Деловая беседа как форма делового общения. Ее особенности и функции

***Деловая беседа* – э**то устный контакт между людьми, связанными отношениями дела.

Деловые беседы обладают многими достоинствамих, 1проводятся в тесном контакте, позволяющем сосредоточить внимание на одном собеседнике или очень ограниченной группе людей.2 , предполагают непосредственное обще­ние 3 создают условия для установления личных взаимоотношений, которые могут стать впоследствии основой неформальных контактов, т. е. позволяют собеседникам лучше узнать друг друга, что облегчает их общение в дальнейшем.*Деловая беседа является наиболее благоприятной и зачастую единственной возможностью убедить собеседника в обоснованности вашей позиции*, с тем чтобы он с ней согласился и поддержал ее. Таким обра­зом, одна из главных задач беседы – убедить собеседника принять конкретное предложение.

Деловая беседа  *функций*, таких, как:

1) взаимное общение работников из одной деловой среды;

2) совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов;

3) контроль и координирование уже начатых деловых мероприятий;

4) поддержание деловых контактов;

5) стимулирование деловой активности.

.

2. Виды деловой беседы

***Кадровые беседы****.* которые позволяют руководителю лучше понять и оценить сотрудника или претендента на должность, помогают составить о нем мнение, выявить его слабые и сильные стороны, сформулировать собственную позицию для принятия решения. ..*при приеме на работу--*- собеседованиями..*Беседа при увольнении с работы.*

***Дисциплинарная беседа***

Причины этих бесед связаны с нарушениями трудовой дисциплины, отступлениями от внутреннего распорядка, небрежным или несвоевременным выполнением заданий и под.. Проведение таких бесед требует от руководителя большой выдерж­ки, такта, чувства меры, а также твердости, уверенности и принципиальности.

***Проблемные беседы***. вызванные необходимостью решения различных конфликтных ситуаций, возникающих в организации. Глубокий и всесторонний анализ конфликта, выяснение причин и обстоятельств его возникновения, рассмотрение социальной практики снятия подобных конфликтов, наконец, поиск взвешенного и обоснованного решения.

***Организационные беседы***. кото­рых обсуждается технология выполнения того или иного производственного задания, анализируются полученные результаты, высказываются критические соображения по поводу решения поставленных задач.

# . Этапы деловой беседы

***Подготовительные мероприятия-***  представляет собой планирование; сбор материала и его обработку; ана­лиз собранного материала и его редактирование. Место беседы

***Начало беседы*** Задачи этого этапа беседы следующие:установление контакта с собеседником;создание рабочей атмосферы;привлечение внимания к предстоящему деловому разговору.

Любая деловая беседа начинается со вступительной части, на которую отводится до 10 – 15% времени. Она необходима для создания атмосферы взаимопонимания между собеседниками и снятия напряженности.Начальный этап беседы имеет прежде всего психологическое значение. Собеседники обычно бывают более внимательны в начале разговора. Именно от первых фраз будет зависеть отношение собеседника к вам и к самой беседе (т. е. создание рабочей атмосферы). По первым фразам складывается впечатление о человеке, а как известно, эффект «первого впечатления» всегда запоминается очень надолго.. Улыбка в деловых взаимоотношениях порождает атмосферу доброжелательности и способствует успеху любых переговоров.

В начале беседы следует избегать извинений, проявления признаков неуверенности. Нужно исключить любые проявления неуважения, пренебрежения к собеседнику. Не следует первыми вопросами вынуждать собеседника подыскивать контраргументы и занимать оборонительную позицию, хотя это вполне логичная и совершенно нормальная реакция. в начале беседы точно и с правильным ударением назвать полное имя собеседника, обязательно запомнить его и в дальнейшем как можно чаще обращаться к собеседнику по имени.

Существует множество приемов начала беседы.

*-Приём*СНЯТИЯ НАПРЯЖЕННОСТИ способствует установлению личных контактов. Достаточно сказать несколько комплиментов, . Шутка, которая вызывает улыбки или смех присутствующих, также помогает разрядить первоначальную напряженность.

*-Приём*«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.

*-Приём*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.

***Информирование присутствующих***  в передаче собеседнику каких-либо сведений. Такая передача должна быть точной, ясной (отсутствие двусмысленности, путаницы, недосказанности), профессионально правильной и по возможности наглядной (использование общеизвестных ассоциаций и параллелей, а также наглядных пособий). При этом всегда, когда это возможно, следует сообщать присутствующим источники вашей информации и указывать на их надежность.

Особое внимание нужно уделять краткости изложения. Во время беседы нужно постоянно обращаться к собеседнику с вопросами, учитывая, что личное влияние в деловых отношениях имеет очень большое значение. Сначала надо заинтересовать собеседника, т. е. объяснить ему, почему отвечать на ваши вопросы в его интересах. Кроме того, не мешает объяснить, почему вас интересует тот или иной факт и как вы собираетесь использовать полученную от него информацию.

В процессе информирования следует внимательно следить за всем, что спрашивает собеседник, за смыслом его слов. Если что-то неясно, следует обязательно поставить уточняющий вопрос, но так, чтобы собеседник при ответе высказал собственное мнение, а не пытался говорить, используя затасканные стереотипы.

***Обоснование выдвигаемых положений*-** Это основной этап деловой беседы, на котором формируется предварительное мнение, коммуниканты определяются с предварительной позицией. С помощью аргументов можно полностью или частично изменить позицию и мнение собеседника, смягчить противоречия, критически рассмотреть положения и факты, изложенные обеими сторонами.

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. В письменном виде заключение состоит из рубрик, каждая из которых представляет собой самостоятельный смысловой блок, хотя в целом они логически взаимосвязаны и представляют единство, которое в совокупности характеризует итоги проведенной беседы.

***Заключение***

# Рекоменации ведения эффективной деловой беседы

1. Внимательно выслушивайте собеседника до конца. Слушать с должным вниманием то, что вам хочет сообщить собеседник, – это не только знак внимания к нему, но и профессиональная необходимость.

2. Никогда не пренебрегайте предубеждениями вашего собеседника. Трудно представить, насколько часто встречаются люди, находящиеся под давлением предрассудков.

3. Избегайте недоразумений и неверных толкований.. Поэтому подготовку текста доклада, выявление и расшифровку непонятных для широкого круга слушателей специальных терминов. При любой неясности сразу же, без всякого смущения, спрашивайте у своего собеседника, что ему непонятно.

4. Уважайте своего собеседника, будьте вежливы, дружески настроены, тактичны и дипломатичны.

5. Если нужно, будьте непреклонны, но сохраняйте хладнокровие. Не драматизируйте ситуацию, если собеседник дает волю своему гневу. Опытный и закаленный в дискуссиях человек всегда сохранит твердость и не обидится.

6. Всеми способами старайтесь облегчить собеседнику восприятие ваших тезисов и предложений, учитывайте его внутреннюю борьбу между желаниями и реальными возможностями, чтобы он мог сохра­нить свое лицо.

Достигнув цели, попрощайтесь с собеседником. Как только будет принято решение, поблагодарите его, поздравьте с разумным решением, скажите, что он будет доволен своим выбором, и удалитесь [см. по данной теме, например: 8; 16; 28; 41].