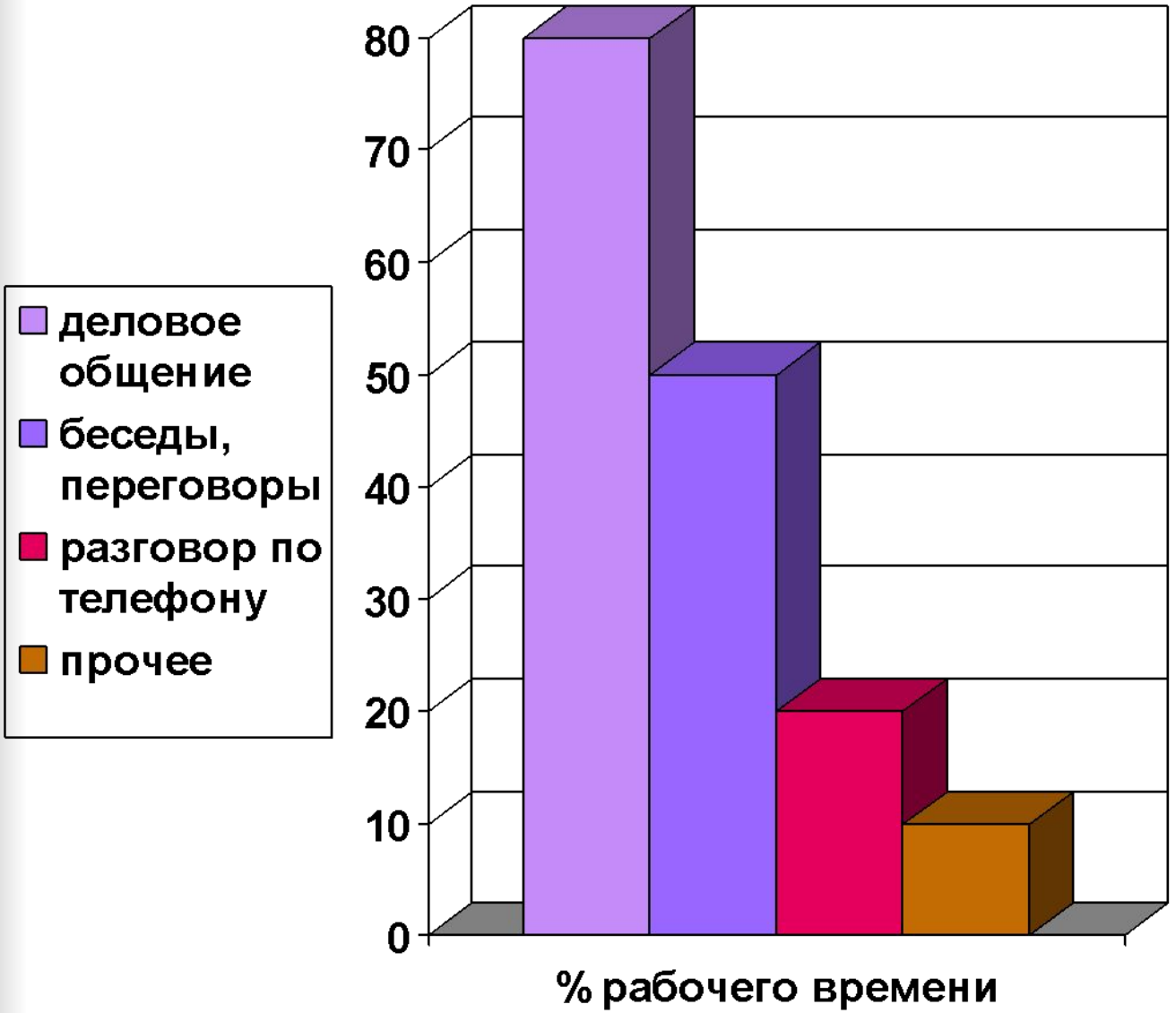
Метод дискуссии в деловой коммуникации руководителя

Подготовила: старший воспитатель Субач С.П.

Распределение рабочего времени руководителя



Правила общения

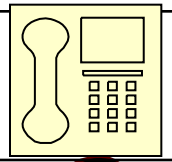
- Правило необходимости и достаточности информации. (Говори не больше и не меньше, чем требуется в данный момент.)
- Правило качества информации.
- Правило соответствия (не отклоняйся от темы).
- Правило стиля (выражайся ясно).
- Правило коммуникативного этикета.

- **Общение** – процесс взаимодействия общественных субъектов: социальных групп, общностей или личностей, в котором происходит обмен информацией, опытом, способностями и результатами деятельности.

- **Деловое общение** – это межличностное общение с целью организации и оптимизации того или иного вида предметной деятельности: производственной, научной, коммерческой, управленческой и др. Участники делового общения – это, как правило, официальные должностные лица, исполняющие свои служебные обязанности.

- **Специфика делового общения** обусловлена тем, что оно возникает на основе и по поводу определенного вида деятельности, связанной с производством какого-либо продукта или делового эффекта.

Виды делового общения

Беседа	
Переговоры	
Презентации	
Разговор по телефону	
Использование интернет-связи	
Письменная информация	
Собрания и совещания	

- Дискуссия(от лат. Diskussio – исследование, рассмотрение, разбор) – публичный спор, цель которого – выяснение и сопоставление различных точек зрения, поиск, выявление истинного мнения, нахождение правильного решения спорного вопроса.
- Дискуссия считается эффективным способом убеждения, так как ее участники сами приходят к тому или иному выводу.

Методика подготовки и проведения групповой дискуссии включает в себя несколько этапов:

- Выбор темы, проблемы. Уточнение ключевых понятий.
- Разработка вопросов для обсуждения.
- Разработка сценария дискуссии.
- Непосредственное проведение дискуссии.
- Разбор, подведение итогов дискуссии.

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ МЕХАНИЗМ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ДИСКУССИОННЫХ МЕТОДОВ ПОЗВОЛЯЕТ

1. Сопоставив противоположные позиции, дать возможность его участникам увидеть проблему с разных сторон;
2. Уточнить взаимные позиции, что уменьшает сопротивление восприятию новой информации;
3. Нивелировать скрытые конфликты, поскольку в процессе открытых высказываний появляется возможность устраивать эмоциональную предвзятость в оценке позиций партнеров;
4. Выработать групповое решение, придав ему статус групповой нормы;
5. Используя механизм возложения и принятия ответственности, способствовать вовлечению участников дискуссий в последующую реализацию групповых решений.

ПРАВИЛА ВЕДЕНИЯ ДИСКУССИИ

- **С уважением относитесь к мнению другого человека.**
- **Любое высказываемое мнение должно быть аргументировано.**
- **Пока оппонент говорит – только слушайте.**
- **Делайте заметки, но не прерывайте говорящего.**
- **Придерживайтесь дружелюбного тона.**
- **Возражая, сначала согласитесь с тем, что вы принимает, выделите общее во взглядах. Задавайте вопросы оппонентам для выяснения непонятных моментов в их выступлениях (об источниках их информации, о достоверности фактов и т.д.). Правильно поставленные вопросы могут быть аргументом в Вашу пользу.**
- **Отстаивая свою точку зрения, говорите убедительно.**
- **Не спорьте ради спора.**

Формулировки используемые в споре дискуссии(по Н.Т.Оганесян):

- «Уважаемые коллеги…»
- «Я хотел бы выразить мнение…»
- «Если сравнивать оба эти мнения…»
- «Но из вашего ответа ясно…»
- «Эти слова не правильно выражают мою мысль…»
- «Лучшим путем, как мне кажется…»
- «Позвольте мне уточнить мою позицию…»

- И т.д.

Технология «Кейс-стади»

- Кейс- не просто правдивое описание событий, а информационный комплекс, позволяющий понять ситуацию.
- Метод провоцирует дискуссию, моделирует реальную проблему.

Метод конкретных ситуаций

Требования к кейс- методу:

- - соответствовать чётко поставленной цели;
- - иметь соответствующий уровень трудности;
- - иллюстрировать аспекты реальной жизни;
- - не устаревать слишком быстро;
- - - иллюстрировать типичные ситуации;
- - развивать аналитическое мышление;
- - провоцировать дискуссию.

- ***Обучение на основе кейс- метода***
- это целенаправленный процесс, построенный на всестороннем анализе представленных ситуаций,
- обсуждения во время открытых дискуссий проблем, обозначенных в кейсах
- выработке навыков принятия решений.
- ***Отличительная черта метода-*** создание проблемной ситуации из реальной жизни

«Доводы, до которых человек додумывается сам, обычно убеждают его больше, нежели те, которые пришли в голову другим».

Блез Паскаль (1623–1662),
французский ученый и философ

Желаем Вам успехов!