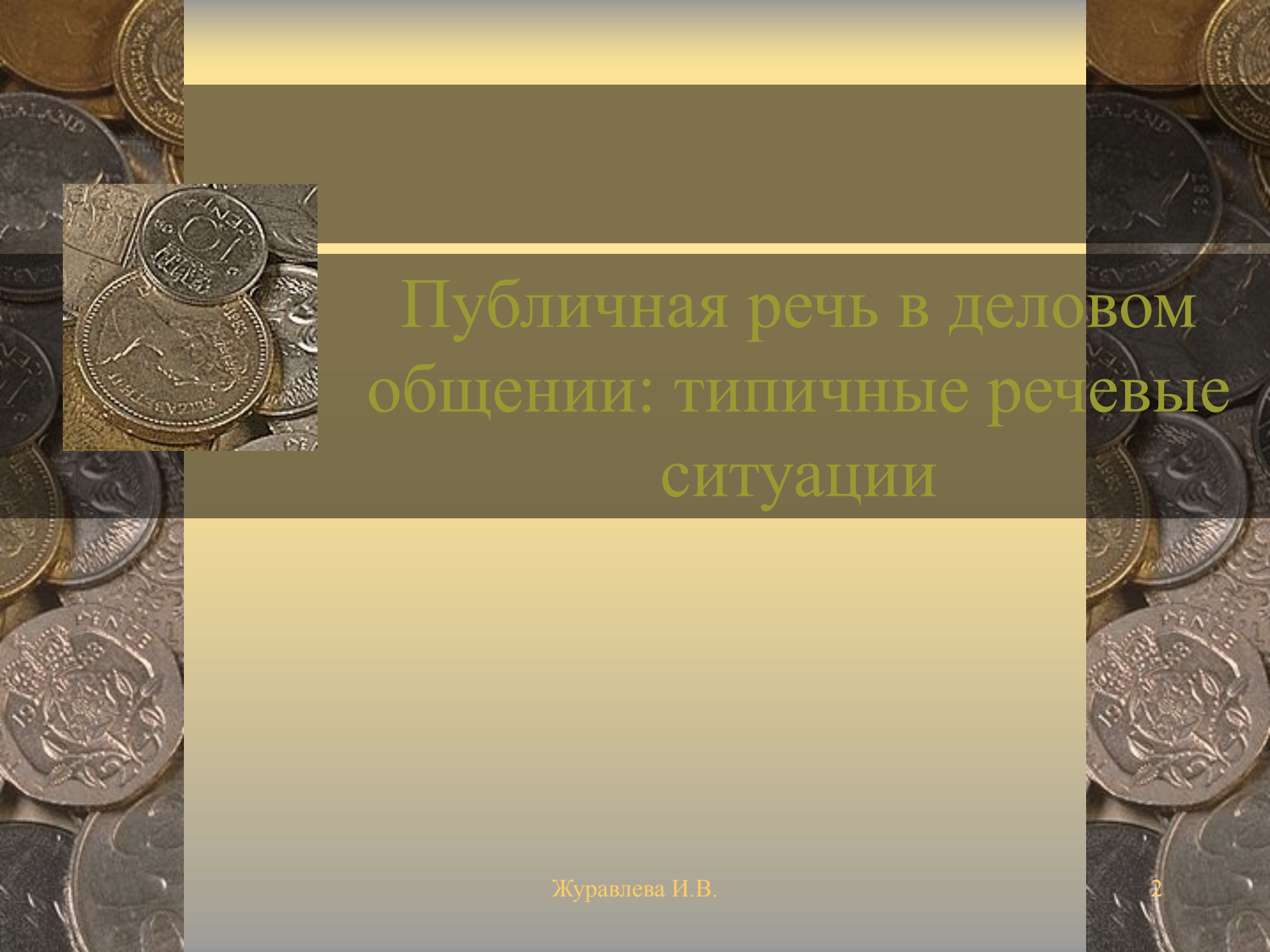


Министерство образования и науки РФ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Сибирский государственный индустриальный  
университет»

**Журавлева Ирина Владимировна,**  
доцент кафедры филологии

г. Новокузнецк, 2021



# Публичная речь в деловом общении: типичные речевые ситуации

# Вопросы

- 1. Типичные речевые ситуации публичных высказываний в деловом общении.**
- 2. Деловая беседа как профессиональный диалог.**
- 3. Презентация как публичное выступление. Виды презентаций.**
- 4. Определение переговоров. Виды переговоров (классификация)**
- 5. Обаяние и харизма как риторические категории.**
- 6. Стресс как коммуникативное явление. Приемы снятия стресса.**



## 2. Определение деловой беседы как профессионального диа-, полилога.

**Деловая беседа** – профессиональный диа- или полилог, который предполагает обмен служебной информацией и направлен на решение производственных, научных, финансовых (экономических, коммерческих) проблем.

### 3. Презентация как публичное выступление

**Презентация – это:**

- 1) Общественное (публичное) *представление*, предъявление чего-либо нового, недавно появившегося.
- 2) Большой официальный *прием*, который устраивается организацией с целью *прорекламировать* свою деятельность.  
Презентация играет роль визитной карточки фирмы





### 3. Презентация как публичное выступление

#### *Цель презентации:*

помочь организации и ее  
сотрудникам приобрести  
известность, достичь  
профессионального успеха.



### 3. Презентация как публичное выступление

- ***Задачи:***

1. Создать мнение о себе и фирме как высококвалифицированном творческом коллективе.
2. Проявить лидерские качества, интеллектуальный потенциал.



### 3. Презентация как публичное выступление

3. Продемонстрировать деловые качества сотрудников (организованность, инициативность).
4. Убедить других принять идеи, концепции, точки зрения.





### 3. Презентация как публичное выступление

5. Продвинуть продукцию, услуги организации; расширить сферу производственных интересов.
6. Распространить деловую информацию внутри организации и среди широкой публики.



### 3. Презентация как публичное выступление

7. Повысить узнаваемость имени, названия фирмы, имен ее сотрудников.
8. Повысить (поднять) восприимчивость публики к новым продуктам и услугам.



### 3. Презентация как публичное выступление

9. Найти новые способы  
воздействия на клиентов и  
спонсоров.

10. Внедрить новые методы и  
формы деятельности



### 3. Виды презентаций

**По адресату**

**внешние**

**комплексны  
е**

**внутренние**



### 3. Виды презентаций

*По направлению  
деятельности*

иерархические

**Нисходящие  
(к подчиненным)**

**Восходящие  
(к руководителям)**





### 3. Виды презентаций

По цели

**Продвигающие**  
(реклама, внедрение)

**Информационные**  
(сообщение  
Информации)



# 3. Виды презентаций

**По  
количеству  
аудитории**

**Публичные**

**Камерные**

**Приватные**



## 4. Определение переговоров

«Успех в жизни зависит от того, насколько успешно вы ведете свои переговоры. Ведь в каждом аспекте – в бизнесе, социальной области, в отношениях между людьми – ощущается потребность в переговорах»  
(Джеральд Ниренберг «Гений переговоров»)



## 4. Определение переговоров

Люди ведут переговоры всякий раз, когда обмениваются идеями с намерением изменить взаимоотношения, когда пытаются прийти к согласию. В деловом общении переговоры занимают ключевое место.



## 4. Определение переговоров

*Переговоры* – профессиональный полилог, обсуждение с целью заключить согласие между коммуникантами по какому-либо вопросу.

В чем **отличие** переговоров от беседы?





## 4. Определение переговоров

В *беседе* партнеры обмениваются взглядами, точками зрения, информацией. В процессе *переговоров* участники обычно добиваются соглашения по обсуждаемой проблеме.



## 4. Определение переговоров

На практике порой трудно провести четкую грань между некоторыми видами бесед (проблемными, организационными, творческими). Практически любая беседа может перерасти в переговоры.



# Отличие переговоров от беседы

В свою очередь, стороны, ведущие переговоры, не всегда готовы к совместным действиям и ограничиваются обменом взглядами, информацией. Сам термин предполагает такую семантику (обмен мнениями, разговор)



# Виды переговоров (классификация)

**Переговоры**

**1. По сфере  
деятельности**

**2. По цели**

**3. По  
характеру  
взаимоотнош  
ений  
между  
сторонами**



# Виды переговоров (классификация)

## 1. По сфере деятельности:

- дипломатические;
- политические;
- экономические;
- производственно-технические;
- торговые;
- административные.





# Виды переговоров (классификация)

## 2. По цели:

о заключении соглашения,  
договора;

**К** о продлении действующих  
договоров;

**К** о координации совместных  
действий;



# Виды переговоров (классификация)

- об изменениях в договоре, перераспределении взаимных обязательств;
- К о выполнении соглашений;
- К о нормализации отношений, снятии конфликтных моментов;
- К для привлечения внимания общественности к обсуждаемым вопросам и т.п.



# Виды переговоров (классификация)

## 3. По характеру взаимоотношений между сторонами:

К партнерские (участники работают в условиях сотрудничества) ;

К конкурентные (участники борются за получение больших выгод, преимуществ);

К конфронтационные (производственный конфликт).



# Виды переговоров (классификация)

Все переговоры имеют признаки, которые необходимо учитывать.

*Важнейшая особенность:* мнения участников всегда частично совпадают и частично расходятся. При полном совпадении переговоры не нужны, нужны совместные действия для решения поставленных задач.



# Виды переговоров (классификация)

Если позиции сторон диаметрально *противоположные* и участников общения на данный момент ничто не объединяет, за стол переговоров садиться **НЕЛЬЗЯ**. Нужно время для сближения позиций противников и появления точек соприкосновения взаимных интересов.





# Виды переговоров (классификация)

Переговоры - эффективное средство разрешения конфликтов, спорных вопросов, установления доброжелательных отношений и налаживания сотрудничества. Это не война, не игра, не поле битвы, не театр военных действий, поэтому **НЕДОПУСТИМО** начинать переговоры с настроением **ОДЕРЖАТЬ ВЕРХ** над противником.



# Виды переговоров (классификация)

Целью переговоров является не мертвый соперник и не раздавленный, загнанный в угол оппонент. Это НИКОМУ НИЧЕГО НЕ ДАЕТ. Такое решение проблемы оказывается неустойчивым, так как проигравший будет искать «реванша». При правильном ведении переговоров побеждает каждый участник.

Журавлева И.В.



# Виды переговоров (классификация)

В переговорах главным является не только анализ позиции оппонентов, но и учет интересов сторон.

## *Пример*

Две сестры спорят о том, как разделить апельсин. Каждая излагает свои аргументы, доказывает, что она должна получить если не все, то хотя бы часть. В конце концов они решают поделить апельсин поровну.



# Виды переговоров (классификация)

Решение кажется справедливым. Однако оказывается, что одна сестра хотела съесть апельсин, другой нужна была кожура для торта. Стороны долго обсуждали позиции, не затрагивая вопроса о том, зачем им это нужно, не учитывая интересов друг друга.





# Виды переговоров (классификация)

Главное в переговорах – уметь раскрывать интересы оппонентов, уметь находить общие и координировать несовпадающие позиции.





# Виды переговоров (классификация)

Национальные отличия переговоров (Р. Петерсон, Йоркский университет):

«Когда два **западных** бизнесмена обсуждают деловые предложения, они рассуждают так: мы объединяемся, чтобы увеличить размеры пирога, и тогда каждый получит большой кусок. У **советских** – психология другая. Они полагают, что размер пирога определен заранее и задача оттяпать себе кусок побольше.»

Журалова И.Б.



# Виды переговоров (классификация)

Залог успешных переговоров – подготовка к ним.

На подготовительном этапе решаются

- организационные моменты (кто принимает участие, кто возглавит делегацию, как распределить обязанности участников; место, время встречи и содержание переговоров;



# Виды переговоров (классификация)

составление программы, уточнение регламента работы; оборудование рабочего места; распределение поручений между сотрудниками, обслуживающими переговорами; продумывание того, сколько человек будут участвовать – команда или только руководители и пр.);



# Виды переговоров (классификация)

- содержательная сторона (о чем нужно и не следует говорить; предстоящие трудности и пр.)

## *(+ ) переговоров с одним участником*

1. Нельзя направить вопросы наиболее слабому члену команды.
2. Нельзя создать разногласия внутри команды.





## Виды переговоров (классификация)

3. Обеспечение возможности принятия решений на месте, без согласований.
4. Полная ответственность – на плечах одного.





# Виды переговоров (классификация)

## *(+) командных переговоров:*

- Использование сотрудников различной специальности (они профессионально отслеживают аргументы оппонентов).
- Появление возможности взвешивания и согласованности мнений.
- Возможность «выставить» конкурентам более широкую оппозицию.



# Виды переговоров (классификация)

Главный успех команде приносит лидер – координатор деятельности.

## Место встречи:

- собственный офис;
- территория противника;
- нейтральная территория.



# Виды переговоров (классификация)

## *Преимущества собственного офиса*

1. Возможность получить поддержку начальства, заранее не планировавшегося как участника.
2. Отсутствие возможности оппонентам преждевременно завершить переговоры и уйти.



## Виды переговоров (классификация)

3. Возможность заниматься другими делами, не только переговорами (это дает психологическое преимущество)
4. Экономия времени и денег на поездку.



# Виды переговоров (классификация)

## *(+) переговоров у противника*

1. Возможность посвятить все время переговорам, без отвлечений и прерываний, которые могут возникнуть дома.
2. Возможность «придержаться» информацию, сославшись, что ее нет «под рукой».





## Виды переговоров (классификация)

3. Возможность зайти к руководству конкурентов.

4. Бремя подготовки – на плечи оппонентов.



# Структура переговоров

## Деятельность

### на подготовительном этапе переговоров

- анализ проблемы, доскональное изучение состояния дел;
- четкая формулировка целей и задач переговоров;
- выработка общей позиции команды;



# Структура переговоров

- определение собственного взгляда на проблему каждым членом команды;
- подбор сильных аргументов;
- нахождение вариантов решения;
- подготовка предложений, документов и пр.

*Начинать переговоры можно тогда, когда вы знаете больше оппонента и его самого.*



# Структура переговоров

«Если хочешь воздействовать на кого-либо, надо знать его натуру и склонности, чтобы подчинить его; или , чтобы застрашать его; или же тех, кто имеет на него влияние, чтобы руководить через них. Когда имеешь дело с хитрецами, надо при истолковании их речей не упускать из виду их целей; с такими лучше говорить мало и такое, чего они меньше всего ожидают слабые места.» (Френсис Бекон)



# Структура переговоров

*Изучайте противника, как боксеры изучают сильные и слабые стороны соперника!*

*Узнайте,*

- что является для него существенно важным в переговорах;
- каковы его ценностные ориентиры, жизненные цели;
- какую выгоду он хочет и может извлечь из предстоящей встречи и пр.





## Контрольные вопросы для сбора информации об оппонентах (о лидере переговоров)

1. ФИО, место работы, срок работы в этой организации.
2. Какие планы связывает этот человек с этой компанией?
3. Если планирует уволиться, по какой причине?
4. Насколько он профессионал в переговорах?



## Контрольные вопросы для сбора информации об оппонентах

5. Какова система оплаты труда этого человека?  
Существует ли система премирования, если в результате переговоров будут сэкономлены средства?
6. Как выдается зарплата: в виде компенсационного вознаграждения или в установленной форме?
7. Какие факторы давления действуют в отношении лидера со стороны его организации?



## Контрольные вопросы для сбора информации об оппонентах

8. С кем еще должен проконсультироваться этот человек перед принятием решения?
  9. Ограничены ли его полномочия? Каковы эти пределы?
  10. Как этот человек относится к вам лично, к вашей организации? и пр.
- НЕЛЬЗЯ жалеть времени на сбор информации!**



# Структура переговоров

## *Переговорный этап*

Основные стратегии: «согласие, полусогласие, оговорки, сомнения, возражения». (А.Ковалев «Азбука дипломатии»)



# Структура переговоров

## Структурные элементы переговорного этапа

- Приветствие, представление сторон
- Изложение проблем, цели переговоров
- Полилог (уточнение, обсуждение, согласование, выяснение взаимных интересов)
- Подтверждение итогов, принятие решений
- Завершение переговоров.





# Типы совместных решений

- компромиссное (серединное): соглашение на основе взаимных равноценных уступок;
- асимметричное решение (относительный компромисс: уступки одной стороны значительно превышают уступки другой, но оппонент вынужден соглашаться, иначе он потеряет еще больше);



# Типы совместных решений

- принципиально новое решение («снятие» основных противоречий)  
Всегда ищите выход из безвыходной ситуации! Используйте стратегию прорыва! Она основана на УВАЖЕНИИ к оппоненту. Важно не заставить его принять решение, а дать возможность самому сделать свой выбор.



# Типы совместных решений

**Совет:** посмотрите на ситуацию другими глазами, превратите противника в партнера по конструктивным переговорам.



# Тактические приемы в переговорах

1. Приемы, которые можно применять на всех этапах переговоров:
  - Уход (перенос вопроса на другую встречу).
  - Затяжка (вариант ухода).
  - Выжидание ( выслушивание мнения собеседников, затем формулировка своей позиции).



# Тактические приемы в переговорах

- Выражение согласия (подчеркивание общего с мнением партнера)
- Выражение несогласия (дистанцирование от высказанного мнения)
- Салями (медленное приоткрывание собственной позиции с целью затянуть переговоры, получить как можно более информации от другой стороны)





# Тактические приемы в переговорах

2. Приемы, которые используются на всех этапах, но имеющие специфику в применении:

- Пакетирование (обсуждение комплекса вопросов, привлекательных и непривлекательных предложений)
- Выдвижение требований в последнюю минуту («шантаж» при уже достигнутых результатах)



# Тактические приемы в переговорах

- Постепенное повышение сложности обсуждаемых вопросов (вначале – более легкие)
- Разделение проблемы на составляющие (отказ от попыток решить проблему сразу целиком)



# Тактические приемы в переговорах

## 3. Приемы, применяемые на отдельных этапах переговоров:

### Этап уточнения позиций

- Завышение требований (включение пунктов, которые можно будет снять, сделав видимость уступки)
- Расстановка ложных акцентов в собственной позиции
- Отмалчивание



# Тактические приемы в переговорах

- Блеф (использование заведомо ложной информации)
- Открытие позиций ( прямая заявка о своем мнении)

## Этап обсуждения позиций

- Возражение партнеру (указание на слабые стороны: нервозность, возбужденность, противоречивость высказываний, отсутствие альтернатив и пр.)



# Тактические приемы в переговорах

- Упреждающая аргументация
- Искажение позиции оппонента
- Угрозы и давление на оппонента (угроза прерывания переговоров, указание на возможность блокирования с другими, выдвижение экстремальный или ультимативных требований и пр.)
- Поиск общей зоны решения





# Тактические приемы в переговорах

- Выдвижение требований по нарастающей
- Ультиматум или последнее слово
- Возвращение предложений на доработку
- Возвращение к дискуссии
- Двойное толкование («закладка» двойного смысла в формулировку соглашения)



# Тактические приемы в переговорах

## Этап согласования позиций

Принятие предложений

Принятие части предложений

Отклонение предложений



# Недостатки при ведении переговоров

- Холодный запуск (инициатива исходит от оппонента, партнер, не обдумавший необходимость переговоров, делает лишь «ответный» ход).
- Отсутствие программы действий
- «Главное, чтобы это устраивало меня!»
- «Пусть все течет само по себе!»



# Недостатки при ведении переговоров

- «Коммуникативные заморыши» (неправильное поведение одного партнера отрицательно влияет на весь процесс: партнер не умеет слушать, ведет себя излишне эмоционально, несдержанно; не аргументирует, а своенравно отстаивает свою позицию; не приводит новые факты, не выдвигает новые предложения, а излагает известные; не руководствуется интересами дела)



# Недостатки при ведении переговоров

Как быть, если противник по переговорам ведет нечестную игру и применяет «черные» приемы воздействия?





# Недостатки при ведении переговоров

## *«Грязный» прием*

### **1. Прием завышенных требований**

Используется для того, чтобы уйти от переговоров, обвинив партнера в нежелании идти на уступки, или выиграть переговоры, обманув партнера.

#### *Причина использования:*

некомпетентность,  
неосведомленность  
оппонента.

## *Контрприем*

### **1. Аргументированный показ нереальности выдвигаемых требований, демонстрация осведомленности.**



# Недостатки при ведении переговоров

**2. Прием явного обмана**  
(самый распространенный)

Причина использования:

Отсутствие возможности у  
оппонента проверить  
факты и утверждения  
пропонента

**2. Привлечение 3-го лица**  
- авторитетного эксперта  
или демонстрация  
компетентности самого  
оппонента



# Недостатки при ведении переговоров

**3. Прием предварительного зондирования (через друзей, коллег, вхождение в доверие оппонента) позиций собеседника**

Причина: знание о коммуникативной открытости оппонента, о его неумении скрывать «стратегическую» информацию

**3. Бдительность оппонента, неразглашение важной для переговоров информации, умеренная недоверчивость к окружению**



# Недостатки при ведении переговоров

**4. Прием создания психологического дискомфорта**  
(реализуется через фразы типа «Я слышал, у вас дома неприятности?», ведение переговоров через второстепенных лиц ниже рангом оппонента)

Причина: эмоциональная неуравновешенность, ранимость оппонента

**4. Готовность оппонента открыто или косвенно заявить о недопустимости его унижения другой стороной, отказ от переговоров с некомпетентными лицами**





# Недостатки при ведении переговоров

## 5. Прием

**психологического  
прессинга и шантажа,  
явных и скрытых угроз  
разглашения  
конфиденциальной  
информации (один**

**из самых коварных и  
грязных приемов)**

**Причина: слабая нервная  
система оппонента,  
боязнь огласки сведений.**

## 5. Вызов на вызов.

**Выдержка.**

**Абсолютное  
спокойствие.**

**Прямое заявление о  
готовности  
прервать  
переговоры.**





# Недостатки при ведении переговоров

**6. Прием имитации прав и полномочий**  
(активное ведение переговоров, введение в заблуждение по поводу полномочий пропонента)

Причина:

неосведомленность  
оппонента об уровне  
«переговорщиков»

**6. Предварительное уточнение полномочий и прав партнеров по переговорам.**



# Недостатки при ведении переговоров

## **7. Прием**

**умышленного  
затягивания  
переговоров  
(тактика уловок и  
проволочек)**

## **7. Открытое**

**обсуждение проблем  
затягивания  
переговоров («Или  
мы ведем честную  
игру, или  
расстаемся»)**



## 6. Обаяние и харизма как риторические категории

**Обаяние** – это комплексное качество человека, помогающее нравиться окружающим, вызывать у собеседников приятные чувства, как правило эстетические; совокупность привлекательных черт.

В обаяние включают:

- ❖ дружелюбность;
- ❖ искренность;
- ❖ заинтересованность в собеседнике;
- ❖ уверенность в себе;
- ❖ артистизм;
- ❖ умение быть естественным;
- ❖ умение быть активным, творческим человеком.

## 6. Обаяние и харизма как риторические категории

**Обаяние** – основа популярности.

**Харизма** – ярко выраженная способность вызывать у масс положительные чувства, суперобаяние.

**Популярность** создается двумя тенденциями:

- стремление к индивидуализации (не быть, как все);
- стремление к социализации (быть, как все; не выходить за рамки общепринятой выразительности поведения)

**Обаяние – субъективная категория!**

## 6. Обаяние и харизма как риторические категории

### *Иерархия поведенческих факторов обаяния:*

- ☺ внешность (общий облик, одежда, манера держаться);
- ☺ гендерный тип (стиль) поведения;
- ☺ выраженность индивидуальных черт, манер.



## 6. Обаяние и харизма как риторические категории

### **Наиболее типичный внешне привлекательный облик**

- 👍 Одежда классического покроя, сочетающейся гаммы цветов (Но: «недоговоренность»)
- 👍 Начищенная классическая обувь
- 👍 Яркая, бросающаяся в глаза деталь (галстук, косынка)
- 👍 Строгая классическая прическа (Но: естественность, небольшая «растрепанность»)

## 7. Стресс как коммуникативное явление

**Стресс** – результат дискомфорта от изменения речевой ситуации, нарушения самооценки, ощущения себя обаятельным человеком.

**Стресс** – защитный механизм, оберегающий мозг от риторического «перегрева».



Механизмы стресса. Его коммуникативные  
причины и признаки

## Механизмы стресса



# Механизмы стресса. Его коммуникативные причины и признаки

**Мышечное возбуждение**

**Напряжение группы мышц:**  
шеи,  
плеч,  
рук,  
челюстной мускулатуры



**Попеременное сокращение противоположных мышц**

**Усиление обмена веществ**

**Учащение дыхания**  
**Учащение сердцебиения**  
**Потение**  
**Расширение зрачков**  
**Прилив (отлив) крови к лицу, конечностям**



## признаки стресса

- ☹ Дрожание конечностей, желание за что-то ухватиться
- ☹ Неотчетливость дикции
- ☹ Глухой тихий голос / громкий резкий высокий голос)
- ☹ Сухость, першение в гортани (нарушение слюноотделения)
- ☹ Учащение дыхания, нарушение темпоритма речи (оратор задыхается)





# признаки стресса

- ☹ Внезапные паузы
- ☹ Рассредоточенность внимания
- ☹ Забывание информации  
(трудность одновременного  
контроля речи и аудитории)
- ☹ Бессознательные движения  
(«манеризмы»)



# Причины стрессового состояния

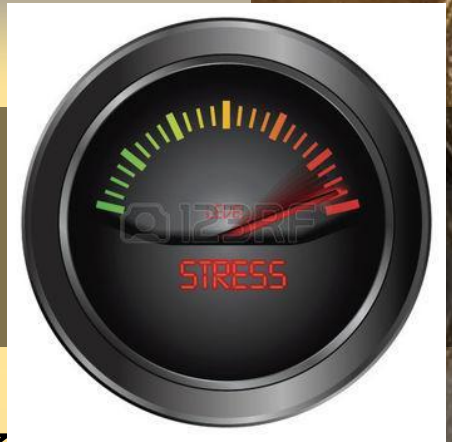
- повышенная возбудимость психики
- нереалистические ожидания
- повышенное внимание к себе
- безразличие, агрессивность собеседника
- установка на неудачу, провал
- плохая подготовка, некомпетентность



**Результат** коммуникативного стресса – страх или волнение.

**Волнение** тонизирует речь, психику, дает возможность быть «в ударе», украшает речь эмоциональностью, пафосом.

**Страх** парализует речемыслительную деятельность, нарушает процесс взаимодействия внутренней и внешней речи.





# Приемы снятия стресса

- 👍 Установка на благоприятный результат (не феноменальный!)
- 👍 Самоубеждение
- 👍 Самоанализ (объективная самооценка)
- 👍 Положительная установка на контакт
- 👍 «Включение» обаятельных черт внешности и характера (использование улыбки, смеха и пр.)





# Приемы снятия стресса



STRESS

- 👍 Искренность
- 👍 Заинтересованность.
- 👍 Увлеченность общением, умение получать от него удовольствие
- 👍 Объективность в оценке собеседника, независимость его восприятия от мнения других





**Умей спокойно относиться к тому,  
чего не в силах изменить. (Сенека)**

