

**АНО ВО «Национальный институт бизнеса»**

**Дисциплина  
«Культура речи и деловое общение»**

**Дивненко О.В.**

Вечернее отделение  
Москва – 11 апреля 2020 года.

# Темы 11.04.20

- № 1. Общее понятие о деловом общении. Предмет и задачи курса. Основные задачи и этические нормы делового общения. Особенности делового человека и бизнесмена
- № 2. Особенности вербальной коммуникации: основы устного общения. Структура публичной речи. Убеждающая речь: содержание, риторические приемы. Особенности речевого делового этикета

# Содержание - 1

1. Личное общение. Правила делового общения (принципы знакомства и представления; правила обращения и правила приветствия. Отношения на работе: сотрудник - сотрудник, начальник - подчиненный, сотрудник - клиент, проситель; специфика делового общения между мужчинами и женщинами в зависимости от занимаемого положения).

# Содержание - 2

1. Использование мотивации сотрудников и разрешение мотивационных конфликтов; внутриколлективное сотрудничество.
2. Особенности конфликтов в сфере делового общения и особенности их разрешения.

# Содержание - 3

1. Особенности деловой беседы. Подготовка и организация деловой беседы. Виды деловых бесед, типы собеседников. Беседа как средство разрешения конфликта. Нормы использования комплиментов.

# Содержание - 4

1. **Деловые переговоры: их характер. Виды переговоров. Определение целей, организация, методы и навыки ведения деловых переговоров; процесс переговоров и его этапы. Планирование, тактика и порядок ведения переговоров. Смягчение и предотвращение конфликтных ситуаций во время переговоров. Принятие решений во время переговоров. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений.**

# Содержание - 5

1. Смягчение и предотвращение конфликтных ситуаций во время переговоров. Принятие решений во время переговоров. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений.

# ВСПОМНИТЬ ВСЕ:

- Особенности делового общения и основных сегментов, в рамках которых происходит деловое взаимодействие; Три основных подхода к изучению дисциплины.
- Пары профессиональных терминов:  
профессиональное общение — деловое общение;  
профессиональная этика — деловая этика;  
профессиональный этикет — деловой этикет;  
профессиональная риторика — деловая риторика;  
профессиональная психология — деловая психология.

# ВСПОМНИТЬ ВСЕ:

!!! Важность понимания психологии  
бизнеса\предпринимательства.

- Государственные структуры – Некоммерческие организации – Коммерческие организации
- Бизнес? Доход? Прибыль? Бюджет?

# ВСПОМНИТЬ ВСЕ:

- Историческое развитие делового общения: философия -этика — профессиональная этика — деловая этика.
- Специфику вопросов морали и нравственности.
- Принципы формирования этикетных норм и их особенности в зависимости от сферы профессиональной\деловой этики. КОСТЯ!
- Особенности взаимодействия в соответствии с позициями : наемный работник — учредитель - инвестор \\ бюджетное учреждение — бизнес структура — НКО.

# ВСПОМНИТЬ ВСЕ:

- Социально-этические нормы делового общения в речевой коммуникации (эвфемизмы-дисфемизмы\нейтральные речевые конструкции).
- Формы делового общения. Отличие деловой беседы от деловых переговоров. Типы деловых переговоров. Электронное деловое общение.

# Речевая практика

- 1. Подготовка «голоса»
- 2. Подготовка состояния
- 3. Подготовка замысла – результата
- 4. Хронометраж – 5 минут
- 5. Начинаем .....

# Домашнее задание

- 1. Записать аудио - ..... И дождаться моей обратной связи
  - 2. Потом Записать видео - .....
  - 3. Требования:
- 📧 Почему Вы выбрали эту персону?
  - 📧 Чем персона интересна как человек? Как профессионал?
  - 📧 Какие лайфхаки этой персоны можно использовать в нашей жизни?
  - 📧 - время 3 минуты; WhatsApp; до 16.04.  
включительно

# Домашнее задание

- 1. Курс по речи и сутовой риторике

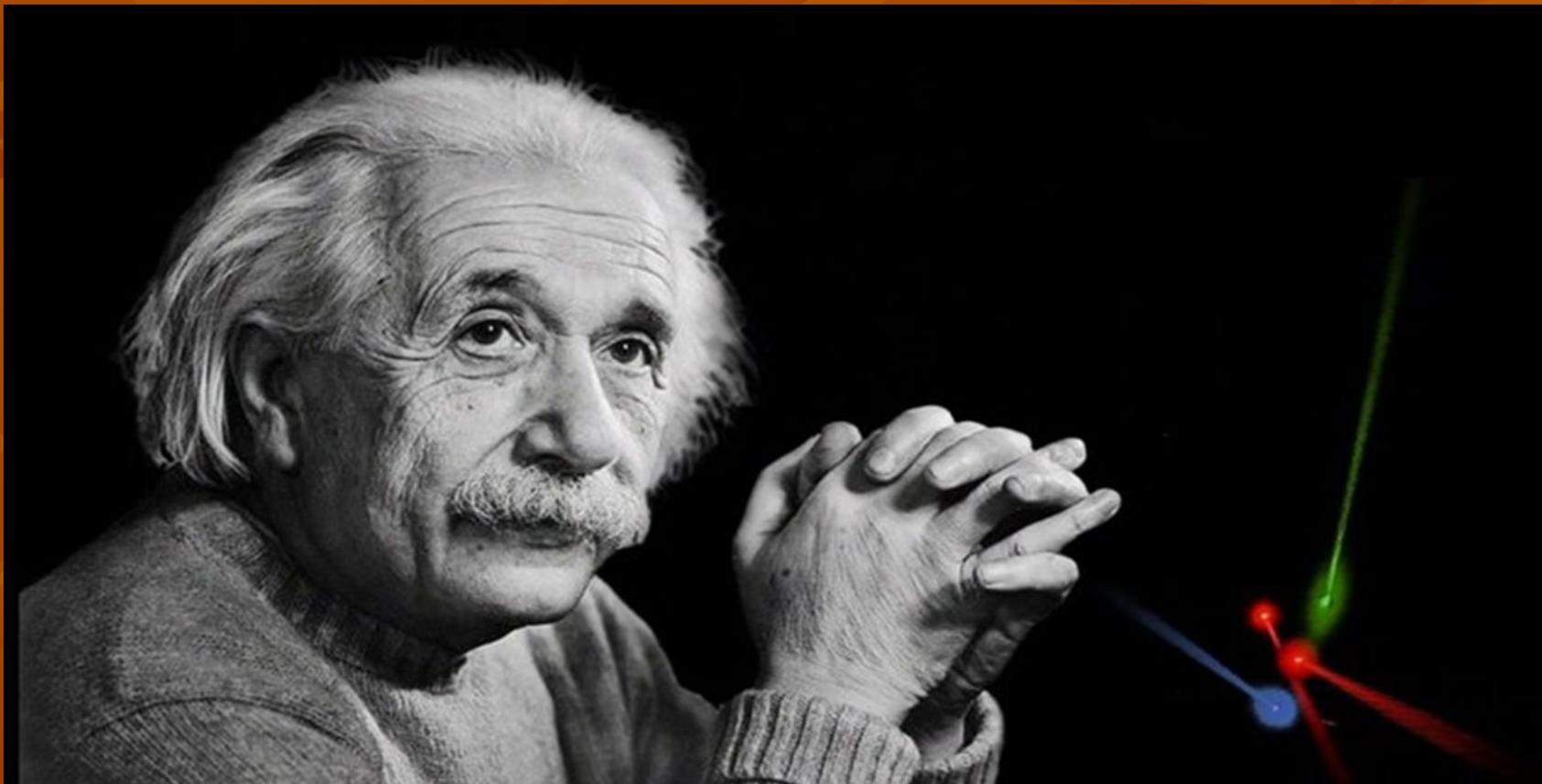
<http://divnenkoschool.ru/>

2. Зайти – зарегистрироваться **Настоящими именами**

3. **НЕ ОПЛАЧИВАТЬ!**

4. Скинуть в наш чат свои электронные адреса, чтобы можно было открыть код доступа **ВАМ без ОПЛАТЫ**

**Что такое безумие? Делать одно и то же снова и снова, ожидая при этом другого результата.**





У тебя есть враги?  
Хорошо. Значит, в своей  
жизни ты что-то когда-то  
отстаивал.

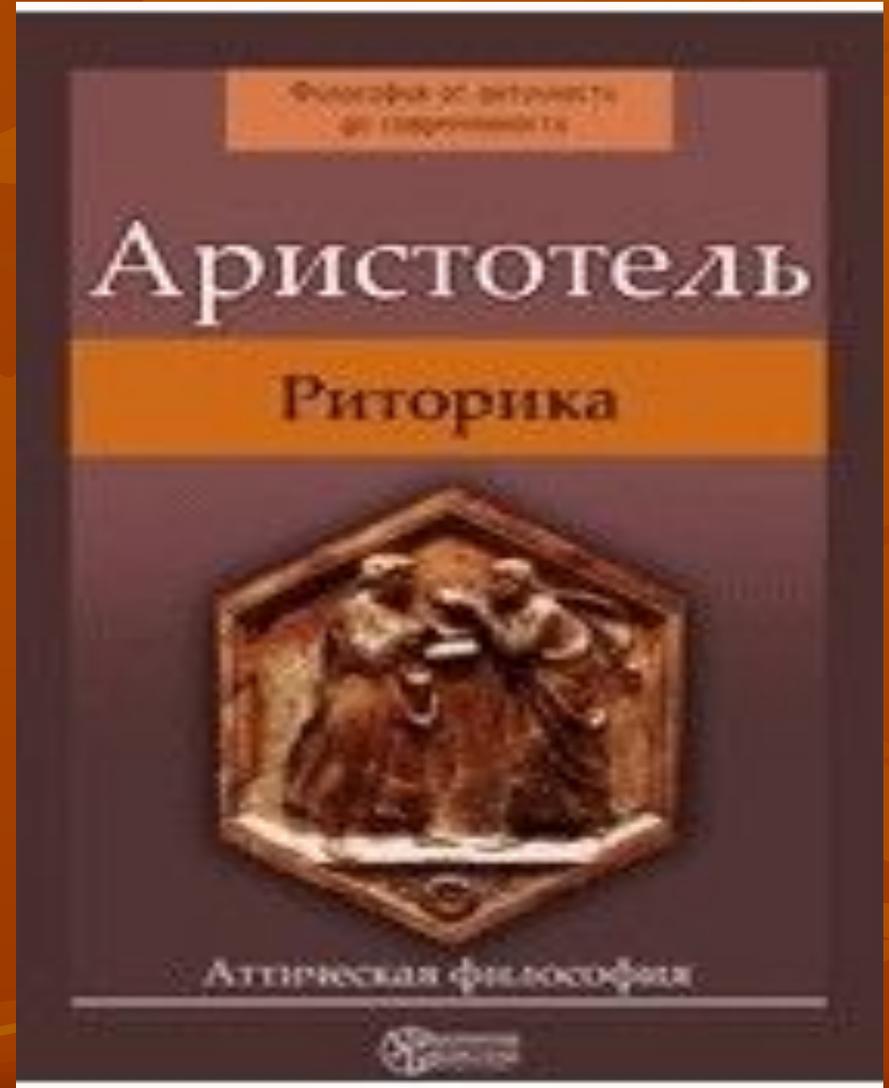
*Сэр Уинстон Черчилль*

**Один удар и никакого плана  
уже нет....**



# Важно!

- 📧 Инструменты
- 📧 эффективной
- 📧 риторики



# Запросы

- Как заинтересовать слушателя, чтобы он (долго и) внимательно слушал?
- Как говорить убедительно и интересно?
- Как мотивировать слушателя .....?
- Как получить результат?
- Как вызвать доверие?

# Нужно ли

- Воздействие – Взаимодействие
- ? Речевые фидеистические стратегии
- Формирование стиля речи
- Развитие культуры речи обучающихся

# Важно!

- Знать свои особенности. Какой у меня голос?
- На сколько интересно я рассказываю?
- Умею ли держать аудиторию?
- Выстраиваю ли сценарий речевого поведения?
- Что остается в памяти у слушателей через час?  
Через день? Через месяц? Через год?
- Достигаете ли Вы своей цели, используя риторические инструменты?

# Форматы \ Цели выступлений



Sales





## Индивидуальный подход

- 📧 Ценности
- 📧 Достоинства
- 📧 Развитие
- 📧 Имиджевые \\ репутационные характеристики

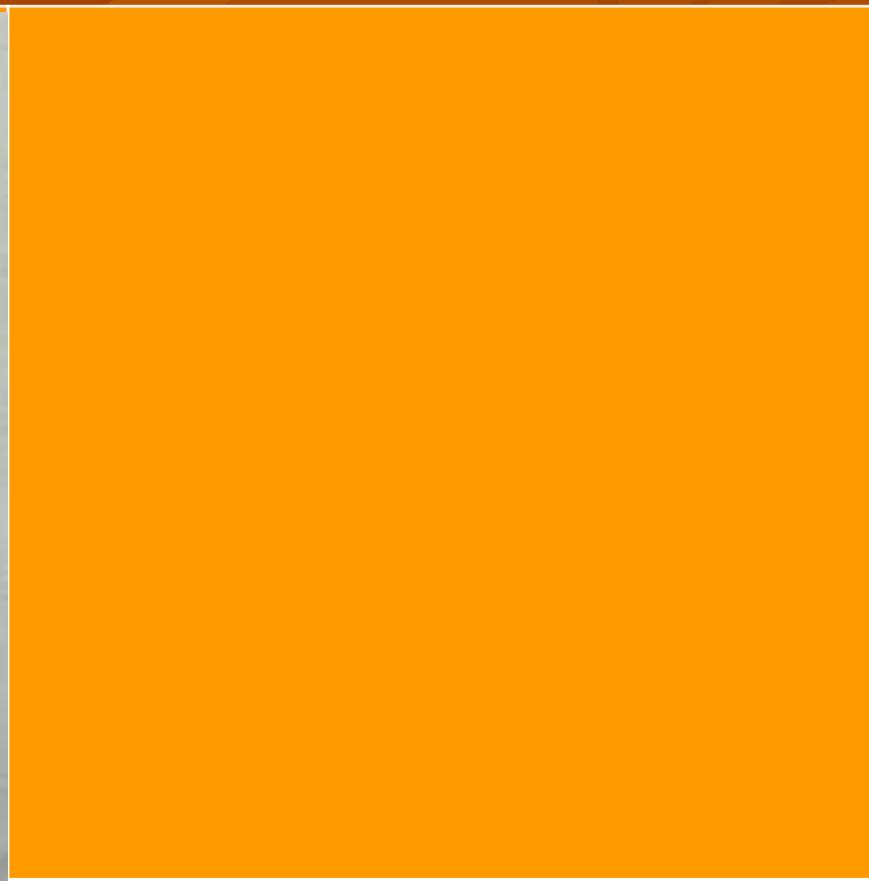
# Когнитивная психология



# Различные типы аудитории



# Индивидуальный подход

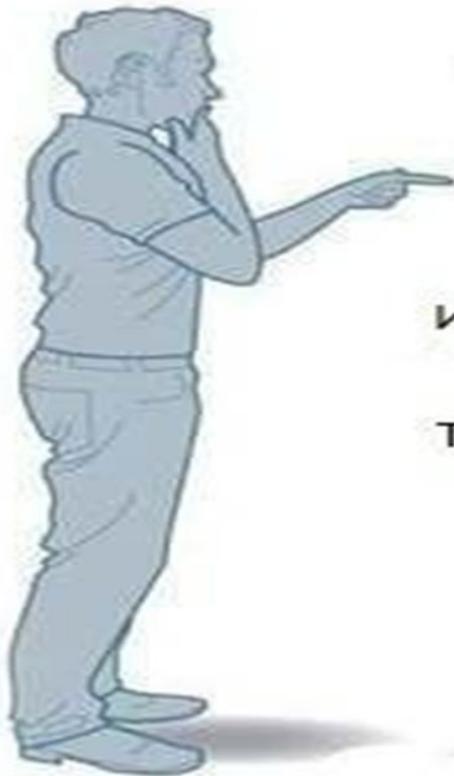


# Инструментарий

- Голос – Речь - Содержание
- Речевое поведение
- Сценарий и поведенческие стратегии
- Минимизация манипулятивных \\  
агрессивных техник
- Индивидуальные стратегии поведения
- Человек – профессионал – кто то еще?

# Лайфхаки

Нормальный человек



Рецепт

Дизайн

Совет

Инструкция

Технология

Памятка

Правило

Идиот, узнавший слово  
"лайфхак"

Лайфхак

Лайфхак

Лайфхак

Лайфхак

Лайфхак

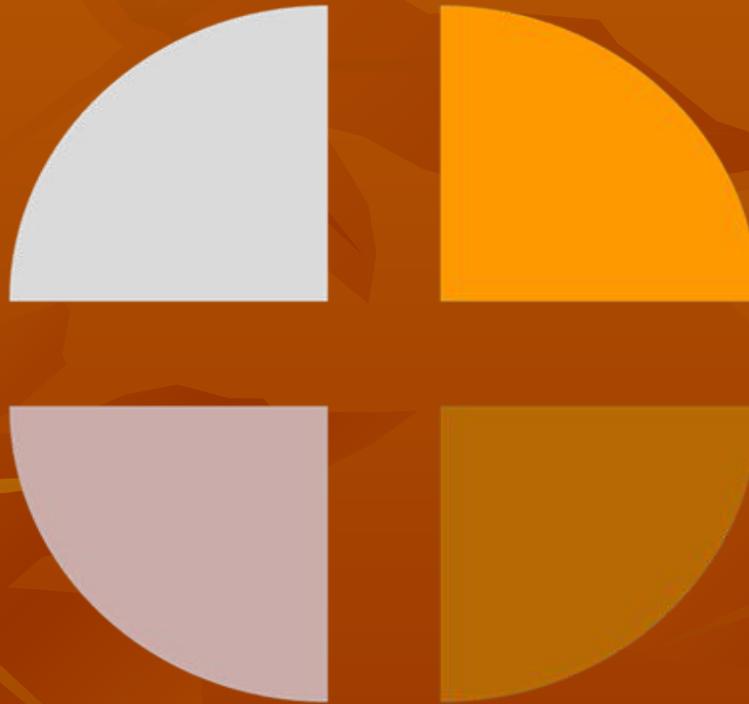
Лайфхак

Лайфхак



# Тренировка : Дыхание

Sales



- Воин
- Наставник
- Друг
- Волшебник

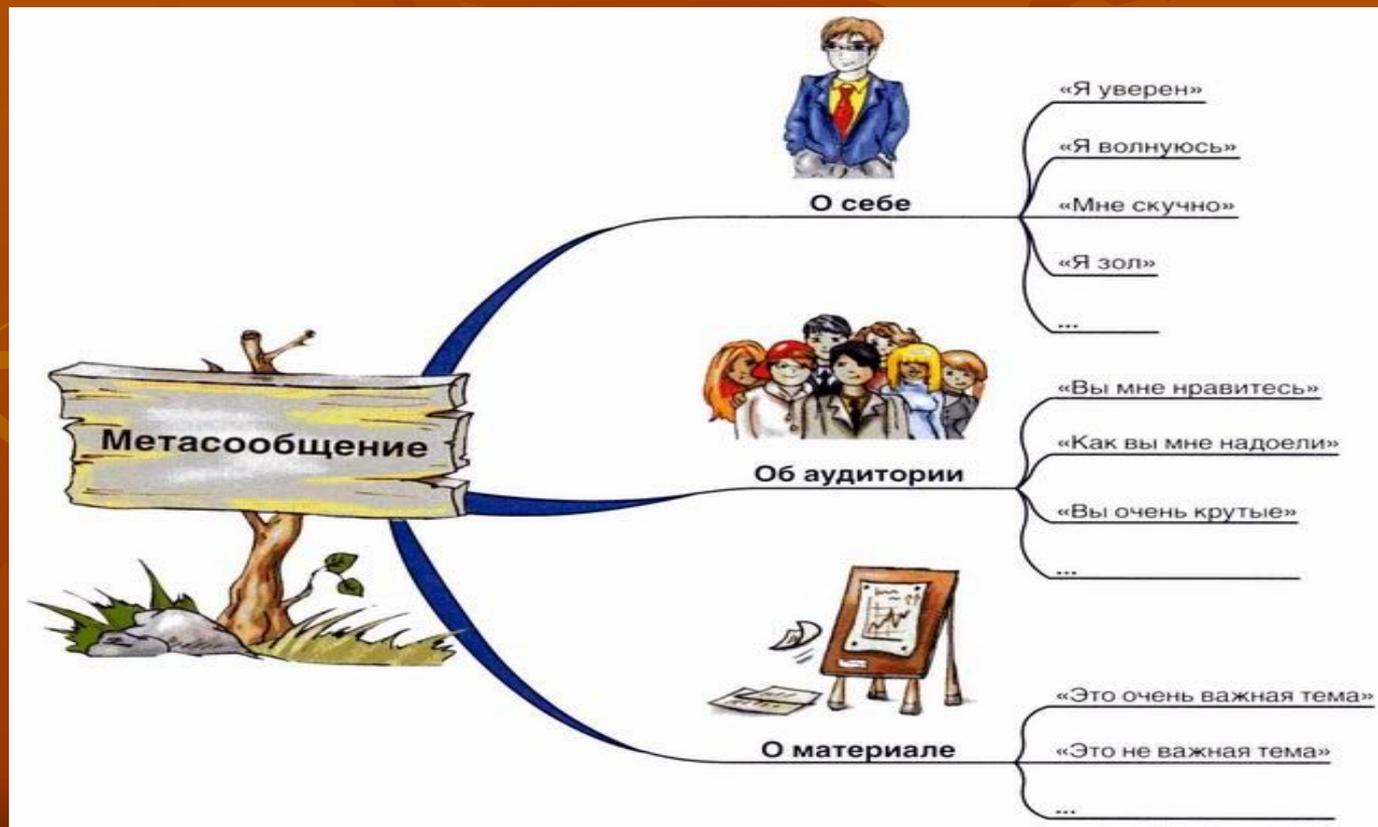
# Тренировка : Дикция

**РОЗА, Я НЕ МОГУ НАЙТИ СВОИ КОРАЛЛЫ**

**ИХ УКРАЛ КАРЛ, КЛАРА!  
КАРЛ УКРАЛ КОРАЛЛЫ!**

# Тренировка : Метасообщение

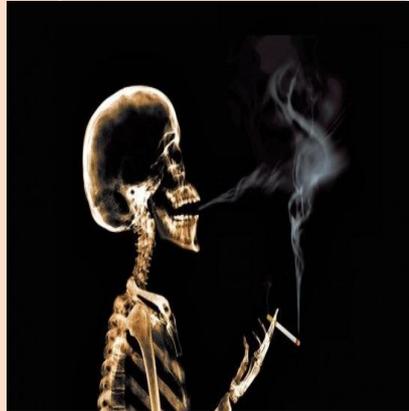
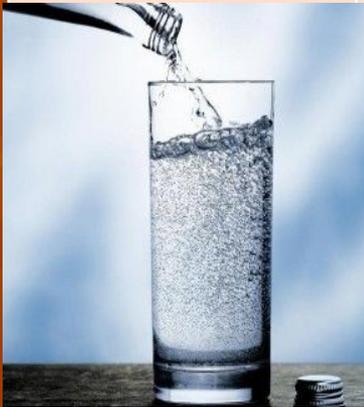
(это невербальное сообщение, посылаемое нашим телом, голосом, движениями, которое напрямую воспринимается бессознательным слушателей и в итоге оказывает сильное влияние на восприятие самого сообщения)



# Тренировка : Произвольное внимание (волевое усилие)

- 1. Чтение незнакомого текста;
- 2. Окружающие (5-6 человек) одновременно и настойчиво задают сосредоточившемуся различные вопросы.
- 3. После ответа продолжать читать с того же места, на котором Вас остановили;
- 4. После 6-10 вопросов и ответов рассказать близко к тексту то, о чем читали

# Тренировка : Голосовая культура



# Что почитать и посмотреть?

- 1. Станиславский К.С. Работа актера над собой. Люб.и.
- 2. Михальская. Русский Сократ. Лекции по сравнительно-исторической риторике. - М.: Издательский центр "Academia", 1996.
- 3. Шипунов С. Харизматичный оратор. Руководство к словесной импровизации. – М., Университет риторики и ораторского мастерства, 2014.
- !!! 4. Черная Е. Основы сценической речи. Фонационное дыхание и голос. - Спб., Лань, 2014. +DVD
- 5. Гандапас Р. Камасутра для оратора. Люб.изд.
- 7. <http://tedxsadovoering.com/speakers>
- ? 8. Карнеги Д. Как вырабатывать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично. Л.и.
- ? 9. БреденмайерК. Черная риторика. Власть и магия слова. М.: Альпина Бизнес Букс, 2005.