



НАЦІОНАЛЬНА  
МЕРЕЖА  
Жіночий консорціум України

UNDEF



The United Nations  
Democracy Fund



ЖІНОЧИЙ  
КОНСОРЦІУМ  
УКРАЇНИ

# Комунікаційні стратегії в роботі кандидатки

## Мистецтво публічних виступів



ПУЛ  
Політичне українське лобі  
ЖІНОК

ШКОЛА ЖІНОЧОГО ПОЛІТИЧНОГО ЛОБІ

2017 р.



# Комунікаційні стратегії в роботі кандидатки

## Мистецтво публічних виступів

- Мистецтво публічних виступів
- Презентація – як публічний виступ
- Складові ефективної презентації
- Визначення цільової аудиторії
- Дії аудиторії, яких ви хочете домогтися
- Інструменти привернення і утримання уваги
- Невербальна комунікація
- Складні питання аудиторії
- Техніки трансформації заперечень
- Інформаційний супровід презентації
- Управління емоційним станом

# Все в твоїх руках



**Коли ти віриш, що ти можеш – ти маєш рацію.  
І якщо ти віриш, що не можеш – ти маєш рацію.  
Це ТВОЇЙ вибір!**

# Мистецтво публічних виступів

**Публічний виступ** – це різновид усного спілкування.

**Жанрові різновиди публічного виступу:**

- **доповідь** (звітна, ділова, політична)
- **промова** (агітаційна, мітингова, судова)
- **лекція**
- **репортаж**
- **проповідь**

# Презентація – як публічний виступ

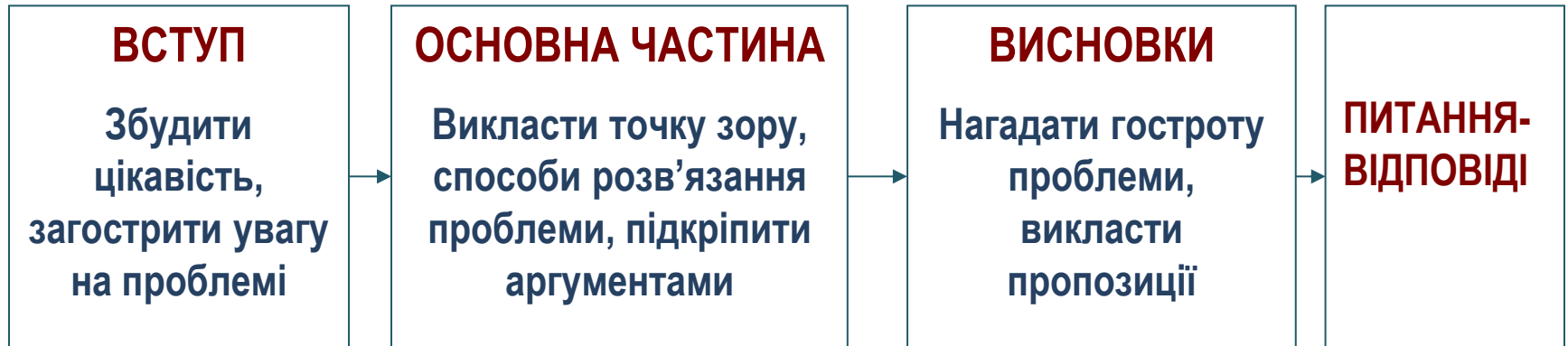
**Презентація** – будь-який публічний виступ з представленням товарів, проектів, програм, послуг, тощо.

Її метою є **вплив, переконання, спонукання до дії**, а не просто повідомлення інформації.

Лекція, навчання, виступ на публічному заході – це також, певною мірою, презентація.

**Метою презентації є** не підвищення інформативності аудиторії, а виступ в інтересах виступаючого, заклик до відповідної поведінкової реакції.

# Складові ефективної презентації



<b>ВСТУП</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪Звернення, привітання</li><li>▪Представлення</li><li>▪Цілі презентації</li><li>▪Кілька риторичних питань</li></ul>	<b>ОСНОВНА ЧАСТИНА</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪Три розділи</li><li>▪Три ключових тези</li><li>▪Мовні звороти</li><li>▪Факти, статистика, приклади</li></ul>
<b>ВИСНОВКИ</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪Основні висновки</li><li>▪Заклики до дії</li><li>▪Подяки</li></ul>	<b>ВІДПОВІДІ НА ПИТАННЯ</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪Важкі питання</li><li>▪Питання, відповіді на які Ви не знаєте</li><li>▪Очікувані питання</li></ul>

# Визначення аудиторії

- **Демографічні дані:** вік, стать, місце проживання, раса, мова, дохід, освіта тощо
- **Психологічний портрет:** стиль життя, погляди, інтереси, вірування і таке ін.
- **Вакансії:** професії, заняття, робота та ін.
- **Дві різні групи, кількість яких росте:** етнічні меншини та люди похилого віку
- **«Стрілкові»** (вплив на одну людину) та **«кулеметні»** стратегії (вплив розрахований на багатьох людей)



# Триєдине завдання презентаторки

- 1.** Привернути і утримати увагу.
- 2.** Викликати інтерес.
- 3.** Сформувати намір і закликати до дії.



# 1. Приверніть і утримайте увагу

- Викладаючи в тексті головні думки, обов'язково підкріплюйте кожну позицію цікавим прикладом або фактом
- Для доказів скористайтеся сильними цифрами та показниками
- Добре зважте, чи виявляться ці докази переконливими саме для тих людей, які Вас слухатимуть
- Знайдіть свої переконливі аргументи

## 2. Викличете інтерес

Інтерес у слухачів / слухачок пов'язаний із **можливістю отримати щось (в даному випадку – інформацію)** із вигодою для себе:

- отримати **нову інформацію**
- отримати **можливість покращити рівень життя своєї громади**
- можливість **створити і для себе кращі умови**
- можливість **висловити своє незадоволення**
- **інше**

# 3. Сформуйте намір і закличете до дії

## **Намір чи рішучість до дії.**

Виникає тоді, коли можливі вигоди від отриманої інформації перевищують затрати часу, сил, тощо.

## **Власне дії.**

Намір до дії ще не означає реальної дії. Потрібен хоча б маленький крок від представників аудиторії, наприклад, публічна обіцянка зробити щось, аванс у іншому вигляді.

# Ваша промова

У своїй промові:

- **спирайтеся** на потреби виборців та округу;
- **аналізуйте** ситуацію з різних ракурсів;
- **пропагуйте** ваше бачення її розв'язання;
- **поясніть** аудиторії, які вигоди дає пропоноване вами рішення;
- **апелюйте** до логіки і почуттів виборців.

# Дії аудиторії, яких Ви хочете домогтися

Визначення дії, якої ви очікуєте від аудиторії, допоможе вам чіткіше уявити, про що саме йтиметься під час вашої зустрічі. **Зміна ставлення – одна з найважливіших дій.**

## Можливі дії аудиторії:

- Аудиторія стане **вашою прихильницею** у виборчій кампанії.
- Учасники/учасниці стануть **добровільними учасниками** вашої кампанії.
- Учасники/учасниці зустрічі зможуть спільними зусиллями **розв'язати якусь проблему**, наприклад, зібрати кошти.
- Учасники/учасниці зустрічі допоможуть **з'ясувати проблему** та сформулювати кроки з її розв'язання.
- Намір чи рішучість до дії виникає тоді, коли **очікувані від отриманої інформації та співпраці з вами вигоди перевищують затрати часу, сил тощо**. Намір до дії ще не означає реальної дії. Потрібен хоча б маленький крок від аудиторії, наприклад, публічна обіцянка зробити щось, аванс в іншому вигляді.

# Інструменти привернення і утримання уваги під час презентації:

<b>Комплімент</b>	Створить позитивний настрій
<b>Незвичний початок</b>	Приверне увагу аудиторії
<b>Апеляція до вигід</b>	Посилить зацікавленість до презентації
<b>Посилання на авторитетів</b>	Викличуть довіру до Ваших слів
<b>Статистика</b>	Підвищить достовірність
<b>Шокуючі факти</b>	Посилить увагу до матеріалу
<b>Питання до аудиторії</b>	Посилить залученість аудиторії
<b>Використання наочності</b>	Підвищить запам'ятовуваність
<b>Зоровий контакт</b>	Привертає увагу
<b>Жести</b>	Посилюють образність і керують увагою
<b>Заклик до конкретних дій</b>	Підвищує результативність
<b>Подяки та увага</b>	Підкреслять професіоналізм, створять приємну атмосферу

# Невербальна комунікація. Поради:

- Стійте або сидіть **обличчям до слухачів**.
- Якщо це не є необхідним, вас **не повинна відділяти від слухачів** кафедра або стіл.
- Слідкуйте за **невербальними сигналами аудиторії** або за їхньою «мовою тіла».
- Не забувайте про **власну «мову тіла»**.
- **Не** поведітьесь **скуто**.
- **Переходіть** з місця на місце.
- Застосовуйте **паузи, запитання** – питайте слухачів.
- Будьте **впевнені** в тому, що те, що ви висловлюєте, вірно.





# Питання аудиторії. Трансформація заперечень

**Заперечення** – це заява про незгоду з кимось або чим-небудь, аргумент проти чогось, спростування чого-небудь.

**Заперечення** – це інша думка особи про щось, що можна змінити якимись прийомами переконання.

Продумайте можливі питання та заперечення  
і варіанти відповідей на них

# Правила роботи із запереченнями



При роботі із незручними питаннями чи запереченнями потрібно:

- ▲ уважно **вислухати**
- ▲ зробити, якщо доречно, **комплімент запереченню**
- ▲ прийняти можливість заперечення **ПОЗИТИВНО**
- ▲ **ЗМІНИТИ КОНТЕКСТ** заперечення з негативного на позитивний

# Правила роботи із запереченнями



## Чого не варто робити:

- ▶ прямо заперечувати заперечення
- ▶ брати під сумнів обґрунтованість заперечення
- ▶ ігнорувати заперечення
- ▶ не дати висловити заперечення
- ▶ сперечатися

**Суперечка – найнепродуктивніша тактика спілкування з виборцями. Не сперечайтеся навіть у тому випадку, коли їхні слова не відповідають дійсності.**

# Правила роботи із запереченнями



**Не варто говорити:**

«Ваша заява цілковито необґрунтована»

«Ви мене неправильно зрозуміли»

«Ні, все зовсім навпаки»

«Я дотримуюся щодо цього питання зовсім іншої точки зору»...



**Використовуйте техніки трансформації заперечень!**

# Вживайте дружні висловлювання



**Не вживайте фрази:**

Я повинна (вас повідомити)...

Ви повинні (зрозуміти)...

Зараз я вам доведу...

Ви не зрозуміли.

Я спробую.

Нічого подібного я не говорила.

Я не це мала на увазі.

Це неможливо.

Я за це не відповідаю.

Це від мене не залежить.



**Натомість вживайте:**

Я із задоволенням розповім...

Думаю, ви розумієте...

Сподіваюся, ви згодні...

Зараз ви зможете переконатися...

Я хотіла сказати...

Я зроблю...

Дозвольте, я зупинюся на цьому ще раз.

Я мала на увазі...

Я з'ясую, чим зможу вам допомогти.

Я докладу всіх зусиль, щоб розібратися в цій ситуації, і повідомлю вам результат.



# Техніки трансформації заперечень

1. **Комплімент** запереченню
2. Перетворення заперечення **на запитання**
3. Перетворення заперечення **на доказ**
4. Перетворюємо заперечення **на запит** на отримання додаткової інформації
5. **Пом'якшення** заперечення

# Техніки трансформації заперечень

## 1. Комплімент запереченню

**«Добре, що ви на це звернули увагу!», або «Яке цікаве запитання!» чи «Дякую за таке цікаве/ глибоке запитання»**

**Там, де це доцільно, робимо прямий чи непрямий комплімент запереченню.**

**Варіанти:**

**«Добре ж ви в цьому розбираєтеся!»**

**«Для мене задоволення виступати перед аудиторією, з якою можна говорити серйозно»**



# Техніки трансформації заперечень

## 2. Перетворення заперечення на запитання

Це відомий прийом, який полягає в тому, щоб переформулювати висловлене заперечення у вигляді запитання.

Наприклад, фраза *«Та це ж неправда!»* може перетворитися на: *«Ви запитуєте, наскільки правдивою є інформація, яку я озвучила?»*, а слова *«Всі так кажуть»* можна переформулювати у вигляді питання: *«Вас цікавить, чим моя програма відрізняється від програм інших кандидатів?»*

Завдяки цьому ми уникаємо прямої конфронтації з опонентом і не зачіпаємо його гордості. Навпаки, ми тим самим визнаємо його право на висловлення особистої думки.

# Техніки трансформації заперечень

## 3. Перетворення заперечення на доказ

«Ви говорите, що не бачите результатів реформ? Це справді виглядає так, оскільки процес реформування тривалий і на перший погляд непомітний. Разом з тим...» – і додаєте аргументи на підтримку вашої точки зору.

# Техніки трансформації заперечень

**4. Перетворюємо заперечення на запит на отримання додаткової інформації, використовуючи зворот «Чи правильно я розумію, що...?»**

**Варіанти:**

*«Чи правильно я розумію, що для ухвалення цього рішення не вистачає інформації про...?»*

*«Чи правильно я розумію, що ви хотіли, щоб я докладніше розповіла про...?»*

# Техніки трансформації заперечень

## 5. Пом'якшення заперечення

Цей прийом полягає у тому, щоб погодитися з опонентом щодо другорядних пунктів чи визнати його правоту стосовно деяких з них, але не поступатися в головному.

Наприклад:

*«Так, деякі виборці справді так вважають, разом з тим насправді переважна більшість каже, що...» – і т. д.*

Використовуйте перехідні фрази:

*«Я розумію, чому ви так думаєте...»*

*«Багато хто спочатку сумнівається...»*

*«Я поділяю ваше занепокоєння...»*

# Декілька порад

- ▲ **Відкладіть відповідь**, якщо не можете відповісти.
- ▲ **Складне питання.** *«Як тільки я з'ясую обставини цієї справи, негайно повідомлю Вас про результат».*
- ▲ **Не будьте емоційною і не захищайтеся**, якщо отримаєте негативну реакцію.
- ▲ **Встановіть контакт з аудиторією, демонструючи спільну стурбованість/зацікавленість.**
- ▲ **Не говоріть погано про конкурентів.**
- ▲ **Коли ваш співрозмовник/ співрозмовниця говорить про ваших конкурентів, не варто нападати на них. Краще покажіть ті переваги, які вигідно відрізняють вас від конкурентів.**

# Декілька порад

## **Готуйте аргументи заздалегідь.**

Уявіть, яких заперечень можна чекати. Підготуйте кілька варіантів відповідей.

## **Самі наводьте заперечення.**

Якщо ви впевнені, що співрозмовник / співрозмовниця обов'язково висловить якесь заперечення, випередіть його і наведіть контраргумент самі. Висловлюючи заперечення з власної ініціативи, дайте на нього відповідь і продовжуйте говорити на користь своєї пропозиції.

# Інформаційний супровід презентації

## Перед презентацією:

- ▲ анонсування;
- ▲ запрошення.

## Під час презентації:

- ▲ плакати;
- ▲ буклети;
- ▲ листівки.

## Після презентації:

- ▲ анкети;
- ▲ робота зі ЗМІ.

- ▲ Призначте людину, яка відповідатиме за супровід.

- ▲ Зв'яжіться з журналістами, щоб забезпечити висвітлення вашого заходу/виступу під час кампанії.

- ▲ Подружіться із соціальними мережами.



# Управління емоційним станом

## Спокій, спокій і ще раз спокій!

Інколи ораторам допомагає заспокоїтися “нульова картка” виступу. Спробуйте й собі. Візьміть аркушик формату А-5 і надрукуйте на ній наступне:

1. Перевір, чи нотатки виступу лежать у кишені.
2. Ти чудово підготувалася до свого виступу, у тебе все готово.
3. Подивися на своїх сусідів у залі... Невже ці лагідні, спокійні люди сприймуть твій виступ вороже?

# Спокій, спокій і ще раз спокій!

4. Люди хочуть отримати інформацію, інакше вони не приходили б та не витрачали свого часу. Ти налаштована дати їм цю інформацію?
5. Подивися ще раз на людей, які сидять поруч з тобою... Їх цікавить те, що ти зараз скажеш.

**Йди й скажи їм те, що вони хочуть почути, бо тільки ти зробиш це якнайкраще!**



«Рано чи пізно  
ти зрозумієш те,  
що я зрозумів  
у свій час:

є різниця між тим,  
щоб знати Шлях,  
і йти по цьому Шляху»

(із фільму «Матриця»)

# Долучайтеся до нашої платформи!

<http://www.wcu-network.org.ua>

<http://www.womeninpolitics.org.ua>

[www.facebook.com/WCUnetwork](http://www.facebook.com/WCUnetwork)

[twitter.com/WCU\\_Network](https://twitter.com/WCU_Network)