

«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

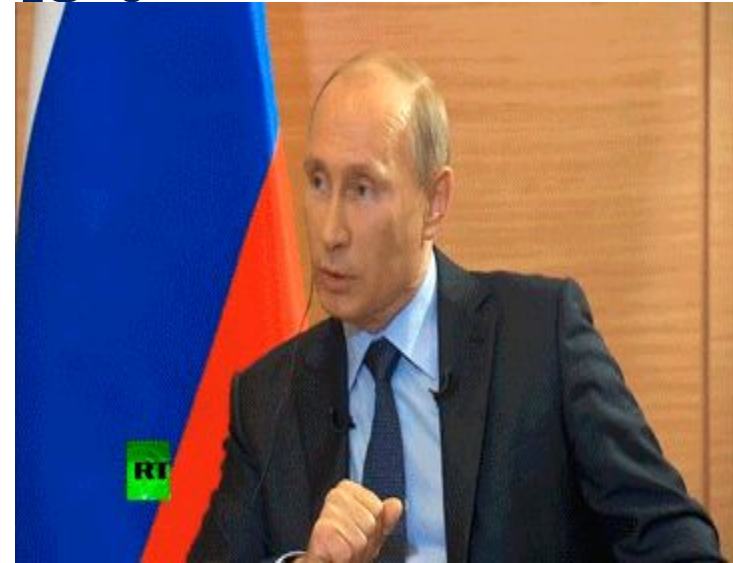
Деловое общение: профсоюз vs ППР



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...



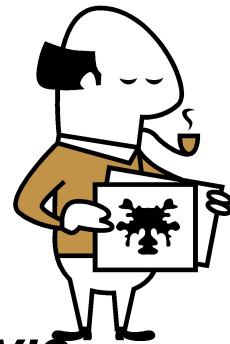
- Работа профсоюзного работника – это набор стандартных рабочих ситуаций общения с ФЛ, ЮЛ, ЛПР и ЛВПР разного уровня – Театр ситуаций...
- В этом театре функционер профсоюза играет разные роли общения!!!

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



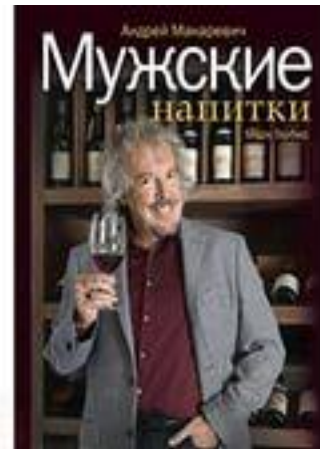
- Мне очень нравится ваше желание самостоятельно все разузнать.
- Очень приятно общаться с человеком, который хочет разобраться во всех тонкостях... и т. п.
- Я вас прекрасно понимаю, каждому человеку хочется сделать правильный выбор...
- Вы правильно делаете, расспрашивая меня подробно о...

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



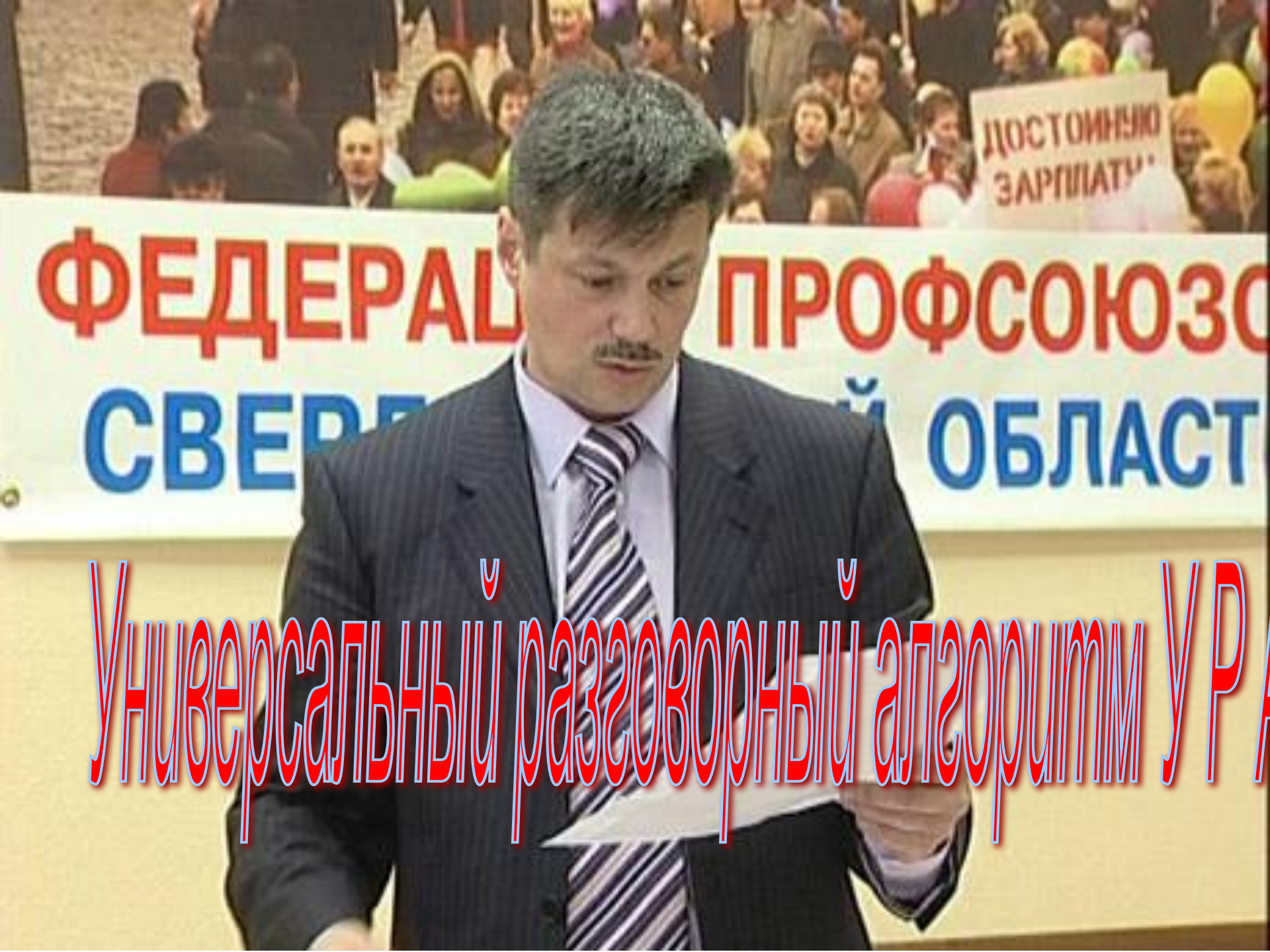
- «Освобождается» голова профлидера: **ничего не надо придумывать самостоятельно!**
- Достигается **полное понимание собеседником смысла речи** профсоюзного активиста преимущественно **с первого раза**
- **Экономия** времени, сил, нервов
- **Соблюдение** разговорного делового этикета
- Внедрение и применение **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

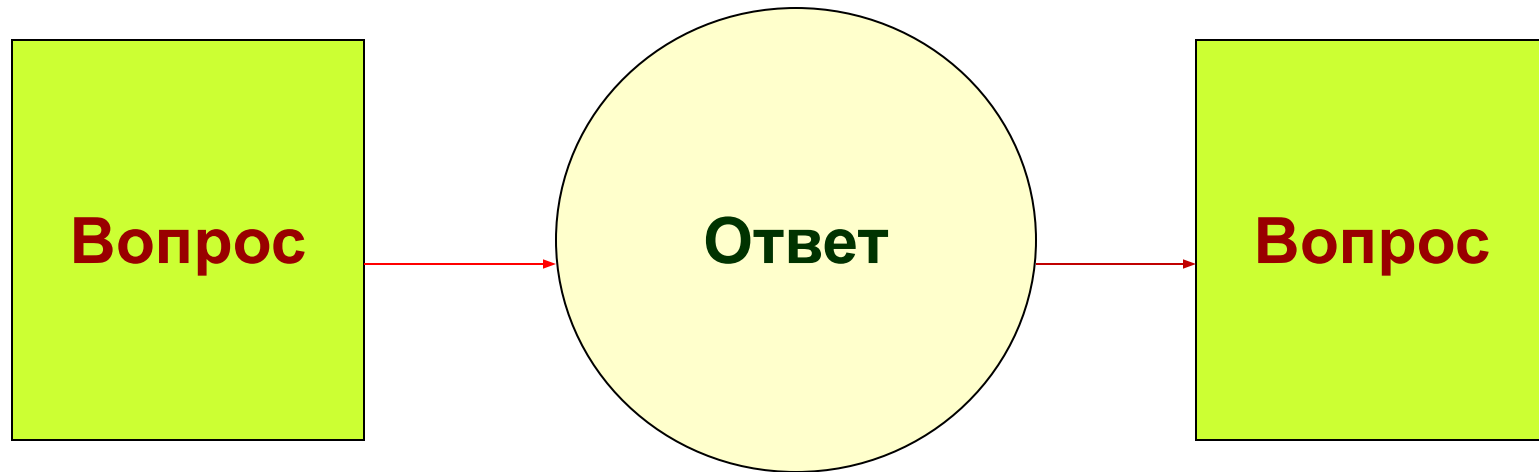
НАДО ГОВОРИТЬ

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 !



Универсальный разговорный алгоритм УРА

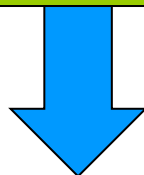
Золотое правило ведения диалога



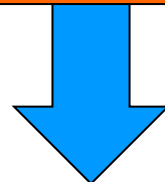
УРА: 3 этапа общения с членом профсоюза



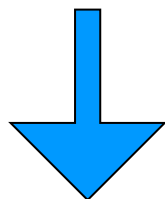
ИЗУЧЕНИЕ ФАКТА



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

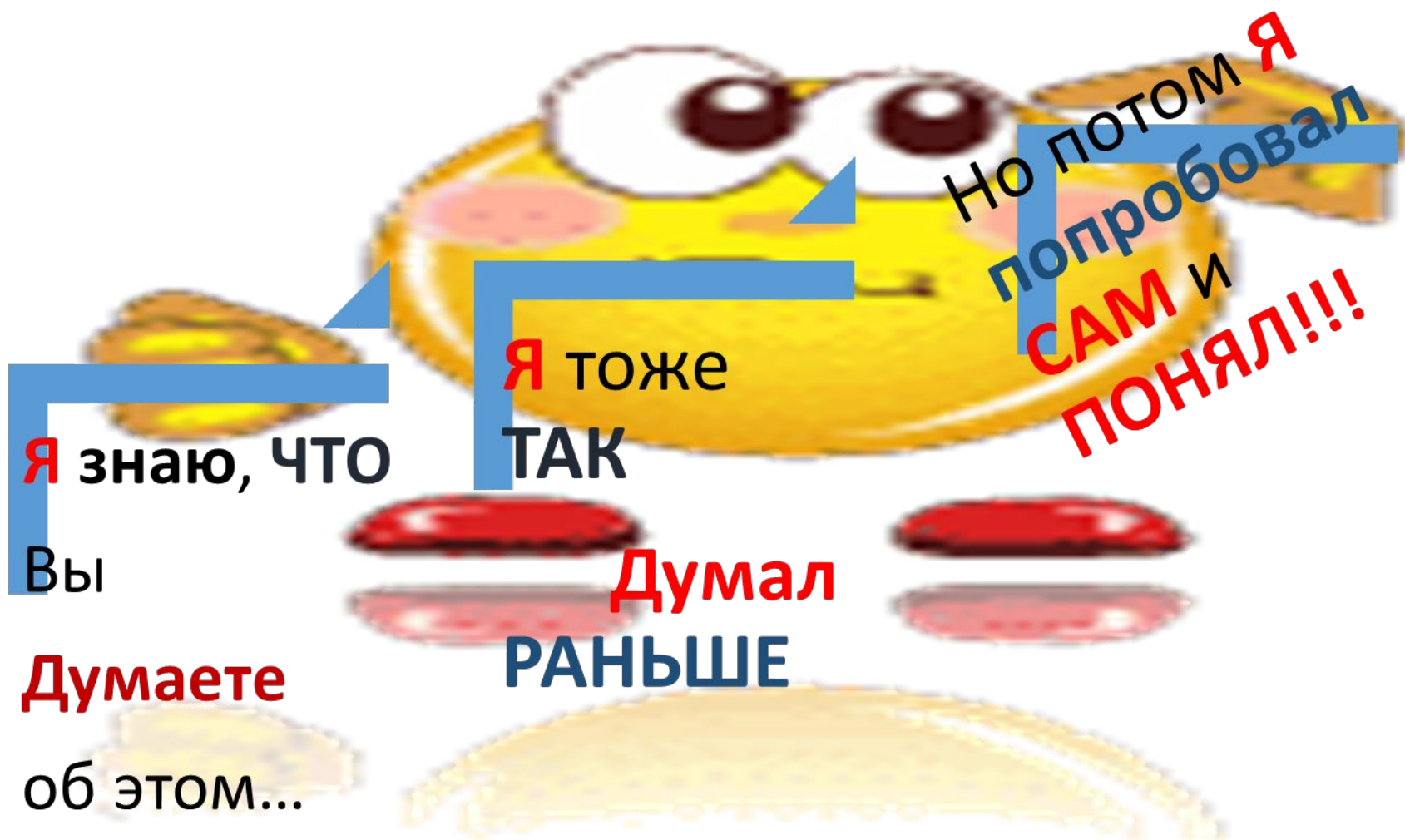
Алгоритм «Короткие аргументы»

1.
Довод

3.
Вывод

2.
Довод

Схема «Д-Д-П»

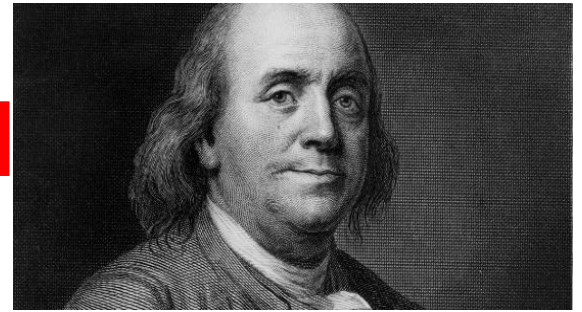




Тактика применения аргументов

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.

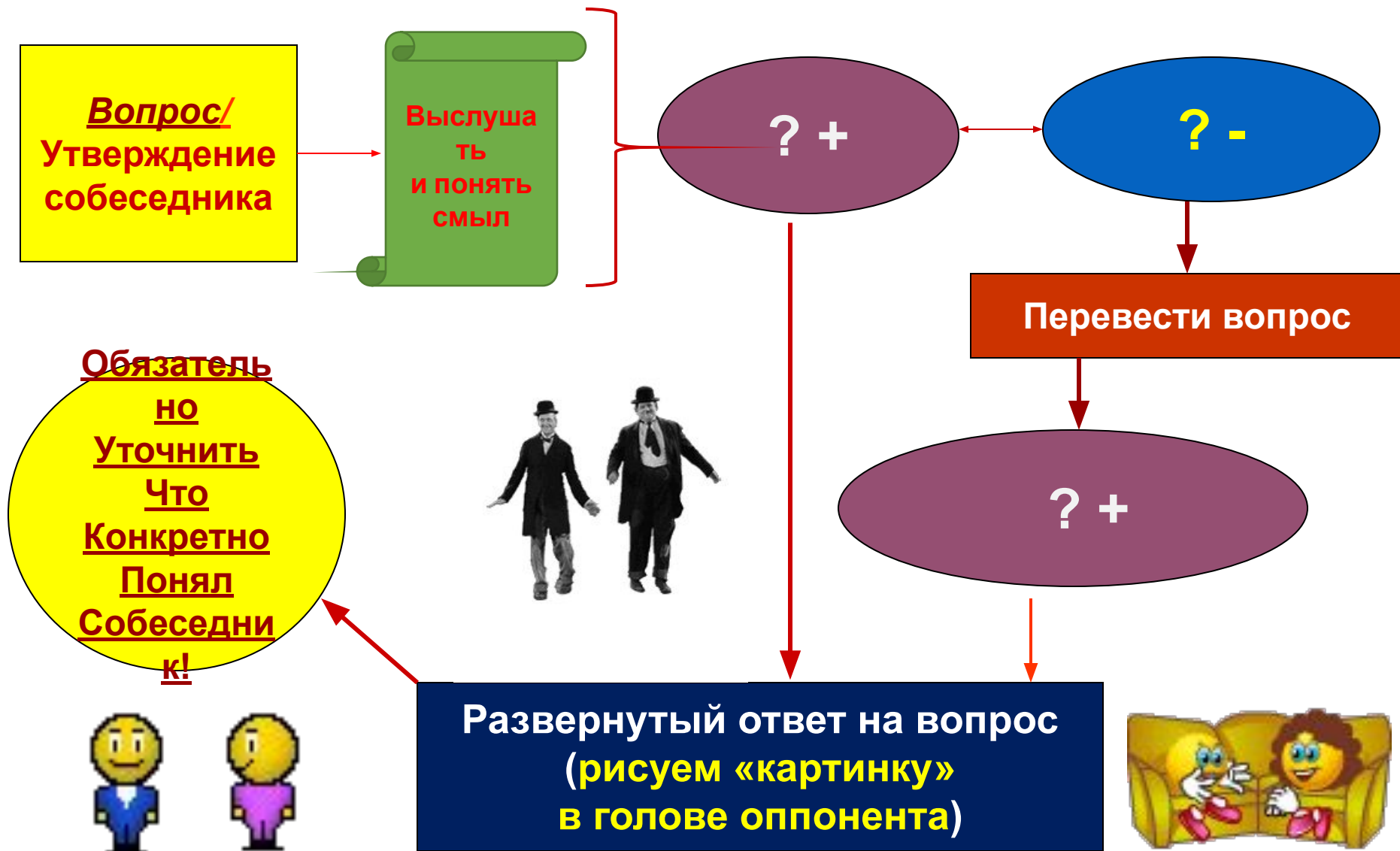
Это схема автоматической поведенческой реакции!!!

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





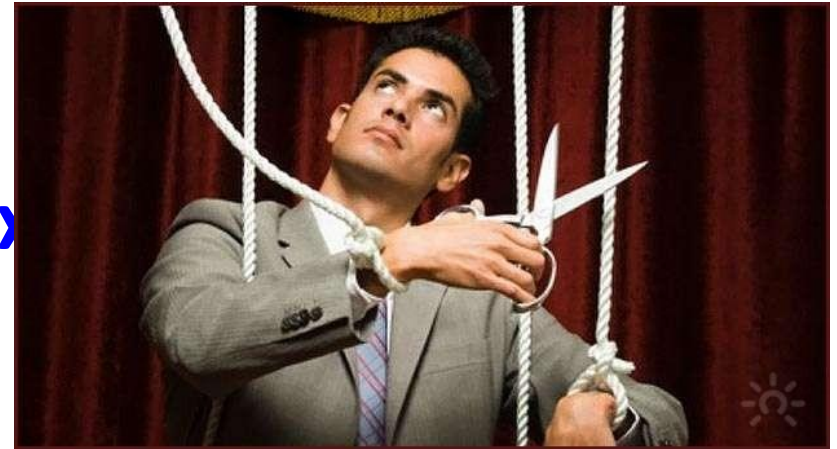
«Бесконечный втор»

- **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!

