

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЧЕРКАСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
КАФЕДРА УКРАЇНСЬКОЇ МОВИ ТА ЗАГАЛЬНОГО МОВОЗНАВСТВА

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
до практичних занять
з дисципліни «РИТОРИКА та НОВІ ТЕХНОЛОГІЇ
КОМУНКАЦІЇ»
для здобувачів освітнього ступеня магістра
усіх спеціальностей
денної форми навчання

Черкаси
2021

УДК 808.5
ББК 83.7
М 54

Упорядник: Пчелінцева О.Е., *докт. філол.наук, доцент*

Рецензент: Сидоренко Л.М., *канд. філол.наук, доцент*

Методичні рекомендації до практичних занять з дисципліни
М54 «Риторика та нові технології комунікації» для здобувачів освітнього
ступеня магістра усіх спеціальностей денної форми навчання
[Електронний ресурс] / [Упоряд. : Пчелінцева О.Е.] ; М-во освіти і науки
України, Черкас. держ. технол. ун-т. – Черкаси : ЧДТУ, 2021. – 44 с. –
Назва з титульного екрана.

Викладено навчальні матеріали, наведено опорні схеми та завдання до практичних
занять з дисципліни «Риторика та нові технології комунікації», подано вимоги щодо їх
виконання та перелік рекомендованої літератури.

Для студентів усіх спеціальностей денної форми навчання.

УДК 808.5
ББК 83.7

В авторській редакції.

Виробничо-практичне
електронне видання
мережного використання

ЗМІСТ

Теми практичних занять.....	3
Закони процесу комунікації.....	10
Техніка мовлення.....	11
Мовне оформлення.....	20
Чистота мовлення.....	26
Багатство та різноманітність мовлення.....	29
Структура виступу	30
Підготовка до виступу.....	32
Оратор та аудиторія.....	33
Психологія в ораторському мистецтві.....	35
Полеміка.....	37
Використана література.....	43

ТЕМИ ПРАКТИЧНИХ ЗАНЯТЬ

ТЕМА 1. Закони процесу комунікації

1. Поняття комунікації
2. Закони та правила успішної комунікації
3. Комунікативні шуми
4. Комунікативні бар'єри
5. Канали передавання та види інформації

Мета заняття: з'ясувати основні особливості комунікативного процесу, навчитися визначати різні типи перешкод.

Література:

1. Сагач Г. М. Словник основних термінів та понять риторики – К., 2006. – (Б-ка "Златоуст"; Вип. 1.
2. Афанасьєва Л.І. Основи красномовства. — Вид. 3-є, доп. і переробл. — Кіровоград: КДПУ ім. В. Винниченка, 2014.
3. Основи мовної комунікації / Укл. Пчелінцева О.Е. – Черкаси: ЧІТІ, 2001.
4. Гойхман О.Я., Надеина Г.М. Речевая коммуникация: Учебник для студентов вузов. — М., 2001.
5. Зарецкая Е.Н. Риторика. Теория и практика речевой коммуникации. — М., 1998.
6. Колотілова Н.А. Риторика. Навч. посібник. — К.: Центр УЛ, 2007.
7. Требін М.П., Клімова Г.П. (ред.) Ораторське мистецтво. — Харків: Право, 2013.
8. Мацько Л.І., Мацько О.М. Риторика: Навч. посібник. — Київ: Вища школа, 2006
9. Сирота Е.Л. Риторика. Для тех, кто хочет все успеть. М.: Эксмо, 2018.

ТЕМА 2. Техніка мовлення

1. Дихання оратора
2. Дикція та артикуляція
3. Голос
4. Інтенація

Мета заняття: засвоїти базові складові техніки мовлення, навчитися використовувати прийоми саморегуляції та вдосконалення артикуляції та інтонаційного оформлення виступу

Література:

1. Мацько О. М. Практична риторика : навч. посіб. К. : ВПЦ “Київський університет”, 2019. 240 с.
2. Єлісєвєнко Ю. Ораторське мистецтво - постановка голосу й мовлення. Навчальний посібник / за ред. В.В. Різуна – К.: Агіка, 2008.
3. Афанасьєва Л.І. Основи красномовства. — Вид. 3-є, доп. і переробл. — Кіровоград: КДПУ ім. В. Винниченка, 2014.
4. Колотілова Н.А. Риторика. Навч. посібник. — К.: Центр УЛ, 2007.
5. М’ясоїд П.А. Загальна психологія. – К., 2000.
6. Онуфрієнко Г.С. Риторика. – К., 2007.
7. Требін М.П., Клімова Г.П. (ред.) Ораторське мистецтво. – Харків: Право, 2013.
8. Сагач Г. Риторика. – К.: Довіра, 1999.
9. Іржі Томан. Мистецтво говорити. – К., 1996.
10. Мацько Л.І., Мацько О.М. Риторика: Навч. посібник. – Київ: Вища школа, 2006
11. Основи мовної комунікації / Укл. Пчелінцева О.Е. – Черкаси: ЧІТІ, 2001.
12. Гойхман О.Я., Надеина Г.М. Речевая коммуникация: Учебник для студентов вузов. – М., 2001.
13. Зарецкая Е.Н. Риторика. Теория и практика речевой коммуникации. – М., 1998.
14. Вагапова Д.Х. Риторика в интеллектуальных играх и тренингах. – М.: Цитадель, 1999

ТЕМА 3. Мовне оформлення

1. Особливості усного мовлення
2. Доступність і зрозумілість усного повідомлення
3. Принципи добору мовних засобів

Мета заняття: засвоїти основні принципи вибору та використання оптимальних мовних засобів для створення усної промови

Література

1. Єлісєвєнко Ю. Ораторське мистецтво - постановка голосу й мовлення. Навчальний посібник / за ред. В.В. Різуна – К.: Агіка, 2008.

2. Афанасьєва Л.І. Основи красномовства. — Вид. 3-є, доп. і переробл. — Кіровоград: КДПУ ім. В. Винниченка, 2014.
3. Колотілова Н.А. Риторика. Навч. посібник. — К.: Центр УЛ, 2007.
4. Требін М.П., Клімова Г.П. (ред.) Ораторське мистецтво. — Харків: Право, 2013.
5. Сагач Г. Риторика. — К.: Довіра, 1999.
6. Онуфрієнко Г.С. Риторика. — К., 2007.
7. Іржі Томан. Мистецтво говорити. — К., 1996.
8. Коваль А.П. Ділове спілкування. — К., 1992.
9. Дороніна М.С. Культура спілкування ділових людей. — К., 1998.
10. Мацько Л.І., Мацько О.М. Риторика: Навч. посібник. — Київ: Вища школа, 2006
11. Основи мовної комунікації / Укл. Пчелінцева О.Е. — Черкаси: ЧІТІ, 2001.
12. Сагач Г. М. Словник основних термінів та понять риторики — К., 2006. — (Б-ка "Златоуст"; Вип. 1.
13. Мацько О. М. Практична риторика : навч. посіб. К. : ВПЦ "Київський університет", 2019. 240 с.

ТЕМА 4. Чистота мовлення

1. Поняття про літературну мову
2. Чистота мовлення як ознака літературної мови

Мета заняття: вдосконалити навички володіння усним літературним мовленням.

Література

1. Єлісєнко Ю. Ораторське мистецтво - постановка голосу й мовлення. Навчальний посібник / за ред. В.В. Різуна — К.: Агіка, 2008.
2. Сагач Г. Риторика. — К.: Довіра, 1999.
3. Афанасьєва Л.І. Основи красномовства. — Вид. 3-є, доп. і переробл. — Кіровоград: КДПУ ім. В. Винниченка, 2014.
4. Колотілова Н.А. Риторика. Навч. посібник. — К.: Центр УЛ, 2007.
5. Онуфрієнко Г.С. Риторика. — К., 2007.
6. Требін М.П., Клімова Г.П. (ред.) Ораторське мистецтво. — Харків: Право, 2013.
7. Онуфрієнко Г.С. Риторика. — К., 2007.
8. Мацько Л.І., Мацько О.М. Риторика: Навч. посібник. — Київ: Вища школа, 2006
9. Сагач Г. М. Словник основних термінів та понять риторики — К., 2006. — Б-ка "Златоуст"; Вип. 1.

ТЕМА 5. Багатство та різноманітність мовлення

1. Вимоги до різноманітності мовлення
2. Шляхи та засоби вдосконалення мовлення (словниковий запас, порівняння та метафори тощо)

Мета заняття: засвоїти основні прийоми урізноманітнення усного мовлення

Література

1. Мацько О. М. Практична риторика : навч. посіб. К. : ВПЦ “Київський університет”, 2019. 240 с.
2. Єлісєв Ю. Ораторське мистецтво - постановка голосу й мовлення. Навчальний посібник / за ред. В.В. Різуна – К.: Агіка, 2008.
3. Сагач Г. Риторика. – К.: Довіра, 1999.
4. Афанасьєва Л.І. Основи красномовства. — Вид. 3-є, доп. і переробл. — Кіровоград: КДПУ ім. В. Винниченка, 2014.
5. Колотілова Н.А. Риторика. Навч. посібник. — К.: Центр УЛ, 2007.
6. Требін М.П., Клімова Г.П. (ред.) Ораторське мистецтво. – Харків: Право, 2013.
7. Онуфрієнко Г.С. Риторика. – К., 2007.
8. Іржі Томан. Мистецтво говорити. – К., 1996.
9. Коваль А.П. Ділове спілкування. – К., 1992.

ТЕМА 6. Структура виступу

1. Основні складові виступу
2. Функції вступу, варіанти його формулювання
3. Типи та функції завершення

Мета заняття: засвоїти принципи логічної побудови виступу, отримати навички структурування власної промови.

Література

1. Мацько О. М. Практична риторика : навч. посіб. К. : ВПЦ “Київський університет”, 2019. 240 с.
2. Афанасьєва Л.І. Основи красномовства. — Вид. 3-є, доп. і переробл. — Кіровоград: КДПУ ім. В. Винниченка, 2014.

3. Колотілова Н.А. Риторика. Навч. посібник. — К.: Центр УЛ, 2007.
4. Требін М.П., Клімова Г.П. (ред.) Ораторське мистецтво. — Харків: Право, 2013.
5. Онуфрієнко Г.С. Риторика. — К., 2007.
6. Мацько Л.І., Мацько О.М. Риторика: Навч. посібник. — Київ: Вища школа, 2006
7. Основи мовної комунікації / Укл. Пчелінцева О.Е. — Черкаси: ЧІТІ, 2001.
8. Зарецкая Е.Н. Риторика. Теория и практика речевой коммуникации. — М., 1998.

ТЕМА 7. Підготовка до виступу

1. Етапи підготовки до виступу
2. Технологія «Будинок»
3. Технологія «Частини мови»

Мета заняття: отримати базові навички самостійної підготовки до усної промови

Література

1. Афанасьєва Л.І. Основи красномовства. — Вид. 3-є, доп. і переробл. — Кіровоград: КДПУ ім. В. Винниченка, 2014.
2. Колотілова Н.А. Риторика. Навч. посібник. — К.: Центр УЛ, 2007.
3. Онуфрієнко Г.С. Риторика. — К., 2007.
4. Требін М.П., Клімова Г.П. (ред.) Ораторське мистецтво. — Харків: Право, 2013.
5. Онуфрієнко Г.С. Риторика. — К., 2007.
6. Іржі Томан. Мистецтво говорити. — К., 1996.
7. Коваль А.П. Ділове спілкування. — К., 1992.
8. Основи мовної комунікації / Укл. Пчелінцева О.Е. — Черкаси: ЧІТІ, 2001.
9. Сагач Г. М. Словник основних термінів та понять риторики — К., 2006. — (Б-ка "Златоуст"; Вип. 1.
10. Хоменко І.В. Еристика: теорія та практика суперечки. — К., 2007.
11. Ботвіна Н. Міжнародні традиції: мова та етика ділової комунікації. — К., 2000.
12. Введенская Л.А., Павлова Л.Г. Деловая риторика: Учебное пособие для вузов. — Ростов н/д: Изд. центр «МарТ», 2001.
13. Гойхман О.Я., Надеина Г.М. Речевая коммуникация: Учебник для студентов вузов. — М., 2001.

ТЕМА 8. Оратор та аудиторія

1. Основи взаємодії оратора за аудиторією
2. Вербальні засоби встановлення контакту
3. Роль невербальних чинників
4. Прийоми налагодження контакту зі складною аудиторією

Мета заняття: з'ясувати основні принципи взаємодії оратора та слухачів, навчитися використовувати вербальні та невербальні прийоми впливу на аудиторію

Література

1. Афанасьєва Л.І. Основи красномовства. — Вид. 3-є, доп. і переробл. — Кіровоград: КДПУ ім. В. Винниченка, 2014.
2. Колотілова Н.А. Риторика. Навч. посібник. — К.: Центр УЛ, 2007.
3. М'ясоїд П.А. Загальна психологія. — К., 2000.
4. Панкратов В.Н. Манипуляции в общении и их нейтрализация: Практическое руководство. — М.: Изд-во Института Психотерапии, 2000.
5. Пиз А. Язык телодвижений. — Новгород, 1992.
6. Таранов П.С. Приёмы влияния на людей. — Симферополь, 1997.
7. Іржі Томан. Мистецтво говорити. — К., 1996.
8. Коваль А.П. Ділове спілкування. — К., 1992.
9. Дороніна М.С. Культура спілкування ділових людей. — К., 1998.
10. Мацько Л.І., Мацько О.М. Риторика: Навч. посібник. — Київ: Вища школа, 2006
11. Ботвіна Н. Міжнародні традиції: мова та етика ділової комунікації. — К., 2000.
12. Введенская Л.А., Павлова Л.Г. Деловая риторика: Учебное пособие для вузов. — Ростов н/д: Изд. центр «МарТ», 2001.
13. Таранов П.С. Приёмы влияния на людей. — Симферополь, 1997.

ТЕМА 9. Психологія в ораторському мистецтві

Мета заняття: засвоїти основні поняття психології спілкування, навчитися використовувати психологічні прийоми успішної взаємодії зі співрозмовником

Література:

1. Афанасьєва Л.І. Основи красномовства. — Вид. 3-є, доп. і переробл. — Кіровоград: КДПУ ім. В. Винниченка, 2014.

2. М'ясоїд П.А. Загальна психологія. – К., 2000.
3. Требін М.П., Клімова Г.П. (ред.) Ораторське мистецтво. – Харків: Право, 2013.
4. Панкратов В.Н. Манипуляции в общении и их нейтрализация: Практическое руководство. – М.: Изд-во Института Психотерапии, 2000.
5. Пиз А. Язык телодвижений. – Новгород, 1992.
6. Таранов П.С. Приёмы влияния на людей. – Симферополь, 1997.
7. Зарецкая Е.Н. Риторика. Теория и практика речевой коммуникации. – М., 1998.
8. Таранов П.С. Приёмы влияния на людей. – Симферополь, 1997.

ТЕМА 10. Полеміка

1. Структура процесу суперечки
2. Аргументація і маніпуляція
3. Прийоми ведення полеміки

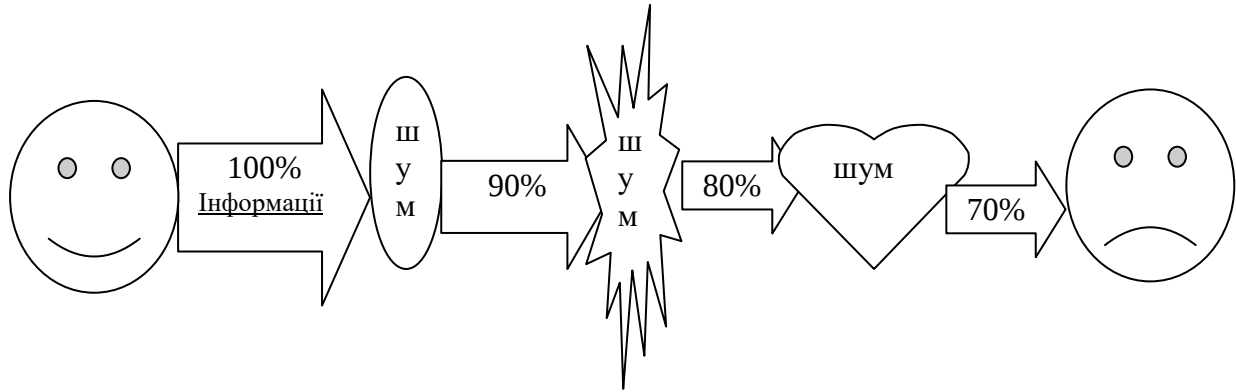
Мета заняття: навчитися використовувати основні прийоми ведення полеміки, протистояти маніпуляціям, переконувати опонента.

Література:

1. Афанасьєва Л.І. Основи красномовства. — Вид. 3-є, доп. і переробл. — Кіровоград: КДПУ ім. В. Винниченка, 2014.
2. Колотілова Н.А. Риторика. Навч. посібник. — К.: Центр УЛ, 2007.
3. Онуфрієнко Г.С. Риторика. – К., 2007.
4. Требін М.П., Клімова Г.П. (ред.) Ораторське мистецтво. – Харків: Право, 2013.
5. Панкратов В.Н. Манипуляции в общении и их нейтрализация: Практическое руководство. – М.: Изд-во Института Психотерапии, 2000.
6. Пиз А. Язык телодвижений. – Новгород, 1992.
7. Таранов П.С. Приёмы влияния на людей. – Симферополь, 1997.
8. Хоменко І.В. Еристика: теорія та практика суперечки. – К., 2007.
9. Ботвіна Н. Міжнародні традиції: мова та етика ділової комунікації. – К., 2000.
10. Гойхман О.Я., Надеина Г.М. Речевая коммуникация: Учебник для студентов вузов. – М., 2001.
11. Зарецкая Е.Н. Риторика. Теория и практика речевой коммуникации. – М., 1998.
12. Таранов П.С. Приёмы влияния на людей. – Симферополь, 1997.

ЗАКОНИ ПРОЦЕСУ КОМУНІКАЦІЇ

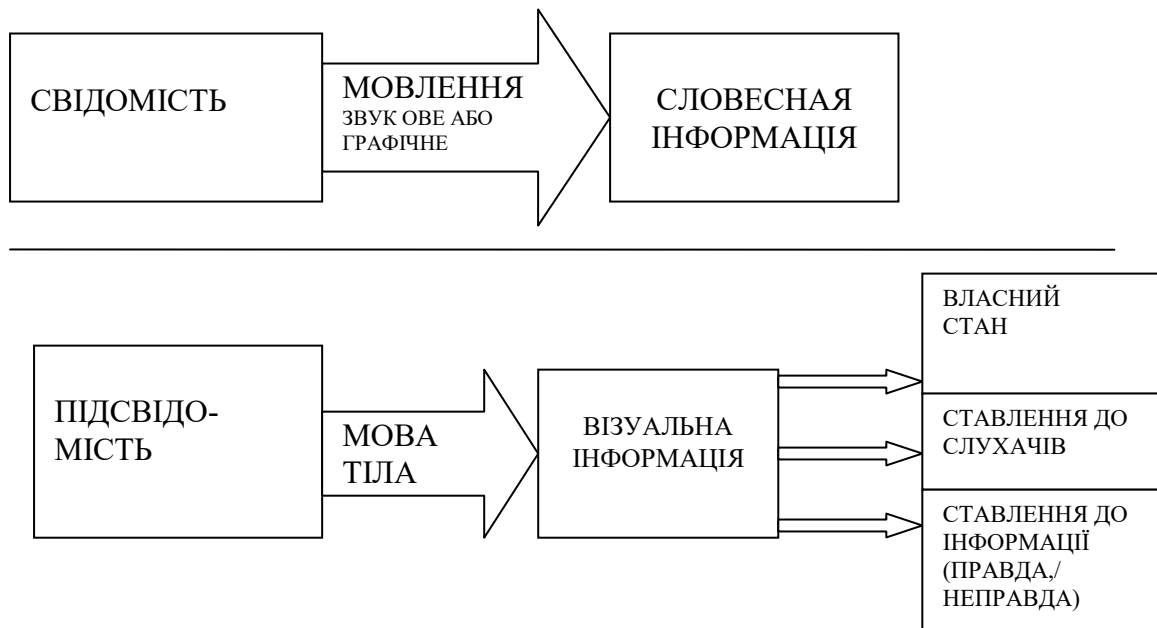
Комунікативні шуми



Комунікативні бар'єри

Емоційний
Мотиваційний
Естетичний
Інтелектуальний
Мотиваційний

Канали передавання й види інформації



ТЕХНІКА МОВЛЕННЯ

Умови правильного дихання оратора

1. Вдихати повітря через ніс слід вільно, безшумно.
2. Починати говорити можна тоді, коли в легені взято незначний надлишок повітря, необхідного для виголошення структурно-логічної частини тексту; це позбавить від «позачергового» вдиху, який порушує плавність і ритм мовлення, спричинює уривчастість, поверховість дихання.
3. Не допускати, щоб повітря було витрачене повністю — це призведе до аритмії, фальцетів та ін. Витрачати повітря слід економне й рівномірно. Слід скористатися кожною природною зупинкою в мовленні для дозбирування запасу повітря в легені. (Дозбирування повітря під час природних зупинок здійснюється так званим нижнім диханням; рухається діафрагма, а верхня частина грудної клітки і ребра підняті й нерухомі). Поповнювати запас треба своєчасно і непомітно.
4. Вдихати і видихати слід безшумно, непомітно для слухача, адже якісний звук утворюється спокійним струменем повітря, що виходить під час рівномірного вдиху і видиху (тут не йдеться про афективне мовлення).
5. Дихання залежить і від розміру приміщення, його акустики.
6. Оскільки надлишок повітря утруднює утворення звуку, не слід набирати в легені надто багато повітря;
7. Поза мусить бути вільною (рівно сидіти, краще — стояти), грудна клітина не стиснута, голова піднята;

Розминка

Губи вгору-вниз. Вліво-вправо. По колу.

Язик покусати збоку зубами. Зліва-зправа.

Язиком під губами зробити кілька рухів по колу вліво і вправо (язик між губами й зубами). Супер-вправа! Але в ньому важливо не перевтомлювати язик!

Щелепа падає вниз. Робимо рухи щелепою вліво-вправо. Вперед-назад.

(Обережно – щелепу! Вона вам ще згодиться! :-)

Пофиркайте як коні "Тпру"... Цю вправу робимо останнім в цій серії, щоб зняти напругу.

Ці п'ять вправ займають секунд 40-50. Швидка й ефективна розминка перед будь-яким виступом!

Артикуляційна гімнастика (продовження)

1. Губи тримаємо у посмішці, передні верхні і нижні зуби відкриті.
2. Вытягуємо губи трубочкой.
3. Чергування положення губ: у посмішці – трубочкой.
4. Спокійне відкривання і закривання рта, губи в положенні посмішки.
5. Висунути широкий язик.
6. Висунути вузький язик.
7. Чергування положень язика: широкий — вузький.
8. Підйом язика за верхні зуби.
9. Чергування рухів язика: вгору — вниз.

Кожну вправу слід повторити 5—7 разів

Вправи на дикцію

Вправа 1.

ПТА — ПТО – ПТУ – ПТЕ — ПТИ – ПТІ
БТА – БТО – БТУ – БТЕ – БТИ – БТІ
ШТА – ШТО – ШТУ — ШТЕ – ШТИ - ШТІ
ЦТА – ЦТО – ЦТУ — ЦТЕ – ЦТИ – ЦТІ
КТА – КТО – КТУ — КТЕ – КТИ – КТІ
НТА – НТО – НТУ — НТЕ - НТИ – НТІ
ГТА – ГТО – ГТУ — ГТЕ – ГТИ – ГТІ
СТА – СТО – СТУ — СТЕ – СТИ – СТІ
ЗТА – ЗТО – ЗТУ — ЗТЕ – ЗТИ – ЗТІ
ФТА – ФТО – ФТУ — ФТЕ – ФТИ – ФТІ
ВТА – ВТО – ВТУ — ВТЕ – ВТИ – ВТІ
РТА – РТО – РТУ — РЕ – РТИ – РТІ
ЛТА – ЛТО – ЛТУ — ЛТЕ – ЛТИ – ЛТІ
МТА – МТО – МТУ — МТЕ – МТИ – МТІ
ХТА – ХТО – ХТУ — ХТЕ – ХТИ – ХТІ
ТТА – ТТО – ТТУ — ТТЕ – ТТИ – ТТІ
ДТА – ДТО – ДТУ — ДТЕ – ДТИ – ДТІ

Вправа 2. Глибокий короткий вдих. На видиху вимовляти звуки:

БББ, ДДД, ГГГ,
БДГ, ДБГ, ГДБ;
ЗС, СЗ, ПТ, ПБ, ТД, БП, ДТ, КГ, ГК,
МН, НМ, ЖШ, ШЖ; ДЖ, ДЗ.

Скоромовки

Сів шпак на шпаківню, заспівав шпак півню: „Ти не вмієш так як я, так як ти не вмію я.”

Йдуть бобри в сирі бори. Бобри хоробрі, для бобренят добрі.

Кораблі лавірували, лавірували, та й не вилавірували

Шла Саша по шосе і сосала сушку.

Карл у Клари украв коралли, Клара у Карла украла кларнет.

На дворі – трава, на траві – дрова, дрова вздовж двору, дрова вшир двору, не вмістити двір дров, дрова треба видворити, не руби дрова на траві двору.

Ехав Грека через річку, бачить Грека в річці рак. Сунув Грека руку в річку, рак за руку Греку – цап!

Скоромовки (продовження)

«Р – КР - ПР» Кинув кріп Прокіп в окріп.

В окропі, крім кропу, кипить короп для Прокопа.

«Ж», «ДЖ» Дзижчить над житом жвавий жук, бо жовтий він надів кожух.

«Ч» У чотирьох черепашок четверо черепашенят

Летів горобчик, сів на стовпчик.

Прибіг хлопчик – утік горобчик.

«В» Коваль кулю кував, кував і перековував

Вовк-вовцюг вівцю волік. Вова вовку вила в бік.

Як завив же вовк-вовцюг. Миттю випустив вівцю.

«Р-В» Дрова рубали два дроворуби

«Р-Л» Їла Марина малину

«Л-М-Н» На мели мы лениво налива ловили

И меняли налива вы мне на линия

О любви не меня ли вы мило молили

И в туманы лимана манили меня?

1. Лиха тому зима, в кого кожуха нема, чоботи ледащо і їсти нема що.
2. Згори гарно та тихо, а всередині ворухиться лихо.
3. Словом як шовком вишиває, а ділом як шилом шпигає
4. Не ходи по полю, не топчи куколю, не лупай очима — не твоя дівчина.
5. Ми з тобою як риба з водою: я на лід, а ти — під спід.
6. Ти йому про діло, а він тобі про козу білу
7. Млин меле — мука буде, язик меле — біда буде.
8. Спасибі вам, та тільки не за те, що грали, а за те, що перестали.
9. Що у тебе вийшло — тарантас чи дишло?
10. Тишком, нишком вийшла мишка із нори, в шкряботушки ніс і вушка до-
гори.
11. Був собі Карпо Карпович Полікарпович та розполукарпився на маленькі
полукарпенята
12. Летів горобець через безверхий хлівець та вхопив гороху без червоточини,
без почервоточини та й пурх — полетів.
13. Наш паламар усіх паламарів перепаламарив, перевипаламарив, нашого
паламаря жодний паламар не перепаламарить, не перевипаламарить.
14. Не той, товариші, товаришу товариш, хто при товаришах товаришу това-
риш, а той товаришу товариш, хто й без товаришів товаришу товариш.
15. Стоїть піп на копі, копа під попом, піп під ковпаком.
16. Юра ловить рибку ловко, скоромовить скоромовку: виринає рибка близько,
розсипає срібні бризки.
17. Хоч варила, не варила, аби добре говорила.
18. Хвалилася вівця, що у неї хвіст, як у жеребця, та ніхто тому не вірив.
19. Прийшов хтось, та пішов туди, не знаю куди, а я за ним, та не знаю за ким.
20. Ченчик, ченчик невеличкий, на ченчику черевички, шапочка-кіпчаточка,
добрий вечір, дівчаточка.

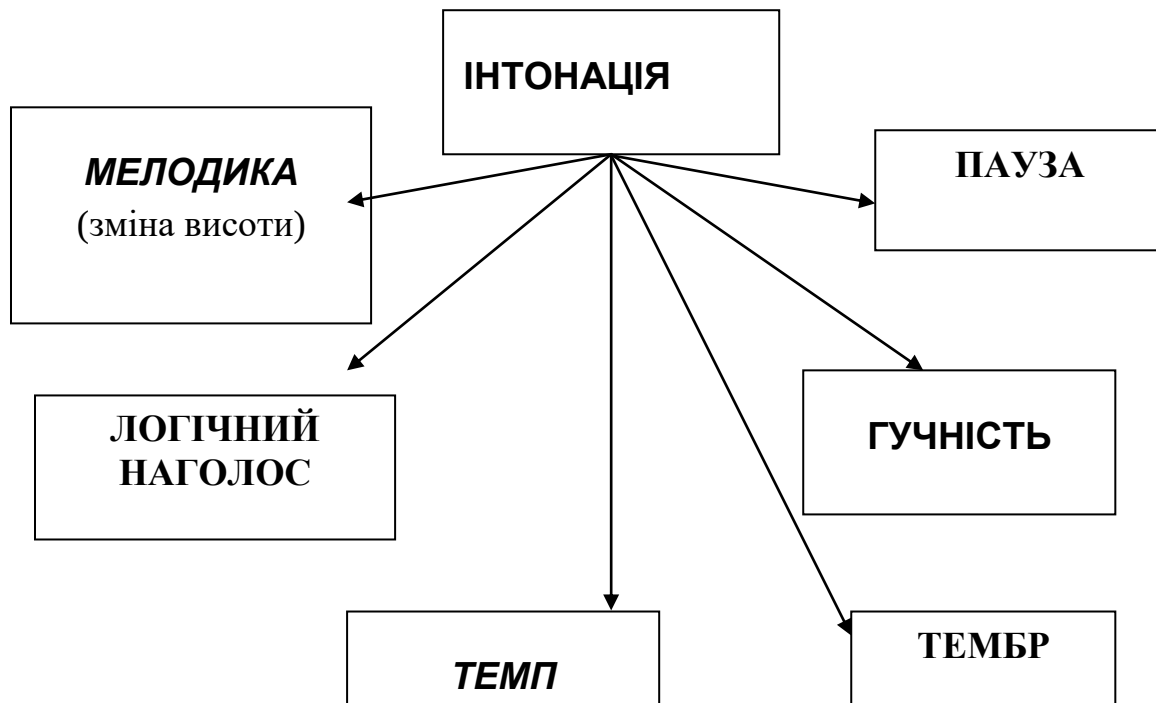
Складні для вимови слова

(за результатами аналізу помилок дикторів українського радіо і ТБ)

**РЕСТРУКТУРИЗОВАНИЙ
КОРПОРАТИВНИЙ
КОНЦЕПТУАЛЬНИЙ
ВИКОРИСТОВУВАТИМУТЬСЯ
РОЗПОВСЮДЖУВАТИМУТЬСЯ
ПЕРЕВІРЯТИМУТЬСЯ
ПОЗИЦІОНУВАННЯ
ЗШТОВХНУВСЯ
ВИСОКОПОСТАВЛЕНИМИ
ЗАБАРИКАДУВАЛИСЯ
ЗАПРОТОРИЛИ
РЕКОНСТРУКТИВНИЙ
НЕДОТОРКАННІСТЬ
КООРДИНУВАТИМЕ
КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ
СФОТОГРАФУВАТИ
ПОЖЕРТВУВАТИ
ЗАПАМ'ЯТОВУВАТИ
ДНІПРОПЕТРОВСЬКОМУ
АЗЕРБАЙДЖАНСЬКИХ
ІНЦИДЕНТ
ПРЕЦЕДЕНТ
АДРЕСУВАТИМЕТЬСЯ
СПІВРОБІТНИЦТВО
КОМПЕНСАЦІЙНИХ
ВИЩЕЗАЗНАЧЕНОГО
ЛЕГІТИМНОСТІ**

*"Нас переконують не аргументы, які можна проаналізувати,
а тон і темперамент, манера мовлення, тобто сама людина".*

Семюэль Батлер



Вправа 3. Проговорити, змінюючи висоту, темп, гучність голосу.

Дуже зранку, на світанку,
Шпарить котик на рибалку.
Котик миттю всівсь на грудку
Закидає в річку вудку.
До полудня просидів,
А нічого не зловив,
Бо забувся на гачок
Наживити черв'ячок

Інтонаційна розмітка

Текст 1.

Влітку люди, як правило, йдуть у відпустку, щоб отримати за два тижні всі, або майже всі, радощі життя. Але іноді працівникам потрібні не два тижні, а два місяці, або навіть більше: не через хворобу чи вагітність, а для саморозвитку. На Заході до практики так званих сабатичних відпусток вдаються все частіше.

Численні дослідження доводять, що досить часто співробітники не мають чіткого уявлення про те, куди рухається їхня кар'єра, у чому їх життєве покликання і, як наслідок, чи будуть вони працювати в цій компанії через рік, два, п'ять років. При найменших змінах умов роботи – керівництва, зарплати, кола обов'язків – вони готові змінити місце роботи. Відпочинок протягом декількох місяців зі збереженням робочого місця дає можливість людині спробувати себе в чомусь іншому, обдумати свої плани на майбутнє і, цілком ймовірно, міцніше прив'язатися до такого турботливого роботодавця.

(EMPLOYMENT № 22 (91), 25 червня 2008)

Вправа 4. Проговорити скоромовки з певною інтонацією:

- а) здивування,
- б) задоволення, схвалення,
- в) радощів,
- г) наказу,
- д) погрози,
- е) роздратування,
- ж) страху,
- з) казки,
- і) інформаційного повідомлення.

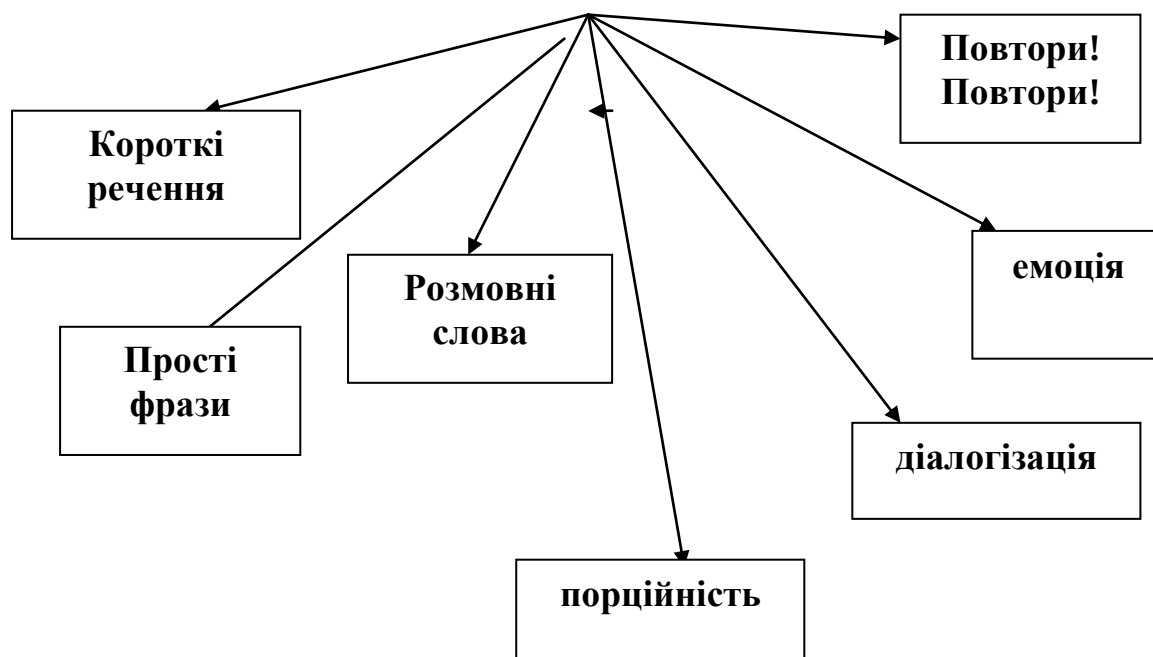
Поширені інтонаційні помилки

Якщо ви без необхідності:

- Підвищуєте гучність голосу, то ви хвилюєтеся.
- Підвищуєте тон голосу, то через хвилювання ви починаєте втрачати контроль над собою.
- Прискорюєте темп мови, то ви невпевнені в собі.
- Відповідаєте, не дослухавши запитання, то ви роздратовані чи виправдовуєтесь.
- Взявши слухавку, починаєте без мети переміщатися по кімнаті, то ви збентежені і хвилюєтеся.

МОВНЕ ОФОРМЛЕННЯ

Закони усного мовлення



1. **Короткі речення** (до 13 слів).

2. **Простота фраз.**

- Складні речення залишіть для письмового мовлення – там вони допомагають логічно побудувати думку. У мовця для цього є інтонація.

- Нова думка потребує нового речення.

- Проста структура речень:

«суб'єкт – його дія (виражена дієсловом)»

Наприклад, фразу *«Через погіршення погоди екскурсія не була проведена»* – краще сказати так: *«Погода погіршилась – і екскурсію відмінили»*.

- Уникати дієприслівників і дієприкметників:

***Факти, зібрані нами* → факти, які ми зібрали.**

- Тільки необхідні слова:

***Підвищити якість* → покращити.**

3. Проста, розмовна, але різноманітна лексика.

Словник Елочки Щукіної – 30 слів.

Професійні злочинці – 120-130 слів.

Кількість слів повсякденного вжитку (для сучасної людини) – 400-500 слів.

Активний словник людини з середньою освітою – 1500-4000 слів.

Лексичний обсяг у людини, що багато читає, – близько 8000 слів.

Словник В. Шекспіра – 12000 слів

Словник О. Пушкіна – 20000 слів.

4. Діалогізація мовлення:

- запитальні речення – дозволяють активізувати увагу слухачів, налагодити контакт з аудиторією. Перепочити. Привести думки до ладу. Скоректувати темп подання матеріалу,

- звертання,

- вставні конструкції (“*Ми бачимо що...*”, “*Як ви знаєте...*”, “*Подумаємо...*”, “*Згадаємо...*”),

- опис реальності – «**Що бачу, про те співаю**» – все, що ви бачите – зовнішній вигляд слухачів, їхні дії... стає матеріалом, який може прозвучати у вашому мовленні.

5. Порційність. Слухачу потрібний відпочинок!

- інтонаційна структура. **ПАУЗИ!!!**

- змістове навантаження – порціями: важлива думка – аргумент – ілюстрація, приклад, наочність...

6. Повтори!

Добре запам'ятається думка, яку повторили двічі.

Добре запам'ятається думка, яку повторили двічі.

7. Емоційність (виразна різноманітна інтонація, невербальні засоби).

Вправа 5. Прослухати (прочитати) текст. Скільки разів мовець повторив основну ідею?

Важливо повторювати головну ідею виступу кілька разів. Оратору іноді здається, що якщо він виголосив ідею один раз, то слухачі його почули, зрозуміли і запам'ятали! На жаль, це не так. Слухач пропускає половину інформації (через те, що запізнився, через те, що відволікся), тому найважливіше потрібно повторити кілька разів, щоб бути впевненим, що слухач це почув. Слухачеві буває важко зрозуміти, що головне, а що другорядне.

Щоб полегшити це розуміння – повторіть головну ідею кілька разів. Так само, як вода камінь точить... Якщо ви повторюєте кілька разів головну ідею виступу, то вона просочується в свідомість людини, стає для нього більш знайомою, своєю. Є навіть таке прислів'я: «Добре запам'ятовується думка, повторена двічі. Добре запам'ятовується думка, повторена двічі».

Якщо хочете щоб вашу ідею запам'ятали – повторіть її кілька разів під час виступу!

Вправа 6. Прочитати текст. Використовуючи подані вище поради, створіть на його основі легкий для сприйняття, зрозумілий усний текст.

З ініціативи Приватбанку в Черкасах відкрився один з перших в Україні Центр розвитку бізнесу. Приходячи в центр, клієнт, у першу чергу, економить свій час: адже у нього немає необхідності стояти у черзі, і в затишній і невимушеній атмосфері він може не лише оперативно й без зайвого затягування скористатися усім набором банківських продуктів ПриватБанку, але й отримати вичерпні консультації з будь-якого питання. А високопрофесійні економісти, які відмінно орієнтуються на фінансовому ринку, охоче допоможуть слушною порадою: як про виключно банківську діяльність клієнта, так і щодо сфери більш вигідного вкладення його грошей, у тому числі й надання конфіденційної інформації із супровідних питань. Знаючи усі нюанси й специфічні особливості бізнесу свого клієнта, експерти банку вже не ставлять йому зайвих запитань, будучи в той самий час його надійними «гідами» й помічниками у розв'язанні будь-яких проблем, до того ж, клієнт може запросто, як старому знайомому, подзвонити своєму спеціалісту і в телефонному режимі гарантовано отримати потрібну консультацію.

(газета «Акцент», 2007, № 49)

Вправа 7. Прочитати текст. Сформулювати глобальну мету виступу. Скласти розгорнутий план. Продумати вступ і висновки. Виступити з промовою.

Як мотивувати персонал в умовах кризи

Кризова ситуація загрожує компанії не лише фінансовими проблемами й втратою своїх позицій на ринку, але й втратою кваліфікованих кадрів, без яких подолати кризу неможливо. Утримання ключових співробітників – одне з основних завдань менеджменту на етапі кризи, а досягти цієї мети можливо, якщо своєчасно інформувати персонал і впровадити адекватну систему мотивації.

Програма виведення компанії з кризи, як правило, передбачає проведення радикальних перетворень в умовах крайньої обмеженості в ресурсах, в першу чергу фінансових і часових. Тому при проведенні антикризової програми у сфері управління персоналом необхідно розв'язати два основні завдання: утримання й залучення до реалізації антикризової програми одних працівників; мінімізація ризиків виникнення конфліктних ситуацій при звільненні інших. До якої групи потрапить кожний працівник – залежить від обраних напрямів розвитку.

Успішне розв'язання вказаних завдань вимагає розробки й реалізації комплексу заходів, спрямованих на наступне:

- забезпечення адекватного розуміння усіма співробітниками поточної ситуації, перспектив її розвитку відповідно до планів керівництва з подолання кризи;
- мотивування співробітників на необхідні дії (робота на тій чи іншій посаді, зміна посади, звільнення).

З погляду управління персоналом кризова ситуація небезпечна тим, що співробітники втрачають впевненість у майбутньому. Через відсутність достовірної інформації про реальну ситуацію персонал починає обговорювати плітки й різноманітні інтерпретації подій, що віддзеркалюється на його роботі. Тому одним з розділів антикризової програми є роз'яснювальна робота з персоналом. Інформація для співробітників має містити такі блоки:

- характеристику ситуації, в якій знаходиться компанія;

- найбільш імовірний варіант розвитку подій в разі, якщо не буде вжито антикризових заходів;
- заплановані заходи з подолання кризи і очікувані результати від їх реалізації;
- програму виведення компанії з кризи й роль співробітників в її успішній реалізації

Щоб забезпечити розуміння й полегшити сприйняття співробітниками цієї інформації, вона повинна бути адресною, тобто відповідати за формою і змістом тій категорії персоналу, для якої призначена. Вибір способу передавання інформації (особистий контакт, повідомлення електронною поштою, делегування повноважень керівникам структурних підрозділів, контакти з „робочими радами” тощо) також залежить від статусу співробітників.

У кризовій ситуації вкрай важливо забезпечити лояльність співробітників щодо менеджменту кампанії. Інакше реалізація антикризових програм може наštтовхнутися на протидію з боку персоналі. Лояльність до компанії залежить від низки чинників і створюється не за один день – значну роль в цьому відіграє корпоративна культура, рівень задоволеності роботою, поведінка керівництва тощо. І якщо до кризи у компанії не було сформовано командний стиль роботи і не встановлені партнерські стосунки керівництва і підлеглих – малоймовірно, що під час проблемної ситуації вдасться мотивувати персонал.

Одним з засобів створення необхідної мотивації співробітників є диференційована оплата праці й стимулювання. Для мотивації найбільш значимих працівників часто необхідним є введення додаткових виплат за виконання завдань у межах антикризової програми, збільшення їх повноважень тощо.

Кожна кризова ситуація унікальна. Тому одне з основних завдань топ-менеджменту будь-якої компанії становить прогнозування кризових ситуацій й своєчасне проведення необхідних перетворень всередині підприємства, грамотна робота з персоналом.

Черні В'ячеслав
Заступник директора департаменту HR-консалтинга кампанії «Борлас»

ЧИСТОТА МОВЛЕННЯ

Вимовні норми української мови

1. Ненаголошені [е] та [и] у вимові зближуються і вимовляються то як [е^и], то як [и^е]: [ве^исна], [сте^иповий], [жи^еве], [ви^ешневий].
2. Ненаголошений [о] здебільшого вимовляється чітко [вода], [молоко], [голова], [додому]. Лише в деяких словах перед складом з наголошеним [у] він наближається у вимові до [у]: [зо^узула], [ло^упух], [ко^ужух].
3. Дзвінкі приголосні перед глухими та в кінці слів вимовляються дзвінко: [книжка], [казка], [дуб], [ніж]. Глухо вимовляється лише приголосний [г]: [вохко], [лехко], [кіхті], [ніхті] орф. *вогко, легко, кігті, нігті*.
4. Приголосний [р] вимовляється твердо в кінці складу і в кінці слова: [з'в'ір], [комар], [л'ікар], [Харк'іу], [пов'ірте].
5. Шиплячі приголосні вимовляються твердо: [н'іч], [н'іж], [товари^ш]
6. Приголосний [ц'] у кінці слів вимовляється м'яко: [хлопе^иц'], [с'т'ілец'], [с'в'ітлиц'а]; тверда вимова [ц] буває лише в словах іншомовного походження та деяких вигуках: [шприц], [палац], [пайац], [бац], [клац].
7. Звуки [дж], [дз] вимовляються зливо: [дже^ире^ило], [ходжу], [дзв'ін].
8. У небагатьох словах вживається проривний звук [г], що вимовляється подібно до російського [г]: [ганок], [гн'іт], [гудзи^к], [гедз'], [дзига].
9. Приголосний Щ вимовляється як [шч]: [шч]аслива, [шч]о.
10. Приголосний [в] не оглушується і не переходить у [ф]. Після голосних у кінці складів і перед приголосними та у кінці слова вимовляється, як [у]: [буу], [дауно], [шоук], [в'іуторок].

Вправа 8. Прочитати, звертаючи увагу на правильність вимови

1. Велетень, чемпіон, декольте, видіння, вегетаріанка, ведмедичка.
2. Компроміс, жолудь, жорно, католик, поміж, жорстко, голос, проба, молоко, пояснити, положення, допомога, творіння, горять, мимохідь, контингент, детектор, депозит, довести, елеватор.
3. Гриб, голуб, штаб, куб, спосіб, апломб, рабство, коробка, дід, хід, лід, прадід, вихід, обезкровив, зараз, мороз, казка, верболіз, гарбуз, низький, важко, книжка, дорожчий, ліжко, стружка, заміж, стежка.
4. Повірте, Харків, лікар, ювелір, цар, різьбяр, конопляр, звір, комар.
5. Ніч, часто, причина, чоло, учасник, чуб, учень, спочивати, квітчати, васильочок, барвіночок, скрипочка, листочок, хатиночка, чохол, чотириногий, чудовисько, чудодійний, чужина, чорнороб, чорношкірий
6. Паляниця, цяця, лекція, оцінка, стілець, палець, світлиця
7. Дзюркотіння, джміль, джунглі, джаз, Джакарта, дзвінкий, джгут, джем, джемпер, джентельмен, джерело, джеркотати, піджачок, дзвеніти, дзвіниця, підживити, підзахисний, підземелля, підзолистий, піджарювати, підзаголовок, підземний
8. Нігті, гудзики, сьогодні, гедзь, легко, ганок, огріхи, аргумент, горлиця, кігті, головний, обґрунтування, поглянь, ґрунт, його, дігтяр, могутній, гетьман, вогко, берег, вогкувата, берегти, голова, друг, дзига
9. Щедроти, щасливий, що, щеплення, дощ, пахощі, на горищі, вищі, вище, найкращий, іще, радощі, молодощі
10. Сказав, став, скочив, зашив, написав, оцинкував, прочитав, вишив, вбив, відіслав, залишив, спіймав, сховав, зав'язав, розлюбив, шовк, давно, давлений, довжелезний, відбивний, дешевше.

Вправа 9. Прочитайте з правильним наголошенням

1. Байду́же, за́вжди, я́сний, алфа́віт, весня́ний, усмі́шка, поми́лка, на́вчанн́я, ви́падок, катало́г, а́дже, за́вданн́я, кварта́л, обі́цянка, украї́нський.
2. Сі́льськогосподарський, центне́р, но́вий, фа́ховий, рукопи́с, пере́пис, дого́вір, ві́тчим, ві́льха, за́вданн́я, фарфо́р, сантиме́тр, ненави́сть, те́чія, живо́пис, урочи́стий.
3. Чоти́рнадцять, проце́нт, то́нкий, дефі́с, виразни́й, за́вдати, поми́лка, бу́ла, дого́вір, ле́гкий, одина́дцять, весня́ний, котри́й, алфа́віт.

Вправа 10. Прочитайте числівники

Народився 25 червня 1972 року, немає 753 цеглин, розповісти 639 студентам, більше 72 відсотків, близько 3167 мільярдів, з нагоди 50-тиріччя, показати 62-м покупцям, огляд 150 жителів, 1950 року народження, з 375 молочних ферм, близько 584 робітниць, 267 репортерами, 693 кілограмами, 858 сантиметрами, показати 489 робітникам, вислухати 4 171 спеціаліста

Вправа 11. Знайдіть помилки у словосполученнях, виправте їх.

А. Моя автобіографія, саме найдоцільніше слово, взаємно допомагати один одному, у січні місяці 2004 року, зобразити образ, передовий авангард, за чотири години часу, відтворити у своїх творах, організувати організацію молоді.

Б. Дякую Вас, піклуватися за матір, виключення з правил, самий кращий день, сьогоднішня епоха, попадати в скрутне становище, вести себе, суттєве слово, любе питання, приємний вираз.

В. Заключити угоду, приймати участь, виписка з протоколу, діюче законодавство, займати посаду, учбовий заклад.

Вправа 12. Чи є нормативними вживання поданих слів?

Постачальник, учбовий, підставляти, збігатися, співпадати, слідуючий, діючий, співіснувати, підприємство, міроприємство, багаточисельний.

Вправа 13. Відредагуйте речення.

Приймає активну участь у громадській роботі.

До навантаження відноситься сумлінно.

Користується повагою серед товаришів і студентів.

Завдяки хворобі він відстав від інших.

Я вихожу на слідуючій зупинці.

БАГАТСТВО ТА РІЗНОМАНІТНІСТЬ МОВЛЕННЯ

Вправа 14. Поясніть значення слів.

А. Виробничий – виборчий; вислухати – заслухати; комунікативний – комунікаційний, комунікабельний; особистий – особовий; професійний – професіональний, музикальний – музичний, квиток – білет.

Б. Лікувати – лічити; корисливий – корисний; мотив – мотивація; криза – криз; особистий – особовий, житель – мешканець, ставлення – відношення – взаємини – стосунки.

В. Робітник – працівник – співробітник; становище – положення – стан; галузь – сфера – ділянка; дилема – проблема – завдання; ініціатива – пропозиція – звернення; об’єм – обсяг; заступник – замісник; повістка – порядок (денний).

Вправа 15. Розвинути думку.

1. Припускають, що у 2012 році...
2. Сьогодні важко повірити, що були часи, коли...
3. Чи відомо вам, що...
4. Одного разу, у холодний зимовий вечір...
5. Книга – джерело знань, але...
6. Сьогодні я розповім вам, що трапилось...

Вправа 16.

А. Дати 10 варіантів вираження такої думки: *“Світило сонце”*:

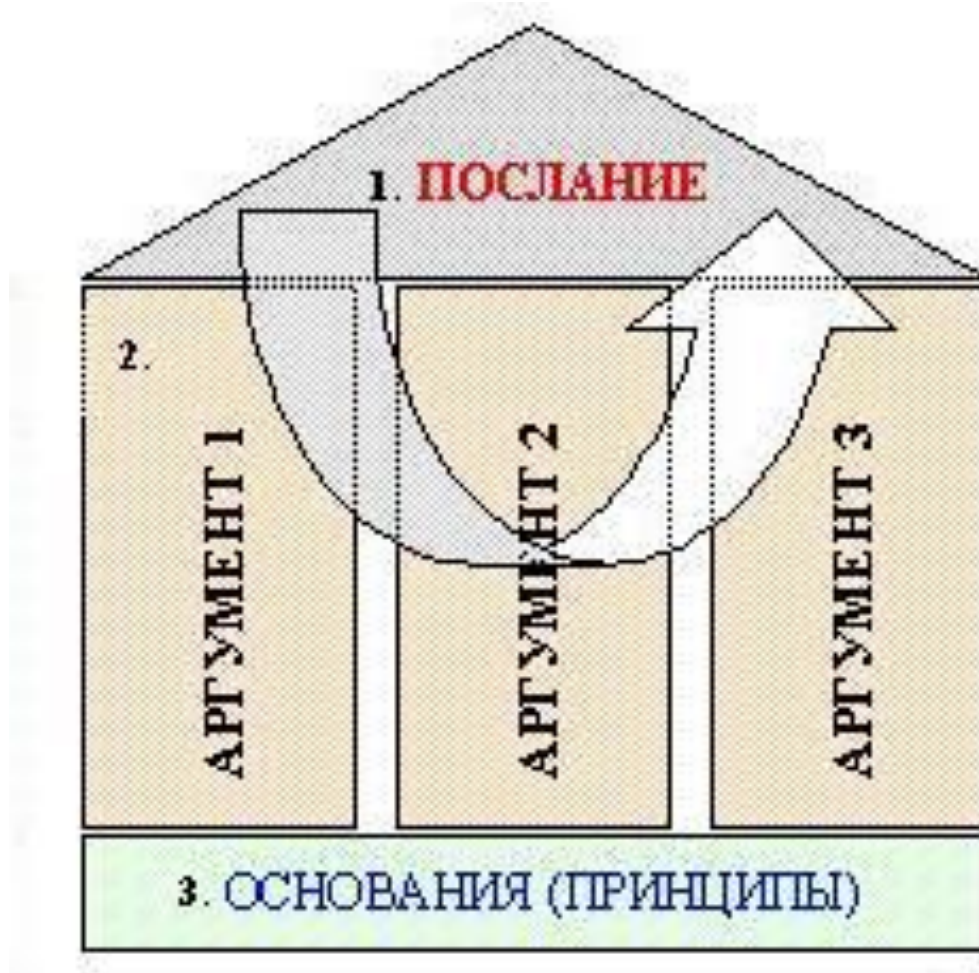
Б. Дати свої варіанти кожного речення, зберігаючи їх основний зміст:

1. Я намагаюсь стати більш упевненим у собі, розвинути здатність думати, виступаючи перед аудиторією.
2. Життя сучасної людини настільки складне, повне переживань, несподіванок, успіхів і невдач, що все це часто призводить до фізичних і психологічних перевантажень, стресів.
3. Сьогодні, у зв’язку з бурним розвитком науки і техніки, засобів масової комунікації та інформації, зростає інтерес до риторики

СТРУКТУРА ВИСТУПУ

1. Вступ (емоційно-особистісний)
2. Основна частина (предметно-логічна). Кульмінація
3. Завершення (емоційно-особистісне)

Технологія "message house"



УСПІШНІ ЗАЧИНИ

1. Привертають увагу, викликають зацікавлення:

Історія (з життя відомих людей, ситуація з вашого життя)

Жарт, анекдот...

Цікавий факт (ефектна цифра, посилання на газету або книгу)

Несподіване запитання

Оригінальна цитата

Предмет

2. Створюють позитивний емоційний фон:

Комплімент (аудиторії, місту...)

Повідомлення про власні почуття

Звертання до безпосередніх інтересів

ЗАВЕРШЕННЯ

Основна думка, висновок, концентрований повтор

Заклик до певних дій або до реакції

НІКОЛИ НЕ:

- просити вибачення, що не вистачило часу, що не вмієте говорити тощо...
- говорити «ось і все, що я хотів вам сказати»,
- розповідати щось, що не стосується справи,
- обривати на півслові,
- завершувати без кінця.

ПІДГОТОВКА ДО ВИСТУПУ

Підготовка інформації

1. Чітко сформулювати послання.
2. Вибрати 2-3 зрозумілі аргументи:
 - цифри і факти,
 - образ, словесна картинка, порівняння,
 - яскравий приклад, історія.
3. Продумати „приманку”. Принцип „маятника”.
4. Продумати завершення (спонукання до дії або до реакції)

Алгоритм підготовки до виступу

ХТО? (потенційні слухачі: вік, соціальний рівень, інтелект, стать, доходи...)

ЩО? (чого вони чекають від вас, чого прагнуть і чого бояться)

ЩО ПОВИННІ ЗРОБИТИ? (ВАША МЕТА!)

ЯКІ? (аргументи, приклади, порівняння подіють на слухачів)

ЯКИЙ? (я для них, мій образ: «турботливий керівник», «авторитарний начальник», «сірий кардинал» , «профі» тощо).

ОРАТОР ТА АУДИТОРІЯ

Моделювання потенційної аудиторії

Потрібно себе запитати: хто власне вас цікавить?

Яка категорія слухачів: вік... стать... інтелектуальний рівень... соціальний статус...? Взагалі, що об'єднує вашу потенційну аудиторію?

Це потрібно для того, щоб налаштуватись на їх „хвилю” – вибір стилю одягу, поведінка, мовлення (рівень складності фраз, використання термінів, вибір прикладів) – все це повинно відповідати вашій цільовій аудиторії.

Моделювання свого образу

(техніка розширення ролей)

Який образ ви вибираєте для себе? Яке ваше „Я” повинні побачити слухачі?

Ми всі носимо маски. Якщо ви про це не подумаете – все одно вас будуть сприймати у певному образі.

Краще зробити це свідомо, вибрати образ, що максимально відповідає вашій меті. Варіанти:

«Турботливий керівник»

«Самостійний, сильний політик»

«Мудрий експерт»

«Сірий кардинал»

«Філантроп»

«Творча людина»

Спробуємо змоделювати свій можливий образ. Виберіть зараз собі роль, яку ви хотіли б спробувати. А тепер уявіть собі цей образ – максимально реально. Це може бути якийсь ваш стан – веселості, гніву, спокою.... Це може бути інша людина ,яку ви знаєте. Це може біти збірний образ „бизнесвумен”, „чиновник”, „симпатяга”. Поставте його

на відстані витягнутої руки. А тепер подумки увійдіть у нього. Відпустіть себе і не контролюйте. Пройдіть по кімнаті...Представтесь... Як змінилась ваша поведінка, голос, погляд...? А тепер оберніться на вашу стару роль. Що ви про неї думаєте? Що можете сказати з позицій нової ролі? Тепер верніться в стару роль. Що скажете новій ролі? Відійдіть в бік – ви сторонній спостерігач, журналіст. Ролі вам подобаються? Що саме подобається? Скоректуйте їх так, щоб вони сприймалися журналістом так, як би ви хотіли. Наблизьте образи, нехай вони обмінюються найбільш корисними рисами. Як вони змінюються? Нехай вони об'єднуються і розчиняться у вас.

ПСИХОЛОГІЯ В ОРАТОРСЬКОМУ МИСТЕЦТВІ

Я _____

Я вмію _____

Я вмію _____

Я можу _____

Я можу _____

Я поважаю себе за _____

Прийоми подолання аудиторного шоку

№1: "Набиратися досвіду"

Як показує практика, достатньо успішно виступити 10-20 разів, щоб страх зник...

№2: "Найстрашніше"

Кращі ліки від страху – сміх. Тому бажано подумки довести ситуацію до абсурду – поки не стане смішно.

№3: "Позитивні фільми"

№4: "Чарівні слова"

"Я це можу!", «Я почуваюсь тут як вдома», «Я — переможець!»

№5: "Вибухова накачка"

"Давай!!! Вперед!!! Починай говорити!!! Зараз!!! Негайно!!! Ти зробиш це!!!"

№6: «Внутрішній опис того, що відбувається»

№ 7: «Жест, що заводить»

Спробуйте розпрямити плечі, руки вгору, тягнуться до неба. Голова піднята. На обличчі посмішка... постійте так кілька секунд...

№8: «Фізична встряска»

Фізична активність. Встряска. Напруження-розслаблення. Позіхаємо

№9: «Змінити дихання»

Глибокий вдих і різкий видих.

Подвійний вдих - подвійний видих.

Вдох, пауза, ще вдихаємо, пауза, ще вдихаємо, пауза,еще вдихаємо...

Дихання по квадрату

ПОЛЕМІКА

<i>УСПІШНЕ ПЕРЕКОНАННЯ = ЛОГОС + ПАФОС + ЕТОС</i>

ЛОГОС

Методи логічного доведення

Індуктивне: почати з окремого випадку, підвести до узагальнень і висновків.

Доступно!

Дедуктивне: висувається положення, а потім пояснюється і доводиться.

Бездоганно!

Аналогія: проводиться паралель з аналогічним фактом.

Дієво!

ПАФОС

емоційні аргументи

1. До вигоді (фінансової, моральної, інтелектуальної)
2. До жалю (людям подобається проявляти великодушність)
3. До сили (залякування, шантаж)
4. До публіки («свій хлопець»)
5. До зарозумілості (компліменти)

ЕТОС

етичні аргументи

1. До авторитетного джерела (*Сам Іван Іванович так вважає!*)
2. До загальних цінностей або антицінностей (*Іван Петрович - злодій!*
Петро Іванович допомагає хворим дітям!)

ЕФЕКТИВНА СТРУКТУРА АРГУМЕНТАЦІЇ

1. Багатопозиційний опис

Важливо вміти своїми словами занурити слухачів в різні позиції сприйняття, і допомогти йому розглянути ситуацію з різних точок зору.

3. Психологічний перенесення аргументації

Використовувати аргументи, переконливі для слухача (а не для вас!):

"Я сам люблю полуницю. Але коли я йду на риболовлю, я беру з собою хробаків" (Марк Твен)

4. Стратегія батого і пряника

Люди з мотивацією "пряником" фокусують увагу на своїх цілях.

Їх хвилює те, що вони можуть виграти, придбати, досягти.

Вони уявляють собі картину майбутнього успіху, і це є для них кращою мотивацією до дії.

Люди з мотивацією "батогом" легко усвідомлюють проблеми і знають, чого слід уникати.

Вони в першу чергу звертають увагу на те, що їм не подобається і це є для них мотивацією до дії.

5. Образ-картинка

Важливо створити у слухача у свідомості образи, так щоб їх легко було побачити, почути, відчувати. Конкретика!

Можливі помилки:

1. Немає чітко сформульованої тези

2. Забагато тез

3. Слабкі аргументи

4. Немає ілюстрацій

5. Немає висновку

Психологічний перенесення аргументації

Вправа 17.

Потрібно вміти говорити красиво і переконливо, тому що:

1. Тоді вас будуть слухати, ви не залишите людей байдужими
2. Ви будете подобатися людям
3. Ви будете вселяти повагу до себе
4. Ви зможете переконувати людей, впливати на їх думку і вчинки
5. Ви зможете зробити успішну кар'єру
6. Всі люди, що залишили скільки-небудь помітний слід в історії, вміли говорити переконливо
7. Ви просто будете отримувати задоволення від процесу
8. Ви будете більше поважати себе, підвищиться самооцінка
9. Ви зможете заробити більше грошей.

Моделі відповідей на складні запитання

запи- тання	Ставлення до запитання	відстройка	перехід	відповідь
	Згода Так Звичайно Згоден Ви прави Це реально	Така думка існує Так, може скластися таке враження	Мякий перехід через „І”: І разом з тим... І водночас... І все-таки...	
	Прийняття Дякую Спасибі Це дуже важливо Добре Гаразд	Я теж раніше так думав Для когось це буде правильним Якщо стояти на вашій позиції ,то це – так	Жорсткий перехід через „АЛЕ”: Але водночас... Але може бути...	
	Цікавість Цікаве запитання Щось у цьому є... Таке оригінальне запитання	Якщо дотримуватися ваших поглядів – то це так Як я вас розумію!		

Способи блокування інформації

(тактика ухильності)

1. Невербальні

2. Вербальні:

- визнання некомпетентності (або не володіє інф., або не хоче демонструвати обізнаність) *„Не можу повідомити інформацію, оскільки нею не володію”*
- уникання коментування (через особисті причини, етичні, конфіденційність інформації) *„Знаю інформацію, але не можу повідомити”*
- апелювання до екстралінгвістичних чинників (час, складність питання) *„Хочу повідомити інформацію, але є незалежні від мене чинники ,що перешкоджають мені це зробити”*
- заборона ставити запитання (некоректність, неправомірність запитання) *„Це запитання ставити заборонено, тому я не буду відповідати”*
- вказівка на необґрунтованість запитання *„Для запитання немає підстав, тому я не буду відповідати”*(тут можливе запитання у відповідь)
- визнання нерозуміння запитання *„Не розумію, про що йдеться, оскільки не володію інформацією”*
- відсилання до відомого *„Немає потреби повідомляти інформацію, оскільки вона відома”*

Якщо прихований смисл для вас незручний або неприємний – можна реагувати на „верхній” смисл запитання

Рефреймінг

-

1. Змінити смисл ситуації

Якщо життя підсунуло вам кислий лимон – зробіть з нього лимонад

2. Змінити контекст

„Я надто довіряю людям.....”- ... любив говорити крокодил, з’їдаючи наступного туриста

- *Щось ви рости стали...*
- *Да ні, це ви стоптались!*

Закінчення бесіди: ефективні формулювання

1. Часове обмеження: *У нас залишилось 5 хвилин*
2. Формат бесіди: *Що ж, у нас відбулась цікава бесіда, я готовий відповісти на останнє запитання*
3. Орієнтація на майбутнє: *Дякую за запитання. Усю необхідну інформацію ми вам надамо, телефони у вас є.*

ЛІТЕРАТУРА

- Колотілова Н.А. Риторика. Навч. посібник. — К.: Центр УЛ, 2007.
- М'ясоїд П.А. Загальна психологія. — К., 2000.
- Онуфрієнко Г.С. Риторика. — К., 2007.
- Требін М.П., Клімова Г.П. (ред.) Ораторське мистецтво. — Харків: Право, 2013.
- Панкратов В.Н. Манипуляции в общении и их нейтрализация: Практическое руководство. — М.: Изд-во Института Психотерапии, 2000.
- Пиз А. Язык телодвижений. — Новгород, 1992.
- Таранов П.С. Приёмы влияния на людей. — Симферополь, 1997.
- Іржі Томан. Мистецтво говорити. — К., 1996.
- Коваль А.П. Ділове спілкування. — К., 1992.
- Дороніна М.С. Культура спілкування ділових людей. — К., 1998.