

Ведение деловой беседы

**Выполнил:
Коростелев Алексей
студент группы А-14-1**

Деловая беседа – это устный контакт между людьми, связанными отношениями дела.

В современной трактовке под деловой беседой понимают речевое общение между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций и фирм для установления деловых отношений, решения деловых проблем или выработки конструктивного подхода к их решению



Формы ведения беседы:

- индивидуальная беседа;
- групповая беседа и слушание выступающих и докладчиков, просмотр кинофильма и телепередачи;
- слушание радиопередачи;
- чтение типографского и машинописного текста;
- чтение рукописного текста.

Принципы ведения беседы

Психологическая подготовка к деловой беседе и настрой на партнера — дело очень важное, но не решающее. Результат зависит от вашей подготовленности, но определяется тем, как вы построите сам разговор.

- 1.Рациональность.
- 2.Понимание.
- 3.Внимание.
- 4.Достоверность.
- 5.Разграничение.



1. Рациональность

В ходе беседы необходимо вести себя сдержанно, даже в том случае, если партнер проявляет эмоции. Почему?

- Во-первых, неконтролируемые эмоции всегда отрицательно сказываются на решении.
- Во-вторых, существует психологическое правило, которое гласит: «В дискуссии побеждает тот, кто более спокоен».
- Спокойствие и рациональность — лучший ответ на всплеск эмоций со стороны партнера.



2. Понимание

- Постарайтесь понять собеседника.

Ведь он(а) пытается объяснить вам свою позицию, довести до вас свое мнение. Но из-за вашего невнимания

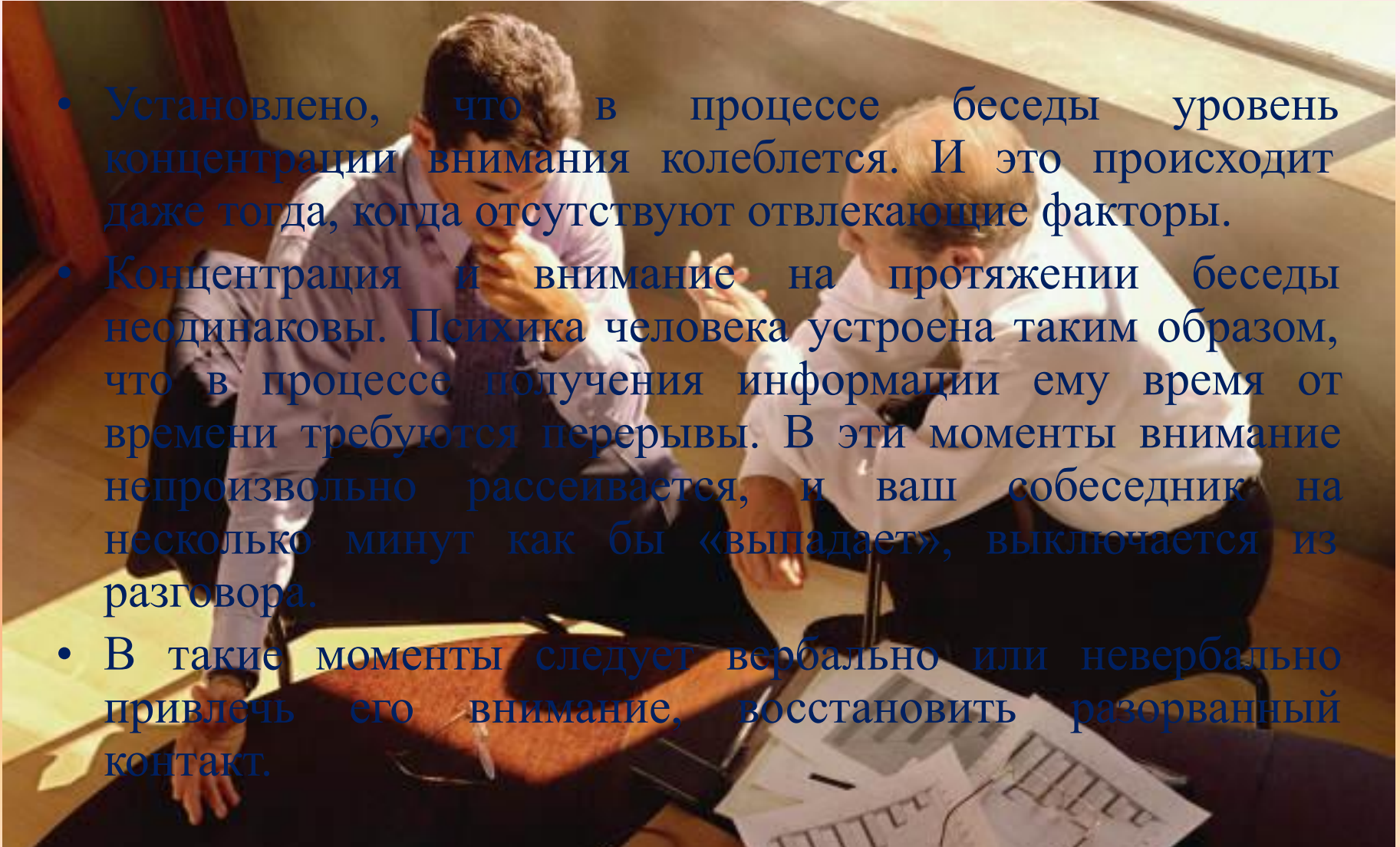


к его точке зрения не может достичь цели. А это вызывает раздражение и может привести к тому, что собеседник не поймет вашу позицию.

- Помните: прежде чем влиять на позицию партнера по общению (а изменить ее в нужном направлении — ваша цель), следует ее понять.

3. Внимание

- Установлено, что в процессе беседы уровень концентрации внимания колеблется. И это происходит даже тогда, когда отсутствуют отвлекающие факторы.
- Концентрация и внимание на протяжении беседы неодинаковы. Психика человека устроена таким образом, что в процессе получения информации ему время от времени требуются перерывы. В эти моменты внимание непроизвольно рассеивается, и ваш собеседник на несколько минут как бы «выпадает», выключается из разговора.
- В такие моменты следует вербально или невербально привлечь его внимание, восстановить разорванный контакт.



4. Достоверность

- В беседе не следует давать ложную информацию даже тогда, когда это делает собеседник.
- Иначе тактический выигрыш (а он иногда бывает) может обернуться стратегическим поражением.



5. Разграничение

- Установление границы между собеседником и предметом разговора — очень важный психологический принцип.
- В процессе общения мы зачастую отождествляем то, что говорит партнер, с ним самим (его личностными качествами) или даже с нашим отношением к нему.
- Приятная информация, сообщенная неприятным собеседником, теряет половину своей привлекательности.



5. Разграничение

- Наше личное отношение к человеку, которого мы недолюбливаем, часто затрудняет объективную оценку информации, им сообщаемой.
- Чтобы этого избежать, обращайтесь внимание прежде всего на то, что именно вам сообщается, а не на то, кто и как сообщает.
- Отделение фактов от мнений (оценок), а мнений от эмоций является принципом построения конструктивной беседы.



A professional business meeting taking place in a modern conference room. A man in a light blue shirt and striped tie stands at the front, pointing to a line graph on a whiteboard. The graph shows a red line that starts at a high point, drops sharply, and then rises again, crossing a horizontal dashed line. Five other people, three men and two women, are seated around a large wooden conference table, looking towards the presenter. They are dressed in business attire, including suits and blouses. The room has large windows in the background, providing a view of a city skyline. The overall atmosphere is professional and collaborative.

Правила ведения деловой беседы

1. Двойной интерес



Каждый собеседник преследует двойной интерес:

- относительно существа дела, обсуждаемого в беседе,
- относительно своего взаимодействия с партнером.
- Иными словами, общаясь, люди думают не только о том, что обсуждается, но и о том, как будут строиться и развиваться их дальнейшие отношения.
- Сохранение хороших (конструктивных) отношений — цель не менее важная, чем обмен информацией.

2. Внимание к партнеру

- Подчеркнутое внимание к собеседнику — важное правило. Если вы покажетесь партнеру заинтересованным слушателем, это значительно облегчит и его, и вашу задачу. Для этого:
- сопровождайте речь партнера репликами типа: «Да», «Понимаю вас...», «Это интересно...», «Приятно это слышать».
- Если вы будете делать это непринужденно и конструктивно, сопровождая слова соответствующими невербальными знаками, такая реакция создаст подсознательное желание высказываться свободно и непринужденно.
- Она поможет выразить одобрение, интерес, понимание;

3. Поиск общего

- Любая деловая беседа есть, с психологической точки зрения, поиск общего (общей позиции, общего подхода к обсуждаемому вопросу). Для того чтобы поиск общего шел легче, следует:
- не начинать разговор с тех вопросов, по которым вы расходитесь во мнениях.
- Лучше, чтобы собеседник с самого начала разговора ответил на ваш вопрос утвердительно или согласился с вашей мыслью. Если дается отрицательный ответ, то человек оказывается в позиции, которая требует, чтобы он оказался верен сказанному. Потребуется время (и иногда значительное), чтобы ваш собеседник понял, что его «Нет!» было неразумным.
- Не случайно поэтому люди интуитивно начинают разговор с общей темы, например, обмениваются мнениями о погоде. Как правило, их мнения совпадают.

4. Не допускать споров

- Из двух спорящих каждый старается победить. Самый надежный способ одержать победу в споре — избежать его.

Как это сделать?



- В процессе беседы никогда не заявляйте прямо и категорично, что ваш собеседник неправ.
- Лучше, если вы покажете, что вы уважаете его мнение, каким бы оно ни было;
- если вы неправы (что, конечно же, тоже возможно) — быстро и недвусмысленно признайте это.

5. Безопасная критика

- Критика оппонента, его позиций, точки зрения по обсуждаемому вопросу вовсе не всегда является атрибутом деловой беседы.
- Помните: это очень опасное оружие. Опасное и обоюдоострое, оно ранит обоих участников разговора.
- Поэтому прибегать к критике следует лишь в крайних случаях

6. Слова-ловушки

- Опыт показывает, что использование некоторых слов резко снижает эффективность беседы. Лучшее, что можно сделать, это исключить их из своего лексикона. Что же это за слова?
- слова-паразиты: так сказать, вот, ну, значит, как говорится, вообще-то, в общем-то, короче...
- обидные слова;
- Кроме того, совершенно недопустимы высказывания типа:
 - Давайте быстренько обсудим с вами...
 - Я как раз случайно проходил мимо и заскочил к вам...
- Если вы говорите так, то вы показываете, насколько неважен для вас разговор и обсуждение проблемы, не говоря уже о вашем собеседнике.

7. Речь

- В деловой беседе убеждают не столько аргументы, сколько форма их подачи. Убедительная речь и убедительные аргументы — разные вещи.
- Попробуйте во время деловой беседы излагать самые «сильные» аргументы скороговоркой, сбивчиво, заикаясь, и вы увидите, что они потеряют убеждающую силу.
- Тон и темп речи, логические паузы и т. д. — очень хорошие средства, помогающие эффективно строить коммуникативное взаимодействие.



Этапы ведения беседы:

В ведении деловой беседы самое главное - это правильно начать её. Поэтому началу деловой беседы необходимо уделить большое внимание. На этом этапе нужно выполнить несколько задач:

- установить контакт с собеседником
- создать рабочую атмосферу
- привлечь внимание к предстоящему разговору

Этапы ведения беседы:

- Первый этап — подготовительный.
- В него входит определение задач беседы и составление ее плана; установление времени и выбор места, где будет проходить беседа.
- Составление плана беседы исходя из ее задач — главный раздел этого этапа.



Этапы ведения беседы

- Второй этап — ознакомительный.
- В течение этого этапа преодолевается психологический барьер и устанавливается атмосфера доверия.



Этапы ведения беседы

Третий этап — основной состоит из 3 частей:

- Вводная часть беседы
- Основная часть беседы
- Заключительная часть беседы.

В основной этап включены:

- Вопросы
- Возражения
- Доказательства
- Слушание
- Выводы.
- Решения.



Завершение беседы

- Решение всегда должно следовать за обсуждением, так как в ином случае собеседник вместо изложения своих идей начнет критиковать вас или будет безучастно со всем соглашаться.
- Окончание беседы. Как только точка зрения собеседника становится ясной и свою вы также высказали, можно беседу завершать. Все вопросы согласованы, решения сформулированы, регламент беседы выполнен. Можно прощаться.



Приёмы ведения беседы

- снятие напряжённости (достигается с помощью комплиментов и шуток)
- увязать главный вопрос беседы с каким-нибудь реальным случаем
- поставить в начале ведения деловой беседы вопросы по ряду проблем, которые должны рассматриваться в её ходе.
- переход к делу сразу без всяких вступлений

Спасибо за внимание!

