**Модель проведения беседы-интервью во время первого обращения.**



**Расшифровка модели.**

С помощью модели мы проясняем, с какой проблемой обратился к нам человек, а также можем исследовать проявления Обратившегося (О.) как субъекта преодоления трудностей в том деле, с которым он пришел.

Исследуем, является ли О. субъектом складывания делового взаимодействия.

Вопрос: С чем пришел обратившийся?

**1. С проектом (О. сразу говорит про дело).**

Исследуем, является ли О. субъектом управления переговорами с представителем БП.

**Вопрос: Нужен ли О. ведущий переговоры?**

1.1 Нет не нужен. О. сам ведет разговор о проекте (деле), управляя переходами собеседника с фазы на фазу. Исследуем умение О. вести переговоры. (Нас интересует техника ведения переговоров, которой обладает О. на данный момент)

**Вопрос: Какие трудности возникли у обратившегося во время беседы?**

1.1.1 Анализируем аудиозапись, составляем таблицу “Трудности, возникшие во время беседы”.

1.2 О. нужен ведущий переговоры.

1.2.1 Исследуем О. как субъекта переговорного процесса.

**Вопрос: Как О. относится к активности собеседника по поводу дела:**

**возврат к предыдущим вопросам в случае возникновения трудностей и/**

**или необходимости что-то доуточнить?**

1.2.1.1 О. с пониманием относится к возвратам и уточнениям во время беседы. (Проявления: соглашается отвечать на уточняющие вопросы по предыдущей теме беседы)

1.2.1.2 О. сопротивляется этому: (Проявления: активное сопротивление (“Давайте уже к делу”)/недовольство (“Что Вы меня об этом все спрашиваете?))

1.2.2 Исследуем О. как субъекта общения.

**Вопрос: Какую позицию О. занимает в контакте?**

1.2.2.1 слушающий (нуждается в том, чтобы его настойчивом “включили” в разговор прямым обращением). (Проявления: говорит только когда отвечает на вопросы, заданные ему) Исследуем причины, по которым О. занимает эту позицию.

**Вопрос: Почему О. занимает позицию слушающего?**

1.2.2.1.1 плохо говорит (есть дефекты речи)

1.2.2.1.2 плохо понимает (теряет смысл происходящего «уходит»)

1.2.2.1.3 особенности его характера (можно выяснить, задав вопрос: “Вы всегда молчаливы или только сегодня?”)

1.2.2.1.4 особенности воспитания (есть какие-то установки – “помалкивай, когда не спрашивают”, “не высовывайся лишний раз”, приучен молчать)

1.2.2.1.5 стрессовая ситуация (чувствовал волнение)

1.2.2.2 говорящий

Исследуем О. как субъекта общения.

**Вопрос: Как О. проявляется в позиции говорящего?**

1.2.2.2.1 конструктивен (Проявления: задает вопросы слушающему/отвечает на вопросы слушающего/задает вопросы слушающему на понимание/)

1.2.2.2.2 деструктивен (происходит захват позиции: (слушающий настаивает на том, чтобы он говорил и его понимали)) (Проявления: перебивает/переводит разговор на другую тему/отказывается отвечать на вопросы слушающего)

2. С переживанием (О. выплескивает эмоции по поводу какой-то проблемы)