

Деловая беседа как основная форма делового общения

Человек вступает в общение в соответствии с отведенной ему ролью



Супруг

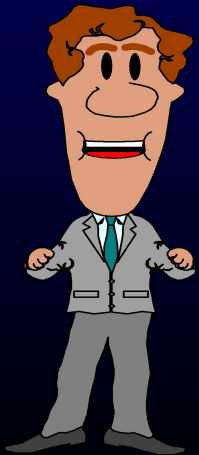
Друг,
коллега



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

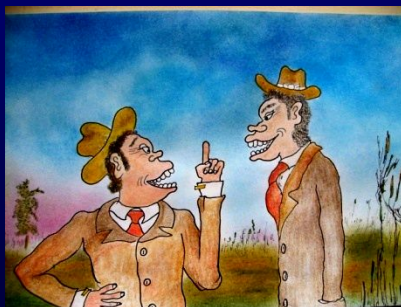
БЕСЕДЫ БЫВАЮТ

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