

Практичне заняття 1

Тема: Визначення стилю ділового спілкування

Мета: сформувати навички використання набутих знань у процесі ділового спілкування; навчитися правильно говорити, слухати, формулювати запитання, сприймати партнера та оволодіти методиками ведення переговорів.

Запитання для активізації пізнавальної діяльності студентів

1. З якою метою і які форми колективного обговорення слід використовувати в певних ситуацій?
2. Які можна виділити особливості позиційного торгу і принципових переговорів? Який результат переговорів кращий і як його досягти?
3. Якщо в голови на нараді, зборах чи дискусії власні цікаві ідеї, пропозиції, як йому краще довести їх до присутніх?
4. Чим відрізняються дискусія, полеміка та диспут? Що між ними спільного?
5. Які особливості публічного виступу дозволяють привернути увагу присутніх до змісту виступу та переконати їх у тому, що викладені положення, ідеї варто підтримати?
6. Яких етичних норм і правил етикету слід дотримуватися учасникам будь-якої форми колективного обговорення, щоб досягти позитивного результату?

Завдання 1. Визначення стилю ділового спілкування

Методичні рекомендації. Уявіть, що ви нещодавно влаштувалися працювати на велике торговельне підприємство й сподіваєтеся на швидке кар'єрне зростання. Вам відомо, що для професійного й кар'єрного зростання важливе значення має ділове спілкування. Які у вас є резерви для вдосконалення ваших навичок ділового спілкування?

Для визначення стилю ділового спілкування скористайтеся наведеним нижче тестом.

Вам запропоновано 80 тверджень. Виберіть ті, що, на вашу думку, найбільше відповідають вашій поведінці. Одна позитивна відповідь дорівнює 1 балу. Тест побудований так, що жодне з наведених нижче тверджень не є помилковим.

Тест «Ваш стиль ділового спілкування»

1. Я люблю діяти.
2. Я працюю над вирішенням проблем систематично.
3. Я вважаю, що робота в командах більш ефективна, ніж індивідуальна.
4. Мені дуже подобаються різні нововведення.

5. Я більше цікавлюся майбутнім, ніж минулим.
6. Я дуже люблю працювати з людьми.
7. Я люблю брати участь у добре організованих зустрічах.
8. Для мене дуже важливі остаточні строки.
9. Я проти відкладень і зволікань.
10. Я вважаю, що нові ідеї треба перевірити, перш ніж застосувати на практиці.
11. Я дуже люблю взаємодіяти з іншими людьми. Це мене стимулює і надихає.
12. Я завжди намагаюся шукати нові можливості.
13. Я сам люблю визначати цілі, плани тощо.
14. Якщо я що-небудь починаю, то доводжу до кінця.
15. Зазвичай я намагаюся зрозуміти емоційні реакції інших.
16. Я створюю проблеми іншим людям.
17. Я сподіваюся одержати реакцію інших на свою поведінку.
18. Я вважаю, що дії, засновані на принципі «крок за кроком» дуже ефективні.
19. Я вважаю, що добре можу розуміти поведінку й думки інших.
20. Я люблю творче рішення проблем.
21. Я увесь час будую плани на майбутнє.
22. Я сприйнятливий до потреб інших.
23. Гарне планування – запорука успіху.
24. Мене дратує занадто детальний аналіз.
25. Я залишаюся незворушним, якщо на мене тиснуть.
26. Я дуже ціную досвід.
27. Я прислухаюся до думки інших.
28. Кажуть, що я швидко розмірковую.
29. Ключовою для мене є співпраця.
30. Я використовую логічні методи для аналізу альтернатив.
31. Я люблю, коли в мене одночасно йдуть різні проекти.
32. Я постійно ставлю собі запитання.
33. Роблячи будь-що, я набуваю нових знань і навичок.
34. Думаю, що я керуюся розумом, а не емоціями.
35. Я можу передбачити, як інші будуть поводитися в тій чи іншій ситуації.
36. Я не люблю вдаватися в деталі.
37. Аналіз завжди має передувати діям.
38. Я здатен оцінити клімат у групі.
39. Я схильний не закінчувати розпочаті справи.
40. Я сприймаю себе як рішучу людину.
41. Я шукаю такі справи, що кидають мені виклик.

42. В основі моїх дій – спостереження і факти.
43. Я можу відкрито висловлювати свої почуття.
44. Я люблю формулювати й визначати контури нових проєктів.
45. Я дуже люблю читати.
46. Я сприймаю себе як людину, здатну інтенсифікувати, організувати діяльність інших.
47. Я не люблю займатися одночасно декількома питаннями.
48. Я люблю досягати поставленої мети.
49. Мені подобається дізнаватися щось про інших людей.
50. Я люблю розмаїття.
51. Факти говорять самі за себе.
52. Я використовую свою увагу, наскільки це можливо.
53. Мене дратує тривала, кропітка робота.
54. Мій мозок ніколи не перестає працювати.
55. Важливому рішенню передують підготовча робота.
56. Я глибоко впевнений у тому, що люди мають потребу один в одному, щоб завершити роботу.
57. Я зазвичай приймаю рішення, особливо не задумуючись.
58. Емоції тільки створюють проблеми.
59. Я люблю бути таким, як інші.
60. Я не можу швидко додати 15 до 17.
61. Я приміряю свої нові ідеї до людей.
62. Я вірю в науковий підхід.
63. Я люблю, коли справа зроблена.
64. Гарні відносини необхідні.
65. Я імпульсивний.
66. Я нормально сприймаю розходження в думках людей.
67. Спілкування з іншими людьми значуще саме по собі.
68. Люблю, коли мене інтелектуально стимулюють.
69. Я люблю щось організувати.
70. Я часто переключаюсь з однієї справи на іншу.
71. Спілкування і робота з іншими є творчим процесом.
72. Самоактуалізація є вкрай важливою для мене.
73. Мені дуже подобається грати ідеями.
74. Я не люблю марнувати час.
75. Я люблю робити те, що в мене виходить.
76. Взаємодіючи з іншими, я вчуся.
77. Абстракції цікаві для мене.
78. Мені подобаються деталі.
79. Я люблю коротко підбити підсумки, перш ніж прийти до якогось висновку.

80. Я досить упевнений у собі.

Порахуйте кількість балів за кожний стиль ділового спілкування (одна позитивна відповідь дорівнює 1 балу) згідно з ключем.

Той стиль, за яким Ви набрали найбільшу кількість балів (максимальна кількість балів за одним стилем – 20), найбільш властивий Вам.

Якщо Ви набрали однакову кількість балів за двома стилями, вони обидва властиві Вам.

Стиль А: 1, 8, 9, 13, 17, 24, 26, 31, 33, 40, 41, 48, 50, 53, 57, 63, 65, 70, 74, 79.

Стиль Б: 2, 7, 10, 14, 18, 23, 25, 30, 34, 37, 42, 47, 51, 55, 58, 62, 66, 69, 75, 78.

Стиль В: 3, 6, 11, 15, 19, 22, 27, 29, 35, 38, 43, 46, 49, 56, 59, 64, 67, 71, 76, 80.

Стиль Г: 4, 5, 12, 16, 20, 21, 28, 32, 36, 39, 44, 45, 52, 54, 60, 61, 68, 72, 73, 77.

Стиль А – орієнтація на дію. Характерне обговорення результатів, конкретних питань, поведінки, відповідальності, досвіду, досягнень, рішень. Люди, яким властивий цей стиль, прагматичні, прямолінійні, рішучі, легко переключаються з одного питання на інші, часто схвильовані.

Стиль Б – орієнтація на процес. Характерне обговорення фактів, процедурних питань, планування, організації, контроль деталей. Людина, що володіє цим стилем, орієнтована на систематичність, послідовність, старанність. Вона чесна, багатослівна й неемоційна.

Стиль В – орієнтація на людей. Характерне обговорення людських потреб, мотивів, почуттів, «духу роботи в команді», розуміння, співпраці. Люди цього стилю емоційні, чуттєві, емпатійні й психологічно орієнтовані.

Стиль Г – орієнтація на перспективу, на майбутнє. Людям цього стилю властиве обговорення концепцій, великих планів, нововведень, різних питань, нових методів, альтернатив. Вони мають гарну уяву, повні ідей, але мало реалістичні, і часом їм складно.