

**Успех делового
общения – это моя**

**речь:
*Я сразу произвожу
впечатление на
клиентов и партнеров
по бизнесу своим
речевым поведением***

«Бизнес – это умение общаться с людьми»

- **Требования к деловой речи:**
- **Правильность**
- **Точность**
- **Ясность, краткость, информативность**
- **Уместность, доступность, выразительность**
- *«У нас лишь четыре метода контактов с людьми. Они судят на основании того, что мы делаем, как мы выглядим, что говорим и как мы это говорим» (Дейл Карнеги)*

Качества хорошей речи (на 70%)

- **Правильность** – соблюдение норм
- **Чистота речи** – средства литературного языка, уместные в разных ситуациях
- **Ясность** – соответствие слова мысли
- **Точность** – фактическая и речевая
- **Логичность** – отсутствие алогизмов в речи
- **Уместность** - в разных речевых ситуациях
- **Соблюдение этикета**

*«Заговори, чтобы я тебя увидел»
(Сократ)*

Качества речевого поведения (на 30 %)

- Уверенность в себе
- Дружелюбие
- Обаяние
- Речевой артистизм

***Ваша речевая культура
– единственный способ сразу показать
Вашу общую культуру и
профессиональную компетентность***

Правильность речи

- **1) Соблюдение норм произношения и ударения – «визитная карточка» говорящего.**

В первую очередь грамотный человек перестанет прислушиваться к тому, ЧТО Вы говорите, и будет обращать внимание на то, КАК Вы говорите (может, временно, а может – и совсем – это зависит от уровня его образования, речевой культуры и степени придирчивости к Вашей речи – от его эстетического вкуса).

Просторечие

- Ошибочные варианты ударения:
- *эпилепсИя, средствА, ходатАйство, нАчать, пОняла, квАртал, катАлог, диАлог, ходатАйство, увЕзенный, скрЕпленный дОговор, нефтепрОвод, сорвАла, прИнять, нАчать, перевЕден, намерЕние, Алкоголь, настоящий апокалИпсис, нажИта, снята, бАловать; Вы правЫ, Все рАвны перед законом*

Просторечие – человек не может претендовать на общение в деловой сфере:

- Нарушение культуры звучащей речи - орфоэпических норм:
- неполный стиль произношения
- тЭрмин, музЭй, дЭмократ
- неразличение «е» и «ё» под ударением (*новорожденный, желчь, привезший, блекнуть, острие, привёдший, принесший*)
- просторечные варианты произношения (*недоплотит, уплотчено, отсрачивать, подытаживать, инцидент, компроментировать, константировать*)

Просторечие – показатель отсутствия речевой

культуры

- **Ошибочные формы слова:** жалко время

Им. падеж мн. числа существительных
(бухгалтера, договора, инженера, крема, кода, торта, слесаря, тренера, мощные компьютерА, устные выговора)

Род. падеж существительных

(килограмм, апельсин, туфель, вафель, граблей, прОстыней, полотенцев, буден, воскресеньев, вареньев, носок, чулков, джинс)

Форма местоимения (ихнего пафоса, евоные дети)

Просторечие: ошибочные формы слова

- **Формы сравнения имен прилагательных**

(более лучше, более легче, наиболее труднейший, более труднее, самый старейший, красивее, красивше, более интереснее; Она более умнее, чем он; Это самая высочайшая в городе башня)

Ошибочное образование формы числительного

*С пятистами рублями – с пятьюстами рублями (=«с мышью», «с нотами»); Более **пятиста** человек, около **шестиста** фотографий; выставка **четверых** художников; **четыре** мужчины)*

Употребление числительных «оба, обе»

*По **обоим** сторонам дороги, По **обеим** вопросам*

Ошибочное образование формы глагола

Промокнул, достигнули; они ездют, извиняюсь, ляжь, ляжьте на пол, едь, едите, ездий, положьте, не ложите шапку на стол; хочут; пиша отчеты; недостаточные глаголы: переубедю, очутюсь, оцущу, разубежу; я кушаю; Присядьте, пожалуйста; закончить школу, окончить работу

Просторечие

Нарушения в построении словосочетания и предложения

Предложно-падежная сочетаемость:

- *По приезду в столицу, **согласно расписания**, согласно действующего законодательства*

*по прибытию в Москву (после прибытия в Москву), по завершению строительства (после завершения строительства), по окончанию курсов; Эти документы доказывают **о том**, что Вы не правы; Никто не афиширует своими средствами)*

Неправильное построение предложений с двойными союзами «не только..., но и...», «как..., так и...»

Созданы благоприятные условия не только для этого предприятия, а также для других; Сведения были получены как из официальных источников, а также из неофициальных

Стиль произношения – заметнее, чем стиль в одежде

- В зависимости от темпа речи, соответствующего **ситуации общения** (например, дружеская беседа и публичное выступление), различают
- **Полный** стиль произношения в официально-деловом общении (медленный темп речи, отчетливое произношение, тщательность артикуляции)
- **Неполный** стиль произношения (сопровождает быструю речь, нечеткое произношение, выпадение звуков и слогов); например: «Какой-то «чек» тебя ждет», [када], [тада], [скока] , [стока], [тыща].

Точность и ясность речи

- **Точность речи** - соответствии ее смысловой стороны отражаемой реальности и замыслу говорящего. Точность речи зависит от правильности словоупотребления, умения выбирать необходимый синоним, учета многозначности и омонимии, правильного сочетания слов.
- **Причины нарушения точности речи:**
- **1. Незнание значения слова:** *Он хорошо знает менталитет местности* (Менталитет – мировосприятие, умонастроение: *Менталитет народа*); *Он апеллировал к подчиненному, как будто тот был виновен во всем произошедшем («апеллировать» - обращаться за советом, поддержкой, а не критиковать); «Антиреклама» аэрофлота: «Три часа в самолете, и Вы в раю»); апробацию* проводить, **апробировать** (**апробация** - согласие [правительства](#) на то, чтобы известное лицо выполняло ту или другую должность или поручение, в том однако же предположении, что данное лицо доказало свое на то право и способность; одобрение, утверждение, установление качеств); **опробировать** – подвергнуть испытанию, пробе до применения

Точность и ясность речи

- 2. Неточность словоупотребления (неправильный выбор слова из ряда сходных по смыслу):
 - Они *хладнокровно* относятся к тяжелому положению народа (равнодушно) ; **Сформулировать** идеальный образ менеджера (сформулировать идею – а образ менеджера смоделировать); **неадекватные** решения (нестандартные)
- 3. Неправильное использование слов-паронимов: Эти сведения были **вычерпнуты** из интернета (почерпнуты); **Идет** **массированная** продажа квартир (проводится массовая продажа квартир; В этом **глубинная** разница (глубокая); В нем есть **решительность** добиться результата (решимость); Эти **персоналии** принимают участие (персоны)
 - 3. Незамечаемая говорящим синтаксическая омонимия (двусмысленность): *Назначение директора всем показалось удачным; Ожидается отъезд гостя из Мадрида*

Точность и ясность речи

- **4. Нарушение лексической сочетаемости** (*это играет немаловажное значение; Мы уделяем первостепенное значение – имеет значение, уделяем внимание; ремарки сделать – замечания сделать; провели предварительное общественное мнение - провести опрос, выявить нарушения, выяснить общественное мнение*)
- **4. Использование длинных однотипных грамматических конструкций, нарушение порядка слов в предложении** (*Наш представитель вторично выдвинут депутатами председателем комиссии*), **загромождение предложения** обособленными оборотами и вставными конструкциями, **речевая избыточность и недостаточность** (*Жилищные условия учителя оставляют лучшего*)
- **5. Псевдонаучность изложения** (*В браке заключается отрицательная сторона в деле деятельности предприятия – Брак недопустим в работе*)

Точность и ясность речи

- **фактическая** – «доллар падает» –
«укрепляется или девальвирует рубль по отношению к доллару»
- **коммуникативная** (речевая) точность

Например, употребление слова в соответствии с теми значениями, которые за ним закреплены:

Удельный вес грамотных по переписи определяется в 90%;

Уровень производства увеличивается

Вопрос о напечатании статьи усугубляется
тем, что она уже была опубликована

Чистота речи

- Отсутствие жаргона, слов-паразитов, канцеляризмов, лишних заимствований
- **канцеляризмы** в устной речи: *В одном доме с нами **проживает** известный поэт;*
- **Канцеляризмы и книжная лексика**, затрудняющие понимание в письменной речи (*Моя сотрудница **конфиденциально сообщила** мне; Обязательным элементом зимнего содержания дороги является ее очистка от снега; Я лично целиком и полностью одобряю их действия*)
- **жаргонизмы и просторечие** в официальной устной речи: *Мы провели проверку по полной; **Выбивать** фонды из этих структур*
- «дешевые» заимствования: *Ваша вина в том, что вы очень **индифферентно** относитесь к этому (вместо **равнодушно, безразлично**)*
- **отсутствие клише и стандартов**: *Проделаны определенные мероприятия; По этому вопросу уже внесен целый ряд предложений*

Ясность речи

- Это качество речи, которое состоит в том, что речь требует наименьших усилий при восприятии и понимании при сложности её содержания (*Одним из элементов социального механизма торможения процесса преодоления отставания являются серьезные недостатки в сфере нашего народного образования; В браке заключается отрицательная сторона в деле деятельности предприятия*)

Логичность речи

- **1. Алогизмы в речи:**

Наши знания о богатствах недр земли являются лишь незначительной частью скрытых, еще больших богатств.

- **2. Ошибки в предложении с однородными членами:**

В комнате стояли столы, стулья, мебель красного дерева.

Вскоре здесь уже действовали транспорт и связь, были приведены а порядок многие школы, учебные заведения, больницы и другие культурные учреждения.

Уместность речи

- 1) **учет речевой ситуации** (официальная – неофициальная, монологическая-диалогическая речь, равноправные – неравноправные отношения, деловые цели говорящих, типы речевых поступков и их влияние на собеседника:
 - *(Ну что, мы опять боимся? – ситуация приема ребенка у хирурга; Здравствуй, Костя – Здравствуйте, Константин Андреевич – приветствие в разных речевых ситуациях; Не передадите ли соль? – ситуация званого делового обеда; Поставьте, пожалуйста, вещи сюда. Прошу Вас встать. Не могли бы Вы встать?; Читайте громче – Не могли бы Вы прочитать громче – ситуация делового совещания)*
- 2) **учет формы речи** (письменная/устная) (*Следует срочно приложить все усилия для ликвидации негативных последствий произошедшего, создав специальную комиссию из специалистов, имевших опыт работы в подобных ситуациях - Нужно срочно устранить негативные последствия того, что произошло. Для этого мы создадим специальную комиссию из специалистов, которые имели опыт работы в подобных ситуациях*)
- «антинорма» в устной публичной речи: *Проделаны определенные мероприятия по строительству и налаживанию дорог*

Уместность речи

- 3) **учет стиля** (*Начнутся дожди – пойдут грибки – При условии выпадения обильных осадков начнется интенсивный рост грибов*) Нам правительство **впаривает** – *намеренно вводит в заблуждение в корыстных интересах;*

Доступность речи

1. Излагать свои мысли как можно проще и доходчивее. Примеры «антидоступности» речи из-за тяжелых терминов и профессионализмов:
«**базальный режим**», «это эффективный инструмент анализа релевантного аспекта»

«Каждый слышит то, что понимает»

Доступность речи

2. Использовать выразительные средства:

- **Выразительность речи**, ее **эмоциональность** и **экспрессивность** - «выделение цветом» важных положений высказывания, ваших оценок (*уверен, что этот проект станет **маяком** в необъятных просторах рынка безналичных платежей; **грязная** война, **вирус** неонацизма; Лучшее правительство то, которое меньше всего правит; «chip – действительно революционный продукт. Смотрите, испытывайте, анализируйте, спрашивайте»*)
- **Комплименты**: *Всегда приятно иметь дело с таким партнером; Вы целеустремленный человек, и это приятно.*
- **Богатство речи** – «многоцветный» словарный запас: *неорганизованность в работе – **расхлябанность**; Неужели в России нет элиты, способной принимать смелые, взвешенные, стратегические решения?*

КАК достичь совершенных навыков речевой культуры?

- 1) Выходим на новый уровень – «на поверхность» культуры литературной речи «со дна» грубого вульгарного просторечия –
- ***Средний тип речевой культуры***
- ***Нужна ПЕРВАЯ СИСТЕМА навыков и правил речевого поведения:***

Это начальный уже достаточно высокий уровень речевой компетенции – человек приобретает негласный «Сертификат» - ПРАВО общаться в сфере культуры –

Первая СТАНДАРТНАЯ ВЕРСИЯ нашего курса

КАК достичь совершенных навыков речевой культуры?

- 2) Как **ВОЗДЕЙСТВОВАТЬ** на людей своим речевым поведением в ходе деловой беседы и деловых переговоров, как чувствовать себя уверенно, как расположить к себе собеседника с первых шагов, суметь сделать деловое предложение, как избежать коммуникативных неудач и коммуникативных провалов на всем протяжении общения?
- ***Высокий тип речевой культуры***
- ***Нужна ВТОРАЯ СИСТЕМА навыков и правил хорошей речи***
- Человек приобретает ***«Сертификат Мастера речевой культуры в сфере менеджмента и управления»***

Вторая ГОЛД-ВЕРСИЯ курса

Основы ведения деловой беседы

Риторика делового общения

- 1. Эффективность речи и личности говорящего
- 2. Речевое поведение в деловой беседе
- 3. Роль вопроса в деловой беседе и ее этапы
- 4. Беседа как средство разрешения конфликта

Эффективность речи и личности говорящего

- 1. **«Обаяние»** – умение быть естественным, самим собой – речь соответствует возрасту, профессии, полу, одежде, социальной роли, речевой ситуации – изучить особенности своего характера и их внешние проявления
 - 2. **Речевой артистизм**
-
- Мы слушаем не речь, а личность человека, который говорит

Речевое поведение в деловой беседе

- **Стратегия поведения:** как должен вести себя говорящий, чтобы подлинная беседа с клиентом или партнером состоялась:
- Талант говорящего – в умении переносить фокус собственных интересов с себя на партнера и тему беседы
- 1) **типы собеседников:** «закрытый» и «открытый»
- 2) их **стратегия речевого поведения**
 - «Не следует завладевать разговором, как вотчиной, из которой имеешь право выжить другого (...) следует стараться, чтобы каждый имел свой черед в разговоре, как и во всем остальном»

«Закрытый» и «открытый» типы собеседников:

- **«Закрытый тип»**
 - Сосредоточен на себе.
Главная ценность – «я сам»,
«я» – самое интересное
 - Любой ценой захватить инициативу, развернуть свою тему, бороться и победить
 - Собеседник – объект для манипуляции, он подчиняется
 - Хочу показать себя, полюбоваться собой, высказаться сам
- **«Открытый тип»**
 - Сосредоточен на своем партнере по беседе. Самое интересное, – мой собеседник и тема разговора
 - Не важно, кто главенствует, – отношение господства мешает подлинному взаимодействию
 - Собеседник – особый самостоятельный мир, которым я не должен управлять. Лучше с ним познакомиться: как интересно!
 - Хочу узнать и понять другого, слушать и слышать его

Стратегия речевого поведения в беседе

- **«Закрытая»**
- 1. Главное – говорить самому. Пока он говорит – лучше подумать, что сказать самому, попытаться его перебить
- 2. **«Я-подход»**; а) фразы типа: *Нас интересует то-то и то-то... я хотел бы...; б) я считаю, что...;*
- в) *вы, конечно, еще не слышали (не знаете), что*
- 3. Мне неважно, как зовут собеседника и кто он; обращаюсь к нему просто: *Вы*
- **«Открытая»**
- 1. Главное – хорошо слушать и стараться понять, что он имеет в виду. Тогда я могу сопоставить его точку зрения со своей и сформулировать свой ответ так, что он со мной согласится, не стремлюсь его перебить
- 2. **«Вы-подход»**; фразы типа: а) *Что Вас интересует? Вероятно, Вы хотите...;* б) *какого Вы мнения о...? Вам будет интересно узнать, что...;* в) *Вам, конечно, известно, что...;* г) *Вы, конечно, знаете (уже слышали), что...*
- На первое место я ставлю интересы, желания. Вкусы собеседника и **показываю это с помощью «Вы-подхода» в беседе**
- 3. Сразу запоминаю, как зовут собеседника, и называю его по имени; не забываю о его профессии, возрасте, интересах

Стратегия речевого поведения в беседе

- «Закрытая»
- 4. Часто повторяю собственные фразы, наслаждаюсь ими
- 5. Каждую реплику начинаю со слова «Я» или «Нет»: *Нет, я считаю, что...; Нет, вы не правы; я думаю, что...* (Прав могу быть только я сам)
- 6. Задаю собеседнику «закрытые» вопросы, на которые он ответит «*Нет!*»
- 7. Резко, категорично выражаю свое мнение – Я ведь самый умный («лучший специалист») – пусть все видят это
- 8. Говорю о том, что мне интересно
- «Открытая»
- 4. Повторяю вслух основные мысли и высказывания собеседника с уважением (рефлексивное слушание)
- 5. Начинаю свои реплики со слова *да: Да, Вы правы, хотя...; Да, я с Вами согласен во всем, кроме...;* подчеркиваю его правоту
- 6. Формулировать вопросы так. Чтобы собеседник не имел возможности не согласиться
- 7. Смягчаю высказывания (*А не кажется ли Вам, что...; Вероятно, правильнее считать, что...:* Все люди могут ошибаться – и он, и я
- 8. Буду выяснять, что ему интересно

Техника деловой беседы

- Техника постановки вопросов. Их цели:
 - 1) перехватить и **удержать инициативу**, привлечь внимание;
 - 2) **побудить, активизировать** адресата – перейти к подлинному диалогу – **взаимодействию** позиций и мнений партнера (Другими словами, вы считаете...?)
 - 3) получить нужный ответ, необходимую информацию (Простите, я правильно понял, Вы согласны наладить контакт с нашей фирмой?)

- «Кто спрашивает, тот и ведет» (поговорка)

«Закрýтый» и «открýтый» типы вопросов

- Аллан Пиз "Язык разговора".
- **закрýтый тип вопроса** - это такой вопрос, на который дается односложный ответ, чаще всего "Да" или "Нет" и наоборот, **открýтый тип вопроса** - это такой вопрос, на который человек не может ответить односложно, ему приходится отвечать развернуто. Соответственно, если вы не хотите в беседе получить ответ "Нет", не нужно задавать таких вопросов, на которые можно ответить подобным образом.

«Супер-качества» хорошей речи (высший тип речевой культуры)

- Как **ВОЗДЕЙСТВОВАТЬ** на людей яркими красками своей речи и сразу **«ЗАХВАТЫВАТЬ»** их внимание, как **УБЕДИТЬ ИХ** в своей правоте неожиданными свойствами своей речи, отсутствием клише и стандартов -
- **Выразительность речи** – «выделение цветом» важных положений высказывания, ваших оценок (*«Колумб открыл окно в Европу», «грязная война», «вирус неонацизма»*)
- **Богатство речи** – «многоцветный» словарный запас: *неорганизованность в работе – расхлябанность, у вас нет личностного стержня; Неужели в России нет элиты, способной принимать смелые, взвешенные, стратегические решения?»*

**Нужна ТРЕТЬЯ СИСТЕМА навыков и правил
хорошей речи**

Человек приобретает **Мастерство УПРАВЛЕНИЯ
ВНИМАНИЕМ, МЫСЛЯМИ И ЧУВСТВАМИ** аудитории

ТРЕТЬЯ ГОЛД-ВЕРСИЯ курса

