Cодержание

**Введение**……………………………………………………………………3

**10 ошибок начинающего оратора**………………………………………7

**Этапы публичного выступления**……………………………………...11

**Правила и приемы публичного выступления**……………………….13

Как правильно подготовить речь…………………………………...13

Вхождение в контакт………………………………………………..18

Концентрация и удержание внимания……………………………..23

Аргументация и убеждение…………………………………………27

Завершение выступления……………………………………………29

**Заключение**………………………………………………………………30

**Список использованной литературы**…………………………………32

**Введение**

Правильно организованное управленческое общение является катализатором управленческой деятельности. Культура управления невозможна без культуры общения, т.е. коммуникативной культуры. Отсутствие ее – болезнь многих современных менеджеров, в значительной степени снижающая эффективность ее деятельности.[ 1]

Существуют следующие коммуникативные умения, играющие большую роль в работе менеджера:

* Умение вести деловую беседу;
* Умение проводить совещания;
* Умение выступать публично;
* Умение вести переговоры.

И, наоборот, отсутствие умений, навыков управленческого общения, недостаток коммуникативной культуры менеджера ставят под вопрос успешную работу и его самого, и его подчиненных.[ 4]

Овладеть приемами, умениями и навыками публичного выступления, выработать в себе коммуникативную культуру не менее важно, чем овладеть управленческими действиями. Публичные выступления являются неотъемлемой частью управленческой деятельности любого менеджера, так как в его работе приходится сталкиваться с проведением деловых бесед, дискуссии с целью добиться желаемой реакций аудитории. Для начинающего оратора это достаточно трудное дело. Не только умение подготовить речь, но и умение свободно держаться перед публикой, безукоризненно владеть голосом, жестом и мимикой и безошибочно реагировать на поведение аудитории – таковы объективные требования к стремящемуся произвести желаемое воздействие на слушателей.[ 8]

Главной целью данной работы является раскрытие следующих моментов:

* этапы публичного выступления;
* структура произносимой речи;
* 10 ошибок ораторов;
* основные правила и приемы, способствующие успешному выступлению.

В заключительной части я проведу итог по проделанной работе и постараюсь описать все плюсы и минусы.

Прежде чем перейти к основной части своей работы я решила привести пример из опыта знаменитого американского оратора Дейла Карнеги. Попал он в эту ситуацию тогда, когда только начинал свой путь оратора.

«Однажды мне, начинающему и неопытному оратору, любезно предложили выступить на собрании акционеров одного из крупнейших банков Америки (название банка не приведено по неизвестным причинам). Я с радостью принял приглашение, так как был хорошо осведомлен о деятельности данного учреждения. Акционерам же было интересно узнать то, как относятся сторонние люди к нынешнему состоянию Банка. Мне выделили всего три минуты на выступление. Тогда я решил, что готовиться к такой короткой речи не стоит и в назначенный день приехал не подготовившись. Увидев огромную, полностью забитую аудиторию, я занервничал, но, зная, что волнение при такой ситуации вполне естественное явление, не придал этому большого значения. Как стало известно позже, зря. Кода мне дали слово, я чувствовал себя таким скованным, во рту пересохло, и от волнения я не знал, что говорить! Если до этого я мог вполне нормально мыслить, рассуждать, то, стоя перед аудиторией, потерял способность мыслить. Чувствуя, что пауза затянулась, я вдруг начал обливаться холодным потом, трясущимися руками взял стакан и сделал глоток. Но ничего не помогало. Мне осталось только извиниться перед разочарованной аудиторией и удалиться восвояси.»[ 10]

И это не единичный пример, когда выступающий с полным провалом уходит с трибуны. Есть множество ситуации, когда начинающий или даже опытный оратор ввиду тех или иных причин не в состоянии произвести на аудиторию желаемого результата.

Остается ответить на вопросы: «почему же так происходит? что нужно сделать для того, чтобы не оказаться в подобной ситуации?»

В своей работе я попытаюсь дать ответы на эти вопросы и, тем самым, достигнуть намеченных мною целей.

Для начала ответим на первый вопрос.

# **10 ошибок начинающего оратора**

Прежде чем приступить к постижению секретов ораторского мастерства, желающие выступать публично должны научиться избегать распространенных ошибок. Специалисты в области коммуникативных технологий проанализировали и сравнили поведение дилетантов и профессиональных ораторов. Итогом этого наблюдения стало выявление десяти самых распространенных ошибок, допускаемых при публичном выступлении.

Ошибка 1: Несоответствие

Когда содержание ваших слов расходится с тоном речи, осанкой и языком тела, публика мгновенно это замечает. Аудитория обладает безошибочным чутьем в отношении того, что касается настроения оратора и его самочувствия. Если вы начнете говорить «Здравствуйте, как я рад вас всех видеть....» дрожащим неуверенным голосом, нервно перебирая пальцами пуговицы на костюме — будьте уверены, у слушателей моментально появится недоверие и к сказанному вами, и к самому говорящему.

Ошибка 2: Оправдания

Публике по большому счету все равно, волнуетесь вы или нет, как долго вы готовили свой доклад и какой у вас опыт публичных выступлений. Поэтому не нужно перед ней оправдываться в стиле «Я плохой оратор, редко говорю перед публикой, поэтому сильно волнуюсь и могу выступить неудачно...» Именно так начинают свою речь многие дилетанты, пытаясь вызвать сочувствие и заранее получить индульгенцию за плохое выступление. Слушатели недоумевают: «Зачем мы сюда пришли, если даже сам выступающий признает, что выступление будет плохим?».

Ошибка 3. Извинения

Эта ошибка похожа на предыдущую. Начинающие ораторы любят извиняться, предлагая снять с них вину за плохое качество доклада. «Прошу простить меня за... (мой простуженный голос, мой внешний вид, плохое качество слайдов, слишком короткое выступление, слишком длинную речь и т.д. и т.п.)». Публика — не священник и не отпустит ваши грехи.

Ошибка 4: Глаза и брови

Вы действительно уверены, что хорошо управляете своей мимикой? Большинству новичков только кажется, что это так. На самом деле контролировать мимику неподготовленному человеку нелегко.  Лицевыми мышцами трудно управлять без тренировки, а загадочно-соблазнительный взгляд и широко раскрытые от страха глаза разделяют всего пара миллиметров, кардинально меняющих восприятие.

Ошибка 5: Подбор слов.

Мы слышим и понимаем отдельные слова прежде, чем понимаем все предложение целиком. Поэтому на значение отдельных слов мы реагируем быстрее и менее осознанно, чем на значение предложений. К тому же, отрицательные частицы воспринимаются позднее, чем остальные слова, а часто вообще не воспринимаются. Поэтому постоянное использование таких конструкций как «...*не* принесет убытков», «...*не* плохо», «...*не* боимся прилагать усилия», «...*не* хочу вызвать у вас скуку длинными статистическими выкладками» вызывают у слушателя эффект, противоположный ожиданиям оратора.

Ошибка 6: Отсутствие юмора

Всем студентам известны лекторы-зануды. «Воздействие внешнего объекта связано, во-первых, с прогрессирующей эмансипацией когнитивных функций от примитивных аффективных структур, во-вторых, с дифференциацией самих аффективных структур, их автономизацией от базальных влечений...», —  бубнит такой преподаватель битый час, не замечая, что у слушателей давно уже закипели мозги и они полностью утратили нить повествования.

Ошибка 7: Всезнайство

Еще хуже неуверенных и неподготовленных ораторов — ораторы напыщенные и надутые, лопающиеся от осознания собственной важности. Они всегда считают себя умнее аудитории, к которой обращаются. Выкиньте из головы заблуждение, что вы знаете больше, чем все остальные вместе взятые. Даже если вы хорошо осведомлены в теме выступления, в отдельных направлениях слушатели могут знать гораздо больше вас.

Ошибка 8: Суетливость

Отвлекаясь от страха перед публикой, начинающий оратор может торопливо ходить от стены к стене туда-сюда, словно маятник, проделывать суетливые манипуляции с предметами (открывать-закрывать крышку кафедры, постоянно вертеть карандаш в руках и т.п.) и делать прочие ненужные движения. В итоге публика начинает следить за его перемещениями и перестает следить за темой выступления. По тому, как движется докладчик, легко понять, насколько он уверен в себе. Постоянное «хождение» во время публичного выступления не случайно. Оно выдает желание неуверенного в себе оратора сбежать. Именно так оно и воспринимается аудиторией.

Ошибка 9: Монотонность

Ничто не утомляет так, как доклад на интересную тему, читаемый скучным монотонным голосом. Такие публичные выступления сродни китайской пытке капающей водой: вода монотонно капает не темечко истязаемого и постепенно доводит его до сумасшествия. Все слова сливаются в однообразный поток и по тональности речи нельзя понять, где заканчивается одно предложение и начинается другое. Монотонно бубнящие зануды быстро вызывают раздражение и усталость аудитории, слушатели еле сдерживаются, чтобы не начать зевать.

Ошибка 10: Отсутствие пауз

Новички в ораторском ремесле панически боятся пауз, неизбежно возникающих во время публичного выступления. Как правило они спешат заполнить их разной словесной чепухой и словами-паразитами («Ээээ... Значит так... Ээээ... Ну, что еще сказать... Ээээ...»). В результате публика думает: «Ээээ... Ну ничего себе! Когда же он закончит мычать?» Кто-то начинает считать, сколько раз вы скажете «Ээээ.. », кто-то  погружается в свои мысли и начинает смотреть в окно не обращая на вас внимания, остальные мучаются и считают минуты до конца лекции.

Итак, подытоживая, следует еще раз перечислить распространенные ошибки ораторов: несоответствие образа выступающего с его речью; оправдания и извинения; неправильное и неуместное употребление слов; занудство, т.е. отсутствие чувства юмора; высокомерие и всезнайство или, наоборот, выраженная неуверенность; монотонность и отсутствие пауз. Эти ошибки необходимо знать, чтобы их не допускать.[ 9]

**Этапы публичного выступления**

Теперь я считаю возможным раскрытие тех правил и приемов в ораторском искусстве, соблюдение которых способствуют успеху любого выступления.

Если вы решили выступать перед публикой с какой-либо речью, необходимо для начала знать основные этапы выступления, знать, что представляет собой каждый момент произнесения речи. Сперва я приведу общую характеристику этапов, затем чуть ниже поэтапно опишу требования к выступающему перед аудиторией.

1. **Подготовка** – (если она возможна), наиболее ответственный этап. Общение нужно планировать, правильно выбирать его место и время, заранее определять для себя установки на результат общения.
2. **Вхождение в контакт** – важно почувствовать состояние, настроение аудитории, освоиться самому и дать возможность сориентироваться слушателям. На этом этапе важно расположить слушателей к себе и обеспечить ровное начало. Этот период завершается установлением психологического контакта.
3. **Концентрация внимания** на какой-либо проблеме, задаче, являющейся предметом контакта.
4. **Поддержание внимания** – к приемам поддержания внимания во время общения нужно обращаться неоднократно, чтобы не пропустить важнее моменты общения вербального и невербального характера.
5. **Аргументация и убеждение** в том случае, если имеются расхождения во мнениях.
6. **Завершение выступления** – это критический момент в выступлении и нужно сделать так, чтобы на нем был отпечаток перспективы продолжения контактов. Очень важным при этом является самый последний момент, последние слова. Иногда именно они могут сыграть решающую роль в позитивности выступления.

Первые два этапа входят в *докоммуникативную фазу*, т.е. в фазу подготовки к самому выступлению, которая является не менее ответственным, чем последующие. А все остальные – *коммуникативная фаза*, иными словами, непосредственное взаимодействие выступающего с аудиторией.[ 5]

**Правила и премы публичного выступления**

**Как правильно подготовить речь?**

Никто не может полностью застраховаться от ошибок, тем более если выступающий – новичок в этом деле. Однако количество допускаемых промахов можно снизить до минимума, если придерживаться определенных правил. Эти правила единовременно выработать в себе нельзя. Здесь поможет только практика. Но знать их должен любой, кто стремиться научиться эффективно выступать перед публикой. Данные правила являются общепринятыми, поэтому они просты в использовании и не подведут при правильном их употреблении.

Определение темы и цели выступления

Тему выступления следует тщательно выбирать. Если есть возможность, то нужно остановиться на том, что хорошо знакомо и интересно лично выступающему. Тогда это, возможно, будет интересно и значимо для других.

Затем, нужно попробовать сузить темы выступления, чтобы она представляла наибольший интерес. Необходимо решить: описывать ли предмет, разъяснять что-либо о предмете, оспаривать ли некую точку зрения или излагать новую версию.

Не надо пытаться «втиснуть» слишком много материала в ограниченное время. Еще Шекспир сказал: «Где мало слов, там вес они имеют».

Если есть возможность, то необходимо подумать над будущей речью несколько дней. За это время появится множество новых идей. Помните афоризм Марка Твена: «Требуется более трех недель, чтобы подготовить хорошую короткую речь экспромтом». Как известно, все хорошие импровизации тщательно готовятся заранее. Выступление без предварительной подготовки, особенно начинающего оратора, почти наверняка будет провальным.[2 ]

Вначале сделайте «каркас» или «скелет» будущего публичного выступления:

* + Определите мотивацию слушания людьми вашего выступления. Для чего это им нужно? Что полезного или интересного они узнают для себя?
  + Выделите главную идею вашей речи. Стержневая идея – это основной тезис, который необходимо ясно сформулировать с самого начала. Знание цели усиливает внимание. В речи может быть несколько стержневых идей, но не более трех.
  + Выделите подзаголовки, разделив вашу идею на несколько составных частей.
  + Определите ключевые слова, которые вы повторите несколько раз, чтобы присутствуют лучше запомнили, о чем вы им рассказываете.
  + Тщательно продумайте план и структуру будущей речи. Она должна включать введение, основную часть и выводы (окончание)

Подготовив «скелет», начинайте наращивать на нем «мускулы».

* Найдите яркие примеры «из жизни», из истории, литературы, которые используете в процессе выступления.
* Подготовьте необходимые схемы, иллюстрации, графики для зрительного закрепления информации.
* Определите момент в ходе выступления, когда вы обратитесь к аудитории с каким-то вопросом, с просьбой что-то назвать, пересчитать — это поможет присутствующим сконцентрировать свое внимание на обсуждении темы и значительно повысит эффективность восприятия вашего материала.
* Напишите полный текст. Особое внимание уделите его началу и окончанию.[ 3]

Ниже приведены практические советы при подготовке к публичному выступлению:

* Проверьте по словарям значения «умных» слов, которые вы используете. Выясните правильность их произношения. Языковые ошибки могут вызвать насмешки в ваш адрес и погубить все выступление, каким бы гениальным оно ни было по содержанию.
* Когда речь подготовлена, ее основные положения или тезисы лучше записать на небольшие карточки. Расположите их последовательно. Такими карточками очень удобно пользоваться во время выступления. Если это не двух- трехчасовой доклад, то читать текст не рекомендуется, желательно выучить его наизусть и произносить по памяти, лишь время от времени заглядывая в свои заметки.
* Произнесите речь несколько раз вслух (лучше перед зеркалом), чтобы привыкнуть к тексту и хорошо прочувствовать все нюансы. Такая предварительная тренировка снизит ваше волнение, позволит почувствовать себя уверенно и намного увеличит вероятность успеха публичного выступления.
* Цифровые данные, для облегчения восприятия лучше демонстрировать посредством таблиц и графиков, а не злоупотреблять их зачитыванием. Лучше всего, когда в устном выступлении количество цифрового материала ограничено, на него лучше ссылаться, а не приводить полностью, так как цифры скорее утомляют слушателей, нежели вызывают интерес.[ 7]

Оценка аудитории и обстановки

Желательно узнать заранее, перед кем вам придется выступать: численность аудитории, ее интересы, взгляды, чего она ждет от оратора, какую реакцию необходимо получить от нее.

Спросите себя: «Кто мои слушатели?». Если ответ затруднителен, то лучше представить себе группу из двух-трех человек, к которым обращено выступление и готовить речь для них. Обязательно нужно принять во внимание следующие характеристики аудитории:

* возраст;
* уровень образования;
* профессия;
* цель прихода людей на выступление;
* уровень заинтересованности в теме;
* уровень осведомленности в данном вопросе;

Желательно заранее поговорить с некоторыми людьми из предполагаемой публики, чтобы лучше узнать аудиторию. В зависимости от этих показателей откорректируйте отдельные моменты своего выступления. Нужно находиться на одном культурном уровне с аудиторией, общаться на ее языке, только в этом случае можно рассчитывать на установление психологического контакта между оратором и слушателями. Не следует затрагивать темы, которые выходят за рамки понимания аудитории.

Место выступления – очень важный фактор успешного выступления. Для того чтобы чувствовать себя уверенно, нужно заранее придти в зал и освоиться. Если предполагается использование микрофона, то его необходимо отрегулировать.

Перед выступлением очень важно установить, с какой стороны будут смотреть на вас слушатели. Выбирая место, учитывайте свой рост. Необходимо проверить, все ли смогут вас видеть. Если нужно говорить за трибуной, то при невысоком росте позаботьтесь о том, чтобы под трибуну поместили крепкую подставку. «Говорящая голова» выглядит комично и не сможет долго удерживать внимание зрителей. Необходимо следить, чтобы оратор был виден по грудь.

Если во время публичного выступления придется сидеть, проверьте удобство вашего места. Старайтесь сидеть на краю кресла, немного наклонившись вперед с отодвинутыми слегка назад ногами и прижатыми к полу пятками. Необходимо сидеть прямо, свободно, излучая открытость и доброжелательность; смотреть людям в глаза, следить за их эмоциями, жестами и мимикой, всем своим видом демонстрировать заботу и понимание.[4 ]

Итак, перед тем как прийти в аудиторию и выступить перед ней оратору необходимо правильно подготовиться. Во-первых, обдумать тему речи, его основные тезисы и структуру. Во-вторых, прорепетировать дома перед родственниками или просто перед зеркалом, чтобы отточить все приемы будущей речи. В-третьих, желательно заранее узнать аудиторию, в которой предстоит выступать. В-четвертых, по возможности подготовить свою речь с учетом состава слушателей (национальность, религию, возраст и т.д.). Все это даст возможность оратору чувствовать себя более уверенно при непосредственном выступлении.

**Вхождение в контакт**

Это следующий этап публичного выступления. Он предполагает установление психологического контакта оратора с аудиторией до начала произнесения речи. Данный период длится не долго, однако от его успешности зависит вся речь выступающего. Если отнестись к установлению контакта легкомысленно, то велика вероятность полного провала выступления.

При этом очень значительную роль играет невербальные средства воздействия на аудиторию. Это: жесты, мимика, взгляд, поза оратора, его внешний вид и т.д. Именно данным аспектам необходимо уделить особое внимание, чтобы произвести на слушателей максимально благоприятное впечатление.

Как известно первое и достаточно стойкое внешнее представление о человеке складывается за первые 90 секунд. Поэтому в этот период времени оратору нужно произвести впечатление о себе, как об уверенном в себе, а значит и опытном, компетентном человеке. Существуют приемы, с помощью которых можно легко добиться заданной цели.

Поза и мимика

1. Когда вы заходите в аудиторию, двигайтесь уверенно, не делайте суетливых движений. Идите своей обычной походкой, этим вы убедите присутствующих, что вы не волнуетесь и никуда не спешите. Когда вас представили, поднимитесь, обязательно подарите залу легкую улыбку и войдите в непосредственный зрительный контакт с аудиторией.

2. Для того, чтобы показать свою значимость и вызвать уважение аудитории, необходимо контролировать максимально допустимое пространство. Не старайтесь показать себя маленьким человеком и не таитесь где-то в углу сцены. Обязательно займите место в центре или же хотя бы направляйте в центр свой взгляд время от времени. Расправьте плечи, поднимите голову и немного наклонитесь вперед, демонстрируя что-то наподобие поклона перед аудиторией, можно этот жест несколько раз потом повторить.

3. Обязательно сделайте паузу. Можете воспользоваться любой возможностью — попросите стакан воды, разложите бумаги, что-то передвиньте. Используйте паузу настолько, насколько вы считаете необходимым, чтобы подготовить себя психологически и настроить аудиторию на общение с вами. Если вы сильно волнуетесь, сделайте несколько глубоких вдохов и выдохов перед началом речи. Пауза также вам поможет, чтобы за несколько секунд изучить пространство вокруг вас, прикинуть, как вы его будете использовать.

4. внимательно осмотрите зал, присмотритесь ко всей аудитории. Остановитесь взглядом на нескольких из присутствующих, которые станут зрительными точками опоры, маяками в вашем выступлении. Потом, в случае необходимости, вы их можете изменить.   Попробуйте подарить ваше персональное внимание как можно большему количеству людей, но обязательно пройдитесь взглядом по всему пространству зала — слева направо, от первого к последнему ряду. Не задерживайтесь долго в задних рядах и снова переведите свой взгляд на передние места. Помните, что их всегда занимают наиболее заинтересованные люди, в их глазах вы найдете для себя поддержку. Зафиксировав для себя несколько таких зрительных «якорей», начинайте говорить. Визуальный контакт усиливает влияние оратора на аудиторию. Психологи считают, что взаимный контакт установлен, если контакт глазами поддерживается не менее 2/3 времени выступления, а менее 1/3 – свидетельствует об отсутствии заинтересованности.

5. Нельзя применять «оборонительные» или «защитные» движения тела, например, скрещивание рук на груди. Скрещивание рук демонстрирует неуверенность в том, что человек говорит. Лучше всего занять открытую позу и время от времени демонстрировать улыбку. Постоянно контролируйте свою осанку, спину держите прямой, голову поднятой, двигайтесь естественно. [6 ]

В отношении мимики и жестов недопустима ни одна из крайностей. Если невербальные средства отсутствуют, то это создает впечатление неуверенности в себе, «зажатость», что мешает установить хороший контакт с аудиторией. Чрезмерная жестикуляция, гримасы, расхаживания по аудитории, пританцовывание, постукивание пальцами по трибуне выдает неопытность и нервозность выступающего, что передается слушателям. Чем выше социальный статус человека, его профессионализм, тем более естественно он держится, используя умеренную жестикуляцию и мимику, соответствующие каждому данному моменту выступления.

Одежда и прическа

В отношении одежды выступающего существует несколько общепринятых правил, соблюдение которых обязательно для тех, кто хочет произвести впечатление с овременного культурного человека. Случается, что одна неподходящая деталь или не сочетающиеся цвета могут разрушить весь тщательно продуманный костюм. Одежда может испортить все выступление, если голова будет занята не выступлением, а тем, что пуговица на пиджаке болтается и ниточке и вот-вот упадет. Одежда влияет на успех или неуспех. Психологическая основа этого – «эффект ореола».[ 8]

Беспорядок в одежде и прическе говорят о неуважении человека к самому себе и окружающим. Однако следует знать и о другой крайности – крикливая и презентационная одежда, чрезмерное использование украшении, косметики, парфюмерии снижает статус оратора, так как свидетельствует о недостаточном уровне его общей культуры. Кроме того, экстравагантность в одежде и прическе отвлекают слушателей от общего выступления, а запах парфюмерии (особенно в летнюю жару) может вызвать аллергию и просто испортить настроение у слушателей. Свидетельством подлинного эстетического вкуса и высокой культуры оратора (да и вообще любого человека) является уместность во внешних проявлениях и сдержанность поведения.[ 3]

Одевайте те вещи, в которых вы чувствуете себя комфортно, которые не отвлекают вас своим неудобством. У вас ни разу не должно возникнуть мысли: «Как оно на мне сидит?». Лучше не пользуйтесь совсем новыми вещами, которые одеваете впервые. Одежда и обувь не должны доставлять вам внутренний дискомфорт и отвлекать ваше внимание.

*Мужская одежда*

В официальных случаях лучше использовать средне-темный костюм, белую или цвета слоновьей кости неузкую рубашку и элегантный выразительный галстук. Контрастные цвета, хороший костюм помогут сформировать положительное отношение к вам и поспособствуют успеху публичного выступления. Галстук не должен иметь яркого рисунка, чтобы не отвлекать внимание от лица, вместе с тем, он не должен быть одноцветным. Лучше всего подходят галстуки из матовой ткани, темно-синего цвета, цвета красного вина, бордо с едва заметным рисунком. Длина галстука должны быть такой, чтобы ее конец едва прикрывал пряжку на поясном ремне.

Если ваш пиджак имеет две пуговицы, нужно застегнуть лишь верхнюю, если три — только среднюю. Если нет очень большой необходимости, не стоит одевать очки при публичном выступлении, ювелирные украшения  также не нужны.[ 4]

*Женская одежда*

Если оратор — женщина, ее одежда должна иметь длинный рукав, длина юбки — средняя (к середине колена), она не должна быть слишком узкой. Относительно цветов, то здесь требования значительно либеральнее, чем у мужчин: цвет просто должен идти женщине. Женщины тоже должны избегать ярких массивных украшений. Обувь лучше всего темных цветов с незаметными или однотонными бантами; чулки одинакового с обувью цвета. Очки должны иметь простой дизайн и оправу под цвет волос.

При выступлении в неформальной обстановке (дружеские вечеринки и т.п.) требования к одежде не играют большой роли.   Можно одеваться как угодно, однако помните, что если в вашем внешнем виде будет какая-то эклектичная деталь, бросающаяся в глаза  (яркая брошь, крикливый галстук кислотных цветов, оригинальный фасон костюма с капризными узорами), то она будет отвлекать внимание от содержания ваших слов. Публика запомнит именно ее и не обратит внимание на то, что вы говорили.[4 ]

Итак, чтобы произвести на аудиторию максимально положительное впечатление, оратору необходимо создать образ уверенного в себе человека. Это можно сделать с помощью свободной походки, непринужденной, открытой позой, установления зрительно контакта, подбора соответствующей одежды. Кстати одежда оратора не должна отвлекать от выступления ни его самого, ни слушателей. Иначе все старания выступающего могут в один миг сойти на нет.

**Концентрация и удержание внимания**

Следующий этап заключается в непосредственном произнесении речи оратором. Здесь важно учитывать невербальные, т.е. лексические факторы, и вербальные, связанные с голосом, мимикой, манерой говорить. Оратор обязан знать основные риторические аспекты выступления. Грамотно это может сделать только человек, способный уловить настроение людей, их ожидания.

Выразительность, точность, лаконичность языка способствуют концентрации внимания слушателей. Яркость и доступность речи, остроумие, использование пословиц и поговорок обеспечивают оратору симпатии аудитории.[ 9]

Тем не менее, снижение внимания аудитории к оратору психологически неизбежно. Причины ослабления и отвлечения внимания по отношении к выступающему делятся на объективные и субъективные.

К объективным причинам относятся уже заложенные в самой природе внимания и восприятия:

* разрыв между скоростью словесного мышления и скоростью речи (соотношение – 400:125 слов в минуту). Появившийся в результате такого соотношения резерв времени способствует возникновению посторонних мыслей;
* ограничение объема внимания. Одновременно человек может воспринимать не более 4 – 5 не связанных между собой объектов;
* устойчивость внимания зависит от состава аудитории: возраста слушателей, профессиональных навыков, эмоционального состояния, жизненного опыта, культурного уровня и т.п.;
* воздействие внешних условий: шум, духота, холод;
* естественное утомление. Периоды кризиса внимания: первый – через 15 – 20 минут после начала выступления, второй – через 30 – 35 минут.

Субъективные причины ослабления внимания зависят от качества самого выступления:

* + сообщение неинтересное или непонятное;
  + сообщение, наоборот, «заезженное»;
  + речь невыразительна по форме изложения;
  + суетливость самого оратора;
  + его прикованность к тексту;
  + догматически-назидательный тон изложения сообщения.[ 2]

Воизбежание потери внимания слушателей, оратору необходимо придерживаться следующих правил.

1. Выступление не должно содержать более семи основных идей, так как больше никто не запомнит. Важна краткость выступления, так как способность к запоминанию информации очень ограничена.

2. Эксперементируйте с голосом. Хорошо работает метод волнообразной речи, суть которой заключается в повышении и понижении интонации. Принято говорить о нежелательном с пониженной интонацией, а о желательном, положительном - с повышающейся.

3. Очень важно контролировать скорость речи: при быстрой речи аудитория не воспринимает всего материала, а при медленной – люди отвлекаются.

4. Установлено, что короткие фразы легче воспринимаются на слух, чем длинные. Лишь половина взрослых людей в состоянии понять фразу, содержащую боле тринадцати слов. А третья часть всех людей, слушая четырнадцатое и последующие слова одного предложения, вообще забывают его начало. Необходимо избегать сложных предложений с причастными и деепричастными оборотами.

5. Неоднократное повторение простых выразительных фраз, ярких словосочетаний способствует успеху публичного выступления. Однако старайтесь избегать неуместного и несвоевременного их употребления. Нельзя допускать, чтобы содержание фраз было далеко от мыслей, которые нужно донести до аудитории.

6. Известно, что обращение к аудитории создает более доверительный контекст взаимного контакта выступающего и слушателей.. Так, косвенными обращениями могут служить такие выражения, как «Как Вам известно», «Уверен, что Вас это не оставит равнодушными». Подобные доводы к аудитории – это своеобразные высказывания, подсознательно воздействующие на волю и интересы слушателей. Выступающий показывает, что слушатели интересны ему, а это самый простой путь достижения взаимопонимания.

7. Не демонстрируйте превосходства или легкомысленности при общении с аудиторией, не вещайте «свысока» менторским тоном.

8. Если речь перерывается аплодисментами, необходимо дождаться их окончания и только потом продолжать — чтобы начало вашей следующей фразы было всеми услышано.

9. Обращайте внимание на свои глаза и брови. Если они будут говорить то же, что и ваши слова, публика вас полюбит. Смеющиеся глаза и прямые брови — это как раз то, что нужно. Слушать вас приятно, публика уверена в вашей компетентности.

10. Добавьте в свою серьезную речь улыбку, разбавьте шутками, расскажите забавную историю. Людям нужно периодически отдыхать. Можно посмеяться и над собой, если вы допустили какую-то оплошность — слушатели воспримут это как признак вашей уверенности в себе и чувства собственного достоинства.

11. Не считайте аудиторию глупее вас. Напыщенность и всезнайство могут сыграть с вами очень злую шутку. Подключайте слушателей с новой информацией к докладу, умейте оценить их знания. Этим вы убьете сразу нескольких зайцев: продемонстрируете уважение к участникам и внесете оживление в собственное выступление, дополните и обогатите его. Различные части доклада маркируйте сменой позиции. Этим вы улучшите восприятие информации и облегчите ее запоминание. Например, вы меняете позицию при переходе от введения к основной части выступления, при выделении его ключевых частей, а потом при переходе к заключению. Таким образом вы ориентируете слушателей в структуре вашего публичного выступления и вселяете в них уверенность.

12. Не бойтесь делать паузы. Обычно публика воспринимает их длительность гораздо короче, чем это кажется самому докладчику. Иногда оратору необходимо время, чтобы подумать, сверится со своими записями, или же просто попить воды. А публике нужны паузы, чтобы осмыслить сказанное оратором.[7 ]

Итак, повторим основные положения. Для того, чтобы поддерживать внимание аудитории на выступлении, оратор должен: говорить выразительно; периодически делать паузы; внимательно следить за реакцией слушателей на его информацию; быть, конечно же, кратким и лаконичным. Он должен преподать речь максимально интересно для слушателей, в противном случае завоеванное в начале внимание будет быстро потеряно.

**Аргументация и убеждение**

К приемам аргументации следует прибегать в том случае, если мнения слушателей и выступающего человека не сошлись. Поведение оратора в данной ситуации отражает его воспитанность и знание основ этики. Даже если речь была яркой, интересной и выразительной, а сам оратор вызывал у публики только положительные реакции, то при возникновении конфликтной ситуации он может испортить все впечатление о себе незнанием основных правил поведения с оппонентом.

Опытные ораторы рекомендуют избегать подобных столкновении во мнениях с аудиторией. Однако никто не застрахован от неожиданной реплики одного из слушающих. Ситуация может накалиться, если оппонент настроен агрессивно по отношению к оратору. Это так же может являться преднамеренной уловкой, чтобы сбить выступающего с толку. Но оратор, знающий и умеющий себя контролировать в подобной ситуации, вызовет только уважение оппонентов.[ ] Поэтому очень важно соблюдать некоторые простые правила поведения в предконфликтных ситуациях.

Правило первое.

Никогда не повышайте голос на оппонента. Рекомендуется даже несколько снизить тон голоса, что ведет к тому, что оппонент, переключая внимание на слуховое восприятие, непроизвольно снижает напряжение своего голоса.

Правило второе.

Не допускайте того, чтобы ваше лицо было хмурым и неприветливым. Улыбнитесь, дайте почувствовать оппоненту, что вы уверены в себе, не боитесь критики и, главное, уважаете мнение всех, даже тех, кто с вами не согласен.

Правило третье.

Будьте вежливы, даже если из-за каких-то субъективных причин вы испытываете к оппоненту чувство неприязни. В таких случаях уместна строгая, подчеркнуто вежливая форма общения.

Правило четвертое.

Следите за своей позой. Не стоит применять «закрытые» позы при общении с оппонентом. Если вы нуждаетесь в подсознательной защите, то можете незаметно скрестить ноги (при условии, что выступление проходит за трибуной); держать в руках пред собой бумагу, ручку/карандаш и т.д.

Правило пятое.

При отстаивании своей точки зрения ни в коем случае не давите на оппонента. Старайтесь аргументировать спокойно. Иначе, зажав противника в угол, вы лишь усугубите ситуацию, так как он будет больше сопротивляться и настаивать на своем.

Правило шестое.

Аргументируйте свое мнение, оперируя в основном на достоверные, доказанные факты. Аргументы, взятые из неоткуда, никого не убедят, а вас выставят, как некомпетентного человека.

Правило седьмое.

Не стоит огорчаться, если вы не переубедили оппонента. Отнеситесь к этому по философски. Кроме того, каждый человек имеет право на собственное независимое мнение о чем-либо.

Итак, главное при возникновении противоречии между выступающим и публикой или отдельным оппонентом, - это вежливость и толерантное отношение к противоположному мнению. При отстаивании своей точки зрения ни в коем случае нельзя давить на противника. Это лишь усугубит и без того накаленную ситуацию. Лучше искренне улыбнуться и показать тем самым свою уверенность в себе и в своем мнении.

**Завершение выступления**

Это последний этап в публичном выступлении, так же требующий предварительной подготовки. Здесь важно помнить пословицу: «конец – делу венец». Заключение – формулирование выводов, которые следуют из главной цели и основной идеи выступления.

В заключении имеет смысл повторить стержневую идею и, кроме того, вновь (в кратком виде) вернуться к тем моментам основной части, которые вызвали интерес слушателей. Удачность конструкции последних фраз, усиленная их эмоциональностью, выразительностью, не только вызовет аплодисменты слушателей, но и превратит их в ваших сторонников. Закончить выступление можно решительным заявлением, подводящим итог выступлению. Правильно построенное заключение способствует хорошему впечатлению от выступления в целом.[ 9]

Завершая речь необходимо посмотреть в глаза слушателям и сказать что-нибудь приятное, продемонстрировав свое удовлетворение от общения с аудиторией. Такой позитивный информационный импульс в финале останется в памяти людей, в их восприятии вашего публичного выступления.

**Заключение**

В самом начале своей работы я привела пример из жизни Дейла Карнеги. Пример о его проваленном выступлении. И обозначила два вопроса, на которые впоследствии постаралась дать ответ. Первый вопрос звучал, как «почему же некоторые ораторы терпят фиаско при публичном выступлении?» Ответ я представила в виде списка самых распространенных ошибок, выделенных специалистами в области коммуникативных технологии, и краткого комментария к каждому пункту. Если говорить в общем, то ошибки заключаются в следующем: несоответствие образа выступающего с его речью; оправдания и извинения; неправильное и неуместное употребление слов; занудство, т.е. отсутствие чувства юмора; высокомерие и всезнайство или, наоборот, выраженная неуверенность; монотонность и отсутствие пауз. Знать эти ошибки обязательно для каждого, кто не хочет их допускать.

Вторым вопросом было: «что необходимо сделать для того, чтобы не попадать в ситуацию, описанную в примере?» А ответ на него я представила в виде практических советов, описания основных правил и приемов публичного выступления. Структура изложения данных аспектов представлена в соответствии с этапами публичного выступления:

1. Подготовка к выступлению. Здесь необходимо: во-первых, обдумать тему речи, его основные тезисы и структуру; во-вторых, прорепетировать дома перед родственниками или просто перед зеркалом, чтобы отточить все приемы будущей речи; в-третьих, желательно заранее узнать аудиторию, в которой предстоит выступать; в-четвертых, по возможности подготовить свою речь с учетом состава слушателей (национальность, религию, возраст и т.д.). Все это даст возможность оратору чувствовать себя более уверенно при непосредственном выступлении.

2. Вхождение в контакт. Чтобы произвести на аудиторию максимально положительное впечатление, оратору необходимо создать образ уверенного в себе человека. Это можно сделать с помощью свободной походки, непринужденной, открытой позой, установления зрительно контакта, подбора соответствующей одежды. Кстати одежда оратора не должна отвлекать от выступления ни его самого, ни слушателей. Иначе все старания выступающего могут в один миг сойти на нет.

3. Концентрация и поддерживание внимания слушателей. Для того, чтобы поддерживать внимание аудитории на выступлении, оратор должен: говорить выразительно; периодически делать паузы; внимательно следить за реакцией слушателей на его информацию; быть, конечно же, кратким и лаконичным. Он должен преподать речь максимально интересно для слушателей, в противном случае завоеванное в начале внимание будет быстро потеряно.

4. Аргументация и убеждение. При отстаивании своей точки зрения ни в коем случае нельзя давить на противника. Это лишь усугубит и без того накаленную ситуацию. Лучше искренне улыбнуться и показать тем самым свою уверенность в себе и в своем мнении. Главное – это вежливость и толерантное отношение к противоположному мнению.

5. Завершение выступления. Это последний этап. Здесь важно подытожить все вышесказанное и повторить основные мысли выступления. Так же обязательно выразить аудитории благодарность за внимание, готовность ответить на возникшие вопросы. Опять же нельзя забывать о поддержании зрительного контакта и искренней улыбке.

Однако сразу овладеть этими правилами нельзя. Это требует времени и практики. Не зря вышеупомянутый Дейл Карнеги говорил: «Если вы хотите в совершенстве овладеть ораторским искусством, то практикуйтесь, практикуйтесь и еще раз практикуйтесь!» Думаю, этот совет наиболее действенный, так как способствует приобретению опыта.