

Эстетические требования к проведению бесед, встреч и переговоров

Выполнила:
Ульянова Анна Александровна,
КБ-11, 1402 гр.



Правильно проведенная беседа является наиболее благоприятной и нередко единственной возможностью убедить собеседника в обоснованности вашей позиции, заставить его принять ваше решение и условия. Не каждый контакт, встреча перерастают в беседу.

Шесть этапов беседы

- Подготовка к беседе;
- Начало беседы;
- Передача информации;
- Аргументирование;
- Опровержение доводов собеседника;
- Принятие решений.



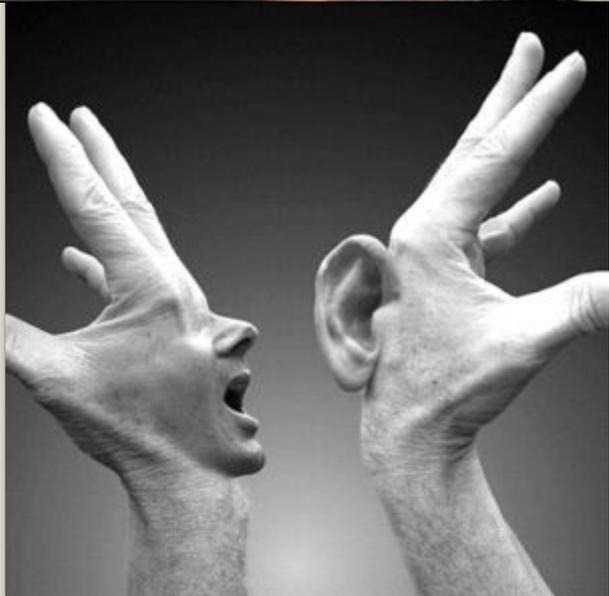
В деловом общении особенно важно **умение внимательно слушать.**



Основные правила эффективного слушания



- умение настроить себя на волну внутренней заинтересованности в теме деловой беседы, спора, совещания;
- выделение для себя главных мыслей говорящего (сообщающего информацию) и стремление правильно понять их;
- быстрое сопоставление полученной информации с собственной и немедленный мысленный возврат к основному содержанию сообщения, спора, беседы.



- Сосредоточьтесь на том, что говорит собеседник, поскольку слушание требует сознательной концентрации внимания.
- Старайтесь понять не только смысл слов, но и чувства собеседника.
- Не делайте поспешных выводов
- Не дайте «поймать» себя в споре на невнимательности
- Старайтесь выразить понимание
- Не задавайте слишком много вопросов.
- Не давайте совета, пока вас не попросят
- Наблюдайте за невербальными проявлениями говорящего человека



Необходимые этических заповедей, помогающие научиться слушать с пользой для себя и для дела



- забыть личные предубеждения против собеседника;
- не спешить с ответами и заключениями;
- разграничивать факты и мнения;
- следить за тем, чтобы ваша речь была предельно ясной и точной;
- быть беспристрастным в оценке того, что вы услышали от собеседника;
- действительно слушать, а не делать вид, будто слушаете, не отвлекаться на посторонние мысли.

LALALALALALALALALA



- *Постарайтесь логически планировать весь процесс слушания, запоминайте прежде всего главные мысли, высказанные собеседником.*
- *Будьте вежливы, дружески настроены, дипломатичны и тактичны.*

Как слушать?



- 1) умение концентрироваться;
- 2) умение анализировать содержание;
- 3) умение слушать критически;
- 4) умение конспектировать.

— Господа лицензисты, вы очень невнимательны на лекциях по поэтике.
А отвечать за вас потом кто будет — Пушкин!



Обобщив сказанное, успех в деловой беседе, на переговорах может быть во многом облегчен, если *придерживаться определенных правил, которые составлены специалистами в области делового общения:*



- Заранее написать план беседы, отработать наиболее важные формулировки;
- Применять положения психологии о периодическом воздействии на собеседника в ходе беседы, а именно: неблагоприятные моменты чередовать с благоприятными, начало и конец беседы должны быть положительными;
- Постоянно помнить о движущих мотивах собеседника, его интересах, его ожиданиях, его позиции, чувстве собственного достоинства, самолюбии;
- Излагать свои мысли и предложения ясно, кратко и понятно;
- Никогда и ни в какой ситуации не оскорблять и не обижать собеседника, быть с ним вежливым, предупредительным, тактичным и деликатным;
- Никогда не относиться к другим пренебрежительно;
- Compliments говорить умеренно;
- Всегда, когда есть возможность, признавать правоту собеседника;
- Избегать пустого разговора, отвлечений на посторонние темы, нарушающие логический ход беседы.

