

Деловая коммуникация

Деловая беседа в практике специалиста

доцент ОмГПУ Н.В. Вагенляйтнер

Функции деловых бесед:

- межличностные контакты (обмен информацией, общение между сотрудниками, поддержание деловых контактов);
- налаживание сотрудничества (предложения услуг, собеседования);
- координирование совместных действий (как внутри орг-ции, так и с подрядчиками);
- разработка новых идей, мотивирование сотрудников

Коммуникативные структуры бесед

- равные по положению партнеры,
- коллеги,
- не равные партнеры (начальник - подчиненный).

Какова по структуре беседа работодателя и соискателя?

Различают типы бесед:

- Найм и увольнение персонала
- «Поручение производственного задания»
- Анализ и разрешение конфликтных ситуаций
- Беседы дисциплинарного характера
- Подготавливающие персонал к введению инноваций
- Неформальные

Этапы деловой беседы

1. Этап планирования
2. Структура деловой беседы
3. Приемы начала деловой беседы
4. Рекомендации к основной части беседы
5. Анализ результатов деловой беседы

Этап планирования

Перед началом деловой встречи необходимо составить предварительную модель беседы:

- ✓ проанализировать целеустановку (**свою и партнера**);
- ✓ собственные средства для достижения цели;
- ✓ установки, позиции партнера;
- ✓ вероятность столкновения с барьерами, способы их преодоления;
- ✓ аргументация своей позиции, приемы воздействия на партнера;
- ✓ управление атмосферой разговора, сохранение конструктивных отношений для дальнейшего сотрудничества

Запрещенные приемы:

- ✓ перебивать речь собеседника,
- ✓ негативно оценивать его высказывания;
- ✓ подчеркивать разницу между собой и партнером;
- ✓ резко убыстрять темп беседы;
- ✓ избегать вторжения в личную зону партнера;
- ✓ пытаться обсуждать вопрос, не обращая внимания на то, что партнер обеспокоен/раздражен;
- ✓ не желать понять психическое состояние партнера в момент собеседования

Структура деловой беседы

1. Вступительная часть
2. Информирование
3. Аргументация
4. Ответы на вопросы, нейтрализация возражений
5. Достижение договоренностей
6. Заключительная часть

Вступительная часть

Знакомство, установление
контакта (самопрезентация,
внешний вид, способы
установления контакта)

Вариант начала беседы зависит от состояния/настроения собеседника

- дать возможность высказаться
- прямой подход
- снятие напряженности (приятные фразы общего характера)
- «зацепка» (событие, личное впечатление, связанные с темой беседы)

Как НЕ НАДО начинать беседу

- демонстрацией зависимости;
- извинениями, проявлением неуверенности;
- проявлением неуважения, пренебрежения к собеседнику;
- начинать с конфронтации и т.д.

Информирование

Вы – подход

Я хотел бы вам предложить / не хотели бы
вы

Я думаю, вам будет интересно / не
заинтересует ли вас и т.п.

- ✓ обращение по имени и отчеству/ «Уважаемый коллега»;
- ✓ уважение к интересам, мнению собеседника;
- ✓ обращаться к партнеру за советом независимо от его статуса (подчиненный, коллега, клиент)

Аргументация

Тезис – аргументы (основание доказательства)
– демонстрация (ход рассуждений)

Эффективно включение аргументов «против»:
вы можете возразить..., иногда полагают...

Нейтрализация возражений при помощи
вопросов (что вы думаете по этому поводу? К
какому выводу вы пришли?...)

Использование формулы «да, но..» (понимаю
вас, но нужно учесть, что; охотно согласился бы
с вами, однако; на вашем месте я думал бы так
же, но)

Правила любой полемики

- уважение к партнеру и его точке зрения, стремление его понять
- оценка ПОЗИЦИИ, а НЕ ЛИЧНОСТИ оппонента
- готовность отказаться от личных амбиций для пользы дела
- равная безопасность – запрет на высмеивание, унижение партнера
- соблюдение этики: спокойствие, выдержка, доброжелательность

Алгоритм формулирования позиции

П - **позиция** (в чем заключается ваша точка зрения) – Я считаю, что...

О – **обоснование** (на чем вы основываетесь, довод в поддержку вашей позиции) - ...потому, что...

П – **пример** (факты, иллюстрирующие ваш довод) - ...например...

С – **следствие** (вывод, что надо сделать, призыв к принятию вашей позиции) -...поэтому...

Техники в вопросах и ответах

«Рядом — значит, вместе». Спорящий делает ряд утверждений, подталкивающих противника или слушателей к нужному выводу, но сам вывод не озвучивает.

И самое главное, при этом он не показывает логическую связь между своими утверждениями — зачастую логической связи между ними и вовсе нет, но слушатели автоматически делают из них нужный ему вывод

Из пары даже несвязанных утверждений слушатель непременно сделает какой-нибудь вывод. Например, если человеку сказать:

- 1) «Здесь грязно», и 2) «Вы здесь давно сидите», — он услышит: «Здесь грязно из-за вас», — и возмутится: «На что это вы намекаете?!»

А если сказать: 1) «К компании N плохо относятся журналисты», 2) «Ее директор часто встречается с журналистами», — слушатели поймут это как: «Журналисты плохо относятся к компании из-за ее директора»

«Неприемлемые следствия»

Суть этой техники в том, чтобы вывести из утверждения противника неприемлемые следствия. Ведь если следствия неприемлемы, неприемлемо и само утверждение

Например,

Начальник распекает подчиненного за то, что тот не позвонил клиенту. Подчиненный отвечает: «Вот вы говорите нужно позвонить клиенту. А он в совсем плохом настроении; вчера умерла его любимая собака. Стань мы надоедать ему своими звонками, он бы на нас разозлился и, возможно, отказался бы с нами работать». «Да,— соглашается начальник, — лучше позвонить ему через пару дней»

«Доведение до абсурда»

Состоит в том, чтобы перевести слова собеседника в изначально чуждую им абсурдную плоскость:

- *Милый, ну мы же идем в гости, ты так и пойдешь в спортивном костюме!?*
- *А что мне, фрак надеть что ли??*

«Уверенный антитезис»

Особенно полезна эта техника, когда для опровержения противника вам недостает доказательств или фактов.

В этом случае просто эмоционально и уверенно провозгласите ваш антитезис

Например,

убежденно сказанное «Наша компания — лидер рынка» в ответ на заявление противника «Ваша компания прозябает на обочине» сразу уравнивает ваши шансы на победу с шансами противника: теперь уже слушателям придется разбираться, кто прав, а кто нет.

Самое главное здесь — уверенный тон.

Подкрепите ваш антитезис доказательствами, какими бы слабыми они ни были

«Теория заговора»

Этот довольно распространенный прием состоит в том, чтобы в ответ на обвинение, которое вы затрудняетесь опровергнуть, перенести вину на неких тайных врагов

Главное – не настаивать, а намекать

Приемы

Мы-то с вами знаем!

Им же выгодно!

Методы убеждения

Метод положительных ответов Сократа

К конечному согласию ведите оппонента небольшими логическими шагами, формулируя отдельную мысль как вопрос: «Согласны ли вы с тем, что...». На каждый из таких вопросов вам нужно получить согласие собеседника. Соглашаясь с каждым шагом доказательства, он постепенно приходит вместе с вами к тем же выводам. Если оппонент окажется не согласен, меняйте величину логических шагов, вернувшись несколько назад, но не спорьте и не критикуйте несогласного

Метод расчленения

Разделите аргументы партнёра на верные, сомнительные и ошибочные: «Я согласен с тем, что.... Однако, сомневаюсь, что (не вполне уверен с тем, что...). Ну, а насчет того, что».

Метод «За и против»

Перечислите преимущества и недостатки высказанных точек зрения по основной проблеме переговоров, после этого произнесите «Однако...» и сформулируйте то предложение, которое вы обдумали на предварительном этапе

Принятие решений и завершение беседы

Итогом деловой беседы должно стать решение основных задач:

1. Достижение основной (в неблагоприятном случае - альтернативной) цели.
2. Обеспечение благоприятной атмосферы вне зависимости от исхода встречи.
3. Стимулирование собеседника к выполнению намеченных действий.
4. Поддержание (при необходимости) дальнейших контактов с собеседниками и их коллегами.
5. Составление развернутого резюме беседы с четко выделенным основным выводом