



# Деловая беседа

Курс «Технология  
самоорганизации и  
эффективность  
взаимодействия»

# Деловая беседа

- Деловая беседа — это осмысленное стремление одного человека или группы людей посредством слова вызвать желание у другого человека или группы людей к *действию*, которое изменит хотя бы одну из сторон какой-либо *ситуации* или установит *новые отношения* между участниками беседы.

# Функции деловой беседы

- Начало перспективных мероприятий и процессов
- Контроль и координирование уже начатых мероприятий и процессов
- Обмен информацией
- Обмен мнениями работников из одной сферы деятельности
- Поддержание деловых контактов
- Поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов
- Стимулирование движения творческой мысли в новых направлениях.

# Виды деловых бесед

- Беседа при приеме на работу
- Беседа при увольнении с работы
- Проблемные беседы
- Дисциплинарные беседы



# Подготовка к беседе

- составление и проверка прогноза деловой беседы;
- установление основных, перспективных задач беседы;
- поиски подходящих путей для решения этих задач (стратегии);
- анализ внешних и внутренних возможностей для осуществления плана беседы;
- определение и разработка среднесрочных и краткосрочных задач беседы, их взаимосвязи и очередности;
- разработка мероприятий для реализации указанных задач (разработка программы работы, плана по отдельным элементам беседы) и др.

# Беседа во время обеда???



Использование этого изображения законно только после его покупки  
[www.pressfoto.ru](http://www.pressfoto.ru) · #61234

# Структура деловой беседы

- Начало беседы.
- Передача информации.
- Аргументирование.
- Опровержение доводов собеседника.
- Принятие решений.

# Фаза 1. Начало беседы

- точное описание целей беседы;
- взаимное представление собеседников;
- название темы;
- представление лица, ведущего беседу;
- объявление последовательности рассмотрения вопросов.



# Фаза 1. Начало беседы

## ***Приемы начала беседы:***

- Метод снятия напряжения — позволяет установить тесный контакт с собеседником.
- Метод «зацепки» — позволяет кратко изложить ситуацию или проблему, увязав ее с содержанием беседы, и использовать эту «зацепку» как исходную точку для проведения запланированной беседы.
- Метод стимулирования игры воображения — предполагает постановку в начале беседы множества вопросов по ряду проблем, которые должны в ней рассматриваться.
- Метод прямого подхода — означает непосредственный переход к делу, без выступления.

## Фаза II. Передача информации

- сбор специальной информации по проблемам, запросам и пожеланиям собеседника;
- выявление мотивов и целей собеседника;
- передача запланированной информации;
- анализ и проверка позиции собеседника.

## Фаза II. Передача информации (группы вопросов)

- **Закрытые вопросы** — это вопросы, на которые ожидается ответ «да» или «нет». Какова цель вопросов такого типа? Получить от собеседника обоснованные аргументы для ожидаемого от него же ответа.
- **Открытые вопросы** — это вопросы, на которые нельзя ответить «да» или «нет», они требуют какого-то объяснения («Каково Ваше мнение по данному вопросу?», «Почему Вы считаете принятые меры недостаточными?»).

# Группы вопросов

- **Риторические вопросы** — на эти вопросы не дается прямого ответа, т.к. их цель — вызвать новые вопросы и указать на нерешенные проблемы и обеспечить поддержку нашей позиции со стороны участников беседы путем молчаливого одобрения («Мы ведь придерживаемся единого мнения по данному вопросу?»).
- **Переломные вопросы** — удерживают беседу в строго установленном направлении или поднимают целый комплекс новых проблем. («Как Вы представляете себе структуру и распределение...?»).
- **Вопросы для обдумывания** — вынуждают собеседника размышлять, тщательно обдумывать и комментировать то, что было сказано («Правильно ли я понял Ваше сообщение о том, что...?», «Считаете ли Вы, что...?»).

## Фаза III. Аргументация (правила)

- Оперировать ясными, точными и убедительными понятиями.
- Приспособить аргументы к личности вашего собеседника
- Избегать неделовых выражений и формулировок, затрудняющих аргументирование и понимание.
- Попытаться как можно нагляднее изложить собеседнику свои доказательства, идеи и соображения.

# Фаза IV. Опровержение доводов собеседника (нейтрализация замечаний собеседника)

Цели:

- убедительность изложения;
- надежность изложения;
- развеивание сомнений;

Какова логическая структура опровержения замечаний?

- анализ замечаний;
- обнаружение настоящей причины;
- выбор тактики;
- выбор метода;
- оперативное опровержение замечаний.

# Фаза V. Принятие решения

## Цели:

- подытоживание аргументов, призванных и одобренных вашим собеседником;
- нейтрализация негативных моментов в заключении;
- закрепление и подтверждение того, что достигнуто;
- наведение мостов для следующей беседы.



www.shutterstock.com · 9257734