



Вся жизнь человека состоит из сплошных разговоров. Вести их «профессионально» мало кто умеет. Так что же это такое — разговоры? Из чего они состоят?

1. Сформулируйте конкретные цели предстоящего разговора.

Например, заключить соглашение, подписать договор, разрешить спорный вопрос, дать задание, проинструктировать, оправдаться. Чем конкретнее сформулирована цель, тем больше определенности в дальнейших шагах.

2. Составьте план беседы.

Записывая тезисы беседы мы: оттачиваем формулировку; выстраиваем очередность аргументов в более убедительную последовательность; продумываем аргументы, приводя их в систему; подбираем необходимые материалы, документы; определяем состав участников. Разговор должен быть обеспечен информационно, так как документы являются наиболее вескими доказательствами. В отношении числа участников беседы следует заметить, что каждый новый участник может привнести элементы неопределенности. Поэтому для управляемости следует стремиться к минимальному числу участников. Легче всего беседу вести с глазу на глаз, вдвоем.

3. Выберите время, удобное и Вам, и вашему собеседнику.

Рискованно начинать беседу накануне совещаний и других фиксированных дел. Не рекомендуется включаться в беседу после события, вызвавшего душевное волнение,

гнев.

4. Выберите подходящее место.

Мешают обычно посетители и телефонные звонки. Планируя беседу, следует продумать, где расположиться, чтобы ни посетители, ни телефон не вмешивались в разговор. Впрочем, и в своем кабинете можно создать различные зоны общения: официального, полуофициального и даже неофициального.

5. Ваши задачи: привлечь внимание собеседника, добиться атмосферы взаимного доверия.

Добиться устойчивого внимания непросто. Продумайте, как связать Ваш вопрос с проблемами собеседника, или найдите, что его может заинтересовать в Вашем предложении. Способствуют непринужденной, доброжелательной атмосфере беседы комплимент и такие слова, как «Рад Вас видеть», «Хорошо, что зашли».

6. Подчиняйте свою тактику целям.

Регулируйте направление беседы с помощью задаваемых вопросов.

7. Старайтесь, чтобы говорил в основном Ваш собеседник. Из двух беседующих людей психологическое преимущество имеет тот, кто задает вопросы, а не тот, кто много говорит. Даже убеждать эффективнее не посредством красноречия, а с помощью цепочки логически выверенных вопросов. Задавая вопросы, Вам будет легче убедить собеседника: ведь Вы расположили его к себе и максимально информированы о нем. Самое важное в этом правиле — чтобы всё, что хочет сказать собеседник, было им высказано.

7. Будьте на высоте положения.

Это правило относится, прежде всего, к критикующим. Делать замечания подчиненным в случае их недоработок — одна из важных, но не простых обязанностей руководителя. Поэтому выслушайте объяснения и сохраняйте ровный тон. Прежде чем критиковать, найдите, за что похвалить, и похвалите.

9. Фиксируйте полученную информацию.

Сведения, получаемые во время беседы, улетучиваются из нашей памяти уже в процессе беседы. Поэтому рекомендуется делать пометки по ходу разговора в деловом блокноте.

10. Прекращайте беседу сразу после достижения намеченной цели.

Человек лучше запоминает то, что услышал в начале беседы, а делает то, что услышал в конце. Поэтому, если завершая беседу, решите дружески поболтать о чем-то, то этим

Урок 6: Десять правил подготовки и проведения разговора

Автор: Unsvet

18.04.2011 21:14 - Обновлено 15.09.2015 12:37

Вы снизите эффект предшествующих усилий. Лучше это сделать в начале беседы.

Потребность в общении — одно из важнейших качеств нашей психики. Но степень выраженности этой потребности у разных людей неодинакова. Какой уровень Вашей потребности в общении? Приведенный ниже тест позволит определить его. На каждый из 30 вопросов предполагается один из трех вариант ответа: «да», «нет» или «не знаю». Не задумывайтесь слишком долго над вопросами. Старайтесь, чтобы ответов «не знаю» было как можно меньше.

{jumi [*268]}

Тест

1. Мне нравится, когда меня приглашают в гости.
2. Я могу подавить свои желания, если они противоречат желаниям моих друзей.
3. Мне нравится выражать кому-либо свое расположение.
4. Для меня важнее возможность влиять на людей, чем дружить с ними.
5. Я чувствую, что в отношении к моим друзьям у меня больше прав, чем обязанностей.
6. Когда я узнаю об успехах моих товарищей, у меня почему-то ухудшается настроение.
7. Чтобы быть удовлетворенным собой, мне важно помогать другим людям.
8. Мои заботы исчезают, когда я оказываюсь среди друзей.
9. Мои сверстники мне основательно надоели.
10. Когда я занят работой, то присутствие людей меня раздражает.
11. Я говорю что-либо про знакомых, только если уверен, что сказанное мной им не повредит.
12. В трудной ситуации я больше думаю не столько о себе, сколько о близких людях.
13. Неприятности друзей вызывают у меня такое состояние, что я и сам могу заболеть.

14. Мне приятно помогать другим, даже если это доставит мне значительные трудности.

15. Из уважения к другу я могу согласиться с его мнением, даже если он неправ.

16. Если бы я был журналистом, мне нравилось бы писать о человеческих взаимоотношениях.

17. Я люблю проводить время в компаниях.

18. В одиночестве я испытываю тревогу больше, чем когда нахожусь среди людей.

19. Я считаю, что основной радостью в жизни является общение.

20. Ради друзей я готов многим пожертвовать.

21. Думаю, что лучше иметь немного близких друзей, чем много, но не столь близких.

22. Я люблю бывать среди людей.

23. Я долго переживаю ссоры с близкими.

24. Думаю, у меня больше близких людей, чем у большинства других.

25. Во мне больше стремления к достижениям, чем к дружбе.

26. Составляя свое мнение о человеке, я больше доверяю собственной интуиции, чем суждениям о нем со стороны других людей.

27. Я придаю большее значение материальному благополучию, чем радости от общения с приятными мне людьми.

28. Я сочувствую людям, у которых нет близких друзей.

29. По отношению ко мне люди часто неблагодарны.

30. Я люблю рассказы о бескорыстной любви и дружбе.

Ключ:

Вы получаете по 1 баллу:

за ответы «да» на вопросы 1, 2, 7, 8, 11, 12, 13, 14, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 26, 28, 30;

за ответы «нет» на вопросы 3, 4, 5, 6, 9, 10, 15, 16, 25, 27, 29.

Интерпретация:

До 10 баллов — Вам стоит задуматься и проанализировать, почему люди к Вам не тянутся.

От 11 до 14 баллов — Вы хороший собеседник.

От 15 до 20 баллов — Вы слишком общительны, может, есть смысл сбавить интенсивность общения?

Дополнительную информацию по теме данного урока Вы можете получить, ознакомившись в нашей библиотеке с изданиями:

Джеймс Л. Первая книга жизненных навыков : 10 способов увеличить свой личный и профессиональный потенциал / Л. Джеймс. — М. : ДИЛЯ, 2006. — 224 с. — (Руководство для лидеров).

Урок 6: Десять правил подготовки и проведения разговора

Автор: Unsvet

18.04.2011 21:14 - Обновлено 15.09.2015 12:37

Иванова Е. Лидер есть в каждом / Е. Иванова // Женские секреты. — 2010. — №4.— С. 132—134.

