2. Деловые беседы. Методы и формы их проведения.

    Деловая беседа - одна из основных форм деловой коммуникации, специально организованный предметный разговор для решения определенных профессиональных задач, как правило, происходит между представителями одной организации. Деловая беседа - часть повседневной работы руководителя. В ходе беседы руководитель отдает распоряжение и объясняет, как его выполнять, побуждает человека к работе, поддерживает, выслушивает вопросы и узнает о результатах его работы. Личное общение - это один из самых эффективных способов общения. Именно лицом к лицу лучше всего обсуждать и решать самые сложные задачи. Правильное ведение деловых бесед способствует повышению производительности труда на 20-30% (Некоторые фирмы за рубежом имеют в  своих штатах специалистов - беседчиков, идеально владеющих искусством деловой беседы.    Деловая беседа в рабочей ситуации чаще всего происходит между представителями одной организации. Она всегда направлена на решение конкретной проблемы то есть организована как предметный разговор. В отличие от повседневного общения деловые беседы характеризуются тем, что они заранее планируются, затрагивают узкий круг проблем и должны иметь определенный результат.

    Под деловой беседой понимается межличностное речевое общение, предполагающее обмен взглядами, информацией, направленное на достижение поставленной цели, решение той или иной проблемы.

    Восприятие и понимание партнера по деловому общению осуществляется путем оценки вербальной и невербальной информации.

    Беседа представляет собой процесс прямой взаимной коммуникации, осуществляемой посредством вербальных и невербальных сигналов т.е. слов, мимики, жестикуляции, позы, манеры поведения. Если по словесному каналу передается в основном чистая информация, то по невербальному - отношение к партнеру по общению, его эмоциональное состояние.

    Количество участников беседы определяется   руководителем  и обсуждаемым вопросом, но, и как правило в деловой беседе участвуют два человека - руководитель и подчиненный, два руководителя разных подразделений. В некоторых случаях в  беседе может принимать участие большее количество участников.

    Деловая беседа состоит из пяти фаз:

      - начало беседы;

       - передача информации;

       - аргументирование;

       - опровержение доводов собеседника;

       - принятие решений.

    Особое значение в деловой беседе имеет знание особенностей методов и техник  аргументации. Для построения аргументирования используются следующие основные методы:

     1. Фундаментальный метод - представляет собой прямое обращение к собеседнику, которого Вы знакомите с факторами и сведениями, являющимися основой доказательства. Хорошо использовать цифры.

     2. Метод противоречия - основан на выявлении противоречий  в аргументации противника. Оборонительный метод;

     3. Метод извлечения выводов - основан на точной аргументации, которая постоянно шаг за шагом по средствам частичных выводов приводит к желаемому выводу;

     4. Метод сравнения нужно удачно подобрать сравнения;

     5. Метод "бумеранга" дает возможность использовать оружие партнера против его самого;

     6. Метод игнорирования часто бывает, что факт, изложенный партнером не может быть опровергнут, его можно игнорировать;

     7. Метод видимой - но все о вам не поможет, так как; вы забыли в подтверждение вашей мысли...

     Методы аргументирования основаны на логических доказательствах.