

1. БЕСЕДА

- БЕСЕДА ПРИ УВОЛЬНЕНИИ С РАБОТЫ
- ДИСЦИПЛИНАРНАЯ БЕСЕДА
- ПРОБЛЕМНЫЕ БЕСЕДЫ
- ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ БЕСЕДЫ
- ТВОРЧЕСКИЕ БЕСЕДЫ
- БЕСЕДЫ С ПОСЕТИТЕЛЯМИ

2. ПОДГОТОВКА К БЕСЕДЕ

Виды делового общения

Неоднозначность толкования беседы

- ▶ По сфере применения: бытовая, деловая
- ▶ По характеру обстановки, в которой обсуждаются деловые вопросы: официальная и неофициальная
- ▶ По характеру обсуждаемых вопросов:
 - кадровые (прием на работу, перемещение по должности, увольнение)
 - дисциплинарные (нарушение трудовой дисциплины, уклонение от правил работы организации)
 - проблемные (решение конфликтных ситуаций)
 - организационные (технология выполнения задания)
 - творческие (выработка концепции, обсуждение проектов, заданий)
 - прием посетителей (сотрудников, коллег из родственных структур, посторонних граждан)

КАДРОВЫЕ БЕСЕДЫ

- ▶ Романов А.А. Грамматика деловых бесед: «В сущности, любое собеседование при найме на работу сводится к восьми основным (стержневым, базовым) вопросам и соответствующим ответам на них»
- ▶ Что вы за человек?
- ▶ Почему вы ищете работу?
- ▶ Чем вы можете быть полезны?
- ▶ Каковы ваши сильные стороны?
- ▶ Каковы ваши слабые стороны?
- ▶ Каким, на ваш взгляд, должен быть начальник?
- ▶ Каковы ваши самые сильные достижения?
- ▶ На какую зарплату вы можете рассчитывать?

БЕСЕДА ПРИ УВОЛЬНЕНИИ С РАБОТЫ

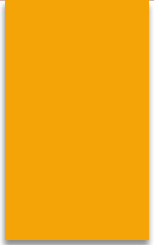
- ▶ **ТИПИЧНЫЕ СИТУАЦИИ:**
 - **сотрудник сам принимает решение об уходе с места работы;**
 - **руководство организации решает уволить своего сотрудника;**
 - **перемещение сотрудника по горизонтали или вертикали.**

ДИСЦИПЛИНАРНЫЕ БЕСЕДЫ

- ▶ **Правила:**
 - **осуждать действия и поступки работников, а не их личные качества;**
 - **нельзя унижать чувство собственного достоинства работника;**
 - **проведение дисциплинарных бесед один на один;**
 - **использовать по возможности прием «бутерброда» (делать практические замечание между комплиментами и стараться закончить разговор на дружеской ноте)**

ПРОБЛЕМНЫЕ БЕСЕДЫ

(необходимость
решения
различных
конфликтных
ситуаций,
возникающих в
организации)



**ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ
БЕСЕДЫ (ОБСУЖДЕНИЕ
ТЕХНОЛОГИЙ ВЫПОЛНЕНИЯ
ТОГО ИЛИ ИНОГО
ПРОИЗВОДСТВЕННОГО
ЗАДАНИЯ, АНАЛИЗ
ПОЛУЧЕННЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ,
ВЫСКАЗЫВАНИЕ
КРИТИЧЕСКИХ
СООБРАЖЕНИЙ ПО
ПОВОДУ РЕШЕНИЯ
ПОСТАВЛЕННЫХ ЗАДАЧ)**

ТВОРЧЕСКИЕ БЕСЕДЫ

- ▶ **РАЗРАБОТКА ОБЩЕЙ КОНЦЕПЦИИ, ОБСУЖДЕНИЕ ПРИНЦИПОВ ВЫПОЛНЕНИЯ РАЗЛИЧНЫХ ПРОГРАММ, ПРОЕКТОВ, ЗАДАНИЙ И Т. Д.**
- ▶ **ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПЕРСПЕКТИВ РАЗВИТИЯ ДАННОЙ СТРУКТУРЫ, СПОСОБСТВОВАНИЕ ПОВЫШЕНИЮ УРОВНЯ КАЧЕСТВА РАБОТЫ**
- ▶ **ЦЕНЯТСЯ НЕОРДИНАРНОСТЬ МЫШЛЕНИЯ, ОРИГИНАЛЬНОСТЬ ВЫРАЖЕНИЯ МЫСЛИ, УМЕНИЕ НАЙТИ УБЕДИТЕЛЬНЫЕ ДОВОДЫ В ПОЛЬЗУ СОБСТВЕННОЙ ТОЧКИ ЗРЕНИЯ, СОЗДАНИЕ БАНКА ИДЕЙ, ПОЛЕТ ФАНТАЗИИ СОБЕСЕДНИКОВ**

Беседы с посетителями

- ▶ Варианты поведения: **Руководитель в процессе обсуждения**
 - 1) положительно решает проблему посетителя;
 - 2) делегирует решение проблемы другим должностным лицам;
 - 3) не может решить проблему в данный момент и назначает время новой встречи;
 - 4) вынужден отказать посетителю в просьбе;
 - 5) вообще не может решить проблему посетителя, ссылаясь на действующее, например, законодательство, и проч.;
 - 6) не хочет по тем или иным причинам пойти навстречу посетителю

ЗАДАНИЕ 1.

РАЗРАБОТАЙТЕ 6 СИТУАЦИЙ В СООТВЕТСТВИИ С РАССМОТРЕННЫМИ ВАРИАНТАМИ ПОВЕДЕНИЯ РУКОВОДИТЕЛЯ В БЕСЕДЕ С ПОСЕТИТЕЛЕМ.

- ▶ **ПРИДУМАЙТЕ ОРГАНИЗАЦИЮ. ОБОЗНАЧЬТЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ТИП РУКОВОДИТЕЛЯ И ОХАРАКТЕРИЗУЙТЕ СТИЛЬ ЕГО РУКОВОДСТВА.**
- ▶ **ПРЕДСТАВЬТЕ ОДИН ДЕНЬ ДАННОГО РУКОВОДИТЕЛЯ, проводившего прием посетителей (сотрудников, коллег из родственных структур, посторонних граждан), в ходе которого обозначьте рассмотренные 6 вариантов, указав причины того или иного поведения руководителя.**

Задание 2.

- ▶ Проанализируйте предложенный вам материал в малых группах по 3-4 человека. Составьте на его основе сообщение с наглядно представленной информацией (схема, таблица, рисунок).
- ▶ Доложите сообщение в группе и ответьте на возможные вопросы.