

«Власть  
без полномочий»  
или как лидеру  
профсоюза  
говорить  
людьми»

Тренинг  
ораторского  
минимума  
профсоюзного  
актива

Тренинг  
бизнес-тренера, ИП Вейде М.  
Н.



**КТО МЫ?**



**УЧАСТНИКИ ТРЕНИНГА!!!**



**ЧТО НАМ ПОНРАВИЛОСЬ?**



**НАМ ВСЁ ПОНРАВИЛОСЬ!**



**ЧТО МЫ БУДЕМ  
ИСПОЛЬЗОВАТЬ В РАБОТЕ?**



**НИЧЕГО!!!**





# Искусство орации

# Деловое общение: профсоюз vs ППР

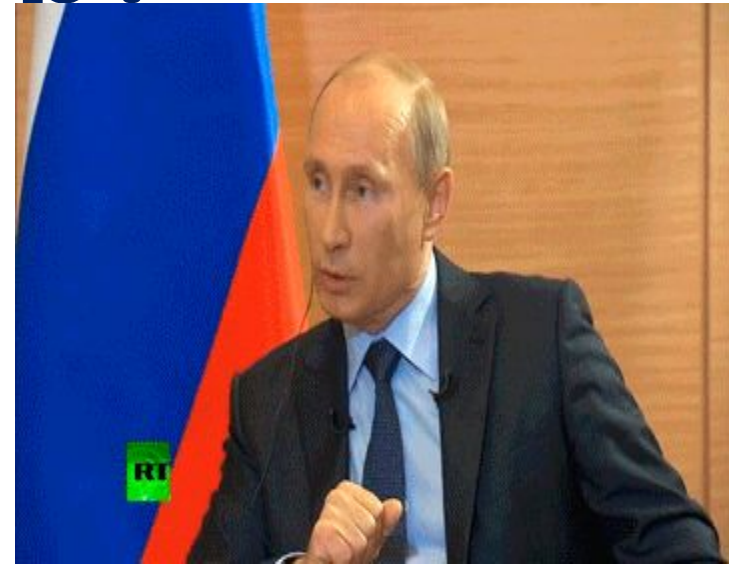






# Кто есть оратор?

- Тот, кто произносит речь.
- Человек, обладающий даром красноречия.
- Человек, владеющий ораторским искусством.



# Что такое боевая профсоюзная риторика?



- **Умение** эффективно говорить и писать, развитие речевых способностей профсоюзного актива.
- **Навыки** грамотно изобретать, располагать и выражать мысли в публичном общении.
- **Инструмент** управления и организации социальных и производственных процессов.
- **Искусство** находить способы убеждения относительно темы разговора, искусство говорить хорошо и достойно.





Особенности  
разговорной работы  
с российской  
аудиторией

# Психологические особенности поведения современного российского работника

- Преобладание чувств над разумом, эмоционального над рациональным
- Привычка существовать без долгосрочного планирования жизни и карьеры, работать рывками, неумение экономить, проявлять осторожность, беречь себя и других
- Консерватизм поведения и привычек, долготерпение и покорность власти, конформизм взглядов
- Свобода = личная вседозволенность + неуважение к правам других; социальная зависть
- Взгляд на труд как на тяжёлое бремя, надежда на счастливый случай, долготерпение, умение эффективно концентрироваться в сложных ситуациях
- Разложение трудовой морали, мозаичное («клиповое») массовое сознание; неуважение к собственности и закону, недоверие к власти, общественности и СМИ
- Желание «человеческого отношения» к личности в сочетании с отсутствием демократических навыков





# Функциональная неграмотность

- **Неспособность человека** читать, писать и грамотно излагать свои мысли вслух на уровне, необходимом для выполнения простейших общественных задач; в частности, это выражается в неумении читать **инструкции**, в неумении находить нужную в деятельности информацию.
- Именно **функциональная неграмотность** является **причиной** многих техногенных катастроф и несчастных производств.



# Клиповое мышление



- Представляет собой ряд событий и картинок в сознании, не связанных между собой.
- Восприятие мира как мозаики из практически не связанных между собой фактов.
- **Причины возникновения** - СМИ и Интернет. Вся информация преподносится в **клиповом формате**. Это рекламные ролики, короткие сюжеты, подборки новостей, посты и репосты и так далее.
- Даже обычные короткие тексты в фильмах и передачах чаще всего **никак не взаимосвязаны между собой**.
- Информация сильно фрагментирована и подается в удобной для восприятия форме – небольшими кусочками.



**Профсоюзы:  
среднее звено...**





# Значение руководителей среднего звена профсою:



- **Руководители среднего звена – движущая сила профсоюзной организации.**
- **Они обеспечивают достижение стратегических целей**, организуя ежедневную деятельность членов профсоюза.
- **Именно на них ложится ответственность** за «перевод» стратегии на язык конкретных целей, задач и действий.
- **Кадры решают все!**



# Профсоюзный Театр ситуаций...



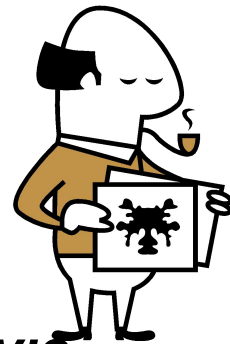
- Работа профсоюзного работника – это набор стандартных рабочих ситуаций общения с ФЛ, ЮЛ, ЛПР и ЛВПР разного уровня – Театр ситуаций...
- В этом театре функционер профсоюза играет разные роли общения!!!

# Роли профсоюзного активиста

- **Актёр** - Ты всегда демонстрируешь хорошее настроение и готовность помочь члену союза.



- **Психолог/эксперт** - От тебя ждут знаний, драйва, радости и веры в себя и свой профсоюз.



- **Сапёр** - Твоя ошибка бьёт тебя и твою профсоюзную организацию по нервам, времени и репутации.







**Управление  
и  
Присоединение  
в разговоре**



# ЗАКОНЫ ВОСПРИЯТИЯ ИНФОРМАЦИИ

- Закон лидерства
- Закон интереса
- Закон повтора
- Закон очередности
- Закон предшествования
- Закон края



# Присоединение в беседе

- Манера ведения разговора, создающая **взаимное доверие** между собеседниками.





# Виды присоединения: голос-дыхание, поза-жесты

- **Надо, как зеркало, отражать позу, дыхание, темп речи, микродвижения собеседника.**



# Виды присоединения: по чувствам

- **Показать, что чувства понятны и разделяются:**
- **Очень хорошо, что вы сейчас об этом сказали...**
- **Прекрасно, что вы затронули этот вопрос...**
- **Мне понятно то, что вы сейчас говорите...**
- **Я очень рада, что вы спросили**



# Виды присоединения по действиям

## Показать, что действия собеседника нравятся



- Мне очень нравится ваше желание самостоятельно все разузнать.
- Очень приятно общаться с человеком, который хочет разобраться во всех тонкостях... и т. п.
- Я вас прекрасно понимаю, каждому человеку хочется сделать правильный выбор...
- Вы правильно делаете, расспрашивая меня подробно о...

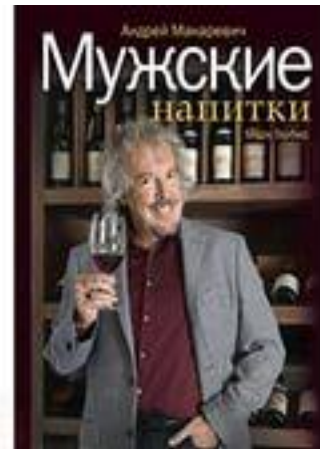
# **Виды присоединения: по ситуации**



- **Показать, что ситуация знакома, и вы знаете, как надо действовать:**
  - **Очень важно, что вы задали этот вопрос, давайте обсудим его подробнее.**
  - **Вы сейчас говорите важные детали, расскажите об этом поподробнее.**
  - **То, что вы сейчас сказали, очень и очень нужно... и т. п.**



# Виды присоединения: по интересам



## • Показать, что события и обстоятельства интересны для беседы:

- Вы задали сейчас интересный вопрос...
- Важно то, о чем вы сейчас говорите.
- Любопытные подробности вы привели...
- Интересные детали вы сообщили...



# 2 стиля общения с аудиторией



- Если оратор воздействует на людей с **низкими образованием и культурным уровнем** необходимо использовать четкую, одностороннюю аргументацию.
- Если оратор воздействует на слушателей **со средним и высоким культурным и образовательным уровнем** – двусторонняя аргументация, преподнесение альтернативных точек зрения и их логическое опровержение -спор.

# Как говорить с собеседником

- Говори **ПРОСТО**
- Говори **ПОНЯТНО**
- Говори **НЕМНОГО**
- **ПОВТОРЯЙ** сказанное



# Речевые модули



- **Это фразы-помощники для профсоюзного активиста, которые помогают устанавливать контакт и влиять на собеседника в типичных и нестандартных ситуациях.**
- Это могут быть фразы приветствия и прощания, вопросы собеседнику, формулировки аргументов, ответы на претензии и возражения.
- Применение речевых модулей суть перевод со служебного «канцелярита» на понятный сотруднику разговорный язык.
- Смысл понятий не меняется, зато человек чувствует к себе **особое отношение – внимание, заботу, интерес.**
- **Когда с посетителем разговаривают грамотно, в каждое слово вкладывая смысл и желание помочь, то он просто не сможет вести себя агрессивно.**



# Польза речевых модулей



- «Освобождается» голова профлидера: **ничего не надо придумывать самостоятельно!**
- Достигается **полное понимание собеседником смысла речи** профсоюзного активиста преимущественно **с первого раза**
- **Экономия** времени, сил, нервов
- **Соблюдение** разговорного делового этикета
- Внедрение и применение **единого разговорного стандарта для всех работников** профсоюзного аппарата
- **Гарантированное знание отработанных в практике общения речевых алгоритмов уверенного поведения** в самых различных ситуациях общения
- **Возможность речевого микса при неожиданных оборотах разговора** с одновременным соблюдением общего порядка и словесного ряда профсоюзных

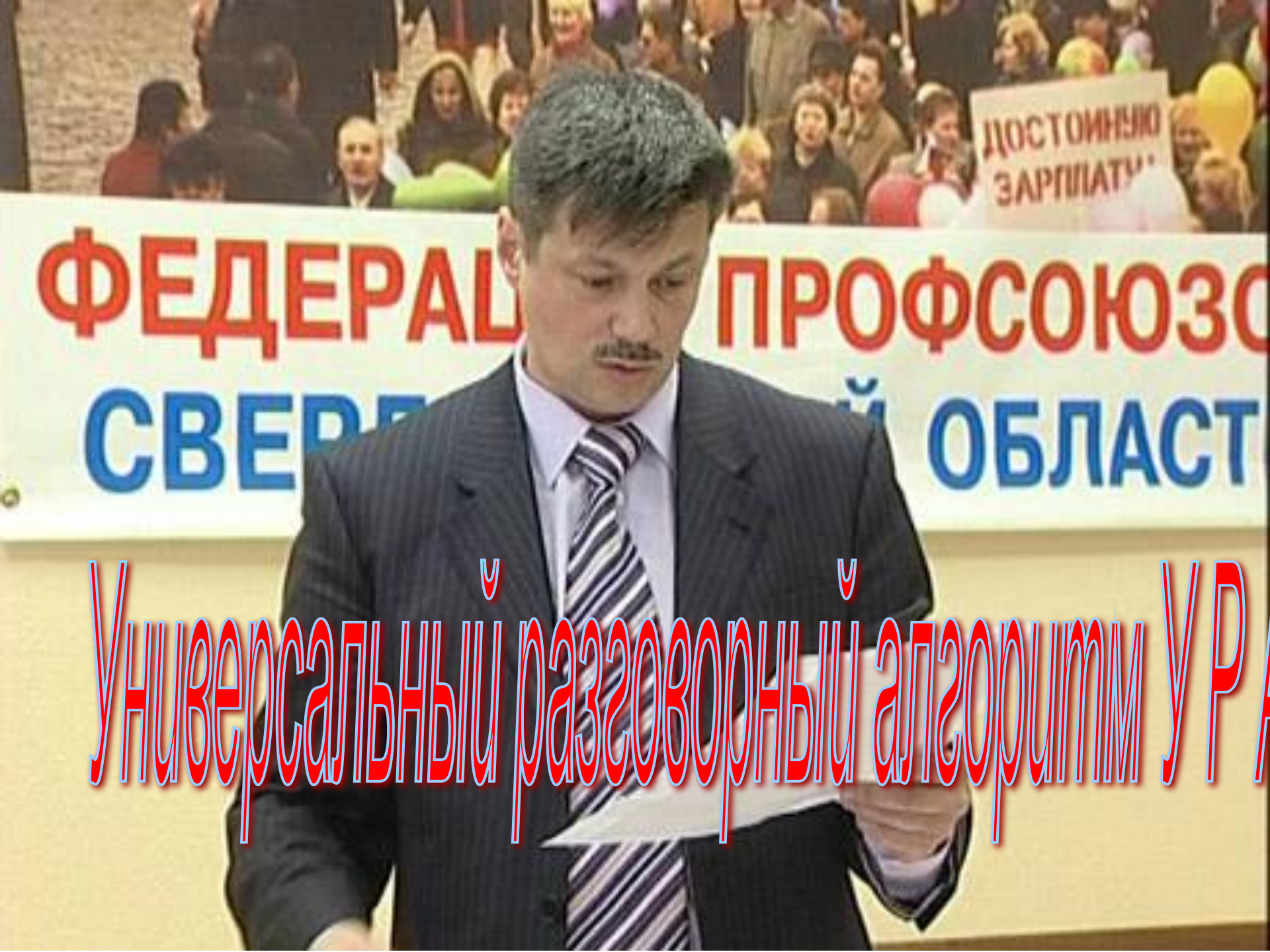
# ПРАВИЛА РУССКОЙ РЕЧИ НА ПРОИЗВОДСТВЕ

**ВМЕСТО**

**НАДО ГОВОРИТЬ**

|                      |   |
|----------------------|---|
| ОХ.ЕТЬ !             | Я ПОРАЖЕН !   |
| ЭТИ ПИД...Ы          | В ДАННОМ СЛУЧАЕ ОНИ НЕ ПРАВЫ                          |
| КАКАЯ НА Х.. РАЗНИЦА | РАЗНИЦА НЕ ПРИНЦИПИАЛЬНА                              |
| ПОШЕЛ НА Х..         | НЕ ОТВЛЕКАЙТЕ МЕНЯ ПОЖАЛУЙСТА, Я ЗАНЯТ !              |
| ЗАЕ..ЛИ              | ПРОСТИТЕ, НО ВЫ СЛИШКОМ НАЗОЙЛИВЫ                     |
| ЧТО ЗА Х..НЯ ?       | МНЕ КАЖЕТСЯ ГДЕ - ТО ОШИБКА                           |
| БЛ.ДЬ !              | МЕНЯ ПЕРЕПОЛНЯЮТ ЭМОЦИИ                               |
| РАСПИ..ЯЙ            | ВАША СТЕПЕНЬ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ОСТАВЛЯЕТ ЖЕЛАТЬ ЛУЧШЕГО |
| ПРОЕ..ЛИ             | КАЖЕТСЯ МЫ КОЕ - ЧТО УПУСТИЛИ ИЗ ВИДУ                 |
| ОХ..ЛИ ЧТО-ЛИ        | ВАШЕ ПОВЕДЕНИЕ НЕ СООТВЕТСТВУЕТ МОИМ ОЖИДАНИЯМ        |
| ЭТА Х..НЯ            | ВСЕМ ИЗВЕСТНЫЙ ПРЕДМЕТ                                |
| ЕГО НУЖНО ВЫЕ..ТЬ    | Я БУДУ ВЫНУЖДЕН СООБЩИТЬ ОБ ЭТОМ НАЧАЛЬСТВУ           |
| Б..ХА - МУХА         | БОЖЕ МОИ !  |
| ... ТВОЮ МАТЬ !      | ВАУ !   |

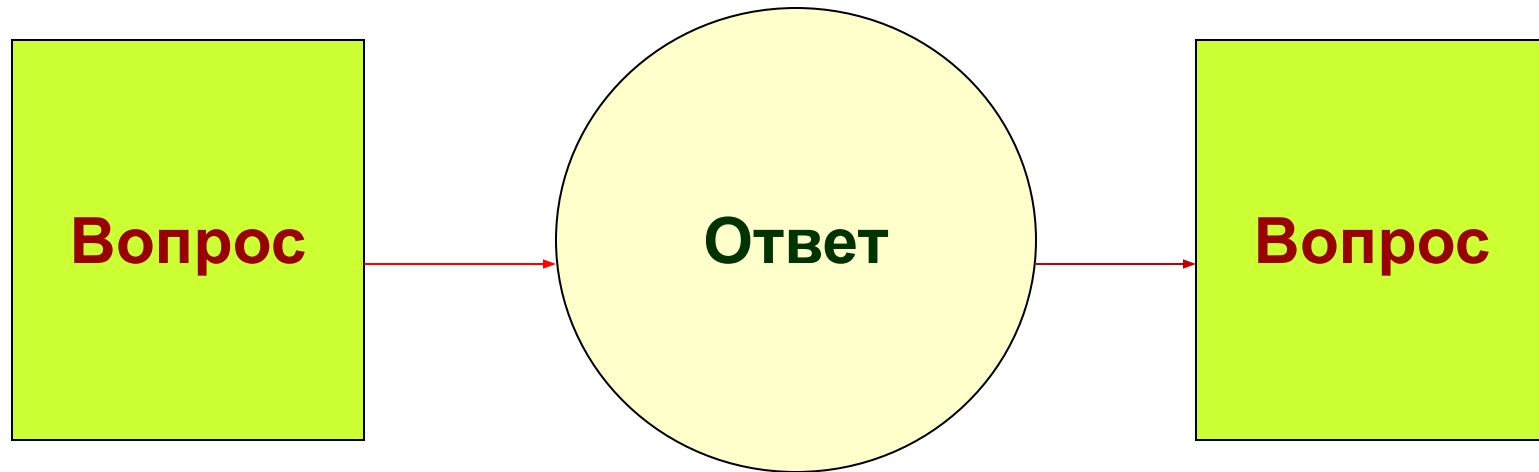




ФЕДЕРАЦИЯ ПРОФСОЮЗОВ  
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Универсальный разговорный алгоритм УРА

# Золотое правило ведения диалога

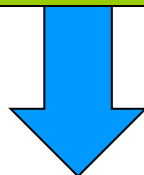




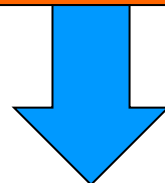
# ***УРА: 3 этапа общения с членом профсоюза***



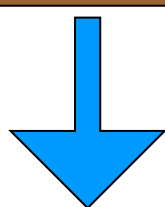
**ИЗУЧЕНИЕ ФАКТА**



**ОТНОШЕНИЕ К ФАКТУ**



**ЧТО и КОМУ ДЕЛАТЬ и КАК  
по этому факту**



# УРА: модель разговора с членом профорганизации



**Шаг 1. Опишите факты:** что произошло? Какова теперь ситуация? Без эмоциональной окраски и Вашего личного отношения!!!

**Шаг 2. Спросите человека:** в чем именно заключается его понимание факта в этом случае? Каковы могут быть его цели и шаги?

**Шаг 3. Обсудите результаты совместно:** как достичь необходимых результатов? Реализована ли будет тогда поставленная цель?

**Шаг 4. Предложите члену союза самостоятельно продумать свои варианты достижения целей + обдумать Ваши предложения**

# УРА - Инструктаж для члена профсоюза



1. Максимально конкретно сформулировать цель для человека
2. Обозначить права и обязанности сторон при выполнении задачи
3. Создать мотивацию для выполнения задачи кнутом и/или пряником
4. Проверить у человека понимание поставленной задачи, прав и условий мотивации
5. Обеспечить человеку соответствующие поддержку и контроль в ходе выполнения им согласованной задачи со стороны профсоюза

# Схема «Внимание!» (эффект изоморфии)



Утверждение и/или вопрос,  
**волнующие внимание**  
**всех** слушателей в начале  
речи

**Захват**  
**общего**  
**ВНИМАНИЯ**

Развитие темы рассказа в нужном  
направлении

**В итоге**  
**речи**

Слушатели  
проецируют  
понимание темы  
диалога на себя  
в ходе всей речи

Выводы  
слушателей  
соответствуют цели  
выступления

# Алгоритм «Короткие аргументы»

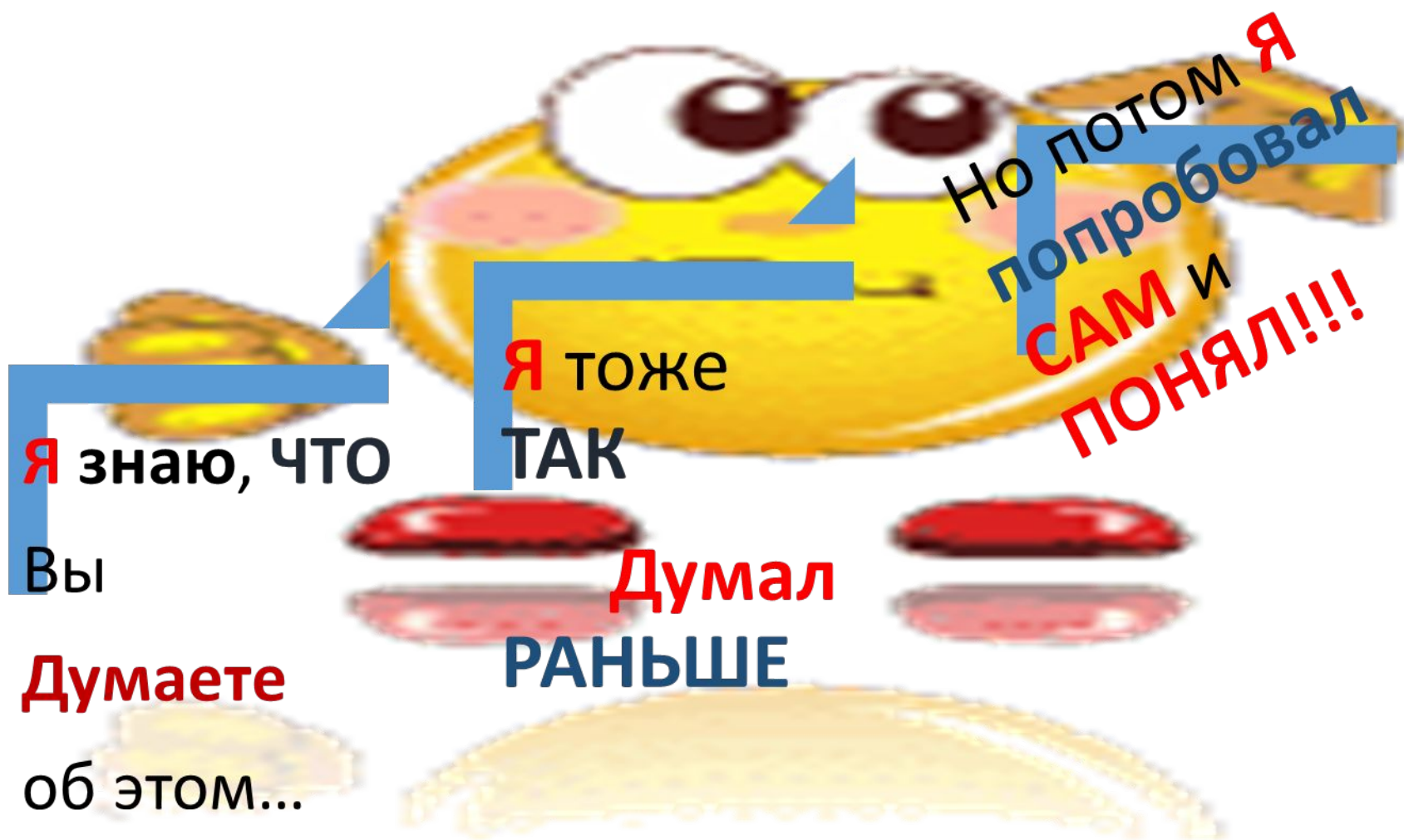
1.  
Довод

3.  
Вывод

2.  
Довод



# Схема «Д-Д-П»

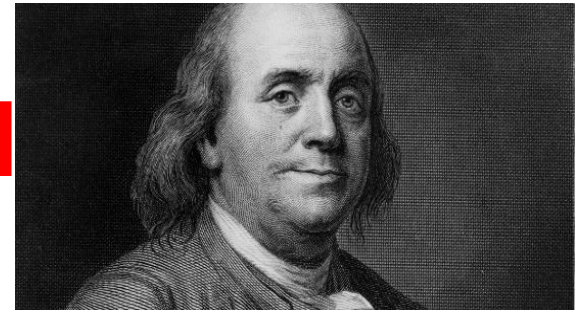




# Тактика применения аргументов

1. Расположение аргументов: **сильные** – в начале аргументации, а **самый сильный – в конце ее**. В разговоре **сильным аргументом** является тот, который кажется **наиболее убедительным партнеру**.
2. Разоблачение возможных доводов оппонента, **предвосхищение аргументов**. Это позволяет разоружить противника еще до нападения.
3. **Отсрочка ответа** на каверзный вопрос = **ответу в подходящий момент**.
4. **Эффективное опровержение второстепенных аргументов противника**.

# Весы Франклин



- «Плюсы»

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_

- «Минусы»

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_

## Резюме

1. Посчитать по отдельности количество + и -.
2. Сравнить цифры.
3. Определить **чего больше** по количеству (+ или -).
4. Сделать выбор в пользу самой большой суммы!!!
5. Получить мотивированный итог.



# Техника «Потому, что...»

**База:** "спусковые крючки" автоматических поведенческих реакций психики.

- Слова "потому, что" заставляют срабатывать такой "спусковой механизм" подсознания.
- Если сказано "потому, что" - значит, мы получили настоящее объяснение.

**Это схема автоматической поведенческой реакции!!!**

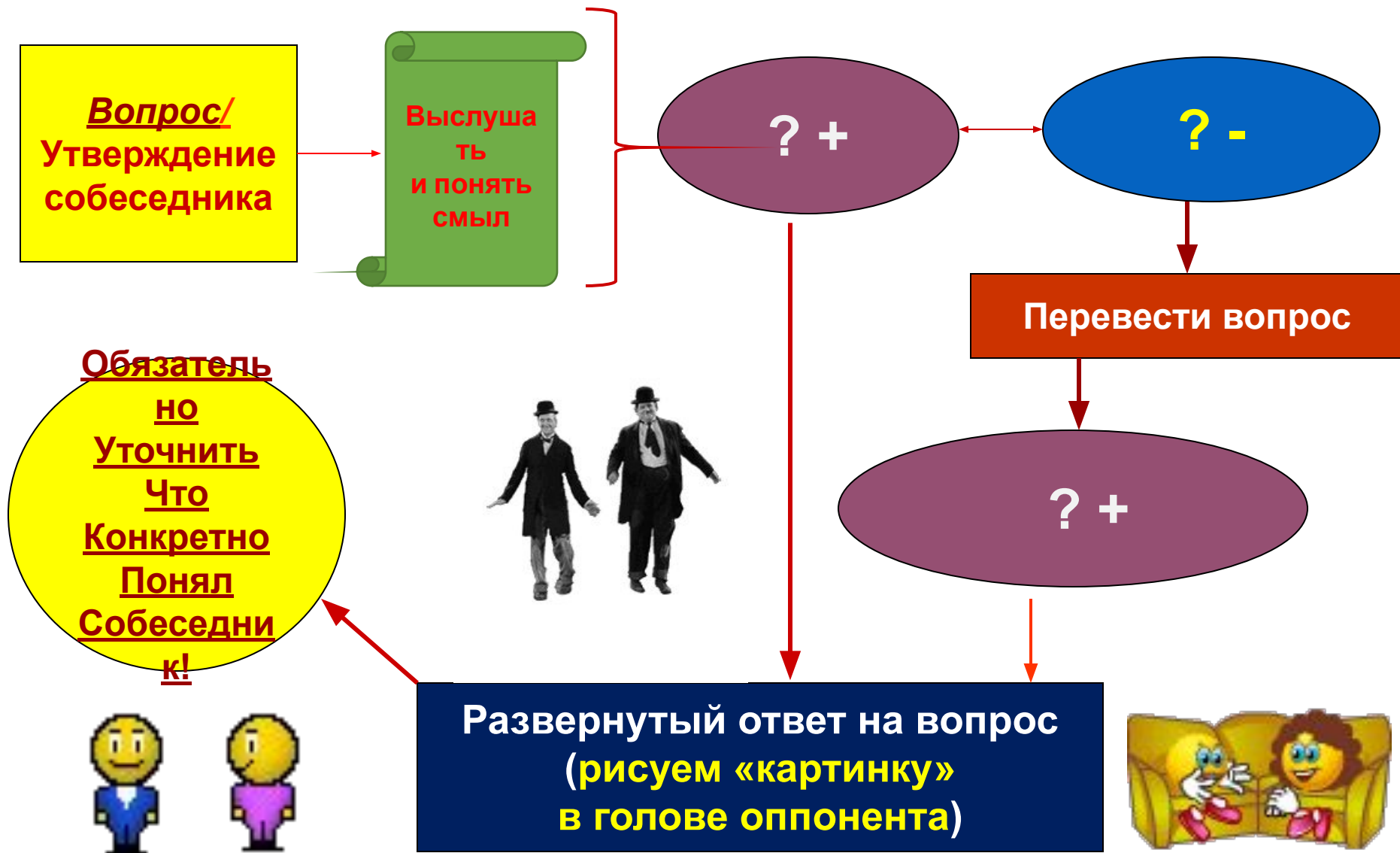
И чё?

Два слова

О которые разбиваются все доказательства



# Алгоритм «Ответ на Вопросы»



# Что нужно делать и говорить?



- Выслушать и не прерывать!
- Сразу на вопросы не отвечать!
- Следует попросить сразу задать по возможности **максимально все интересующие** вопросы
- **Согласиться** с важностью и актуальностью темы прививок в вопросе/реплике собеседника
- **Согласиться** в реплике/вопросе **с тем, с чем можно согласиться – переориентировать** суть вопроса для выгоды своей аргументации (перевод вопроса)
- **Дать краткий развернутый аргументированный ответ – «нарисовать картинку»!!!**
- **Проверить понимание** своих слов собеседником (переспросить) и **уточнить у него выбор решения.**

# Алгоритм снятия возражения





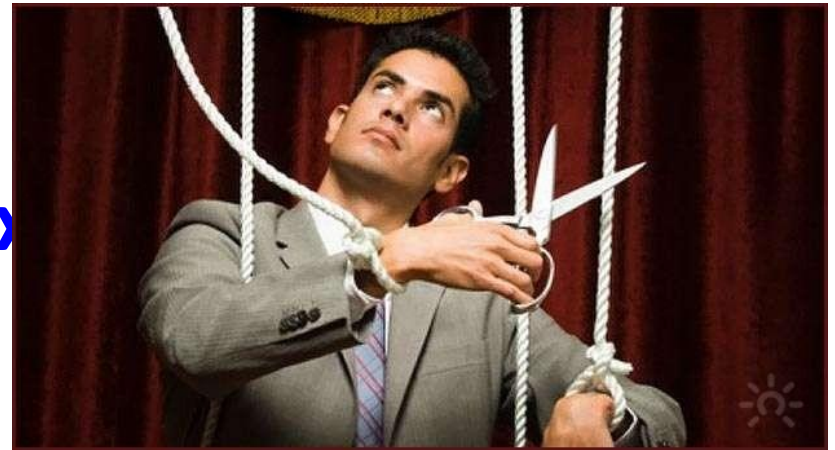
# «Бесконечный втор»

- **Суть метода: повтор своих слов**, как на плеере, поставленном на бесконечный повтор, однако при этом **следует соблюдать определенную последовательность.**

К вам обращаются с просьбой, выполнение которой вам нежелательно:

- 1) Если вы не уверены, что поняли собеседника, расспросите его о деталях. Уточните, правильно ли вы его поняли, повторив за ним его слова.
- 2) Поняв суть просьбы, **согласитесь с правом собеседника иметь собственное мнение;**
- 3) **Сообщите собеседнику, что вы не хотите делать то, о чем вас просят.**
- 4) Если собеседник продолжает настаивать, **«включайте повтор»** и, соглашаясь с правом собеседника иметь свое мнение (пункт 2), все время отказывайтесь выполнять его просьбу (пункт 3), пока от вас не отстанут!

# Техника «Подмена тезиса»



## I вариант

1. Прослушайте собеседника и скажите, что вы его поняли.
2. Далее продолжайте говорить о своем, как бы не «заметив» слов оппонента, будто бы их и не было вовсе.

## II вариант

1. Постоянно меняйте тему разговора по ходу и тактике разговора. Логические связки **НЕ ОБЯЗАТЕЛЬНЫ!**
2. Новые темы могут быть связаны с первоначально заявленной темой диалога логически или тематически.

**Но могут быть и никак не связаны совсем!**

**(прием «Сейчас не об этом»).**



***Всем успеха!***

