

БЕСЕДА КАК ОСНОВНОЙ ВИД ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Подготовил: Сорокин Артем
Группа ю-123б



Деловое общение -- это процесс речевой взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели.

Деловое общение можно условно разделить на прямое (непосредственный речевой контакт) и косвенное (когда между партнерами существует пространственно-временная дистанция).

Прямое деловое общение обладает большей, чем косвенное, результативностью, силой эмоционального воздействия и внушения. В нем непосредственно действуют социально-психологические механизмы.

В целом деловое общение отличается от обыденного (неформального) тем, что в его процессе ставятся цель и конкретные задачи, которые требуют своего решения. В деловом общении мы не можем прекратить взаимодействие с партнером (по крайней мере, без потерь для обеих сторон). В обычном дружеском общении чаще всего не ставятся конкретные задачи, не преследуются определенные цели. Такое общение можно прекратить (по желанию участников) в любой момент.

ФОРМЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ:

- **деловая беседа** - речевое общение между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций и фирм для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем или выработки конструктивного подхода к их решению;
- **деловые переговоры** - основное средство согласованного принятия решений в процессе общения заинтересованных сторон;
- **деловые совещания** - способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов;
- **публичные выступления** - передача одним выступающим информации различного уровня широкой аудитории с соблюдением правил и принципов построения речи и использованием ораторских приемов.

ДЕЛОВАЯ БЕСЕДА КАК ОСНОВНАЯ ФОРМА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Практика деловых отношений показывает, что в решении проблем, связанных с межличностным контактом, многое зависит от того, как партнеры (или собеседники) умеют налаживать контакт друг с другом. При всем многообразии форм делового общения деловая беседа является наиболее распространенной и чаще всего применяемой.

Понятие "деловая беседа" весьма широко и достаточно неопределенно: это и просто деловой разговор заинтересованных лиц, и устный контакт между партнерами, связанными деловыми отношениями.

Деловая беседа является наиболее благоприятной, зачастую единственной возможностью убедить собеседника в обоснованности вашей позиции с ним, чтобы он согласился и поддержал ее. Таким образом, одна из главных целей деловой беседы -- убедить партнера принять конкретные предложения.

ФУНКЦИИ ДЕЛОВОЙ БЕСЕДЫ

- взаимное общение работников из одной деловой сферы;
- совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов;
- контроль и координирование уже начатых деловых мероприятий;
- поддержание деловых контактов;
- стимулирование деловой активности.



ПЕРВЫЙ ЭТАП ДЕЛОВОЙ 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. Здесь необходимо проанализировать свою занятость, определить время беседы и ее продолжительность, а также продумать, удобно ли выбранное время для собеседника. Нужно изначально иметь и проявлять доброжелательный интерес к собеседнику.

На этом, подготовительном, этапе следует самого себя проверить по следующим пунктам:

- *тщательная продуманность хода беседы:*

- свобода от стереотипов, готовность воспринимать людей такими, какие они есть, гибко реагировать на происходящие в них изменения;
 - полная готовность выслушать собеседника и правильно ответить на возможные вопросы;
 - наличие точного, ясного и корректного плана беседы;
 - способность составленного плана беседы вызвать вопросы, уводящие обсуждение в сторону;
 - наличие естественных и убедительных формулировок;
- *выражение всех мыслей точно и ясно:***
- правильный выбор тона проведения беседы;
 - попытка представить себя на месте собеседника и понять его.

ВТОРОЙ ЭТАП БЕСЕДЫ

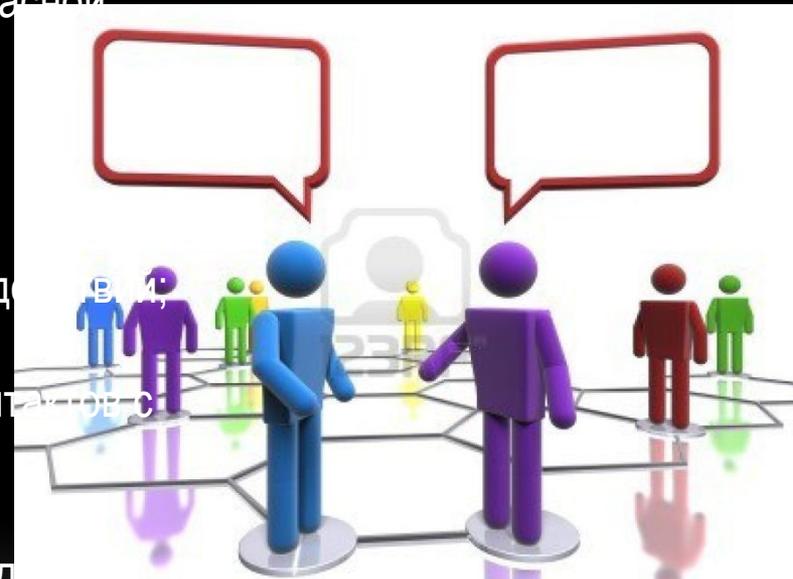
Второй этап -- ознакомительный. В течение этого этапа преодолевается психологический барьер и устанавливается атмосфера доверия.



ТРЕТИЙ ЭТАП БЕСЕДЫ

Последний этап беседы – ее завершение. Успешно завершить беседу – это значит достигнуть заранее намеченных целей. На последнем этапе решаются следующие задачи:

- достижение основной или (в неблагоприятном случае) запасной (альтернативной) цели;
- обеспечение благоприятной атмосферы;
- стимулирование собеседника к выполнению намеченных действий;
- поддержание в дальнейшем (в случае необходимости) контактов с собеседником, его коллегами;
- составление резюме с четко выраженным основным выводом, понятным всем присутствующим.



Любая деловая беседа имеет свои подъемы и спады. В связи с этим возникает вопрос: когда переводить беседу в завершающую фазу – фазу принятия решений. Практика доказывает, что это надо делать, когда беседа достигает кульминационного момента.

Теперь необходимо решить вопрос о том, когда следует произносить слова, указывающие на завершение беседы. Это зависит от наличия хотя бы одного из условий, при которых беседу можно завершить:

- а) если вы с помощью контрольных вопросов направили беседу к нужной цели;
- б) если вы привели убедительные для собеседника аргументы;
- в) если на поставленные в ходе беседы вопросы вы дали удовлетворяющие собеседника ответы;
- г) если вы успешно справились со всеми возражениями собеседника;
- д) если вы сумели создать благоприятную атмосферу для завершения беседы.

Когда эти условия выполнены, необязательно подталкивать собеседника к действиям, наоборот, он сам может предложить ускорить принятие решений. Другим признаком, свидетельствующим о том, что близится конец беседы, является изменение в поведении собеседника:

- он в расслабленном состоянии наклоняется вперед с выражением заинтересованности или, наоборот, разводит или сжимает руки;
- проявляет знаки дружеского отношения;
- слушает ваше выступление с выражением одобрения, иногда кивая;
- снова перелистывает ваш проект, просматривая еще раз помещенные в нем данные.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

На подведение итогов в конце беседы следует обращать серьезное внимание. Завершение беседы нельзя сводить только к простому повторению наиболее важных ее положений. Основные идеи должны быть сформулированы очень четко и кратко. Вы должны придать общему выводу легко усваиваемую форму, т.е. сделать несколько логических утверждений, полных смысла и значения. Всем присутствующим должна быть ясна и понятна каждая деталь обобщающего вывода, не должно быть места лишним словам и расплывчатым формулировкам. В обобщающем выводе должна преобладать одна основная мысль, изложенная чаще всего в виде нескольких положений, которые последовательно выражают ее в максимально сжатой форме.