

## *Практичне заняття 2*

### **Тема: Підготовка та проведення переговорів та нарад**

**Мета:** сформувати навички використання набутих знань у процесі ділового спілкування; навчитися сприймати партнера та оволодіти методиками ведення переговорів.

#### **Питання для активізації пізнавальної діяльності студентів:**

1. Який тактичний прийом у переговорному процесі найчастіше використовують, коли торкаються питань, не бажаних для обговорення, або коли не бажають давати партнеру точну інформацію, однозначну відповідь?
2. Яку назву має система ритуалів і відповідних словесних формул, які вживаються з метою встановлення контакту та підтримання доброзичливої тональності спілкування?
3. До яких систем невербальних засобів спілкування належать жести, міміка і пантоміміка, рухи тіла?
4. Які перепони (бар'єри) можуть виникнути у ході спілкування?
5. Перелічіть основні вимоги щодо підготовки публічного виступу.
6. Як подолати страх публічного виступу?

#### **Завдання 1. Визначення власної підготовленості до ведення переговорів**

##### *Методичні рекомендації:*

Для виконання завдання слід засвоїти поняття «переговори», «типи поведінки під час переговорів».

Необхідно звернути увагу на основні вимоги та правила щодо ведення переговорів, використовувати необхідні типові фрази під час ведення переговорів.

Слід дати відповіді на запитання тесту, обробити результати і визначити власні уміння вести переговори.

Потрібно уважно прочитати запитання. Якщо Ви відносно своєї поведінки можете сказати «згоден», то слід поставити «+» навпроти відповідного номера в опитувальному листі; якщо більше підходить «не згоден», то «-«.

Відповідати необхідно швидко, не роздумуючи, оскільки важлива саме перша реакція.

При обробці результатів слід підрахувати кількість відповідей. Які збігаються з контрольними.

Оцінювання результатів: за кожну відповідь, що збігається з контрольною, слід зарахувати 1 бал.

Контрольні відповіді:

**1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 14, 15, 16** – ні;

**8, 10, 11, 12, 13** – так.

**Сума балів від 0 до 5** – Ви ще неготові до ведення переговорів. Вам слід добре попрацювати.

**Сума балів від 6 до 11** – у цілому Ви готові до ведення переговорів, але є ймовірність того, що під час переговорного процесу виявлятимуться власні риси характеру. Слід працювати над собою, вчитися тримати себе в руках.

**Сума балів від 12 до 16** – Ви маєте високу підготовку до ведення переговорів та можете їх легко проводити. Але слід мати на увазі, партнери можуть зробити висновки, що Ви не щирі.

### **Тест**

#### ***«Чи вмієте Ви вести переговори?»***

1. Чи трапляється так, що Вас дивують реакції людей, із якими Ви зустрічаєтесь вперше?

2. Чи маєте Ви звичку закінчувати фрази, початі Вашим співрозмовником, оскільки Вам здається, що Ви вгадали його думку, а говорить він дуже повільно?

3. Чи часто Ви скаржитися, що Вам не дають усього необхідного для того, щоб успішно закінчити доручену роботу?

4. Якщо критикують думку, яку Ви розділяєте, або колектив, у якому Ви працюєте, чи заперечуєте Ви (або хоча б виникає у Вас таке бажання)?

5. Чи здатні Ви передбачати, чим займатиметесь в найближчі шість місяців?

6. Якщо Ви потрапляєте на нараду, де є незнайомі Вам люди, чи прагнете приховати власну думку з обговорюваних питань?

7. Чи вважаєте Ви, що в будь-яких переговорах завжди хтось стає переможцем, а хтось обов'язково програє?

8. Чи говорять про Вас, що Ви наполегливі та цілеспрямовані?

9. Чи вважаєте Ви, що на переговорах завжди слід просити удвічі більше того, що Ви хочете отримати?

10. Чи складно Вам приховати поганий настрій, наприклад, коли Ви граєте з друзями в карти і програєте?

11. Чи вважаєте Ви необхідним категорично заперечити тому, хто на нараді висловив думку, протилежну Вашій?

12. Чи неприємна Вам часта зміна діяльності?

13. Чи обіймаєте Ви ту посаду і отримуєте таку заробітну плату, які поставили для себе за мету кілька років тому?

14. Чи вважаєте Ви допустимим користуватися слабкими сторонами інших заради досягнення своєї мети?

15. Чи впевнені Ви в тому, що можете легко знайти аргументи, здатні переконати інших у Вашій правоті?

16. Чи старанно Ви готуєтеся до зустрічей і нарад, у яких Ви маєте взяти участь?

### ***Завдання 2. Підготовка та проведення нарад.***

#### *Методичні рекомендації:*

Для виконання даного завдання слід засвоїти поняття «нарада», визначити основні етапи проведення наради. Потрібно обрати тему та підготувати нараду згідно з наведеними вимогами.

Основні підготовчі етапи наради:

1. Визначення теми, порядку денного.
2. Приблизний склад учасників.
3. Дата, година початку і місце проведення.
4. Підготовка доповіді.
5. Проект рішення.

Окремо слід продумати регламент, процедуру проведення і технічні засоби.

На думку вчених, позитивного ефекту від наради буде досягнуто лише тоді, коли її учасники за рівнем професійних знань і практичного досвіду відповідатимуть рівню винесеної на обговорення проблеми.

Крім того, сама проблема має бути важливою для всіх присутніх.

Для підсилення ефекту наради доцільно заздалегідь підготувати і надіслати тези доповіді та список тих, хто буде виступати. Техніка наради, у якій беруть участь не більше ніж 10-12 осіб, залежить від ділових якостей головуючого.

Процедурно з кожного питання підводяться підсумки із застосування авторитарної чи демократичної форми ведення наради.

Ефективність наради залежить також від часу проведення. Не рекомендується призначати наради перед початком робочого дня.

Найкращий час – з 9-00 до 12-00 год або з 16-00 до 18-00 год. краще проводити дві наради на тиждень по півгодини, ніж одну – на годину. Рішення наради протоколюються і документально оформлюються.

Нарада – це важлива форма ділового спілкування, ефективність якої досягається за умови, коли її учасники дотримуються етичних, моральних норм, ознайомлені з правилами спілкування та дотримуються їх.