Отметка о регистрации на кафедре

№\_\_\_\_\_\_\_\_\_от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2021г.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**

Федеральное государственное бюджетное

образовательное учреждение высшего образования

**«Ухтинский государственный технический университет»**

**(УГТУ)**

Кафедра истории и культуры

**КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА**

Дисциплина: «Эффективные деловые коммуникации»

Тема: Деловая беседа как форма коммуникации

Шифр 191407 Группа ИСТ-2-19 Курс 2 Вариант 4

ФИО Морданов Егор Владимирович

Ухта 2021

СОДЕРЖАНИЕ

[ДЕЛОВАЯ БЕСЕДА КАК ФОРМА КОММУНИКАЦИИ 3](#_Toc72877527)

[Список использованной литературы 11](#_Toc72877528)

# ДЕЛОВАЯ БЕСЕДА КАК ФОРМА КОММУНИКАЦИИ

**Деловая беседа** – представляет собой устный речевой контакт между взаимозаинтересованными людьми, имеющими необходимые полномочия для установления деловых отношений и решения деловых проблем.

Как правило, деловые беседы планируются заранее. В процессе подготовки определяется предмет беседы, круг вопросов, который целесообразно обсудить, основные намерения, которые необходимо осуществить. При проведении бесед зачастую используются разнообразные документы и материалы, их также нужно заранее подготовить. Особое внимание следует уделить отработке хода беседы: продумать вопросы, которые необходимо задать собеседнику; определить желаемый конечный результат; установить регламент и место проведения беседы; определить ее стратегию и тактику. С другой стороны, нельзя перебивать речь собеседника; негативно оценивать его высказывания; подчеркивать разницу между собой и партнером; резко убыстрять темп беседы; вторгаться в личную зону партнера; пытаться обсуждать вопрос, не обращая внимания на то, что партнер возбужден; не желать понять психическое состояние партнера в момент собеседования.

Правильное проведение деловых бесед способствует приросту производительности труда на 20-30%. Некоторые фирмы за рубежом имеют в своих штатах специалистов-беседчиков, идеально владеющих искусством деловой беседы.

Практика деловых коммуникаций демонстрирует, что для решения бизнес-проблем необходимо научиться налаживать контакты друг с другом. Поэтому беседы в бизнесе получили широкую распространённость и лидерство среди многообразных форм взаимодействия. Зачастую деловая беседа является единственной возможностью убедить собеседника в обоснованности вашей позиции, позволяет принять заранее вами подготовленное предложение.

Мастерство делового общения проявляется в умении вести деловые беседы – то есть устанавливать устный контакт, призванный стимулировать решение конкретных проблем. Беседы различаются по: длительности, форме, цели и содержанию. Можно выделить следующие виды бесед:

* беседы информационного характера;

• беседы дисциплинарного характера;

• беседы, связанные с поручением задания;

• беседы, связанные с контролем выполнения задания;

• беседы в ходе конфликтной ситуации, направленные на ее разрешение;

• беседы при найме и увольнении.

К числу важнейших функций деловой беседы следует отнести:

• поддержание взаимоотношений с партнером;

• совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов;

• контроль и координирование уже начатых деловых мероприятий; поддержание деловых контактов; стимулирование деловой активности.

Беседа является строго регламентированным видом общения, содержащим определенные этапы реализации:

• начало;

• взаимное информирование;

• выдвижение аргументов;

• выдвижений положений;

* варианты принятия решения или опровержение доводов собеседника;

• завершение беседы или же принятие решения.

Для начала необходимо настроится на собеседника, сформировать корректное отношение, далее следовать по алгоритму:

1. Установить визуальный и речевой контракт с оппонентом:

Правильность первых предложений позволит завоевать интерес к вам, поэтом следует избегать следующих шаблонных фраз: «Извините, если я отвлекаю...», «Пожалуйста, если у вас есть время меня выслушать», «Давайте с вами быстренько рассмотрим...» ;«Вы не возражаете обсудить сейчас выгодное предложение…»; **В основу правил делового этикета заложены основные принципы, отражающие здравый смысл и предсказуемость поведения коммуникаторов.**

Использовать «Вы-подход» — это умение ведущего беседу, поставить себя на место собеседника. Предположить ответы на вопросы: «Что бы нас интересовало, будь мы на месте нашего собеседника?»; «Как бы мы реагировали на его месте?». Даем собеседнику почувствовать, что мы его уважаем и ценим как специалиста.

Получить обратную связь от оппонента - согласие на контакт, обсуждение.

1. Создать располагающую деловую обстановку:

* Обеспечить конфиденциальность;

• Создать безопасную среду;

• Сформировать положительное отношение к встрече или теме обсуждения.

1. Привлечь внимание и разжечь бизнес- интерес оппонента:

* Ваши предложения соответствуют интересам оппонента,
* Ваши предложения новы для оппонента;
* Вы внушаете доверие, с вами возникает желание взаимодействовать.

1. Завершение диалога с закреплением достигнутого результата

В прикладных науках сформировано множество способов начать беседу, но практика выработала следующий ряд «правильных дебютов».

*Метод снятия напряженности* позволяет установить тесный контакт с собеседником. Достаточно сказать несколько теплых слов — и вы этого легко добьетесь. Нужно только задаться вопросом: как бы хотели чувствовать себя в вашем обществе собеседники? Шутка, которая вызовет улыбку или смех присутствующих, также во многом способствует разрядке первоначальной напряженности и созданию дружеской обстановки для беседы.

*Метод «зацепки»* позволяет кратко изложить ситуацию или проблему, увязав ее с содержанием беседы. В этих целях можно с успехом использовать какое-то небольшое событие, сравнение, личные впечатления, анекдотичный случай или необычный вопрос.

*Метод прямого подхода* означает непосредственный переход к делу без какого бы то ни было вступления. Схематично это выглядит следующим образом: мы вкратце сообщаем причины, по которым была назначена беседа, быстро переходим от общих вопросов к частному и приступаем к теме беседы. Этот прием является «холодным» и рациональным, он имеет прямой характер и больше всего подходит для кратковременных и не слишком важных деловых контактов.

Очень важно помнить о нашем личном подходе к беседе. Основное правило заключается в том, что беседа должна начинаться с так называемого «вы-подхода».

Исследователями выделены факторы, позволяющие деловой беседе пройти успешно

1. Профессиональные знания дают возможность для реализации высокой объективности, достоверности и глубины изложения информации, а также для владения ситуацией.
2. Ясность - позволяет увязать факты и детали, избежать двусмысленности, путаницы, недосказанности.
3. Наглядность - максимальное использование иллюстративных материалов (документов, информационных источников, таблиц, схем и пр.), общеизвестных ассоциаций и параллелей - снижает абстрактность изложения информации.
4. Постоянная направленность - следует постоянно держать в голове основные задачи беседы и в какой-то мере знакомить с ними собеседника.
5. Ритм - повышение интенсивности беседы по мере приближения ее к концу.
6. Повторение - повторение основных положений и мыслей помогает собеседнику воспринять информацию.
7. Элемент внезапности - представляет собой продуманную, но неожиданную для собеседника увязку деталей и фактов.
8. "Насыщенность" рассуждении - необходимо следить за тем, чтобы в ходе беседы чередовались "взлеты", когда от собеседника требуется максимальная концентрация, и "спады", которые используются для передышки и закрепления мыслей и ассоциаций у собеседника.
9. Рамки передачи информации - французский писатель и мыслитель Вольтер как-то сказал: "Секрет быть скучным состоит в том, чтобы рассказывать все".
10. Юмор и ирония - в определенной дозе и ситуативно уместны, они поднимают дух собеседников, их готовность к восприятию даже неприятных аспектов беседы.

Правильность речи дает возможность заинтересовать собеседника, публику, завоевать их доверие, если обладает:

• Семантической грамотностью;

* Стилистической грамотностью;
* Лексической грамотностью;

• Правильное ударение, склонение, спряжение;

• Богатый литературный словарный запас;

• Правильная передача эмоциональной нагрузки;

• Правильное интонационное ударение;

• Отсутствует диалект

• Отсутствие тавтологии;

• Отсутствие частого использования слов-паразитов (короче, однако, это, типа, как сказать и др.);

Ораторский инструментарий переговорщика заключается в умении создавать следующие эффекты:

* визуального имиджа – «встречают по одежке»;

•с первых фраз выступления – заинтересовать слушателя;

• аргументации – правильная речь;

• релаксации – умение сделать небольшую паузу для отдыха (шутка, история и т.п.).

Основная часть беседы включает передачу и получение информации, и обсуждение проблемы. Цель этой части беседы состоит в передаче запланированной информации, выявлении мотивов и целей собеседника, аргументировании своей позиции, анализе и проверке позиции собеседника, по возможности в предварительном определении направлений его последующей деятельности.

Передача и получение информации включает в себя следующие элементы:

• информирование собеседника (общее и целенаправленное);

• постановка вопросов;

• слушание собеседника;

• наблюдение за реакциями собеседника и их анализ с точки зрения психологии;

На *стадии обсуждения проблемы* нужно вовлекать собеседника в совместную выработку решения, которая поможет успешно завершить беседу.

Существует довольно распространенная ошибка, которую можно наблюдать во время обсуждения какой-либо проблемы, – заявить, что вы нашли ее решение. Ошибка заключается в том, что в данном случае проигнорировано правило: процесс поиска результата не менее важен, чем сам конечный результат. Это означает, что любая беседа, переговоры или спор должны быть ритуалом участия.

*Принятие решений* завершает беседу.

Основная задача, решаемая в конце беседы – это достижение основной, или, в самом неблагоприятном случае, запасной (альтернативной цели).

На всем протяжении беседы, включая ее завершение, нужно поддерживать благоприятную атмосферу, независимо от наличия или отсутствия взаимопонимания. Для того, чтобы сохранить доброжелательность собеседника, можно пойти на некие уступки ему, которые, по существу, заметно меньше, чем кажутся на первый взгляд. При всяком подходящем случае следует признавать правоту собеседника, что может быть полезно даже тогда, когда он в чем-то и не прав. Критичное отношение к себе при ошибке, тем более обезоруживает партнера по общению. Учтивая манера речи не преуменьшит ясности ни просьбы, ни приказа, но явно воспрепятствует возникновению у объекта последующего сопротивления. Весьма неблагоприятно на атмосферу делового разговора воздействует презрительное отрицание аргументов собеседника без всякого желания понять их настоящий смысл. Даже тогда, когда высказывается всецело неприемлемая позиция, не стоит отвергать ее сразу, лучше сказать, что она пока что непонятна.

Создание такой благоприятной атмосферы поможет в дальнейшем поддерживать контакты с собеседником и устанавливать прочные деловые отношения.

Когда по позе собеседника станет понятно, что он намеревается окончить разговор, необходимо брать инициативу в свои руки и первым предложить завершение контакта. Такой ход позволит сохранить контроль над ситуацией.

На завершающей стадии беседы необходимо сделать резюме, понятное для ее участников, с четко выделенным основным выводом.

Завершить беседу можно следующими словами: Давайте подведем итоги; Мы подошли к концу нашей беседы и можно в результате обсуждения сделать выводы, что…

И, наконец, анализируя результаты беседы, нужно для себя ответить на ряд вопросов, помогающих посмотреть на ход беседы со стороны и выявить промахи, которые следует учитывать в дальнейших беседах.

Вопросы для анализа результатов беседы:

* Последовательно ли велась основная линия беседы?
* Основательны ли были замечания и возражения?
* Учитывались ли позиция и выражения собеседника?
* Удалось ли быть корректным на протяжении беседы?
* Достигли ли поставленных целей?
* Какое впечатление о вас сложилось у собеседника?

# Список использованной литературы

1. Гавра Д. П. Основы теории коммуникации [Текст] : учебное пособие / Д. П. Гавра. – Санкт-Петербург, 2001.
2. Мирошниченко А. А. Деловое общение. Практическое руководство для менеджера [Текст] : учебное пособие / А. А. Мирошниченко. – 2011.
3. Титова Л. Г. Деловое общение [Текст] : учебное пособие / Л. Г. Титова. – 2008.