

ТЕХНОЛОГИИ ЭФФЕКТИВНОЙ КОММУНИКАЦИИ

**методический материал по теме лекции
«Навыки публичного выступления»**

разработал и подготовил преподаватель кафедры андрагогики ИПКиП БГПУ,
психолог информационно-методического отдела Республиканского центра
психологической помощи Дмитрий Сенников

г. Минск

ВВЕДЕНИЕ

Большинство людей считают, что общение – это исключительно передача и получение информации. Однако для того, чтобы передать информацию, необходимо сначала вступить во взаимодействие. Следовательно, общение связано прежде всего с взаимоотношениями. Кроме того, общение – это непрерывная деятельность: любая передача информации предполагает взаимодействие и потребность убедить других в тех или иных идеях, мнениях, решениях. Общение необходимо также для взаимопонимания. Это важно учитывать, чтобы добиваться практических результатов.

Современная профессиональная деятельность человека практически вся построена на взаимодействии для обмена информацией, т.е. на коммуникативной компетентности (беседы, переговоры, дискуссии, речи, совещания, презентации или виртуальное общение по Интернету и т.д.)

Умение эффективно воздействовать на аудиторию имеет большое значение как для карьерного роста, так и для повседневной жизни. Нельзя недооценивать важность умения доходчиво излагать свои мысли, а для этого необходимо развивать ораторские навыки.

Если вы хотите:

- окружить себя успешными людьми;
- выделяться на фоне ваших коллег и конкурентов;
- вдохновлять, мотивировать людей;
- чувствовать себя уверенно в любой дискуссии, при любых переговорах, на любой презентации;
- знать, что люди ищут встречи именно с вами как с профессионалом;
- и многое другое,

то обязательно запланируйте в своем графике обучение навыку ПВ.

Сегодня для этого есть практически все условия: достаточное количество специалистов, психологов, людей, способных преподавать общение.

** Данный методический материал является компиляцией информации из открытых источников и не претендует на авторские права.*

НАВЫК – способность деятельности, сформированная путем повторения и доведенная до автоматизма.

ПУБЛИЧНОЕ ВЫСТУПЛЕНИЕ – это официальное выступление оратора (в основном – монолог) перед непосредственно присутствующей в зале достаточно большой и организованной аудиторией.

ВИДЫ ПУБЛИЧНЫХ ВЫСТУПЛЕНИЙ по цели

1. Информационное выступление

Цель – сообщить некоторую информацию.

Такая речь называется **информационной**. Информационный жанр используется в научном докладе, сообщении, лекции, в рассказе о каком-либо случае или при описании некоторого явления, в ответе. Инструкция, объявление о предстоящем событии тоже относятся к информационным выступлениям.

2. Протоколно-этикетное выступление

Цель – соблюсти некоторый общепринятый ритуал, протокол, этикет.

В этом случае можно говорить о **протоколно-этикетном** выступлении: приветствие официальной делегации, официальное поздравление юбиляра, вступительное слово перед каким-либо мероприятием, выступление с оценкой заслуг человека или организации (похвальное слово), речь на траурном митинге, официальный тост и др.



3. Развлекательное выступление

Цель – развлечь собравшихся.

В таком случае мы будем иметь **развлекательное** выступление. Таковы, например, многие неофициальные тосты, речи на банкетах, рассказы об интересных происшествиях, смешных случаях из жизни и др.

4. Убеждающее выступление

Цель – убедить.

Убеждающая речь призвана показать правильность занимаемой оратором позиции, укрепить или изменить мнение аудитории по этому вопросу. Типичные случаи убеждающих выступлений – выступления в научных и политических дискуссиях, предвыборные, агитационные, рекламные выступления.

Цели, которые ставит перед собой оратор, могут сочетаться, в результате чего выступления могут приобретать комплексный характер.

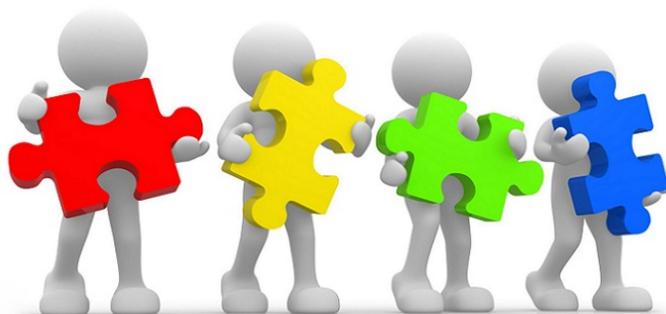
Например:

- информационно-этикетный;
- информационно-развлекательный;
- информационно-убеждающий;
- и другие смешанные типы.

ВИДЫ ПУБЛИЧНЫХ ВЫСТУПЛЕНИЙ по форме

Доклад – развернутое сообщение, которое раскрывает какую-либо важную научную или общественно-политическую проблему, на определенную тему. Доклады делают обычно на серьезные научные, производственные, политические темы. Доклады заранее готовят, в них подводят итоги и намечают задачи, они строятся по строгому плану. В докладе обычно рассматривают историю проблемы, рассматривают тему всесторонне, дают оценки разным подходам и точкам зрения. По времени доклады могут длиться от 10-15 мин до 2-3 ч (например, доклады правительства).

Сообщение – небольшое по времени (5-10 мин) выступление, в котором рассматривается один небольшой вопрос или проблема. Сообщение – это маленький доклад на частную тему. Сообщения обязательно должны быть короткими, содержать конкретную, фактическую информацию, наглядные примеры и исчерпывающе раскрывать одну небольшую тему. Сообщения обычно делаются разными выступающими, чтобы вместе раскрыть какую-нибудь большую проблему. Каждое сообщение посвящено частному аспекту проблемы. Сообщения готовят заранее, их надо продумать, прочитать литературу.



Выступление – краткое, обычно подготовленное сообщение при обсуждении какого-либо, заранее объявленного вопроса. Выступления всегда кратки – 3-5 мин, тема может быть выбрана заранее (в рамках обсуждаемой проблемы) либо сформулирована в ходе обсуждения проблемы (импровизационное выступление). Выступления, как и сообщения, часто планируются так, чтобы они дополняли друг друга при обсуждении проблемы, раскрывали разные стороны или точки зрения на проблему.

Лекция – связное, развернутое научное или научно-популярное изложение какого-либо вопроса специалистом. Лекции используются в учебной обстановке – в школе, вузе. Научно-популярные лекции на те или иные темы читают для широкого круга слушающих. В лекции все должно быть логично, понятно для слушателей, все сложные термины и слова необходимо объяснить. В лекции обязательно надо выделить отдельные вопросы (пункты). Лекции обычно бывают по длительности от 20-30 мин до 1-1,5 ч (вузовская лекция).

Беседа – развернутый, подготовленный (т.е. заранее продуманный оратором) диалог со слушателями. Беседа может включать достаточно продолжительные отрезки речи оратора (монологи), но она предполагает обязательное задавание вопросов слушателям, выслушивание, анализ и комментирование их ответов. Беседа используется в публичной речи тогда, когда аудитория небольшая (не более 30 человек) и слушатели заинтересованы в информации, которую им сообщают.

СТРАХ ПУБЛИЧНОГО ВЫСТУПЛЕНИЯ

По мнению психиатров и психологов страх публичных выступлений испытывают **около 95%** населения планеты Земля. Страх публичных выступлений стоит на втором месте среди страхов вообще после страха смерти.

Проведенные исследования показывают, что **более 80%** руководителей избегают корпоративные мероприятия и вечеринки потому, что знают – им придется там выступить.



ПРИЧИНЫ СТРАХА

Выделяют несколько групп причин возникновения страха публичных выступлений:

- **социальные предпосылки** – это те особенности психофизиологии, которые присущи обществу, сложились в процессе эволюции и закрепились в течение многих тысяч лет. С древних времен люди живут в общине, в социуме. Именно община помогала человеку выжить, находить питание, заботилась, когда человек заболел или становился недееспособным по другим причинам. Община была самой эффективной формой выживания, и одним из самых страшных наказаний было

изгнание из нее, потому что в одиночку выжить было намного сложнее. Физическое изгнание – это радикальная мера, но точно также чревата сложностями и страхами была **социальная изоляция**, неодобрение со стороны членов общества, их неприязнь или неприятие.

- **индивидуальные предпосылки** появления страха публичных выступлений могут очень различаться, но суть большинства из них сводится к двум моментам:
 - личный негативный опыт;
 - навязанные страхи.

ПОВОДЫ ДЛЯ СТРАХА

№1 «Что обо мне будут думать, если я вдруг провалюсь?»

Обычно аудитория, на самом деле, доброжелательно настроена, хотя бы уже потому, что они отдали время жизни, чтобы сидеть в зале и слушать выступление. Взгляды некоторых людей могут быть подозрительными, но вы должны помнить, что прежде всего **люди хотят обменять свое время** (и деньги), которое они тратят сейчас, на что-то ценное и полезное, поэтому им выгоднее, чтобы вы хорошо выступили.

№ 2 «Что, если я забуду о чем должен рассказать?»

Для запоминания есть масса инструментов. **Например:** интеллект карты, мнемоника, метод Цицерона и т.д.

№ 3 «Что, если мое сообщение окажется не интересным или окажется слишком коротким?»

Если вы переживаете по поводу того, что будет мало информации, **приготовьте информацию с запасом**. Чаще всего остается больше контента, чем доступного времени. Для того, чтобы быть уверенным, что ваша информация будет полезная и интересная, нужно заранее **изучить свою аудиторию**. Нужно знать, кто будет в аудитории, кто придет на ваше выступление.

№ 4 «Что, если я провалюсь на вопросах?»

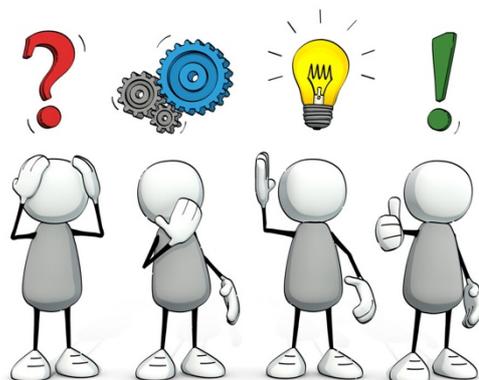
Не стоит пытаться быть всезнайкой. Если вы действительно не знаете, наберитесь смелости и скажите: **«Я не знаю»**. Ценность того, что вы, стоя на сцене, в ответ на вопрос говорите: «Я не знаю» – это честность и прозрачность. Если человек, спикер признает свою некомпетентность, то автоматически все то, что вы говорили до сих пор, получает дополнительный вес.

№ 5 «Что, если будет скучно?»

Для того чтобы не было скучно повышайте свое мастерство, думайте про опыт, который получит аудитория, практикуйтесь, получайте обратную связь и улучшайте себя!

ЭМОЦИОНАЛЬНЫЕ СОСТОЯНИЯ

ВОЛНЕНИЕ – это эмоциональное возбуждение, связанное с настроением человека на предстоящее событие.



ТРЕВОГА – это страх чего-то неопределенного, неизвестного, неподконтрольного нам.

СТРАХ – внутреннее состояние, обусловленное грозящим реальным или предполагаемым бедствием. С точки зрения психологии считается отрицательно окрашенным эмоциональным процессом.

Практически во всех случаях эти состояния приводят к цепи биохимических реакций, посредством которых в кровь «вбрасывается» **адреналин**.

ПОЛЬЗА АДРЕНАЛИНА

Главное полезное свойство адреналина в том, что он дает возможность человеку в определенный момент стать смелее, сильнее, быстрее и выносливее. Таким образом этот гормон помогает человеку найти выход из трудной ситуации. Иными словами, адреналин можно назвать скорой помощью организму, которая появляется при грозящей ему опасности. Можно сказать, адреналин – гормон, который, выделяясь в умеренных объемах, помогает нам пережить стресс, спровоцированный действием кортизола, выработки которого, в отличие от первого, человек практически не замечает.



ВРЕД АДРЕНАЛИНА



Продолжительное нахождение адреналина в крови может привести к появлению различных заболеваний: гипертонии, атеросклероза, слишком активного обмена веществ, излишней потливости, тахикардии, головной боли, беспокойства, стенокардии, нарушению сердечного ритма. При пребывании в состоянии страха или беспокойства продолжительное время адреналин может спровоцировать развитие ряда нежелательных состояний и заболеваний.

ВАЖНО

Старайтесь не подвергать свой организм излишнему беспокойству, чтобы адреналин из друга не превратился во врага.

УПРАЖНЕНИЯ по снятию чрезмерного волнения

1. Поболтайте кистями, подвигайте пальцами, разомните руки – это не только снижает парализующий эффект волнения, но и стимулирует работу речевого аппарата, повышает сообразительность и красноречие.

2. Любые физические нагрузки, вызывающие учащенное сердцебиение, снимают нервное напряжение. **Внимание!** До выступления – восстановить дыхание.

3. Интенсивно подвигайте челюстью (вперед-назад) 20 раз.

4. Вообразите тяжелую генеральскую шинель на своих плечах. Почувствуйте ее тяжесть. Опустите плечи, выпрямите спину, поднимите подбородок. Теперь у Вас осанка спокойного и уверенного в себе человека.



5. «Дыхание по квадрату» (актерская техника).

Описание: вдох (2 сек.) – задержка дыхания (2 сек.) – выдох (2 сек.) – задержка дыхания (2 сек.) и т.д. Время можно постепенно увеличивать.

Существует множество упражнений на нейтрализацию волнения, снятия тревоги, напряжения и стресса. Главное, среди их множества найти для себя оптимальные, которые будут срабатывать именно для вас 10 раз из 10. Опробовать упражнения, приведенные выше и/или найденные самостоятельно в других источниках, следует до того момента, события, которое вы считаете для себя отрицательным эмоциональным состоянием.

ЗНАЙТЕ

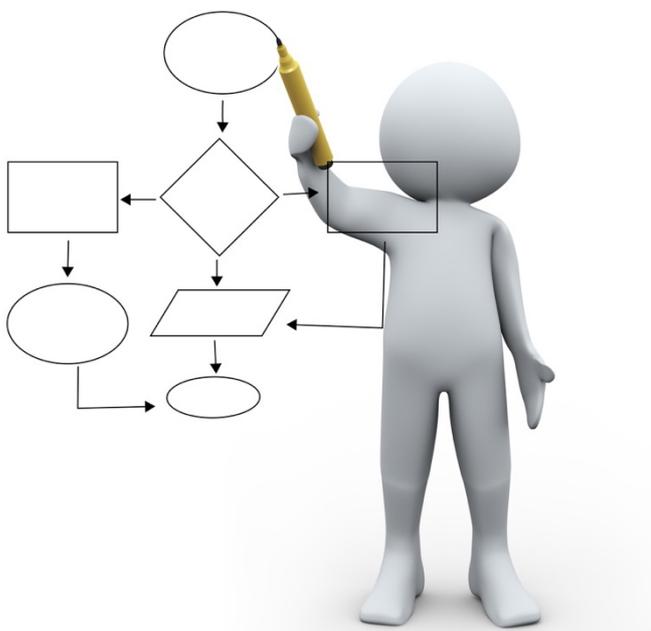
Человек, который боится, не может вызывать доверия к той информации, которую сообщает!

АЛГОРИТМ ПОДГОТОВКИ ПУБЛИЧНОГО ВЫСТУПЛЕНИЯ

СУЩЕСТВИТЕЛЬНОЕ об участниках

КТО – Кто будет в зале, что это за люди? Где они работают? Сколько им лет? Чем они занимаются, кроме работы? Каковы их жизненные пристрастия? Каков их доход? Каково семейное положение? Каков уровень образованности? и т.п.

ЧТО – Что привело их на ваше выступление? Чего они ждут? Что надеются услышать? Что они будут делать с полученной информацией? Что их пугает? Каковы их опасения? Что их радует? К чему они стремятся? Что они уже думают о вас и представляемом вами продукте (товары/услуги)? и т.п.



ПОМНИТЕ

Если люди собрались в одном помещении в одно время по одному и тому же поводу, однозначно есть что-то, что их объединяет.

ГЛАГОЛ о цели выступления

ЧТО СДЕЛАЮТ – Что сделают эти люди после вашего выступления? Или, точнее, что они должны сделать? А еще точнее, что бы вы хотели, чтобы они сделали?

ПРИЛАГАТЕЛЬНОЕ инструменты для достижения цели

КАКИЕ – Какие аргументы могут их убедить? Какие факты и идеи могут их оттолкнуть? Какие приемы допустимы, а каких стоит избегать? Какие слова и выражения не стоит использовать, а какие пригодятся?

ВАЖНО

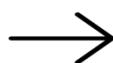
Ответ на каждую последующую группу вопросов будет возможен, только если вы ответите на предыдущую.

ВИДЫ ВОПРОСОВ И РЕАКЦИЯ НА НИХ

ВОПРОС
с долгим вступлением → в чем ваш вопрос / итак, ваш вопрос /
пожалуйста, задавайте вопрос

ВОПРОС-ВОПРОС
слушаем активно до конца

↓
НЕ ВНЯТНЫЙ
лучше перефразировать
самому:
- Правильно ли я вас
понимаю...



↓
ВНЯТНЫЙ
отвечаем через паузу
(возможность подумать,
освободится от эмоций,
собраться с мыслями, уважение
к оппоненту)



КАК ОТВЕЧАТЬ

- Пауза + ноль эмоций.
- Спокойное дыхание. Уверенный человек реагирует спокойно на всё!
- Избегайте агрессивной или оборонительной позиции во время ответов на вопросы.
- Не начинайте ответ на вопрос со слов «нет» или «вы не правы»!
- Если не знаете – так и скажите! Это предаст еще большего доверия к той информации, которую вы уже донесли до аудитории.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Навыки публичного выступления, культура речевого общения – это одновременно и наука, и искусство. На мой взгляд, любой современный человек должен овладеть этими навыками. Это абсолютно необходимо не только для личного успеха, но и как фундамент и гарантия успешного, цивилизованного пути социального развития нашей страны. Культура речевого общения людей – гарантия формирования цивилизованного, толерантного и культурного общества. И эта культура складывается из культуры общения каждого из нас.

Удачи Вам и вдохновения!



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'D. Sennikov'.

Дмитрий Сенников

БОНУС

ОСНОВНЫЕ ОШИБКИ НАЧИНАЮЩЕГО СПИКЕРА

- Различие интонации и тона речи с ее содержанием.
- Недопустимо употребление оправдания это выглядит непрофессионально.
- Не стоит извиняться перед публикой.
- Неуместная мимика.
- Неправильный подбор слов и частиц «не».
- Скучный монолог без присутствия юмора.
- Всезнающий вид оратора, высокомерие.
- Много лишних суетливых движений по сцене.
- Монотонная не эмоциональная речь.
- Неправильно расставленные паузы в предложении.

ТЕСТ

Обладаете ли вы даром убеждения

Умение убеждать – это, пожалуй, один из главных элементов влияния на людей. Это дар, которым обладает далеко не каждый. Те, кто может запросто кого-то убедить в чем-либо, просто счастливики. Однако остальным не стоит отчаиваться. Эту способность при желании можно развивать.

1. Вы уверенный в себе человек?

Да – 2 балла.

Не всегда – 1 балл.

Нет – 0 баллов.

2. Вас легко вывести из себя?

Да – 0.

Не всегда – 1.

Нет – 2.

3. Вы предпочитаете иметь строгий распорядок дня?

Да – 2.

Не всегда – 1.

Нет – 0.

4. Вам часто необходимы новые ощущения и перемены в жизни?

Да – 2.

Не всегда – 1.

Нет – 0.

5. Вы сохраняете спокойствие в критических ситуациях?

Да – 2.

Не всегда – 1.

Нет – 0.

6. У вас возникает страх при выступлении перед большой аудиторией?

Да – 0.

Иногда – 1.

Нет – 2.

7. Вам нравится подходить к решению привычных задач по-новому?

Да – 2.

Иногда – 1.

Нет – 0.

8. Ради карьеры вы можете пожертвовать многим?

Да – 2.

Не всегда – 1.

Нет – 0.

9. Вы способны высказывать сомнения в компетентности людей, даже авторитетных?

Да – 2.

Иногда – 1.

Нет – 0.

10. Вы любите подтрунивать над высокомерными людьми?

Да – 2.

Иногда – 1.

Нет – 0.

11. Вы завидуете успехам других людей?

Да – 0.

Иногда – 1.

Нет – 2.

12. Вы охотно вступаете в дискуссии и споры?

Да – 2.

Не всегда – 1.

Нет – 0.

13. Достаточно ли ясны и четки ваши высказывания?

Да – 2.

Не всегда – 1.

Нет – 0.

14. Вы всегда стараетесь быть понятым?

Да – 2.

Иногда – 1.

Нет – 0.

15. Выясняете ли вы, чего не понял собеседник?

Да – 2.

Иногда – 1.

Нет – 0.

16. Следите ли вы за впечатлением, производимым вашими словами?

Да – 2.

Не всегда – 1.

Нет – 0.

17. Делаете ли вы паузы для обдумывания?

Да – 2.

Не всегда – 1.

Нет – 0.

18. Способны ли вы терпеливо выслушивать мнение собеседника?

Да – 2.

Не всегда – 1.

Нет – 0.

19. У вас развито чувство юмора?

Да – 2.

Не очень – 1.

Нет – 0.

Ключ

От 0 до 9 баллов. Вы не слишком хорошо умеете убеждать. Из-за этого могут страдать ваши интересы не только в семье, но и на работе. Вы ведь далеко не всегда находите возможность реализовать собственные планы, продвинуть идеи, поскольку мало кого способны склонить на свою сторону. Вместо того чтобы сделать что-то по-своему, нередко вы подчиняетесь чужому (порой неверному) решению.

От 10 до 25 баллов. Хотя вы часто бываете правы, убедить в этом окружающих вам удастся далеко не всегда. К тому же обычно вы и не стремитесь кого-нибудь убеждать и переубеждать. Вы не любите ничего делать «через силу», и вам комфортнее, когда все идет по расписанию, по четкому плану.

От 26 до 38 баллов. Вы обладаете даром убеждения. У вас неплохо получается управлять, руководить людьми, оказывать на них влияние. Вы из числа тех, кому при необходимости удастся учить уму-разуму, наставлять. У вас нужно поучиться умению убеждать, доказывать свою правоту и отстаивать собственную точку зрения. Однако не стоит допускать, чтобы это умение переходило в давление и недооценку мнения других, что может приводить к разладу отношений как в семье, так и на работе.