

Родинова Надежда Петровна,

*д.э.н., проф. кафедры «Педагогика и психологии профессионального образования»,
ФГБОУ ВО «Московский государственный университет
технологий и управления им. К.Г. Разумовского»
(Первый казачий университет),
г. Москва, Россия;*

Волкова Марина Валерьевна,

*магистр ФГБОУ ВО «Московский государственный университет
технологий и управления им. К.Г. Разумовского»
(Первый казачий университет),
г. Москва, Россия;*

Кулешова Полина Константиновна,

*магистр ФГБОУ ВО «Московский государственный университет
технологий и управления им. К.Г. Разумовского»
(Первый казачий университет),
г. Москва, Россия*

АНАЛИЗ И ПОДГОТОВКА ДЕЛОВОЙ БЕСЕДЫ

Аннотация. В статье рассматриваются факторы, способствующие успеху деловой беседы, способы понимания собственной роли в беседе, влияние иерархии на роли, влияние отношения и чувств на ход беседы; поднимаются вопросы, как правильно оценить и использовать свои возможности, оценить отношение к собеседнику, выбрать место и время встречи, выяснить мотивы и сформулировать цели беседы.

Ключевые слова: беседа, диалог, роль, отношение, собеседник, место и время встречи, мотивы и цели беседы.

Мы живем в обществе и испытываем потребность в общении, как в личном, так и в профессиональном плане. Человек получает высшее образование по своей специальности и ему приходится много общаться в рамках своей профессиональной деятельности – с коллегами, сотрудниками, клиентами. Иногда мы замечаем, что наших знаний оказывается недостаточно в полной мере. И действительно, ведь знания и умения в сфере коммуникаций приобретаются неосознанно в течение всей жизни. Поэтому необходимо знать эффективные способы ведения беседы, без которых сложно построить ее так, чтобы она соответствовала и профессиональным, и человеческим законам.

Результат беседы зависит от большого количества факторов, причем многие из них могут не зависеть от нас. Но есть то, на что мы можем повлиять – это подготовленность к беседе, содержание и последовательность действий, оценка реальных условий беседы, возможности и понимания того, когда необходимо действовать, а когда лучше оставить всё как есть [1, с.187].

Поскольку условия беседы всякий раз разные, необходимо учиться анализировать ситуации и гибко использовать разнообразные методы ведения

НАУКА И ОБРАЗОВАНИЕ: ВЕКТОРЫ РАЗВИТИЯ

беседы. Для конкретной ситуации нужно правильно выбрать такой метод, который будет подходить именно для данного типа диалога.

Для эффективной коммуникации необходимо выделить факторы, которые влияют на беседу:

- собеседник и его поведение,
- тема, по которой происходит беседа (некоторые темы изначально предполагают тяжелую беседу, к которой необходимо тщательно подготовиться),
- время и место беседы,
- мотивы и цели, которые преследуются.

Самое главное, на что следует обратить внимание при подготовке к беседе – это правильное понимание собственной роли, оценка отношения к собеседнику, выбор места и времени беседы, выяснение мотивов и анализ цели. Далее рассмотрим подробнее каждый из этих элементов.

1. Правильное понимание собственной роли.

Во время беседы важно не растеряться и сохранить способность к действиям в соответствии с собственной ролью. Человек никогда не выступает как абстрактная личность, но всегда как личность, выполняющая определенную социальную функцию. Поэтому роль, в которой мы выступаем, определяет наши возможности повлиять на результат беседы.

Принято делить диалоги на симметричные и асимметричные. При симметричном диалоге оба собеседника обладают равными правами вести диалог: задавать вопросы и определять темы. При асимметричном – такими правами обладает только один человек. Примером асимметричного диалога выступает собеседование при приеме на работу: в таком случае работодатель берет на себя управление беседой, определяет рамки беседы, задаваемые вопросы и темы. Соискатель вакансии также может задавать вопросы, однако его возможности ограничены. Если он будет нарушать эти неписанные правила, его шансы на получение работы значительно уменьшаться. [2, с.353].

2. Оценка отношения к собеседнику.

Какую бы роль не играл человек, он может участвовать в активной организации беседы и, используя определенные приемы, влиять на нее в нужном направлении. Однако нельзя забывать, что возможности связаны с занимаемым положением.

Если необходимо убедить в чем-то своего собеседника, следует разобраться в том, что он из себя представляет: что он за человек, что для него важно, каковы его кругозор и уровень профессионализма, какой язык общения он использует, какие у него слабости.

Чувства и отношения во многом определяют ход беседы. Отношения между собеседниками являются основой для решения проблем. Если разрушается эта основа, становится весьма трудно достичь приемлемого для обеих сторон результата. На это правило часто не обращают внимание и считают, что дело, которое надо выполнить, это и есть основная суть работы [3, с.112].

НАУКА И ОБРАЗОВАНИЕ: ВЕКТОРЫ РАЗВИТИЯ

При подготовке к беседе необходимо ответить на такие вопросы, как: что представляет из себя мой собеседник, как мы с собеседником относимся друг к другу и как это отношение может повлиять на беседу. Таким образом, можно предотвратить возможные трудности.

3. Влияние места и времени.

Большинство людей неспособно сохранить содержание разговора как нечто отвлеченное. Оно остается в памяти лишь в связи с ситуацией, т.е. местом и временем. События, связанные с сильными эмоциональными впечатлениями или чувственным восприятием, сохраняются в памяти гораздо лучше. Даже если поставленная перед нами профессиональная задача связана в первую очередь с работой, с делом, мы всё равно не можем «выключить» на время наши чувства и эмоции.

Пространственные и временные факторы оказывают большое значение на ход беседы. Они, например, создать приятную атмосферу, свидетельствовать об уважении, повысить работоспособность или привести в замешательство.

Например, руководитель обычно сидит за своим большим письменным столом в высоком и широком кресле из кожи, подчиненный же – с другой стороны письменного стола на стуле для посетителей. Таким образом, руководитель показывает, что здесь его территория и он может распоряжаться здесь всем. Размещение собеседника в пространстве усиливает иерархические различия уже на уровне ощущений. Если речь идет о непродолжительной встрече для выяснения сути дела или определения сроков, то такая обстановка не окажет существенного влияния на ход беседы. Однако если руководитель собирается обсудить со своим сотрудником серьезные проблемы, воспользоваться его знаниями для их решения или выработать это решение общими усилиями, то подобная обстановка совершенно не подходит.

Чтобы правильно выбрать место для беседы и размещения собеседников, нужно исходить из цели, важной в данной ситуации. Например, если следует обсудить проект и обменяться мнениями на профессиональном уровне, то имеет смысл воспользоваться столом с одинаковыми стульями. Это позволит собеседникам вместе просматривать документы. Если это беседа по принципиальным вопросам, то ее следует провести в комфортной обстановке с удобными креслами, тишиной и напитками. При этом собеседники должны иметь возможность видеть друг друга, сидеть на одинаковом уровне, пользоваться одинаковыми предметами. Беседа пройдет успешнее, если будет исключено неравенство собеседников и авторитарный порядок беседы [4, с.85].

Для проведения конструктивного диалога необходимо заранее согласовать время встречи с собеседником. Например, если человек занимает руководящую должность, не стоит просто вызывать сотрудника, отвлекая его от выполнения своих обязанностей. Руководителю следует проявить элементарное уважение, задав вопрос, подходит ли время встречи сотруднику. Если собеседник торопится или по каким-либо причинам не может полностью сосре-

НАУКА И ОБРАЗОВАНИЕ: ВЕКТОРЫ РАЗВИТИЯ

доточиться на обсуждаемой теме, то содержательная сторона беседы находится в опасности.

4. Выяснение мотивов и анализ цели.

Чтобы четко определить цель, которой необходимо добиться, нужно проанализировать свои мотивы. Важно обозначить, какие задачи и стремления будут являться побудительным мотивом для проведения беседы. Это поможет не потерять суть в процессе диалога и предотвратить возможность собеседника увести диалог в сторону от обсуждаемой темы.

Для правильного формулирования цели беседы, нужно сделать следующее:

1. Определить, какого результата необходимо добиться в ходе беседы. В зависимости от типа разговора некоторые цели заранее понятны в общих чертах. Если представления о конечной цели неясны, то необходимо результата будет труднее добиться. Поэтому до начала беседы, следует уделить время формулированию желаемого результата.

2. Обратит внимание на положительные формулировки. Не следует говорить: «Не хватает сотрудников», лучше сказать: «Группа, работающая над данным проектом, нуждается в еще одном сотруднике».

3. Предположить цели, которые сформулировал для себя собеседник. Следует подумать, что может представлять для него интерес. Нужно постараться принять решение, оптимальное для обеих сторон. Для успешного проведения беседы будет неправильно думать лишь о достижении собственных целей. В случае, когда обеим сторонам удалось соблюсти как можно больше своих интересов, можно говорить об устойчивых результатах беседы [5 с.68].

Основные вопросы при определении цели могут выглядеть следующим образом:

1. Каковы мои личные мотивы?
2. Что является моей конечной целью?
3. Что представляет для меня наибольшую ценность и интерес?
4. Какие могут быть интересы и мотивы у собеседника?
5. Какова вероятность возникновения разногласий и спорных моментов в ходе беседы?
6. По каким вопросам возможны компромиссы?
7. Какие темы необходимо обсудить в первую очередь?
8. Каков желаемый результат проведения беседы?

Все приведенные рекомендации можно объединить в контрольную таблицу подготовки к беседе. (табл. 1)

Подготовка к беседе

Области подготовки к беседе	Контрольные вопросы
Собственная роль	Существует ли устоявшееся распределение ролей? В чем моя роль и чего ожидают от меня в этом качестве? Как сильно я могу повлиять на структуру и ход беседы? Какую степень влияния можно использовать в заданных мне рамках?
Отношение	Что представляет собой человек, с которым я имею дело? Какое его кругозор и уровень профессионализма? Что для него важно? Что он ценит? Какой язык общения он использует и понимает? Каковы его слабости и насколько он обидчив и щепетилен? Какое мнение сложилось у меня о нем и какие чувства я испытываю по отношению к нему? Что он, в свою очередь, думает обо мне или что чувствует? Какие положительные или отрицательные моменты могут обусловить эти отношения?
Место и время	В каком месте и в какое время удобнее провести эту беседу? Как место и время повлияют на меня и достижение моей цели во время беседы?
Мотивы и интересы	Что послужило поводом к данной беседе?
Цель	Чего я хочу добиться?
Темы	Какие темы я хочу затронуть?
Мотивы собеседника	Каким может быть отношение моего собеседника к этим темам? Что побудило его принять участие в беседе?
Конфликты	Какие трудности могут возникнуть?
Стратегия, компромиссы, решение	На что мне надо обратить особое внимание? Какие возможные компромиссы я вижу? Что для меня является самым основным в решении?

Таким образом, следует вывод: на ход беседы оказывает огромное влияние анализ и подготовка к ней. Только когда человек знает факторы, оказывающие влияние на беседу, правильно понимает собственную роль и правильно оценивает отношение к своему собеседнику, подбирает место и время, выясняет мотивы и цели, - беседа пройдет максимально эффективно. Свидетельство профессионализма – это умение добиваться результатов не только в беседе с симпатичными людьми, но и с теми, общение с которыми затруднительно.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Аминов, И.И. *Психология делового общения: Учебное пособие [Текст] / И.И. Аминов. – М.: ЮНИТИ, 2013. – 287 с.*
2. Бороздина, Г.В. *Психология и этика делового общения: Учебник и практикум для академического бакалавриата [Текст] / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова. – Люберцы: Юрайт, 2016. – 463 с.*
3. Виговская, М.Е. *Психология делового общения: Учебное пособие для бакалавров [Текст] / М.Е. Виговская, А.В. Лисевич. – М.: Дашков и К, 2016. – 140 с.*

НАУКА И ОБРАЗОВАНИЕ: ВЕКТОРЫ РАЗВИТИЯ

4. *Макеев, В.А. Психология делового общения. Имидж и нормы этикета [Текст] / В.А. Макеев. – М.: КД Либроком, 2015. – 272 с.*
5. *Родинова Н.П. Проблемы организации проектирования управленческих команд [Текст] / Н.П. Родинова, В.М. Остроухов // В сборнике: Актуальные вопросы теории и практики экономики, управления и психологии Материалы международной (заочной) научно-практической конференции. – 2014. – С. 67-70.*