

# Разработка стратегии деловой беседы

Выполнил:

Студент группы 634-У

Кожанова Виктория



Санкт-Петербург, 2017

План успешной деловой беседы можно представить в виде шести групп вопросов, на которые следует ответить себе перед началом любого делового разговора. Узнайте, как разработать успешную стратегию предстоящего вам делового разговора.

- При сознательной подготовке к беседе до разработки стратегии и подробного плана беседы проводится предварительный анализ личности нашего собеседника, его служебного положения; прогнозируются последствия нашего сообщения. Мы не будем рассматривать формальные стороны анализа, а набросаем возможный план предварительного анализа беседы. Этот план можно представить в виде шести групп вопросов, на которые следует ответить себе перед началом любого делового разговора. Ответы на вопросы позволяют нам представить ожидаемую оперативную ситуацию, что может быть использовано при выработке стратегии, подробного плана и рабочего плана деловой беседы.
- Путем предварительного анализа должно быть установлено, о каком виде беседы идет речь: будет ли это беседа, в которой мы хотим ускорить принятие каких то решений (форсированная беседа), или же основной целью беседы будет передача информации собеседнику для пробуждения у него интереса к новой проблеме (информативная беседа); может быть, речь идет об устранении чужих вариантов и проведении нашего решения (элиминирующая беседа); может быть, это беседа, где мы знакомим собеседника с новой темой (беседа-лекция).

# Разработка стратегий беседы

- Что такое стратегия беседы? Из чего она складывается? Как разработать стратегию нашего делового разговора? Условно и крайне упрощенно можно считать, что **стратегия беседы** это процесс, который в общих чертах ведет к решению намеченных нами задач данной беседы. В любом случае выбор стратегии определяется темой беседы. Она основывается на совокупности принципов, которые мы определяем с помощью теории коммуникации и психологии и которые должны нас привести к желанной цели. Конечно, стратегия меняется от беседы к беседе и от собеседника к собеседнику. Но как бы мистически ни звучало слово стратегия, мы все же попытаемся установить хотя бы общие принципы и направления нашей работы по подготовке и проведению беседы:



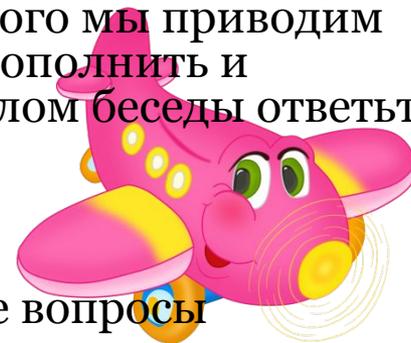
- Представьте себе и опишите, причем как можно убедительнее, своего будущего собеседника и его предполагаемую реакцию.
- Попробуйте вникнуть в его задачи и мотивы, чтобы понять его исходную позицию, логику и стратегию.
- Подумайте, как создать для беседы благоприятную атмосферу, завоевать доверие, избежать напряженности, свести к минимуму формализм и обыденность в общении, проявить симпатию, быть внимательным ко всем присутствующим. Если в беседе участвуют и знакомые, и незнакомые собеседники, то, как правило, нужно быть более сдержанным по отношению к знакомым собеседникам, а по отношению к новым более предупредительным. Человеку свойственно стремление в любой беседе обращаться к знакомым, а это может поставить новых собеседников в неравноправное, изолированное положение, что в значительной мере препятствует успеху деловой беседы.
- Наблюдайте, слушайте и оценивайте реакции ваших собеседников, а выводы используйте для продолжения деловой беседы и возможного изменения ее плана.
- Пользуйтесь позитивным и оптимистическим способом выражения мыслей и эмоций.
- Задавайте как можно больше вопросов, чтобы ситуация выкристаллизовалась как можно раньше.
- Избегайте резких поворотов в беседе. Конечно, каждому неприятно, если его неожиданно обольют холодной водой; то же относится и к нашему собеседнику.

- Разработайте общий метод аргументации в данной беседе: подробный план аргументации, возможные контраргументы.
- Подумайте о том, какие средства применить для ориентации беседы в желаемом направлении и для предотвращения возможных отклонений. Даже простая модель ориентации беседы, несмотря на то что придуманный пример и конкретный случай почти всегда отличаются друг от друга, означает большой шаг вперед мы подготовили технику, и нам остается лишь приспособить ее к данному случаю.
- Наметьте альтернативные (запасные) цели, менее подходящие варианты и подготовьте компромиссные решения на тот случай, если перестанете контролировать ход беседы.
- По возможности разработайте поэтапные задачи и последовательно включайте их в конструкцию беседы. Их функция быть лестницей, вместо рискованного прыжка мы осуществим относительно легкое восхождение. И конечно, следует предусмотреть процесс нейтрализации замечаний, если они приобретут крайне нежелательное для нас направление.
- И наконец, обеспечьте дальнейшие контакты с собеседником и обратите внимание на возможность новых видов деятельности.

# Проверка подготовленности к беседе

До начала беседы полезно еще раз заглянуть в материалы, проанализировать проделанную работу и уточнить некоторые детали. Для этого мы приводим контрольный список вопросов, который читатель может дополнить и приспособить к своим повседневным нуждам. Перед началом беседы ответьте сами себе на следующие вопросы:

- Все ли я тщательно продумал(а)?
- Вполне ли я готов(а) правильно ответить на возможные вопросы собеседника?
- Пытался(ась) ли я представить себя на месте собеседника и понять его?
- Является ли мой план беседы точным, ясным и корректным?
- Не вызовет ли мой план беседы вопросов, на которые я не смогу ответить?
- Выглядят ли мои формулировки естественными и убедительными?
- Правильно ли составлен план беседы, логично ли его построение?
- Все ли мои мысли выражены точно и ясно?
- Правильно ли выбран тон изложения?
- Если бы эта беседа была проведена со мной, остался(ась) бы я ею доволен(а)?

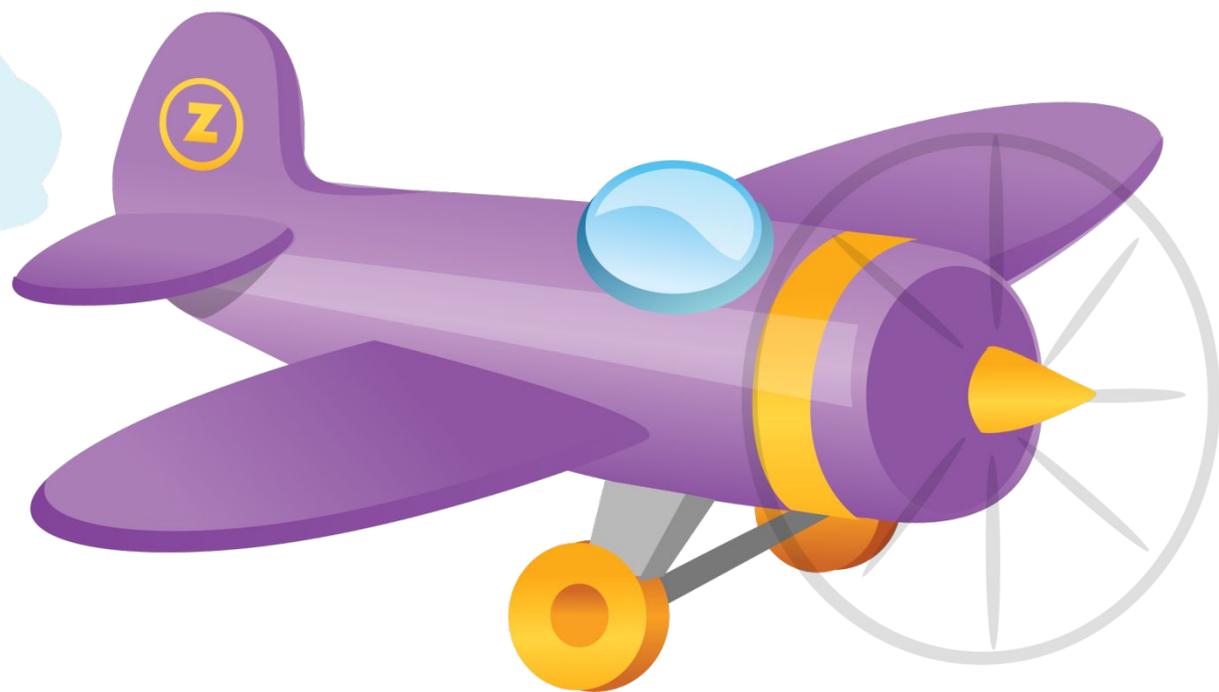


# Стиль изложения

- Что касается выбора слов, то нужно всегда стараться употреблять простые, общеизвестные и общепринятые, всем понятые слова. Это иногда противоречит тому, что употребляемый термин должен быть одновременно и наиболее точным. Человек должен сознавать, что наложение неясных, непонятных и невразумительных терминов может сделать бессмысленным все выступление независимо от того, насколько ясными и простыми были мысли выступающего. Ведь часто, выступая, человек старается показать свою «ученость» и красноречие. На деле непонятное выступление лишь создает путаницу в головах собеседников, вызывает у них усталость и непонимание, лишает интереса.
- Поэтому нужно затратить определенные усилия на поиск нужного слова, правильного понятия, следует избегать слов-суррогатов, которые значительно снижают ясность выражения. Об этом говорил когда-то Марк Твен: «Разница между нужным словом и словом, которое близко ему по значению, точно такая же, как и разница между сверканием молнии и поблескиванием маленького светлячка». Важно следить за тем, чтобы любимые словечки и поговорки не превратили нашу речь в набор пустых фраз.
- Будем помнить, что неуместные сокращения названий могут довести нормального человека, несведущего в определенной специальной области, до настоящего отчаяния.

- Особое внимание следует уделить исключению из своей речи иностранных слов, выражений и модных конструкций предложений. Иностранные слова и выражения, перенесенные в наш язык, обычно существенно меняют свое первоначальное значение, отсюда возникает ряд недоразумений. Понимание этих слов людьми, знающими данный язык, и людьми, до сознания которых дошло их измененное и упрощенное значение, отличается настолько, что даже трудно представить.
- Поэтому рекомендуется выбирать простые, всем понятные, наиболее подходящие и выразительные слова, которые при необходимости можно легко заменить.
- С построением предложений дело обстоит в сущности так же. Главное — быть ясным, говорить точно то, что хотите сказать, и так, чтобы слушатель-собеседник как можно лучше мог понять то, что ему говорят. Будем помнить старую истину: кто ясно мыслит, тот ясно излагает. И правда, нетрудно заметить, как не только люди с низким уровнем образования часто жалуются на то, что не в состоянии понять многое из того, что встречается в печати, на лекциях, по радио и телевидению. Это происходит потому, что выступающий в основном старается подчеркнуть свою ученость и образованность, а на деле непонятным сообщением создает путаницу, вызывает неприязнь со стороны собеседников-слушателей.

- Поэтому давайте будем употреблять в своих выступлениях и понятные всем выражения. Они не должны иметь форму телеграфного сообщения, но и не должны быть длинными. Каждую новую мысль можно со спокойной совестью облекать в новые предложения. Предложение должно заключать активную позицию; нужно приложить усилия и увязать все предложения в одно естественное, логическое целое. Исключительное значение при этом имеет грамматическая правильность построения предложений.



# Общие правила запоминания

Обобщая опыт повседневной практики деловых бесед и сравнивая его с выводами и идеями признанных в этой области авторитетов (теоретиков и практиков), мы подошли к анализу нашей самой уязвимой способности — умению быстро и полно запоминать. Если мы постараемся вспомнить содержание нескольких дискуссий, то не нужно будет специально подчеркивать роль наших «запоминающих мощностей».

К счастью, можно значительно увеличить, и притом без особого труда, объем и точность запоминания. Нужно лишь применять несколько основных принципов, уже давно открытых исследователями. Мы не собираемся вникать в биологическую природу памяти или заниматься поиском различных определений этого все еще таинственного химико-биологического процесса. Оставим это специалистам, биологам, психологам и химикам. Мы ограничимся практическими наставлениями, которые могут частично облегчить наши повседневные муки.

Ни в коем случае нельзя стараться запомнить все, что проходит через наши уши. Эта попытка наверняка закончится неудачно. Поэтому следует всегда тщательно отбирать материал, который мы собираемся сохранить в памяти. При этом запоминание должно быть подчинено следующим перспективным целям: повысить эффективность нашей трудовой деятельности; создать предпосылки для интенсификации умственной деятельности.

Многие исследователи открыли и разработали десятки практических рекомендаций и принципов, применение которых поможет развить память. Но запомнить все эти рекомендации было бы слишком сложно и нерационально. Поэтому мы отберем четыре-пять общих принципов, которые должны быть достаточно емкими и включать основные моменты остальных принципов. Эти общие правила (принципы) следует применять сознательно до тех пор, пока они не станут нашей плотью и кровью, так как хорошая память является предпосылкой эффективного проведения любой деловой беседы.

# Каковы же общие правила запоминания?

- Наши мысли должны быть направлены только на то, чтобы точно запомнить сообщаемую информацию, т. е. необходимы воля и усилия, а не позиция ожидания.
- Следует активно реагировать на то событие, которое мы должны запомнить; нужно слушать, обсуждать и обдумывать его в тот момент, когда оно происходит.
- Вспомните это событие позже в удобный момент с тем, чтобы оно закрепилось, не поблекло и не стерлось в памяти.
- Внушите себе значимость того, что вы сознательно хотите запомнить для того, чтобы увязать это событие во времени и пространстве с другими, создав таким образом опорные точки для вспоминания.
- Наиболее надежный и быстрый способ улучшить память разработать системы ведения записей и аккуратно записывать все, что мы считаем необходимым. По возможности объем этого необходимого следует максимально увеличить.

Все эти правила лучше применять последовательно, что является главной предпосылкой повышения эффективности проведения наших деловых бесед. Напомним, что первые четыре правила нужно применять только после того, как будет усвоено пятое. Факты свидетельствуют о том, что большинство людей, добившихся успеха, пользовались пятым правилом.

# Ведение записей

Может ли кто-нибудь запомнить все, что нужно, или все, что он хотел бы запомнить? Психологи утверждают, а эксперименты подтверждают, что даже самые одаренные личности больше забывают, чем запоминают, то, что касается рабочих материалов. А половина того, что остается в памяти, к тому же неточна. Таким образом, весь объем оставшегося в памяти в лучшем случае снижается до 15—20% того, что было сообщено. Эти строгие природные ограничения неизбежно заставляют нас приобретать особые навыки работы и удерживают от неразумных попыток держать все факты в памяти. А это подводит нас к последнему правилу предыдущего параграфа — систематическому ведению соответствующих записей, что особенно важно для людей, занимающих ответственные посты и имеющих широкий круг обязанностей, поскольку это единственный способ раздвинуть границы нашей памяти. Известно выражение: «Блокнот с записями для делового человека — то же, что сеть для рыбака». По этому поводу можно посоветовать:

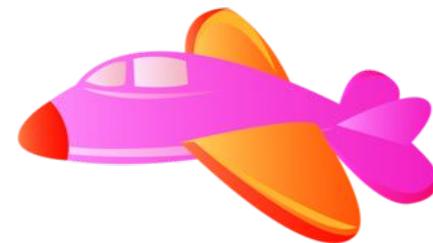
- систематически делать записи в блокноте;
- вести их последовательно и в едином стиле;
- никогда не жалеть бумаги.

Записи следует по возможности снабжать подробными комментариями, так как голые факты часто впоследствии оказываются почти бесполезными, поскольку их очень трудно расшифровывать.

Возникает вопрос: что же нужно записывать? Полезно самим определить принципы, с помощью которых мы будем отбирать материал по следующим направлениям: что следует записать, что запомнить, а что предать забвению.

Мы также постоянно должны осознавать, что существует риск переоценки собственных возможностей, так как всем свойственно стремление запоминать определенный материал, чтобы его не записывать.

- И последний вопрос. Для каких целей можно использовать записи? Некоторые авторы рекомендуют разделить все материалы (или дела) на четыре группы записей для большей наглядности и облегчения их ведения.
- **К этим группам относятся:**
- информация о будущих обязательствах с указанием времени. Дела, которые нужно выполнить в следующем месяце, следует дополнить напоминаниями о том, что предстоит (деловые беседы и встречи);
- особые задачи и дела, не относящиеся к нашей повседневной деятельности, но которые нам о себе напоминают до тех пор, пока мы их не выполним (письма, нужная нам информация, определение проблем для дискуссии);
- данные, которые нам могут понадобиться в будущем, что может быть тогда, когда они уже померкнут в памяти, а их важность такова, что мы должны будем их кому-то сообщить или употребить без ошибок и пропусков;
- записи, которые освежают память или способствуют более полному и точному запоминанию (формулы, имена с описанием личности, спецификации, структура, термины с определением значения).



Спасибо за внимание!

