

Деловая коммуникация

# Деловая беседа в практике специалиста

доцент ОмГПУ Н.В. Вагенляйтнер

## **Функции деловых бесед:**

- межличностные контакты (обмен информацией, общение между сотрудниками, поддержание деловых контактов);
- налаживание сотрудничества (предложения услуг, собеседования);
- координирование совместных действий (как внутри орг-ции, так и с подрядчиками);
- разработка новых идей, мотивирование сотрудников

# Коммуникативные структуры бесед

- равные по положению партнеры,
- коллеги,
- не равные партнеры (начальник - подчиненный).

Какова по структуре беседа работодателя и соискателя?

# Различают типы бесед:

- Найм и увольнение персонала
- «Поручение производственного задания»
- Анализ и разрешение конфликтных ситуаций
- Беседы дисциплинарного характера
- Подготавливающие персонал к введению инноваций
- Неформальные

# Этапы деловой беседы

1. Этап планирования
2. Структура деловой беседы
3. Приемы начала деловой беседы
4. Рекомендации к основной части беседы
5. Анализ результатов деловой беседы

# Этап планирования

**Перед началом деловой встречи необходимо составить предварительную модель беседы:**

- ✓ проанализировать целеустановку (**свою и партнера**);
- ✓ собственные средства для достижения цели;
- ✓ установки, позиции партнера;
- ✓ вероятность столкновения с барьерами, способы их преодоления;
- ✓ аргументация своей позиции, приемы воздействия на партнера;
- ✓ управление атмосферой разговора, сохранение конструктивных отношений для дальнейшего сотрудничества

## **Запрещенные приемы:**

- ✓ перебивать речь собеседника,
- ✓ негативно оценивать его высказывания;
- ✓ подчеркивать разницу между собой и партнером;
- ✓ резко убыстрять темп беседы;
- ✓ избегать вторжения в личную зону партнера;
- ✓ пытаться обсуждать вопрос, не обращая внимания на то, что партнер обеспокоен/раздражен;
- ✓ не желать понять психическое состояние партнера в момент собеседования

# Структура деловой беседы

1. Вступительная часть
2. Информирование
3. Аргументация
4. Ответы на вопросы, нейтрализация возражений
5. Достижение договоренностей
6. Заключительная часть



# Вступительная часть

Знакомство, установление  
контакта (самопрезентация,  
внешний вид, способы  
установления контакта)

# Вариант начала беседы зависит от состояния/настроения собеседника

- дать возможность высказаться
- прямой подход
- снятие напряженности (приятные фразы общего характера)
- «зацепка» (событие, личное впечатление, связанные с темой беседы)

# Как НЕ НАДО начинать беседу

- демонстрацией зависимости;
- извинениями, проявлением неуверенности;
- проявлением неуважения, пренебрежения к собеседнику;
- начинать с конфронтации и т.д.

# Информирование

Вы – подход

Я хотел бы вам предложить / не хотели бы  
вы

Я думаю, вам будет интересно / не  
заинтересует ли вас и т.п.

- ✓ обращение по имени и отчеству/ «Уважаемый коллега»;
- ✓ уважение к интересам, мнению собеседника;
- ✓ обращаться к партнеру за советом независимо от его статуса (подчиненный, коллега, клиент)

# Аргументация

Тезис – аргументы (основание доказательства)  
– демонстрация (ход рассуждений)

Эффективно включение аргументов «против»:  
вы можете возразить..., иногда полагают...

Нейтрализация возражений при помощи  
вопросов (что вы думаете по этому поводу? К  
какому выводу вы пришли?...)

Использование формулы «да, но..» (понимаю  
вас, но нужно учесть, что; охотно согласился бы  
с вами, однако; на вашем месте я думал бы так  
же, но)

# Правила любой полемики

- уважение к партнеру и его точке зрения, стремление его понять
- оценка ПОЗИЦИИ, а НЕ ЛИЧНОСТИ оппонента
- готовность отказаться от личных амбиций для пользы дела
- равная безопасность – запрет на высмеивание, унижение партнера
- соблюдение этики: спокойствие, выдержка, доброжелательность

# Алгоритм формулирования позиции

П - **позиция** (в чем заключается ваша точка зрения) – Я считаю, что...

О – **обоснование** (на чем вы основываетесь, довод в поддержку вашей позиции) - ...потому, что...

П – **пример** (факты, иллюстрирующие ваш довод) - ...например...

С – **следствие** (вывод, что надо сделать, призыв к принятию вашей позиции) -...поэтому...

# Техники в вопросах и ответах

**«Рядом — значит, вместе».** Спорящий делает ряд утверждений, подталкивающих противника или слушателей к нужному выводу, но сам вывод не озвучивает.

И самое главное, при этом он не показывает логическую связь между своими утверждениями — зачастую логической связи между ними и вовсе нет, но слушатели автоматически делают из них нужный ему вывод



Из пары даже несвязанных утверждений слушатель непременно сделает какой-нибудь вывод. Например, если человеку сказать:

- 1) «Здесь грязно», и 2) «Вы здесь давно сидите», — он услышит: «Здесь грязно из-за вас», — и возмутится: «На что это вы намекаете?!»

А если сказать: 1) «К компании N плохо относятся журналисты», 2) «Ее директор часто встречается с журналистами», — слушатели поймут это как: «Журналисты плохо относятся к компании из-за ее директора»

# «Неприемлемые следствия»

Суть этой техники в том, чтобы вывести из утверждения противника неприемлемые следствия. Ведь если следствия неприемлемы, неприемлемо и само утверждение

# Например,

Начальник распекает подчиненного за то, что тот не позвонил клиенту. Подчиненный отвечает: «Вот вы говорите нужно позвонить клиенту. А он в совсем плохом настроении; вчера умерла его любимая собака. Стань мы надоедать ему своими звонками, он бы на нас разозлился и, возможно, отказался бы с нами работать». «Да,— соглашается начальник, — лучше позвонить ему через пару дней»

# «Доведение до абсурда»

Состоит в том, чтобы перевести слова собеседника в изначально чуждую им абсурдную плоскость:

- *Милый, ну мы же идем в гости, ты так и пойдешь в спортивном костюме!?*
- *А что мне, фрак надеть что ли??*

# «Уверенный антитезис»

Особенно полезна эта техника, когда для опровержения противника вам недостает доказательств или фактов.

В этом случае просто эмоционально и уверенно провозгласите ваш антитезис

# Например,

убежденно сказанное «Наша компания — лидер рынка» в ответ на заявление противника «Ваша компания прозябает на обочине» сразу уравнивает ваши шансы на победу с шансами противника: теперь уже слушателям придется разбираться, кто прав, а кто нет.

Самое главное здесь — уверенный тон.

Подкрепите ваш антитезис доказательствами, какими бы слабыми они ни были

# «Теория заговора»

Этот довольно распространенный прием состоит в том, чтобы в ответ на обвинение, которое вы затрудняетесь опровергнуть, перенести вину на неких тайных врагов

Главное – не настаивать, а намекать

# Приемы

Мы-то с вами знаем!

Им же выгодно!



# Методы убеждения

## **Метод положительных ответов Сократа**

К конечному согласию ведите оппонента небольшими логическими шагами, формулируя отдельную мысль как вопрос: «Согласны ли вы с тем, что...». На каждый из таких вопросов вам нужно получить согласие собеседника. Соглашаясь с каждым шагом доказательства, он постепенно приходит вместе с вами к тем же выводам. Если оппонент окажется не согласен, меняйте величину логических шагов, вернувшись несколько назад, но не спорьте и не критикуйте несогласного

## **Метод расчленения**

Разделите аргументы партнёра на верные, сомнительные и ошибочные: «Я согласен с тем, что.... Однако, сомневаюсь, что (не вполне уверен с тем, что...). Ну, а насчет того, что .....».

## **Метод «За и против»**

Перечислите преимущества и недостатки высказанных точек зрения по основной проблеме переговоров, после этого произнесите «Однако...» и сформулируйте то предложение, которое вы обдумали на предварительном этапе

# Принятие решений и завершение беседы

Итогом деловой беседы должно стать решение основных задач:

1. Достижение основной (в неблагоприятном случае - альтернативной) цели.
2. Обеспечение благоприятной атмосферы вне зависимости от исхода встречи.
3. Стимулирование собеседника к выполнению намеченных действий.
4. Поддержание (при необходимости) дальнейших контактов с собеседниками и их коллегами.
5. Составление развернутого резюме беседы с четко выделенным основным выводом