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

Тренинг ораторского минимума профсоюзного актива

Тренинг бизнес-тренера, ИП Вейде М. Н.

КТО МЫ?

УЧАСТНИКИ ТРЕНИНГА!!!

ЧТО НАМ ПОНРАВИЛОСЬ?

НАМ ВСЁ ПОНРАВИЛОСЬ!

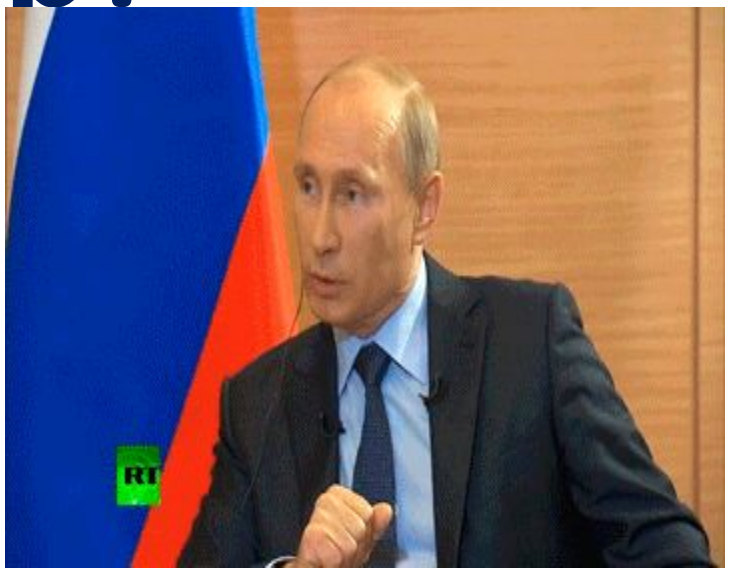
ЧТО МЫ БУДЕМ ИСПОЛЬЗОВАТЬ В РАБОТЕ?

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

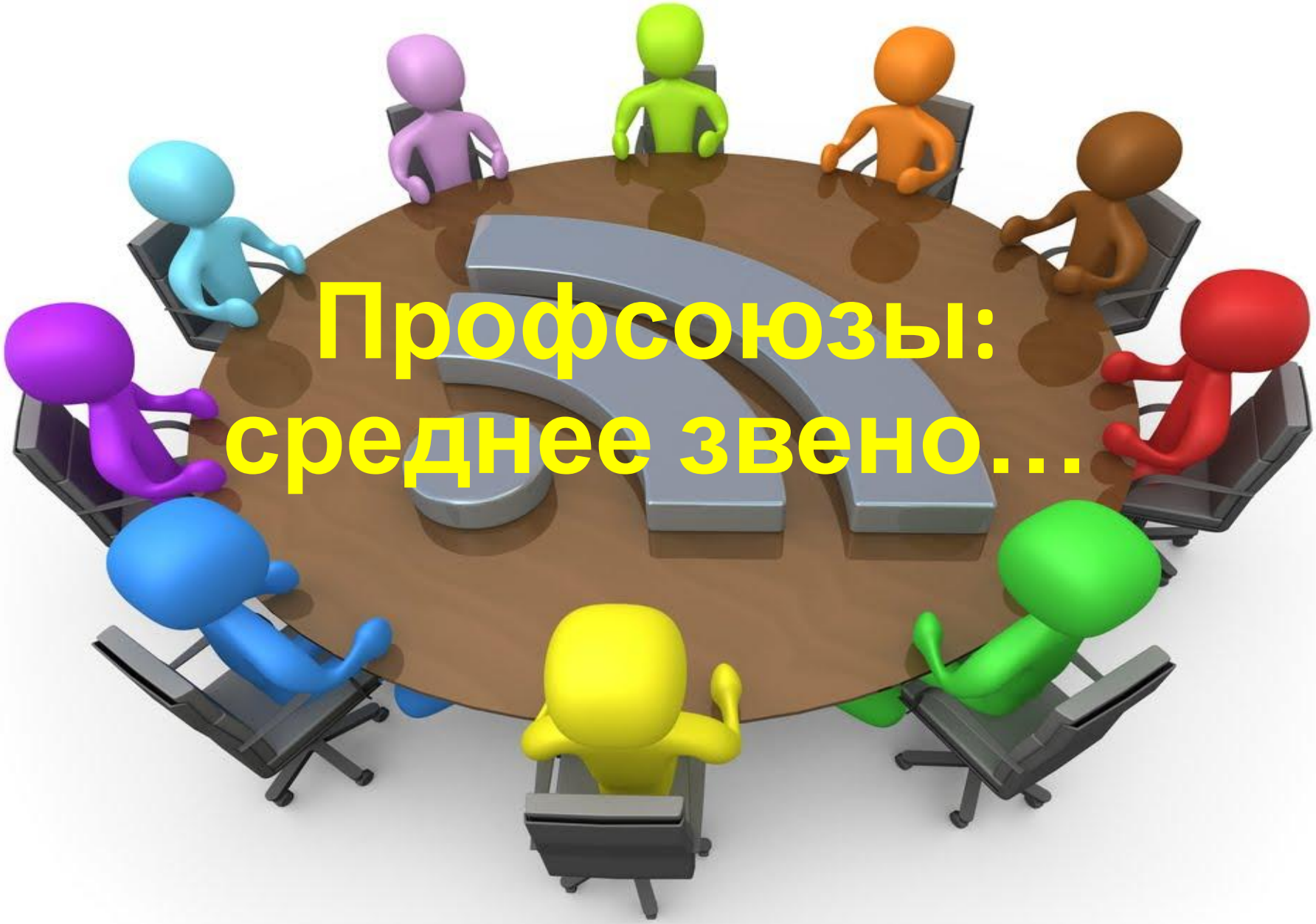
- Преобладание чувств над разумом, эмоционального над рациональным
- Привычка существовать без долгосрочного планирования жизни и карьеры, работать рывками, неумение экономить, проявлять осторожность, беречь себя и других
- Консерватизм поведения и привычек, долготерпение и покорность власти, конформизм 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

Функциона́льная негра́мотность

- **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 производстве.

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 руководителе 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 предшествовани
- 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 р**
    спросили

Виды присоединения по действиям

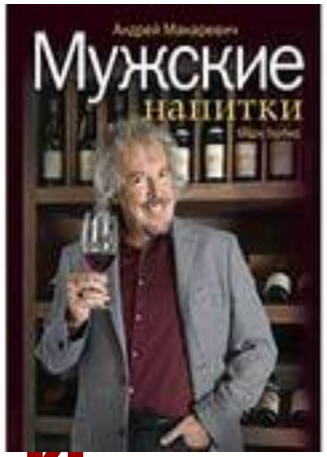
Показать, что действ собеседника нравятс

- 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

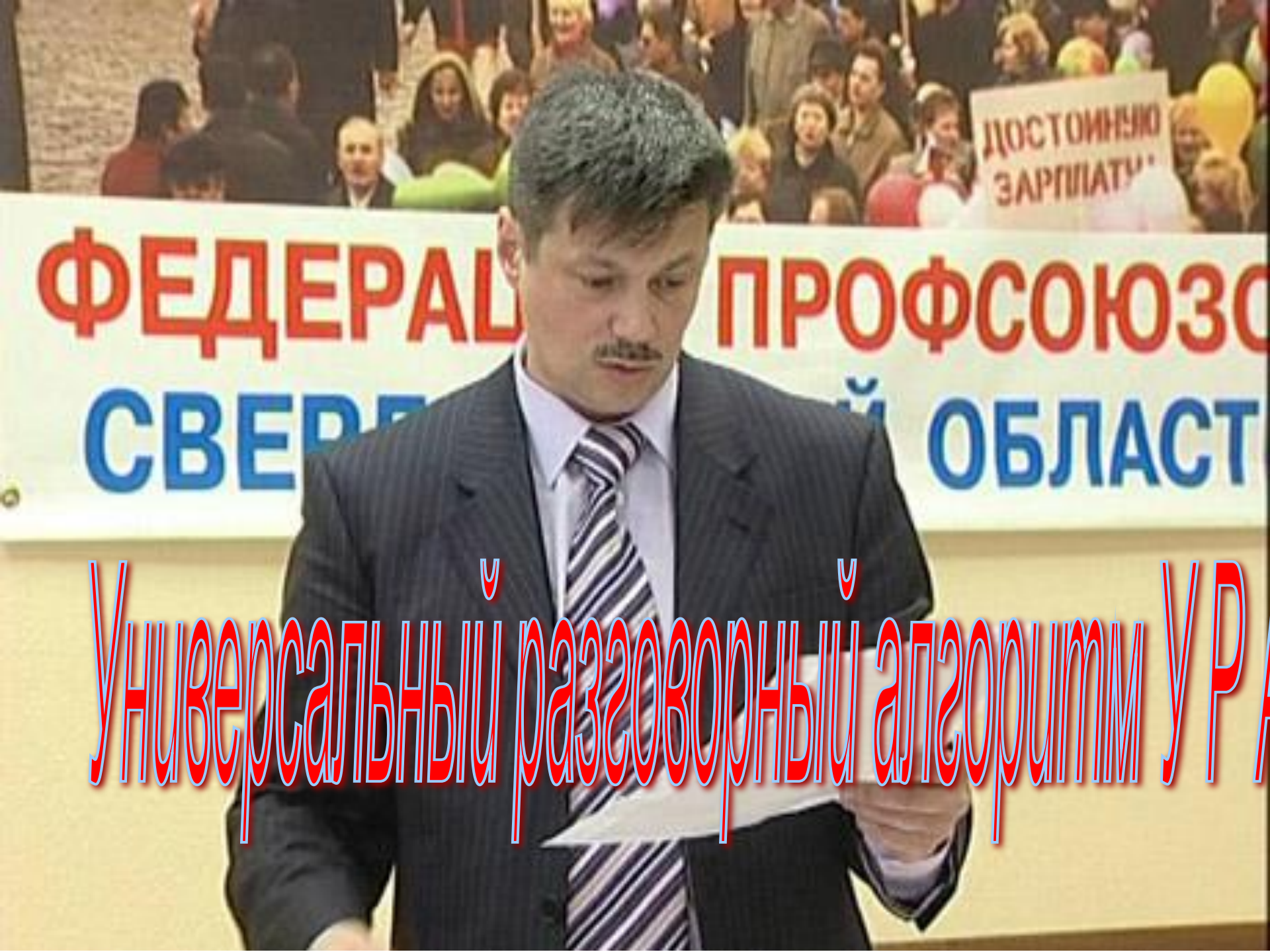
- **Это фразы-помощники для профсоюзного активиста,** которые помогают устанавливать контакт и влиять на собеседника в типичных и нестандартных ситуациях.
- Это могут быть фразы приветствия и прощания, вопросы собеседнику, формулировки аргументов, ответы на претензии и возражения.
- Применение речевых 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

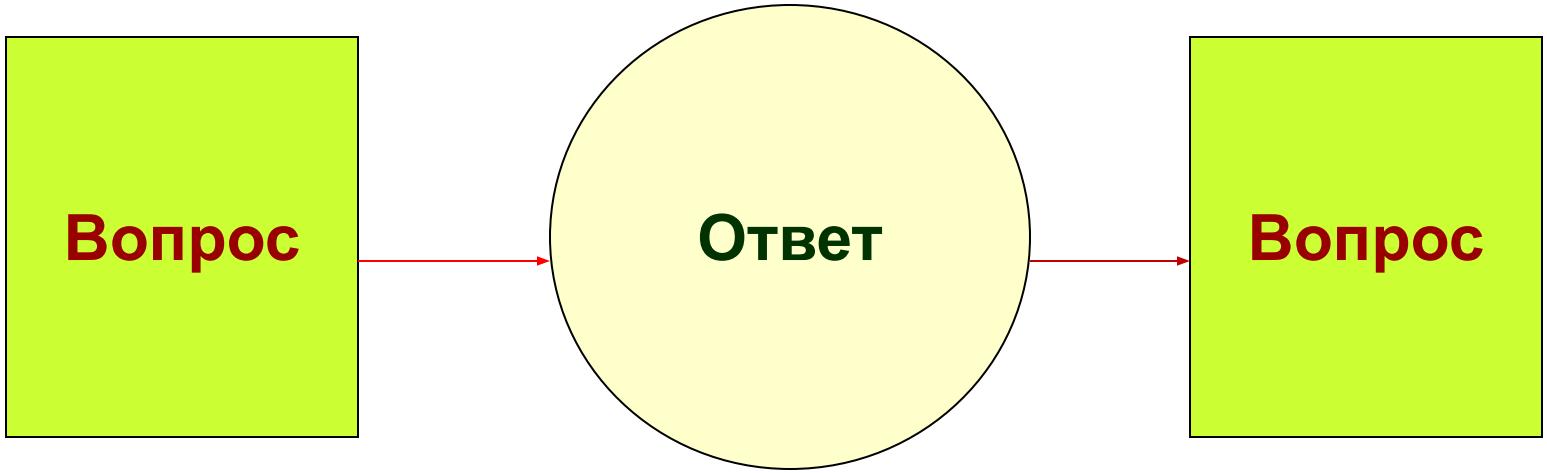
ПРАВИЛА РУССКОЙ РЕЧИ НА ПРОИЗВОДСТВЕ

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 МОЙ !
... ТВОЮ МАТЬ !	ВАУ !



Универсальный разговорный алгоритм У Р А

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 <u>в ходе всей речи</u>

Выводы слушателей соответствуют цели выступления

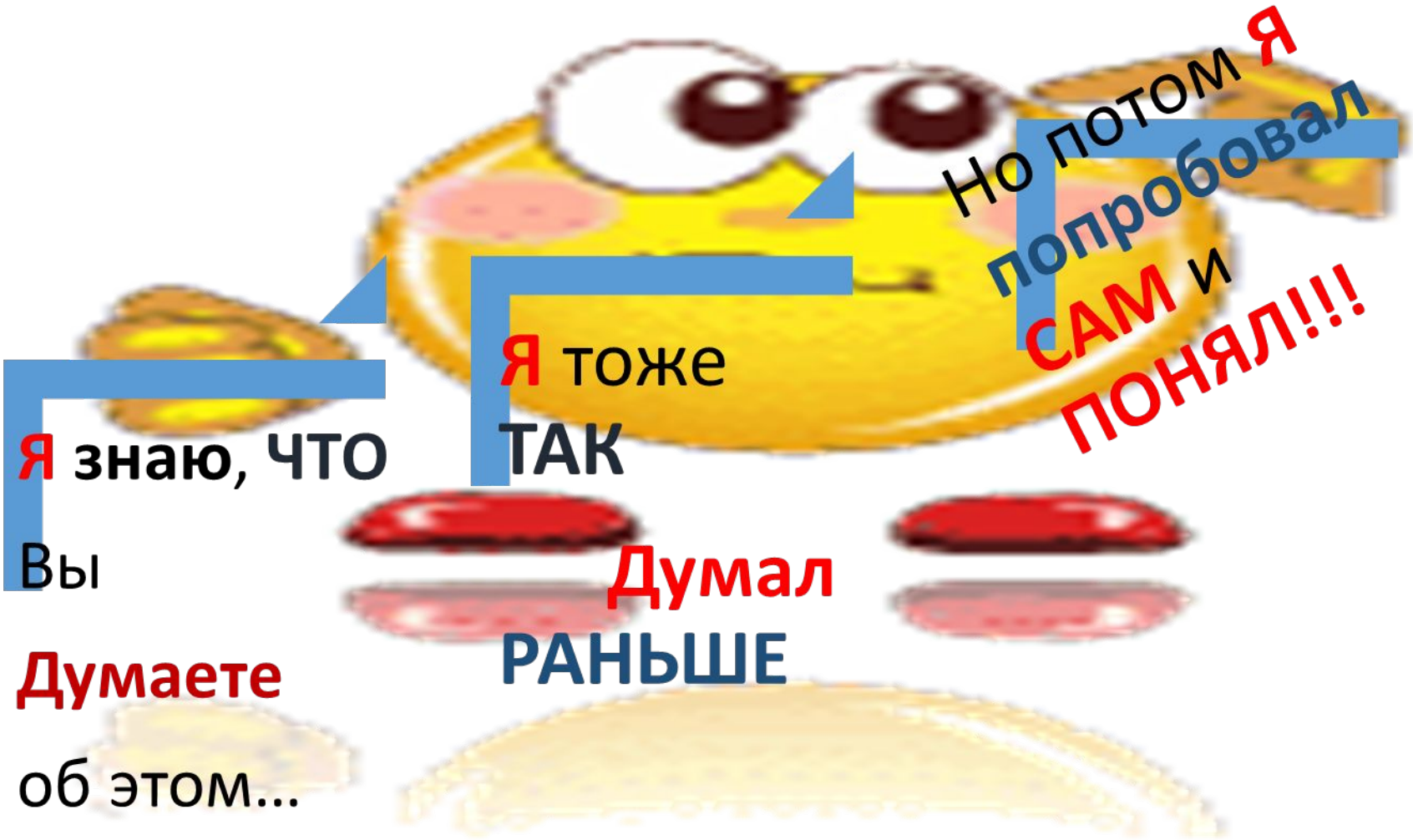
Алгоритм «Короткие аргументы»

1.
Довод

3.
Вывод

2.
Довод

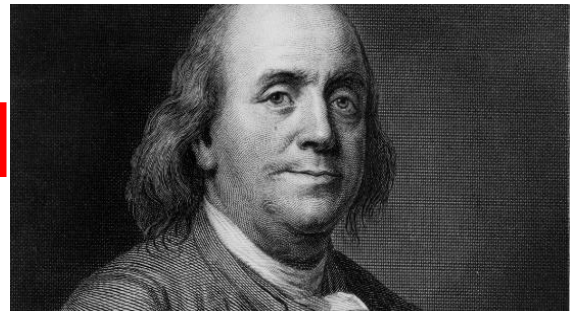
Схема «Д-Д-П»


Я знаю, что
Вы
Думаете
об этом...
Я тоже
ТАК
Думал
РАНЬШЕ
Но потом Я
попробовал
САМ и
ПОНЯЛ!!!

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»

Вопрос/
Утверждение собеседника

Выслушать и понять смысл

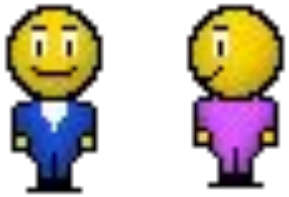
? +

? -

Перевести вопрос

? +

Обязательно Уточнить Что Конкретно Понял Собеседник!



Развернутый ответ на вопрос (рисуем «картинку» в голове оппонента)

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 возражени

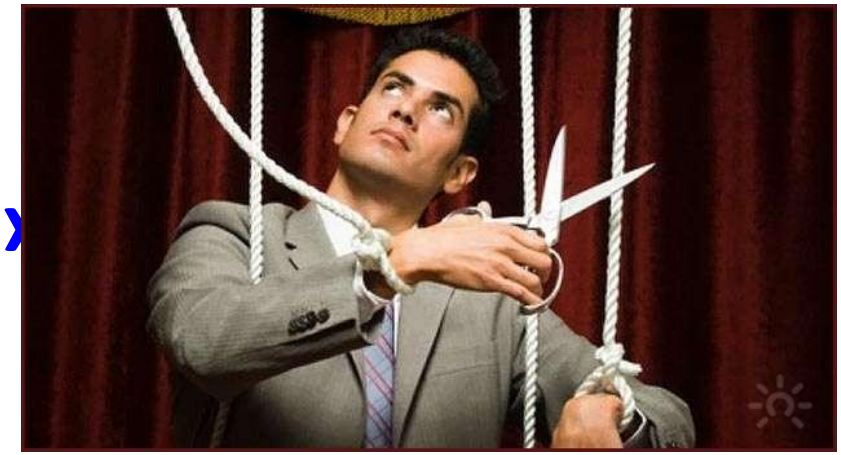
«Бесконечный втор»

- **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!