



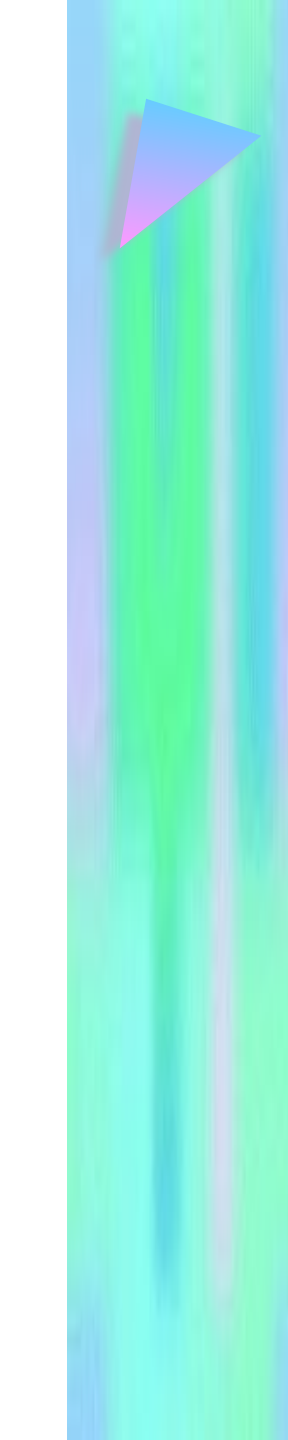
ЭФФЕКТИВНОЕ ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Умение вести беседу



ПОДГОТОВКА БЕСЕДЫ

- ПРАВИЛА:
 - 1) Сформулируйте конкретную цель (решить спорный вопрос, убедить, получить информацию и т. п.);
 - 2) составьте план беседы
 - 3) Выбор удобного времени для вас и собеседника
 - 4) в начале разговора нужно привлечь внимание собеседника, заинтересовать его, а также добиться атмосферы взаимного доверия;

- 
- 5) подчиняйте тактику ведения разговора своей цели, не отвлекайтесь от нее;
 - 6) старайтесь, чтобы в основном говорил ваш собеседник
 - 7) сохраняйте ровный тон, выслушивайте объяснения, избегайте критики, а если она необходима, то, прежде чем критиковать, сначала похвалите партнера;
 - 8) прекращайте беседу сразу после достижения намеченной цели.



ПРИЕМЫ РАСПОЛОЖЕНИЯ К СЕБЕ

- **1) начните разговор с того, что интересно собеседнику;**
- **2) чаще произносите имя человека;**
- **3) улыбайтесь, но улыбка должна быть уместной и не чрезмерной;**
- **4) смотрите в глаза собеседнику, но не более 10 с, так как большее время приводит к ощущению дискомфорта;**



ПРИЕМЫ РАСПОЛОЖЕНИЯ К СЕБЕ

- 5) не используйте следующие позы: скрещенные руки и ноги, руки, заложенные за голову, упертые в бока, не разваливайтесь на стуле или кресле. Зеркально отображайте позу собеседника, если она доброжелательная или нейтральная. Если человек скрещивает руки, то старайтесь держать свои руки не напряженными, если сидите – то открытыми ладонями вверх. Если партнер держит руки в карманах или крепко сжимает кулаки, дайте ему в руки что-нибудь, иллюстрирующее ваши слова. Это его отвлечет и поможет снять напряжение. Не приближайтесь к собеседнику ближе, чем на 1, 2 – 1, 5 м;
- 6) не бойтесь пауз – они крайне важны в разговоре;



ПРИЕМЫ РАСПОЛОЖЕНИЯ К СЕБЕ

- **7) не перебивайте собеседника;**
- **8) не давайте советов, пока вас об этом не попросят;**
- **9) относитесь к человеку доброжелательно;**
- **10) делайте комплименты.**



ОБЩЕНИЕ С РАЗНЫМИ ЛЮДЬМИ В ДЕЛОВОЙ СФЕРЕ