

**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**

