

БЕСІДА

Бесіда — це розмова двох або більше осіб з метою отримання певної інформації, вирішення важливих проблем

Бесіда — чи не найскладніший з усіх жанрів усного ділового спілкування, оскільки значною мірою це експромт, а для експромтів треба мати значний життєвий досвід, величезний запас теоретичних знань, а також досконало володіти мовним етикетом.

Щоб досягти успіху під час бесіди, треба ретельно готуватися до неї, бути уважним, тактовним до співрозмовника, постійно стимулювати в нього зацікавленість розмовою, враховувати погляди співбесідника, висловлювати свої думки точно, логічно, переконливо.

Залежно від змісту ділові бесіди можуть виконувати різні функції:

- * обмін інформацією;
- * формування перспективних заходів;
- * контроль і координація певних дій;
- * взаємне спілкування під час вирішення актуальних проблем;
- * підтримка ділових контактів на різних рівнях;
- * пошук, висунення нових ідей;
- * стимулювання дій у новому напрямку;
- * розв'язання етичних проблем, що виникли під час спілкування¹.

Залежно від кількості учасників бесіди поділяються на:

- * індивідуальні;
- * групові.

Зазвичай бесіда складається з таких етапів:

1 **Визначення місця й часу зустрічі** (на нейтральній, своїй, чужій території).

2 **Початок бесіди.** Він відіграє особливу роль у створенні сприятливої атмосфери спілкування. Отже, на початку бесіди передусім слід заручитися прихильністю свого співрозмовника, тобто справити приємне враження про себе. Час, відведений на це, досить обмежений, а тому слід продумати форму вітання, початкову фразу. На цьому етапі важливе значення мають невербальні форми взаємодії — вираз обличчя, поза, вітальний жест.

3 **Формування мети зустрічі.**

4 **Обмін думками та пропозиціями.**

5 **Закінчення бесіди.**

Під час бесіди треба триматися скромно й одночасно впевнено. Не слід розмовляти уривчасто, ви маєте бути спокійним, чемним, щоб створити психологічно сприятливу атмосферу довіри, доброзичливості.

ДЕСЯТЬ КРОКІВ, ЩО ДОЗВОЛЯТЬ ПРОВЕСТИ БЕСІДУ УСПІШНО

- 1. Ретельна підготовка.** Перед початком бесіди складіть її план, проаналізуйте ситуацію.
- 2. Пам'ятайте, до чого Ви прагнете.** Чітко сформулюйте мету бесіди.
- 3. Намагайтесь створити атмосферу довіри.** Співбесідник намагатиметься для Вас зробити щось хороше, якщо Ви справите приємне враження на нього.
- 4. Не підозрюйте співбесідника в ненадійності.** Взаємна довіра завжди необхідна, аби досягти поставленої мети.
- 5. З'ясуйте перед бесідою, чи має ваш співбесідник відповідні повноваження.**
- 6. Не змушуйте співбесідника постійно приймати рішення.**
- 7. Зосереджуйтесь на реальних потребах, а не на амбіціях** Поважайте думки співрозмовника, як свої власні. Дотримуючись цього правила, Ви матимете більше шансів обминути гострі кути й узгодити рішення.
- 8. Слухайте уважно співбесідника й ставте коректні запитання.** Уміння слухати співрозмовника спонукає його до висловлювання власних думок, почуттів, переконань. Тоді виникає мить щирості, істинності, взаєморозуміння, поваги.
- 9. Працюйте на перспективу, а не на проміжні результати.**
- 10. Підсумуйте результати бесіди.** Важливі рішення бажано зафіксувати на папері