

**Деловая беседа как  
основная форма  
делового общения**

Человек вступает в общение в соответствии с отведенной ему ролью



Супруг

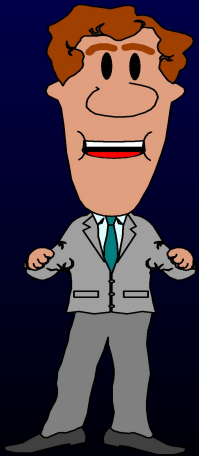
Друг,  
коллега



**Роль** –  
нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию

Начальник и подчиненный

Родитель



Необходимое условие успешности общения – соответствие реального поведения взаимодействующих людей ожидаемому



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

# ПОНЯТИЕ БЕСЕДЫ КАК ФОРМЫ ОБЩЕНИЯ

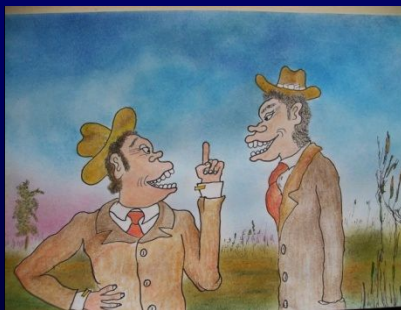
**Беседа** — это направляемое участниками, неформальное, неподготовленное взаимодействие, являющееся последовательным взаимообменом мыслями и чувствами между двумя или более людьми

## БЕСЕДЫ БЫВАЮТ

**Непринужденные беседы** —  
обсуждение тем, которые  
возникают спонтанно

СТРУКТУРА  
А

Тема предлагается, одобряется или отклоняется. В случае принятия она будет обсуждаться до тех пор, пока кто-то не предложит иную тему, которую начнут обсуждать. Этот процесс смены тем происходит на протяжении всей беседы.



**Деловое обсуждение проблем** —  
дискуссия участников и решение  
конкретных проблем или  
планирование возможных  
направлений действий

СТРУКТУРА  
А

Приветствие и  
небольшое вступление

Представление темы и  
обоснование  
необходимости  
обсуждения

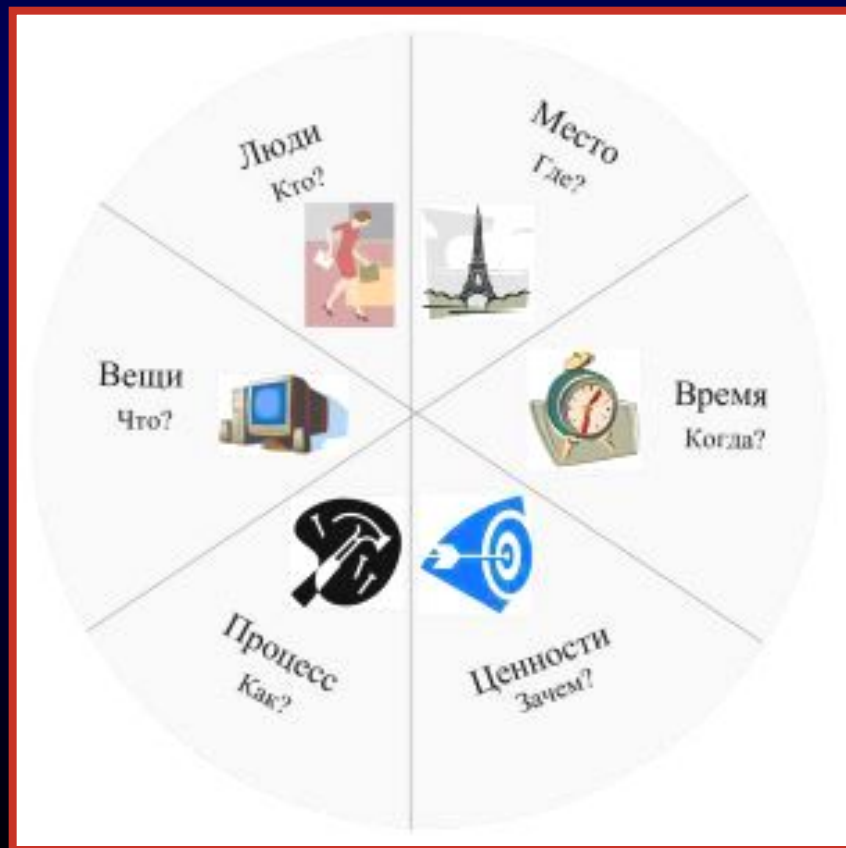
Обмен информацией и  
ее обработка

Подведение итогов и  
определение  
следующих шагов

Официальное  
завершение обсуждения

# КЛАССИФИКАЦИЯ СФЕР ИНТЕРЕСОВ СОБЕСЕДНИКА

**Интерес** - Это отношение (*осознанное и заинтересованное*) субъекта к объекту, который является средством удовлетворения той или иной потребности индивида или социальной общности



Обычно 2-3 темы из этих 6 у человека излюбленные – обсуждать их он будет с огромным удовольствием.

Остальные ему не интересны и вызывают у него смертельную скуку, - «ну зачем об этом? это же не важно!»



**1. Установление места и времени будущей встречи** напрямую зависит от уровня социальных взаимоотношений с партнером по общению

**2. Выбор способа вступления в контакт** необходимо учитывать решающее значение неречевых компонентов общения, речь при этом выполняет вспомогательную роль, интонации важнее содержания

**3. После установления нужного типа контакта** можно перейти к постановке проблемы цель беседы может быть поставлена в виде общей проблемы и в виде оформленной задачи

**4. Изложение собеседниками своих точек зрения на решение проблемы и оценка приемлемости различных решений** вначале желательно не торопиться с определением, кто из партнеров более подвержен внушению

**5. Итоги беседы подводятся в четких формулировках** беседу не следует резко обрывать, даже если кажется, что цель достигнута



**«ОТ ПЛОХОГО НАЧАЛА И КОНЕЦ БЫВАЕТ ПЛОХИМ»**

*(ЕВРИПИД)*



# ПРИНЦИП СОТРУДНИЧЕСТВА В ХОДЕ БЕСЕДЫ

**Принцип сотрудничества** состоит в том, что беседы будут протекать удачно, когда вклад участников разговора будет соответствовать его цели.

**Правила** — неписанные законы, которые определяют, какое поведение обязательно, предпочтительно или запрещено в определенном контексте

**Правило нравственности**  
требование говорить соответственно этическим нормам

**Правило вежливости**  
требование быть вежливым с любым участником беседы

**Правило количества**  
требование сообщать такое количество информации, которое достаточно или необходимо - не слишком много и не слишком мало

**Правило хороших манер**  
требование быть точными и организованными, когда мы излагаем наши мысли

## ПРАВИЛА ВЕДЕНИЯ БЕСЕДЫ

**Правило уместности**  
требование сообщать информацию, которая связана с обсуждаемой темой

**Правило качества**  
требование сообщать достоверную информацию