**Бесіда як форма ділового спілкування**

Спілкування є таким процесом взаємодії людей, в якому особи, які беруть у неї участь своїм зовнішнім виглядом і поведінкою здійснюють більш чи менш сильний вплив на вимоги та наміри, на думки, стани і почуття один одного.

У різних людей різні способи спілкування. У той час як одні з них, контактуючи з оточуючими, без особливих зусиль зі свого боку чи підтримують, чи просто створюють у інших людей добрий настрій, інші вносять у свої взаємовідносини з людьми напруження й провокують у останніх негативні емоції.

Об’єктивні відносини, в які люди змушені вступати в процесі своєї життєдіяльності, і суб’єктивне відображення даних відносин у вигляді думок і почуттів (суб’єктивні відносини) складають два основних шари міжособових відносин.

Взаємовідносини – це специфічний вид відносин людини до людини, в якому є можливість одночасного чи відстроченого особового відношення у відповідь, а спілкування – це інформаційна і предметна взаємодія, в процесі якої проявляються і формуються міжособові взаємовідносини.

Спілкування слід розглядати і як сторону будь-якої спільної діяльності і як особливу діяльність.

У спілкуванні можна виділити три взаємопов’язані сторони:

* комунікативна сторона полягає в обміні інформацією;
* інтерактивна сторона полягає в організації взаємодії між індивідами, що спілкуються, тобто в обміні не тільки знаннями, ідеями, але й діями;
* перспективна сторона спілкування означає процес сприйняття один одного партнерами по спілкуванню і встановлення на цій основі взаєморозуміння.

Однією з форм комунікативної сторони спілкування є бесіда.

Бесіда — це форма спілкування з метою обміну думками, інформацією, почуттями тощо. Бесіда сприяє також активізації зусиль партнерів для забезпечення співробітництва та впливу одне на одного.

Орієнтовно можна назвати такі функції бесіди: обмін інформацією, формування перспективних заходів і процесів; контроль і координація вже розпочатих дій; взаємне спілкування людей під час виконання виробничих завдань; підтримка ділових контактів на рівні виробничих підрозділів, регіонів, держав; пошук, висунення і оперативна розробка робочих ідей; розв'язання етичних проблем, що виникли в якійсь ситуації, та ін.

Існують різні види бесід. Якщо за основу кваліфікації взяти мету спілкування та зміст бесіди, то можна виокремити бесіди ритуальні, глибинно-особистісні та ділові.

Під час ритуальних бесід люди спілкуються, дотримуючись певного мовленнєвого етикету. Як правило, ці бесіди характерні для обрядів, звичаїв будь-якої спільноти людей. Людина, яка звикла до цього, почувається під час виконання обряду спокійно і впевнено. Вона знає, що і як їй потрібно говорити в різних ситуаціях і чого варто сподіватися від інших. Уміння людини підтримувати ритуальні бесіди свідчить про те, що вона опанувала перший рівень культури спілкування.

Глибинно-особистісні бесіди відіграють у нашому житті велику роль Вони, як правило, характерні у спілкуванні між близькими людьми — рідними, коханими, дітьми, друзями та ін. Основна особливість таких бесід полягає в тому, що саме в них найповніше проявляються й реалізуються наші гуманістичні комунікативні установки та моральні норми. Вступаючи в контакт із близькими, людина сподівається на те, що її не лише зрозуміють, а головне, сприймуть, якою вона є, захистять і нададуть допомогу.

Велику роль у житті людей відіграють ділові бесіди. Їх предметом, як правило, є конкретне діло. Серед ділових бесід розрізняють інформаційні: у "конкурентній ситуації"; "підтиском мовника"; з метою викладу своєї позиції. Виходячи з професійної спрямованості розрізняють бесіди управлінські, педагогічні правові, медичні та ін. Тут основна увага приділяється особливостям саме ділових бесід і їх різновидам. Майже всі справи, трудові акції будь-яка спільна праця людей починаються, здійснюються і завершуються за допомогою різних за формою, змістом і функціями ділових бесід.

Залежно від кількості учасників бесіди поділяються на індивідуальні та групові.

Індивідуальна бесіда — це діалог двох співучасників, які є значущими одне для одного і прагнуть (обоє або один) досягти певної мети. Індивідуальна бесіда стає такою формою, яка сприяє зближенню поглядів співрозмовників, встановленню між ними контакту, довіри і взаєморозуміння. Відомо, що людина один на один поводиться інакше, аніж в оточенні багатьох людей. Річ у тім, що у присутності інших вона використовує різні ролі, хоче здаватись цікавішою, привабливішою, зберегти почуття власної гідності. Тому нерідко тільки віч-на-віч зустрівшись із людиною, можна визначити її позицію і знайти пояснення її діям.

При підготовці до індивідуальної бесіди аналізується ситуація, в якій вона відбуватиметься, вивчаються типові та індивідуальні особливості співбесідника, зокрема його інтереси та установки.

Виходячи з аналізу літератури та практичного досвіду багатьох людей як орієнтовні можна запропонувати такі правила підготовки до бесіди:

* обрати найбільш вдалі момент і місце для проведення бесіди і лише після цього домовлятися про зустріч;
* з'ясувати все про співрозмовника, зокрема його ставлення до ініціатора бесіди та рівень моральної культури;
* зібрати і систематизувати інформацію, необхідну для розмови;
* створити відповідну атмосферу довіри, щоб схилити до себе співрозмовника;
* визначити мету, стратегію та тактику проведення бесіди, скласти детальний план розмови, виділити базові слова, ключові речення;
* уявити собі позицію співрозмовника з цього питання та хід бе­сіди, передбачити нюанси, які можуть вплинути па її перебіг і результат.

Починаючи спілкування, зокрема індивідуальну бесіду, бажано встановити контакт. Контакт – це дотик, поєднання. Психологічний контакт — це духовний зв'язок між людьми, який забезпечує можливість взаєморозуміння і взаємовпливу.

Найчастіше контакт починається із "зустрічі поглядів". Важко бути неввічливим до того, хто дивиться тобі в очі. Перший погляд може бути миттєвим, пристрасним, зацікавленим, відкритим, довірливим. Легка посмішка, нахил корпусу, голови в бік співрозмовника, зацікавленість у виразі очей свідчать про доброзичливе ставлення до співрозмовника.

Після контакту очей треба привітатися і зробити паузу. Вона потрібна для того, щоб інша людина мала змогу включитися в розмову. Якщо цього не зробити, бесіди як діалогу може не відбутися, бо розмовлятиме лише одна сторона.

Після взаємного привітання відбувається знайомство. Під час першої зустрічі дуже важливо запам'ятати прізвище, ім'я співбесідника, його посаду.

Після вербального контакту йде знову невербальний. Партнери розміщуються на дистанції, яка відповідає загальноприйнятим правилам і власним бажанням. Несвідоме чуття дає змогу культурній людині зайняти під час спілкування таке положення, яке свідчитиме і про повагу до співбесідника, і про врахування його бажань, нерідко несвідомих. Вважається, що для "інтимного" спілкування дистанція має становити 0,5 м, для розмови з друзями — 0,5-1,2 м, для ділових зустрічей — 1,2-3,7 м. Для того щоб невербальний контакт сприяв спілкуванню, потрібно сидіти спокійно, невимушене (не глибоко у кріслі і не на його краєчку), не схрещувати руки й ноги, бо це свідчить про закритість людини (так звана “поза захисту”).

Після встановлення контакту на рівні очей та дистанції доцільно "приєднатися" до співрозмовника. Можна зайняти позу, схожу на його позу, використовувати найчастіше вживані ним слова, посміхатися до нього, якщо він це робить, і т. ін.

Із самого початку бесіди треба зробити все, щоб одразу не про­тиставити себе співбесіднику. Доцільно спочатку поговорити про те, що об'єднує співрозмовників, про спільні інтереси. Можна також сказати партнерові щось приємне, цікаве про нього. Це сприятиме створенню доброзичливої атмосфери для подальшого спілкування. Тому не завадить продумати три перші фрази, кілька запитань, на які співбесідник відповість "так". Якщо на початку бесіди відчувається хвилювання в голосі, бажано говорити тихіше, повільніше.

Успіх бесіди багато в чому залежить від того, чи вдасться адекватно уявити собі образ партнера. Тут нерідко спрацьовують стереотипи, а вони часом бувають неправильними. Як зазначалося, треба мати попередню інформацію про співбесідника, передусім знати його типові, індивідуальні, вікові та статеві характеристики.

На етапі обговорення проблеми і прийняття рішення особливого значення набувають вміння слухати співрозмовника, передавати інформацію та обґрунтовувати свою позицію.

Щоб отримати необхідну інформацію, потрібно навчитися ставити співрозмовникові запитання, бо вірне запитання – це вже половина відповіді.

Питання бувають відкритими та закритими, прямими та непрямими, риторичними і т. ін. Так, на початку і наприкінці бесіди краще задавати відкриті запитання на зразок: "Ви підготували для обговорення відповідні дані?" Звичайно, на таке запитання відповідь має бути "так" чи "ні". Усередині бесіди, щоб зрозуміти позицію партнера і підготуватися до аргументації, бажано поставити запитання закритого типу: "Чому Ви вважаєте, що...?" Я кіно ми хочемо перевірити своє розуміння позиції партнера по спілкуванню, то можна запитати: "Якщо я Вас правильно зрозумів, то Ви хочете...?" Це пряме запитання. Наприклад, щоб перевірити, чи був співбесідник вчора на виставці-продажу товарів, можна запитати в нього: "Яка була вчора вартість японських телевізорів?" Це непряме запитання.

Аргументуючи свою позицію, доцільно навести цифрові дані, факти, виявити суперечності, розглянути їх, вилучити висновки по частинах. Аргументи треба викладати впорядковано, використовуючи правила та закони логіки, підкріплювати логічні апеляції емоційними. При цьому доцільно вживати порівняння та протиставлення типу "так..., проте". Це приверне увагу співрозмовника до висловленої думки. Певний ефект може дати висловлювання видимої підтримки партнера (наприклад, "Ви переконливо розповіли про ці факти...").

Приймаючи рішення, доцільно керуватися такими рекомендаціями:

* спостерігаючи за співрозмовником, визначити момент для закінчення бесіди;
* заздалегідь сформулювати мінімальну мету й обміркувати альтернативні варіанти розв'язання проблеми;
* намагатися добитися добровільної згоди партнера;
* не виявляти невпевненості, розгубленості наприкінці бесіди, навіть якщо її мети не було досягнуто;
* закінчуючи бесіду, доцільно використати свій найсильніший аргумент.

Прощаючись бажано бути доброзичливим, привітним, взагалі поводитися так, щоб виникло відчуття "ми". Наприкінці бесіди доцільно виказати сподівання на подальше співробітництво, "подати" себе так, щоб лишити у співрозмовника добру згадку про себе. Дотримання правил етикету має велике значення для створення доброго іміджу співрозмовника і продовження ділових відносин.

Якщо співрозмовник не вирішив своє питання позитивно, треба дати йому змогу зберегти "добрий вираз обличчя при поганій грі". Та й співрозмовник для того, щоб мати змогу ще раз вийти на контакт, не повинен "грюкати дверима".

У напруженому житті ділових людей спілкування по телефону є незамінною можливістю для швидкого розв'язання проблем. Не завжди є час для зустрічі віч-на-віч. А протягом кількох хвилин вміло спілкуючись по телефону, можна вирішити будь-яке питання.

Однак перш ніж телефонувати у важливій справі, особливо до людини, статус якої вищий, а її рішення матиме важливе значення, треба спочатку добре обміркувати можливий перебіг майбутньої розмови. Для цього треба уявити собі людину, з якою доведеться розмовляти, і розмову будувати, враховуючи її особливості. До того ж треба зважати на те, що в неї обмаль часу і не вона є ініціатором бесіди.

Звичайно, телефонну розмову спланувати досить важко, особливо з незнайомим абонентом. Ми не бачимо співрозмовника, нам не відомі його жести, міміка і т. ін. Ми лише чуємо його голос, орієнтуємось на інтонацію та паузи. До того ж розмова обмежена в часі (3-5 хвилин).

Але й ця бесіда має відбуватися поетапно: взаємне представлення, введення співрозмовника в курс справи, обговорення проблеми, заключні слова. Викладаючи проблему по телефону, слід дотримуватись максимальної лаконічності фраз, точності формулювань, однозначності висловлювань, чіткості дикції.

Бесіда, як одна з форм комунікативної сторони спілкування, є унікальною формою встановлення контакту між людьми, їх взаєморозуміння та взаємодії.

Поширеною помилкою, що призводить до невдачі під час бесіди, є жорстка орієнтація на остаточний результат і тиск на партнера. Це особливо помітно у спілкуванні з іноземцями, насамперед з американцями.

Перш ніж розпочинати бесіду, треба добре обміркувати свою поведінку на всіх її етапах: при встановленні контакту, під час орієнтації, при обговоренні проблеми і прийнятті рішення, а також при завершенні контакту.

Час, витрачений на засвоєння правил і прийомів ведення індивідуальної бесіди, обов'язково принесе користь у розв'язанні багатьох проблем.

Успіх індивідуальної ділової бесіди залежить від рівня моральної та психологічної культури спілкування кожного співрозмовника.