

Деловая коммуникация

Авторы:

Казакова О.А.

Райская Л.М.

Серебренникова А.Н.

Филиппова Е.М.

Монологические жанры делового общения

Лекция №5

План

1. Виды монологического общения в деловой сфере.
2. Публичное выступление:
 - особенности публичной речи;
 - каким должен быть оратор;
 - требования к публичной речи;
 - подготовка к публичной речи;
 - структура публичного выступления.

Виды монологического делового общения

- **Приветственная речь.**
- **Торговая речь (реклама).**
- **Информационная речь.**
- **Доклад (на заседании, собрании).**

Публичное выступление

- **Публичная речь** – это одна из форм делового взаимодействия и искусства.
- Публичная речь как компонент делового общения должна обладать качествами хорошего собеседования и при этом быть не только убедительной, но и красноречивой, доказательной, логичной, продуманной, красивой.

Публичное выступление

- «Хороших ораторов мало, но много ли на свете людей, способных их слушать» (Ж. Лабрюйер).
- «В речи слово – выражение мысли... и потому слово должно соответствовать тому, что оно выражает» (Л.Н. Толстой).

Особенности публичной речи

- Важную роль играют интонация, тембр, темп, громкость, жесты, мимика, поза.
- Легко воспринимается на слух.
- Сложная взаимосвязь между письменной и устной речью.
- Обратная связь превращает монолог в диалог.

Особенности публичной речи

- Не начинайте свое выступление сразу, немного подождите.
- Выступая, «не гуляйте» около трибуны, потому что слушатели начнут вас разглядывать, а не слушать.
- Помните о выразительности речи. Понятность речи в равной мере страдает от того, что слова произносятся очень медленно или очень быстро.
- В выступлении следует стараться избегать ошибок.
- Помните о роли жеста в публичном выступлении.

Каким должен быть оратор?

- Уметь:
 - устанавливать и поддерживать контакт с аудиторией;
 - доходчиво и убедительно излагать материал, опираясь на логическую и эмоциональную стороны речи.

Каким должен быть оратор?

- Владеть навыками:
 - подготовки текста выступления;
 - самообладания перед аудиторией;
 - ориентации во времени.

Каким должен быть оратор?

- **Быть**
эрудированной и
высоконравственной
личностью.



Требования к публичной речи

- Речь должна быть с начала и до конца захватывающе интересной и полезной. Французская поговорка гласит: «Хороший оратор должен иметь голову, а не только глотку!»
- Она должна быть составлена правильно в композиционном отношении и содержать вступление, основную часть и заключение.

Подготовка к публичной речи

- Публичная речь требует даже от опытных ораторов тщательной подготовки, а для начинающих деловых людей это обязательное требование. К такой подготовке относится прежде всего обдуманная последовательность всех этапов работы.



Этапы подготовки речи:

- **инвенция**, или «нахождение», «изобретение». На этом этапе собирают и систематизируют необходимый для будущей речи материал;
- **диспозиция**, или «расположение». Автор будущей речи обдумывает материал, структурирует его, связывает детали, готовит комментарии к материалу;
- **элокуция**, или «словесное оформление мысли». В этой части осуществляется первая редакция ключевых слов, стилистическое оформление главной части, формулирование вступления и заключения, окончательная редакция текста;
- **меморио**, запоминание. На этом этапе необходимо мысленно освоить написанный текст, может быть, даже выучить его наизусть и попробовать освоить риторически, т.е. выделить места, где необходимы паузы, модуляции голоса, невербальная поддержка текста и другие проявления индивидуального ораторского стиля.

Советы начинающим ораторам

- Выбирайте тему, соответствующую вашим познаниям и интересам. Выбирайте круг вопросов, подготовка по которым может дать вам больше знаний, чем обладают ваши потенциальные слушатели, или тему из такой области, в которой у вас по крайней мере не меньший опыт, чем у слушателей. Выступающий должен иметь общественные интересы и широкий кругозор.

Советы начинающим ораторам

- Подбирайте уместную тему. Выбор темы зависит от места, времени и настроения публики, от актуальности конкретного момента.
- Официальный повод следует иногда использовать как исходный пункт для развития выбранной вами темы, которая, в свою очередь, может стать интересней и важней.

Советы начинающим ораторам

- Выбирайте тему, соответствующую аудитории. Тема должна быть интересна, важна и понятна для слушателя.



Структура выступления

- Вступление
- Основная часть
- Заключение

Как построить вступление

- Вступление – это «наживка», привлекающая интерес слушателей.
- Цели вступления:
 - установить контакт с аудиторией, вызвать расположение и доверие к себе;
 - заинтересовать слушателей;
 - подготовить слушателей к восприятию выступления;
 - обосновать постановку вопроса.

Как построить вступление

- Эффектное начало выступления:
 - сопереживание;
 - парадоксальное начало;
 - неожиданный вопрос;
 - интригующее описание;
 - интересный или необычно поданный факт;
 - оригинальная цитата;
 - комплимент собравшимся;
 - наглядный пример;
 - шутка;
 - обращение к непосредственным интересам аудитории.

Как построить основную часть выступления

- Основная часть должна соответствовать теме и цели выступления. Объекты вашей речи: кто, что, где, когда, как, почему и т.д.
- Цели основной части выступления:
 - сформулировать общие положения;
 - сообщить слушателям новую информацию;
 - последовательно разъяснить выдвинутые положения;
 - доказать правильность выдвинутых положений;
 - подвести слушателей к необходимым выводам.

Как построить основную часть выступления

- Чтобы доказать правильность выдвинутых положений, убедить в их истинности, в процессе общения используются различные виды аргументов.
- Логические аргументы:
 - теоретические или эмпирические обобщения и выводы; ранее доказанные законы; аксиомы; определения основных понятий; утверждения о фактах.
- Психологические доводы:
 - довод к чувству собственного достоинства; довод от сочувствия; довод от обещания; довод от суждения; довод от недоверия; довод от сомнения.

Как закончить выступление

- Заключительную часть вашего выступления используйте как обзор. Подчеркните основные положения выступления, обобщите основные идеи. Хорошо использовать цитаты. Поинтересуйтесь мнением слушателей о высказанных вами мыслях, побудите слушателей к действию.

Как закончить выступление

- Цели заключения:
 - суммировать сказанное;
 - способствовать запоминанию основных положений, выдвинутых в выступлении;
 - повысить благожелательное отношение аудитории к себе и к выступлению;
 - повысить убедительность речи, используя дополнительные сильные аргументы;
 - вновь привлечь внимание к проблеме, о которой идет речь;
 - повысить значимость своего выступления;
 - призвать слушателей к выполнению тех или иных задач.

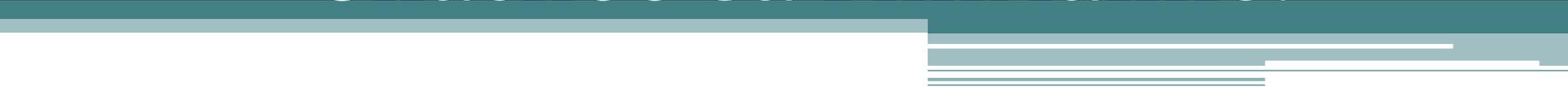
Роль жестов в выступлении

- По мнению некоторых исследователей, жест в выступлении несет около 40 % информации.
- Поза при выступлении должна быть спокойная, а жесты свободные и упругие, а не небрежные и вызывающие.
- Жестикуляция может и должна сопутствовать ходу мысли.
- Шаблонных фигур жестикуляции не существует.
- Оживленной жестикуляцией чаще пользуются, чтобы подчеркнуть свои слова.
- С помощью пальцев можно пояснить нюансы.

Что делать с руками?

- Около 90 % жестов необходимо делать выше пояса. Жесты, сделанные ниже пояса, часто имеют значение неуверенности, неудачи, растерянности.
- Локти не должны находиться ближе чем на 3 см. от корпуса. Меньшее расстояние будет символизировать незначительность и слабость вашего авторитета.
- Жестикулируйте обеими руками. Самое трудное – начать пользоваться жестами, которые вы считаете приемлемыми.

Спасибо за внимание!

A decorative graphic consisting of a solid teal horizontal bar that spans the width of the slide. Below this bar, on the right side, there are several horizontal lines of varying lengths and colors, including teal and white, creating a layered, modern look.