Исторический факультет

Реферат

Правила проведения современной деловой беседы

Выполнила: студентка

Проверила: Черникова

Екатерина Михайловна

Белгород 2007г.

Введение

Умение вести разговор – это талант.

Стендаль

Из взаимной беседы, говоря словами древнего философа Гераклита, люди извлекают пользу, получают большие знания. Деловая беседа – одна из форм получения деловой информации, активизации интеллектуальных возможностей ее участников.

Деловая беседа – это осмысленное стремление одного человека или группы людей посредством слова вызвать желание у одного человека или группы людей к действию, которое изменит хотя бы одну из сторон какой-либо ситуации или установит новые отношения между участниками беседы. В современной трактовке деловые беседы означают устный контакт между партнерами, которые имеют необходимые полномочия со стороны своих организаций для их проведения и разрешения конкретных проблем. Деловая беседа представляет собой акт прямой взаимной коммуникации в официально-деловой сфере, осуществляемый посредством слов и невербальных средств.

Значение деловой беседы обусловливается ее функциями. Она является генератором, “движущей силой” многих сторон деятельности предприятий или учреждений.

Правомерно утверждать, что почти все дела, все правовые акции человеческого общества, любой коллективный человеческий труд, начинаются, осуществляются и завершаются при помощи различных по форме, содержанию и функциям деловых бесед.

Деловая беседа – это устный контакт между партнерами, коллегами, связанными отношениями дела. В современной более узкой трактовке под деловой беседой понимают 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.

Деловая беседа отличается от других типов беседы тем, что она происходит в деловой ситуации и направлена на решение конкретной проблемы; в результате такой беседы меняется существующая деловая ситуация и создается новая.

Подготовительные мероприятия

Не существует единых безошибочных правил подготовки к деловой беседе. Однако будет полезно указать на следующий вариант схемы такой подготовки: планирование; сбор материала и его обработка; анализ собранного материала и его редактирование.

Место беседы выбирается с учетом его влияния на ожидаемый результат. В любом случае обстановка должна быть спокойной, уединенной, исключать неожиданное появление посторонних, шум, звонки. Главное, чтобы собеседник чувствовал себя свободно и раскованно и мог полностью переключиться на деловой разговор. Затем следует выбрать наиболее удачный момент и только потом договариваться о встрече.

Когда беседа уже назначена, составляется план ее проведения. Сначала следует определить цели, а затем разработать стратегию их достижения и тактику беседы. Подготовка и планирование беседы позволяет предвидеть возможные неожиданные моменты, что снижает эффективность замечаний собеседника. Кроме того, приобретается навык быстрой и гибкой реакции при возникновении непредвиденных обстоятельств.

Планирование деловой беседы позволяет определить ее конкретные задачи уже в начале подготовки к ней, найти и устранить «узкие» места в беседе, согласовать время ее проведения.

Сбор материала для беседы – очень трудоемкий процесс, но это один из важнейших этапов подготовки. Это поиск возможных источников информации (из личных контактов, докладов, научных источников, публикаций и так далее). Целесообразно сразу же дополнять собранные материалы собственными примечаниями, подобные записи помогут на последних этапах подготовки к беседе.

Затем собранные факты систематизируются, это позволяет выделить наиболее важные из них. Систематизация облегчает поиск фактов и помогает установить ранее не замеченные зависимости. Ее следует проводить в течение всего процесса обработки материала.

Анализ собранного материала помогает сделать выводы, подобрать необходимую аргументацию, то есть сделать первую попытку скомбинировать и увязать весь собранный материал в единое логическое целое. Полученный материал как бы раскладывается по «ячейкам» плана, а сами «ячейки» увязываются между собой в более крупные части.

Желательно также без сокращений записать особо удавшиеся формулировки. Затем следует выделить наиболее важные моменты путем подчеркивания или особыми значками.

Полезно перед беседой попытаться составить портрет партнера, определить его сильные и слабые стороны, то есть установить его психологический тип, политические убеждения, общественные позиции, социальное положение и так далее. Все это поможет выработать приемлемую тактику, которой следует придерживаться в процессе беседы. Знание будущего партнера помогает не только получить представление о его личных качествах, но и понять его видение предмета, о котором пойдет речь, интересы, с ним связанные.

Завершается подготовка к беседе редактированием текста, его окончательной шлифовкой и доработкой.

Начало беседы

Начало беседы – очень важный этап и не следует им пренебрегать.

Задачи этого этапа беседы:

1. установление контакта с собеседником;
2. создание рабочей атмосферы;
3. привлечение внимания к предстоящему разговору.

Любая деловая беседа начинается со вступительной части, на которую отводиться 10-15% времени. Она необходима для создания атмосферы взаимопонимания между собеседниками и снятия напряженности. Если встреча происходит между людьми разных рангов, инициативу должен взять на себя старший.

Собеседники обычно бывают более внимательны в начале разговора. Именно от первых фраз будет зависеть отношение собеседника к вам и к самой беседе (то есть создание рабочей атмосферы). По первым фразам складывается впечатление о человеке, а как известно, эффект «первого впечатления» всегда запоминается очень надолго.

Неплохо, если вы улыбаетесь, это порождает атмосферу доброжелательности и способствует успеху любых переговоров. Это должна быть искренняя улыбка, тогда вам будет легче установить контакт с деловым партнером и уладить все недоразумения, возникающие во время деловой беседы. Весьма полезно в начале беседы точно и с правильным ударением назвать полное имя собеседника, запомнить его и как можно чаще обращаться к собеседнику по имени.

Правильное начало беседы предполагает указание цели беседы, название темы и объявление последовательности рассматриваемых вопросов. Существует множество приемов начала беседы, все это разнообразие можно свести к трем приемам.

Прием «СНЯТИЯ НАПРЯЖЕННОСТИ» способствует установлению личных контактов. Достаточно сказать несколько комплиментов, и отчужденность начнет быстро исчезать. Шутка, которая вызывает улыбки или смех присутствующих, также помогает разрядить первоначальную напряженность.

Прием «ЗАЦЕПКИ» позволяет кратко изложить ситуацию или проблему, увязав ее с содержанием беседы, и использовать эту «зацепку» как исходную точку для начала беседы. В этих целях также можно с успехом использовать какое-либо небольшое событие, сравнение, личные впечатления, анекдотичный случай или необычный вопрос.

Прием «ПРЯМОГО ПОДХОДА» означает непосредственный переход к делу, без какого-либо вступления. Схематично это выглядит следующим образом: вы вкратце сообщаете причины, по которым была назначена беседа, быстро переходите от общих вопросов к частным и приступаете к теме беседы. Этот метод подходит в основном для кратковременных и не слишком важных деловых контактов, например, в общении начальника с подчиненным.

Информирование присутствующих

Следующий этап деловой беседы – информирование присутствующих, то есть передача сведений, с которыми вы хотите их познакомить. Такая передача должна быть точной, ясной, профессионально наглядной и по возможности наглядной. При этом всегда следует сообщать источники информации и указывать на их надежность.

Особое внимание следует уделять краткости изложения. Необходимо помнить о временных рамках беседы и о ее направленности. То есть держать в голове ее основные задачи и не отклоняться от темы, даже если собеседники забрасывают докладчика вопросами.

Во время беседы нужно постоянно обращаться к собеседнику с вопросами, учитывая, что личное влияние в деловых отношениях имеет очень большое значение.

Большинство людей по разным причинам неохотно отвечают на прямые вопросы (недостаточное знание предмета, боязнь передачи неправильных сведений, трудности в изложении). Сначала надо заинтересовать собеседника, объяснить, почему вас интересует данный факт, и как вы собираетесь использовать полученную информацию.

В процессе информирования не стоит прерывать собеседника без крайней необходимости, но и не нужно бояться пауз в разговоре – возможно, он просто собирается с мыслями, чтобы сказать что-то важное. Но если пауза затягивается, необходимо приободрить собеседника косвенным вопросом, на который односложно ответить нельзя и приходиться пускаться в пространные рассуждения. И здесь нужно уметь выбирать подходящие моменты для замечаний и делать их обоснованно, в тактичной форме, помня о необходимости самокритики.

Слушая собеседника нужно уметь воспринимать сказанное «между словами». Это имеет первостепенное значение в беседах официальных руководителей высокого ранга, которые часто не могут себе позволить открыто говорить все, что думают и хотят.

Информируя присутствующих, нужно придерживаться основного направления беседы, последовательно проводить свою мысль, свое мнение, не навязчиво, но упорно его отстаивать. Все поставленные вопросы при этом рассматриваются в той последовательности, в которой это было запланировано, и переходить к следующему нужно только после обсуждения предыдущего.

Информируя, отдельные собеседники часто стремятся скрыть свои мысли, отделаться общими фразами, уйти от принятия конкретных решений. Для этого они обычно пользуются следующими приемами:

- используют выражения, не имеющие предметного содержания, типа: «есть решение…» (чье решение?);

- употребляют глаголы, не дающие указания на точный образ действий, например: «надо улучшить», «требуется активизировать» и т.д.;

- делают намеки, когда нет конкретного указания на того, о ком идет речь, например: «есть мнение…» (чье мнение?);

- передают информацию очень неопределенно и субъективно, когда говорят «это хорошо…» или «это плохо…» (а для других это как?);

- обобщают информацию, меняя ее смысловое содержание.

Использование этих приемов существенно снижает эффективность деловой беседы и усложняет достижение поставленной цели. Можно перечислить еще ряд факторов, которые надо уметь выявлять в сообщаемой информации и стремиться «нейтрализовать» их негативное влияние. Среди них:

- усреднение или избирательность в подходе к воспринимаемой информации;

- нежелание воспринимать негативные факты;

- упрощение, выражающееся в формировании представления на основе фрагментарной информации или первого впечатления;

- негативные эмоции, вызванные посторонними раздражителями;

- перенос негативного отношения к каким-либо отдельным чертам собеседника или деталей проблемы на общую оценку;

- ведение беседы с подтекстом.

Аргументация выдвигаемых положений

После информирования присутствующих и ответов на вопросы наступает основной этап деловой беседы – обоснование выдвигаемых положений. На этом этапе формируется предварительное мнение, собеседник занимает определенную позицию. С помощью аргументов можно полностью или частично изменить позицию и мнение собеседника, смягчить противоречия, критически рассмотреть положения и изложенные факты.

В аргументации выделяют две основные конструкции: доказательная аргументация (когда необходимо что-то доказать) и контраргументация (с ее помощью опровергаются утверждения партнеров).

Для построения обеих конструкций используются логические методы аргументирования:

1. Фундаментальный метод основан на прямом обращение к собеседнику, которого вы знакомите с фактами, которые являются основой доказательства какого-либо утверждения. Важную роль играют цифровые примеры. Цифры выглядят более убедительно, это самое надежное доказательство.
2. Метод противоречия основан на выявлении противоречий в аргументах оппонента.
3. Метод извлечения выводов основан на точной аргументации, которая постепенно посредством частичных выводов приводит к желаемому выводу.
4. Метод сравнения имеет исключительное значение, особенно если сравнения подобраны удачно.
5. Метод «Да – но» основан на рассмотрении плюсов и минусов предмета обсуждения. Сначала нужно согласиться с партнером, а потом начать характеризовать этот предмет с прямо противоположной стороны и взвесить чего больше плюсов или минусов.
6. Метод кусков основан на расчленении выступления партнера, чтобы были различимы отдельные части, которые можно прокомментировать, например: «Это точно»; «Об этом существуют различные точки зрения»; «Это и то полностью ошибочно».
7. Метод «Бумеранга» основан на использовании «оружия» партнера против него самого. Этот метод не имеет силы доказательства, но оказывает исключительное действие, если применять его с изрядной долей остроумия.
8. Метод игнорирования основан на игнорировании факта, который нельзя опровергнуть.
9. Метод опроса основан на вопросах, которые задаются заранее. Чаще всего вопросы задаются примерно так: «Каково ваше мнение о…».
10. Метод взаимной поддержки основан на непротиворечивости партнеру, но только для видимости. Сначала необходимо прийти на помощь оппоненту, привести новые доказательства в его пользу, а потом уничтожить эту мысль своими контраргументами. Например: «Вы забыли в подтверждение вашей мысли привести такие факты… Но все это вам не поможет, так как …». Создается впечатление, что точку зрения партнера вы изучили более основательно, чем он сам, и после этого убедились в несостоятельности его тезисов.

Кроме логических методов аргументации существуют так же спекулятивные методы, которые лучше назвать уловками и применять не следует, но знать необходимо, чтобы обезопасить себя от нечестного оппонента:

1. Техника преувеличения.
2. Техника анекдота.
3. Техника использования авторитета.
4. Техника дискредитации партнера.
5. Техника изоляции.
6. Техника изменения направления.
7. Техника введения в заблуждение.
8. Техника отсрочки.
9. Техника апелляции.
10. Техника вопросов-капканов.
11. Техника искажения.

Во всех случаях аргументацию следует вести корректно. Надо всегда открыто признавать правоту собеседника, когда он действительно прав, даже для вас это невыгодно. Поступая таким образом вы не нарушаете деловую этику.

В процессе обоснования выдвигаемых положений возникает необходимость убеждать собеседника в их обоснованности. Убеждая собеседника в своей правоте, нужно говорить простым, ясным языком, точно формулировать мысли, учитывать уровень его образования, культуры и профессиональной подготовленности.

Успеху в деле убеждения способствует корректный стиль ведения беседы с ним. Чтобы ни происходило во время встречи, необходимо сохранять самообладание и вежливость.

Для достижения большей убедительности следует придерживаться простых правил:

- нужно приспосабливать аргументы к личности своего собеседника. Убедительнее будет звучать не просто изложение фактов, а изложение преимуществ и последствий, которые вытекают из этих фактов и интересуют собеседника;

- употребляемые термины должны быть ясны собеседнику, иначе он не сможет ничего понять;

- лишняя убедительность вызывает сопротивление собеседника, особенно если у него агрессивная натура.

Завершение беседы

Последний этап беседы – ее завершение. На последнем этапе решаются следующие задачи:

- достижение основной или альтернативной цели;

- обеспечение благоприятной атмосферы;

- стимулирование собеседника к выполнению намеченных действий;

- поддержание в дальнейшем контактом с собеседником, его коллегами;

- составление резюме с четко выраженным основным выводом, понятным всем присутствующим.

Беседу следует переводить в завершающую фазу - фазу принятия решения, когда она принимает кульминационный момент. Не надо думать, что собеседник помнит все аргументы и преимущества. Часто в завершающей фазе собеседник говорит примерно такую фразу: «Мне надо еще раз все обдумать». В таких случаях можно использовать приемы ускорения решения:

1. Прямое ускорение. Задав вопрос: «Мы сразу будем принимать решение?» собеседнику надо будет принять решение в самые короткие сроки. Но этот прием часто не достигает цели, так как в 50% подобных случаев собеседник говорит «нет».
2. Косвенное ускорение. Позволяет привести собеседника к желаемой цели постепенно. Преимущество в том, что снижается степень риска неудачи.

Рекомендуется записать и заучить наизусть несколько последних предложений, так как последние слова оказывают на собеседника наиболее сильное воздействие.

Очень важно отделить основную часть беседы от завершения, например: «Давайте подведем итоги»; «Итак, мы подошли к завершению нашей беседы».

Переходить к принятию решения можно только тогда, когда достигается полная договоренность с собеседником. Всегда следует быть готовым к слову «нет». Если собеседник сказал «нет», то беседу заканчивать нельзя. Необходимо заранее подготовить варианты, которые позволят преодолеть это «нет».

Нельзя проявлять не уверенность в принятии решения. Если вы не уверены, то и собеседник, скорее всего, начнет сомневаться в данном решении. Рекомендуется оставлять в запасе один сильный аргумент, подтверждающий данный тезис, на тот случай, если собеседник в момент принятия решения начнет колебаться. Опытные деловые люди никогда не допускают неожиданности в конце беседы.

Очень важно пользоваться достоверными аргументами. С помощью полуправды можно вынудить собеседника на какое-то решение, но нельзя создать корректных и прочных отношений.

Нельзя сдаваться, пока собеседник несколько раз отчетливо не повторит слово «нет».

Завершение беседы нельзя сводить только к повторению важнейших ее положений. Необходимо сделать вывод и придать ему легко усваиваемую форму. Всем присутствующим должна быть ясна и понятна каждая деталь обобщающего вывода.

Достигнув цели, нужно попрощаться с собеседником. При принятии решения необходимо поблагодарить собеседника, поздравить его с разумным решением и сообщить, что он будет доволен своим выбором.

Заключение

Привило 1. Сформулируйте конкретные цели.

Это может быть: заключить соглашение, подписать договор, убедить, получить информацию, дать задание и т.д. Чем конкретнее сформулирована цель, тем больше определенности в дальнейших шагах. В особенности это важно для выбора наиболее рациональной тактики беседы.

Правило 2. Составьте план беседы.

Для достаточно серьезной беседы составить план «в уме» не удается. Записывая тезисы беседы, мы: оттачиваем формулировки, находим ключевые слова; выстраиваем очередность аргументов в более убедительной последовательности; продумываем аргументы, приводя их в систему; подбираем необходимые документы, материалы, определяем состав участников.

Правило 3. Выберите время: удобное вам, и вашему собеседнику; достаточное для разговора.

Рискованно начинать беседу, не имея в запасе и собственного времени и времени собеседника. Не рекомендуется включаться в беседу после события, вызвавшего душевное волнение, нервное потрясение, гнев.

Правило 4. Выберите подходящее место.

Здесь есть два условия: ничто не должно отвлекать вас от беседы и место должно максимально способствовать целям разговора. Подходящим местом может быть нейтральная территория. Многие договоренности легче достигаются в неформальной обстановке: за дружеским ужином, на прогулке и т.д.

Правило 5. Задачи первой части разговора: привлечь внимание; добиться атмосферы взаимного доверия.

Добиться устойчивого внимания непросто, в основном мы любим, говорить, чем слушать. Мужчины обычно более нетерпеливы в беседах, особенно если говорят с женщинами. Чтобы заинтересовать нужно начать разговор с темы, интересующей собеседника. Атмосфера взаимного доверия также совершенно необходима для позитивного исхода беседы. Начать необходимо с пунктуальности, можно сделать комплимент собеседнику, но только, если он будет искренним.

Правило 6. Подчиняйте свою тактику цели разговора.

Направление беседы можно регулировать с помощью задаваемых вопросов. Они могут быть: открытыми (на них нельзя ответить односложно) и закрытыми (на них необходимо отвечать «да – нет»). Так же очень важным является не отвлекаться от намеченной цели, иначе все будет бессмысленным.

Правило 7. Старайтесь, чтобы говорил в основном ваш собеседник.

Из двух беседующих людей преимущество имеет тот, кто задает вопросы, а не тот, кто много говорит. Убеждать эффективнее не посредством красноречия, а с помощью цепочки логических вопросов. Но может быть такое, что собеседник окажется неразговорчивым. В таком случае это будем мучением для всех. Самое важное – чтобы все, что хочет сказать собеседник, было высказано.

Правило 8. Будьте на высоте положения.

Это правило относится, прежде всего, к критикующему. Каждый человек ожидает, что критикующий будет к нему справедлив. Критикуемые имеют оправдания, которые считают вполне уважительными. Если их не выслушать, то создается впечатление несправедливости критики. В такой ситуации необходимо: выслушать объяснения, сохранять ровный тон, прежде чем критиковать, необходимо похвалить собеседника.

Правило 9. Фиксируйте полученную информацию.

Сведения, получаемые во время беседы, быстро улетучиваются из памяти. Поэтому рекомендуется делать пометки по ходу делового разговора, а по окончании его записать в блокноте.

Правило 10. Прекращайте беседу сразу после достижения намеченной цели.

Человек лучше запоминает то, что услышал в начале беседы, а делает то, что слышал в конце. Наилучший результат беседы, если собеседник приступает к исполнению сразу после окончания беседы. Кроме своевременности здесь можно ожидать и большую точность исполнения, поскольку наиболее свежи в памяти все детали ваших наставлений.

деловой беседа

Список литературы

1. Формановская Н.И. Речевой этикет и культура общения. - Москва: Высшая школа, 1989. - 159с.
2. Шейнов В.П. Риторика. – Минск: Амалфея, 2000. - 592с.
3. Кузин Ф. Культура делового общения: Практическое пособие. – Москва: Ось-89, 2000, - 320с.
4. Шеламова Г.М. Этикет делового общения. – Москва: Академия, 2005, - 192с.
5. Кузнецов И.Н. Современный этикет. - Москва: Дашков и К, 2004, - 496с.
6. Психология и этика делового общения. Под ред. В.Н. Лавриненко. - Москва: Юнити-Дана, 2005. - 415с.
7. Честара Дж.Деловой этикет. – Москва: Форм-пресс, 2000. – 336с.