**Как правильно подготовиться к деловой беседе**

Готовность к деловой беседе, даже если эта беседа имеет оперативный характер, дает вам значительное преимущество. При этом чем меньше времени занимает сама беседа, тем важнее обеспечить это психологическое преимущество. К сожалению, столь очевидный факт на практике часто игнорируется. Предлагаемые далее вопросы и готовые речевые конструкции позволят вам подготовиться к деловой беседе, потратив на это минимум времени.

Деловая беседа, несомненно, является одним из наиболее часто используемых видов коммуникативного взаимодействия в деловом (управленческом) общении. Понятие «деловая беседа» весьма широко: это и просто деловой разговор заинтересованных лиц, и устный контакт между партнерами, связанными деловыми отношениями.

Под деловой беседой понимают речевое общение между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций и фирм для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем или выработки конструктивного подхода к их решению.

**Деловая беседа выполняет ряд важнейших функций:**

- взаимное общение работников из одной деловой сферы;

- совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка идей и замыслов;

- контроль и координирование уже начатых мероприятий;

- поддержание деловых контактов;

- стимулирование деловой активности.

**Подготовка к деловой беседе**

Готовность к деловой беседе, даже если эта беседа имеет оперативный характер, дает вам значительное преимущество. При этом чем меньше времени занимает сама беседа, тем важнее обеспечить это психологическое преимущество. К сожалению, столь очевидный факт на практике часто игнорируется. Предлагаемые ниже вопросы позволят вам подготовиться к деловой беседе, потратив на это минимум времени.

- Четко ли вы представляете цели беседы? Видите ли конкретный результат?

- Как можно будет оценить этот результат? Как вы узнаете, достигли вы желаемого или

нет?

- Какими могут быть цели и мотивы вашего собеседника?

- Какие средства вы имеете для достижения поставленной цели?

- Какую позицию по отношению к собеседнику вы займете в ходе беседы? Будет ли она

оптимальной для достижения цели?

- Как, какими средствами вы донесете до собеседника свою позицию?

- Как, с помощью каких средств вы узнаете установки и позицию партнера по общению?

- С какими коммуникативными барьерами можете столкнуться?

- Как подстраховать себя и снизить вероятность проявления этих барьеров?

- Если в ходе беседы возникнут противоречия, как вы их будете снимать?

- Если собеседник вам неприятен, как вы настроите себя на терпимость к нему?

- Какие способы психологического воздействия вы будете применять?

- Какую аргументацию предложите собеседнику?

- Что вы будете делать, если возникнет конфронтация, партнер прибегнет к манипуляции

или использует нечестные приемы?

- Как обеспечите согласование мнений?

- Насколько (в какой степени) будете раскрывать свою позицию?

- Как вы будете управлять атмосферой разговора?

- Как вы будете управлять собой, если партнер своими репликами (или поведением)

вызовет у вас раздражение?

- Каковы интересы вашего партнера?

- Чего ни в коем случае нельзя допускать в этой беседе?

**При подготовке к беседе далеко не всегда можно дать ответы на все поставленные вопросы. Однако если вы ответите хотя бы на некоторые из них, это обеспечит вам значительное психологическое преимущество:**

Очень важно помнить о личном подходе к беседе. Основное правило заключается в том, что беседа должна начинаться с так называемого «вы-подхода». «Вы-подход» - это умение человека, ведущего беседу, поставить себя на место собеседника, чтобы лучше его понять. Зададим себе следующие вопросы: «Что бы нас интересовало, будь мы на месте нашего собеседника?»; «Как бы мы реагировали на его месте?». Это уже первые шаги в направлении «вы-подхода». Мы даем собеседнику почувствовать, что мы его уважаем и ценим как специалиста.

**Речевые стандарты, помогающие провести деловую беседу**

**Начало беседы**

- Полагаю, что нашу беседу лучше всего начать с обсуждения ...

- Сегодня я предлагаю обсудить ...

- Думаю, вам хорошо известны причины, побудившие меня встретиться с вами, и поэтому

мне хотелось сразу перейти к обсуждению ...

- Мне хотелось бы начать нашу беседу с ...

- Полагаю, что нам прежде всего следует обсудить ...

- Думаю, что мы можем начать наш разговор с ...

- Нашу беседу в соответствии с ранее достигнутой договоренностью целесообразно, на

мой взгляд, начать с ...

**Выражение одобрения и согласия**

- Ваши условия нас вполне устраивают.

- Думаю, что мы можем договориться и о ...

- Я вполне разделяю вашу точку зрения на ...

- Мы ничего не имеем против ...

- Это, на наш взгляд, очень хорошая идея.

- Я полностью согласен(а) с вашим мнением о ...

- Мое представление ... полностью совпадает с вашим.

- Ваши условия в целом для нас(меня) приемлемы.

- Можно считать, что в основном мы договорились.

**Выражение желания отстаивать свою точку зрения**

- Предлагаю вернуться к обсуждению этого пункта с несколько иных позиций.

- Давайте рассмотрим и другие стороны этого решения.

- Мне бы хотелось получить от вас дополнительную информацию по этому вопросу.

- Мне кажется, что мы несколько отклонились от темы нашего разговора. Поэтому

предлагаю вернуться к обсуждению предыдущего пункта нашего соглашения.

- Я вижу решение этого вопроса по-другому. В связи с этим я хотел(а) бы пояснить ...

- Полагаю, что вы согласитесь с наличием и другого варианта решения этого вопроса,

который мне хотелось бы сейчас с вами обсудить.

- Хотелось бы, чтобы вы уточнили вопрос о ...

- Думаю, что следует обсудить и другие стороны этого вопроса.

- Мне хотелось бы еще раз вернуться к обсуждению вопроса о ...

- Может быть, вам будет интересно узнать заключение экспертов по этому вопросу.

**Выражение просьбы**

- Вы нас очень обяжете, если согласитесь ...

- Могли ли бы вы ...

- Мы хотим обратиться к вам с просьбой о ...

- Если вас не обременит (затруднит) ...

- Я буду очень признателен(а) (благодарен(а)) вам, если ...

- Мы очень рассчитываем на вашу помощь в ...

- Я хотел(а) бы просить вас о ...

- С вашей стороны будет очень любезно, если ...

**Выражение извинения**

- Приносим наши извинения за ...

- Еще раз прошу извинить меня за ...

- Примите наши извинения за ...

- Мы искренне сожалеем, что ...

- Я должен(а) извиниться перед вами за ...

**Выражение сомнения и неопределенности**

- У меня пока не сложилось окончательного мнения по этому поводу.

- Меня несколько смущает наличие ...

- Я бы очень просил(а) вас уточнить ... поскольку по этому факту у меня есть

противоположная информация.

- Мне не совсем понятно ваше желание, связанное с ...

- У меня возникают сомнения в необходимости ...

- Мне кажется, что этот вариант решения несколько преждевременен.

- Я бы предпочел(а) другое решение этого вопроса.

**Выражение неодобрения, несогласия и отказа**

- В целом ваше предложение приемлемо, но ...

- Наша точка зрения несколько расходится с вашей.

- Здесь мы исходим из несколько иного понимания ситуации ...

- Мы придерживаемся иной точки зрения.

- В принципе мы согласны с большинством ваших предложений, но у нас есть ряд

возражений и замечаний.

- Согласиться с вашим вариантом трудно, поскольку его реализация может вызвать

определенные затруднения.

- Нас не вполне устраивают предложенные вами условия.

- Мы видим решение этой проблемы в несколько ином свете.

- К сожалению, наше финансовое положение не позволяет удовлетворить вашу просьбу.

- К сожалению, принять ваши условия мы не можем.

- Мы высоко ценим ваши усилия, но, к сожалению, вынуждены ответить отказом.

**Выражение желания уйти от ответа**

- На ваш вопрос трудно дать однозначный ответ. Дело в том, что ...

- На это можно ответить только в самом общем виде.

- Я вижу это только в самых общих чертах.

- Мне трудно судить об этом.

- Я затрудняюсь дать вам сейчас точный ответ.

- К сожалению, точной информацией об этом мы не располагаем.

- Нам об этом неизвестно, поэтому ничего определенного сказать мы не можем.

**Фразы, свидетельствующие о завершении беседы**

- Итак, мы подходим к концу нашей беседы.

- Давайте подведем итоги наших договоренностей.

- В заключение беседы я хотел(а) бы ...

- Я полагаю, что сегодня мы обсудили все наши вопросы.

- Я считаю, что проблему/задачу ... можно считать решенной.

- Позвольте мне от имени нашей организации поблагодарить вас за участие в

сегодняшнем обсуждении и выразить надежду на дальнейшее сотрудничество с вами.

- Я хочу выразить искреннюю благодарность за то, что вы нашли время принять участие в

нашем обсуждении.