Академия труда и социальных отношений

Курганский филиал

## Социально-экономический факультет

# **РЕФЕРАТ**

по дисциплине: «Этика деловых отношений»

на тему: «Этические и культурные требования к выступлению в аудитории»

### Студент гр. ОМ-217  Ю.И. Кандыба

Преподаватель (к.э.н., доцент) Л.Н. Телегина

#### Курган – 2009

### **Содержание**

|  |  |
| --- | --- |
| Введение | 3 |
| 1 Этапы подготовки и проведения выступления  | 4 |
| 2 Умение правильно себя подать – залог отличного выступления  | 9 |
| 2.1 Установление контакта с аудиторией  | 9 |
| 2.2 Поза, жесты, мимика оратора  | 11 |
| Заключение  | 13 |
| Список использованных источников | 14 |

**Введение**

Публичное выступление - это устное монологическое высказывание с целью оказания воздействия на аудиторию. В сфере делового общения наиболее часто используются такие жанры, как доклад, информационная, приветственная и торговая речь.

Профессиональная деятельность специалиста предполагает овладение навыками риторики, т.е. навыками построения, подготовки и доведения до слушателей публичного выступления в различных формах. Умение говорить — это использование голоса и тела для передачи устного сообщения, это то, собственно, что мы видим и слышим. Следует рассматривать манеру говорить как «окно», через которое мы «видим» речь. Если оно разбито, затуманено, покрыто грязью, то оно мешает усвоению со­держания, когда же оно чисто, то позволяет нам наиболее полно воспринять каждый аспект выступления. По мнению западных специалистов, лишь 7 *%* успеха за­висит от того, что лидер говорит, а 55 *% —* как он говорит, как выглядит, какое впечатление производит.

Во многом навыки публичного выступления закладываются общим уровнем воспитания, образования, наличием определенных личностных качеств человека. Вместе с тем, навыки риторики отрабатываются в процессе накопления профессионального опыта при наличии знаний об основных их правилах. Знание этих правил позволяет человеку подать свое выступление в более выгодном свете – как с точки зрения эффективного восприятия слушателями, так и с точки зрения позитивной оценки аудиторией профессиональных качеств выступающего.

Следует отметить, что основные правила риторики являются универсальными, т.е. они применимы в большинстве ситуаций, при которых возникает необходимость публичного выступления.

**1 Этапы подготовки и проведения публичного выступления**

В основе классической схемы ораторского искусства лежит 5 этапов:

1)подбор необходимого материала, содержания публичного выступления;

2)составление плана, распределение собранного материала в необходимой логической последовательности;

3)словесное выражение, литературная обработка речи;

4)заучивание, запоминание текста;

5)произнесение.

Подготовка к любому ораторскому монологу начинается с определения его темы и цели. Тему определяет либо сам автор, либо те, кто приглашает его произнести речь. Название выступления должно быть ясным, четким, по возможности кратким. Оно должно отражать содержание речи и привлекать внимание слушателей При разработке повестки для совещаний необходимо особое внимание обращать на формулировку тем докладов и сообщений. Темы должны ориентировать людей на участие в обсуждении конкретных проблем. Поэтому целесообразно «расшифровывать» пункт повестки дня «Разное», «О разном» - человек будет иметь возможность заранее подготовить и продумать свое выступление. Некоторые речи не имеют названий: приветственная, митинговая и другие.

Приступая к разработке текста, необходимо определить цель выступления. Говорящий должен ясно представлять, какой реакции он добивается. Основные цели публичного монолога - сообщение и воздействие. Оратор может поставить задачу информировать слушателей, дать определенные сведения. Или он рассчитывает взволновать аудиторию, сформировать у людей убеждения, представления, которые станут мотивами их поведения, то есть призывает к каким-либо действиям. Часто эти цели перекрещиваются, совмещаются в одном выступлении. Свои цели и задачи следует сообщить слушателям.

Важно оценить состав будущей аудитории, заранее настроиться на своих слушателей, учитывая такие факторы: образовательный уровень, направление образования, познавательные интересы, пол, возраст, отношение к теме и к оратору. Всегда легче говорить, обращаясь к однородному составу (дилетанты, специалисты, коллеги, студенты, люди одинаковых политических взглядов и т.д.). Чем однороднее аудитория, тем единодушнее реакция на выступление. Обращаясь к молодежи, нельзя заигрывать, льстить, поучать, упрекать в незнании, некомпетентности, подчеркивать свое превосходство, уклоняться от острых проблем и вопросов. Перед слушателями с высоким уровнем профессиональной или научной подготовки нельзя выступать, если нет новых взглядов, подходов к решению проблемы, нельзя допускать повторы, тривиальные суждения, демонстрировать свое превосходство, злоупотреблять цифрами, цитатами, уклоняться от существа проблемы.

В неоднородной аудитории произносить речь труднее. Если публика различна по составу, нужно, по возможности, адресовать какой-то фрагмент каждой группе. Следует заранее подумать о том, что сказать отдельным, особо авторитетным, важным персонам, если вы знаете, что они придут.

Необходимо также выяснить численность аудитории. Большим количеством слушателей сложнее управлять. В огромной массе человек легковерен, склонен к обезличиванию, не способен к критике, видит все в черно-белых красках, реагирует на эмоции. Чем больше аудитория, тем проще, нагляднее, образнее следует говорить.

Следует узнать, в какой обстановке будет проходить выступление - в зале, в кабинете, есть ли там кафедра, стол, микрофон. Кафедра помогает сконцентрировать внимание на ораторе, за ней надо располагаться свободно, непринужденно, установив и стараясь сохранять постоянно расстояние в 20 - 30 сантиметров между ртом и микрофоном.

Нужно также выяснить, после каких других речей планируется ваше выступление. Ведь каждая последующая речь должна быть интереснее по содержанию и форме, чем предыдущая.

Следующая ступень подготовки выступления - составление текста - начинается с подбора материала. Чтобы выступление получилось содержательным, лучше использовать не один источник, а несколько. Источники материала подразделяются на группы:

1) Непосредственные - материал, добытый автором из жизни путем наблюдений, собственного опыта:

а) знания, практика;

б) личные контакты, беседы, интервью;

в) воображение - мысленное создание новых картин, образов, проектов на основе прошлого опыта с элементами творчества.

2) Опосредованные:

а) официальные документы:

б) научная и научно - популярная литература;

в) художественная литература;

г) статьи газет и журналов;

д) передачи радио и телевидения;

е) справочная литература: энциклопедии, словари;

ж) результаты социологических опросов.

Следует помнить, что «живой» опыт всегда хорошо воспринимается слушателями, он убедителен и ему верят.

Материал публичного выступления может быть теоретическим и фактическим. Насыщенность речи тем или другим типом материала зависит от жанра. Так, в отчетном докладе требуется приводить множество фактов, чтобы доказать положения и убедить слушателей. Материал выступления должен быть достоверным. Предварительно проверяют точность информации, цифр, дат, цитат, имен.

Систематизируя материал, оратор создает план, продумывает композицию, логику изложения, составляет и редактирует текст. Подготовка письменного текста имеет много преимуществ. Написанную речь можно проверять, исправлять; она легче запоминается и дольше удерживается в памяти. Писать следует на отдельных листах, на одной стороне. Опытный оратор может ограничиться составлением тезисов, конспекта или развернутого плана выступления.

Репетиция представляет собой произнесение текста мысленно либо вслух, лучше перед зеркалом. Надо найти такую позу, в которой вы чувствуете себя легко и удобно, и постараться ее запомнить; изучить лицо - расправить нахмуренные брови, мимические морщины, набегающие на лоб; продумать жесты, приемы установления контакта. Опыт показывает, что на каждую минуту выступления приходится 20 - 25 минут подготовки. Если выступление тщательно разработано, то в момент встречи со слушателями говорящий будет держаться уверенно.

Наконец, последний пятый этап классической схемы ораторского искусства – произнесение. Существует три способа произнесения речи:

1) чтение текста;

2) воспроизведение по памяти с чтением отдельных фрагментов (с опорой на текст);

3) свободная импровизация (экспромт).

Читают речи, от текста которых нельзя отступить: дипломатические, торжественные, доклады и содоклады официального содержания. Остальные виды, как правило, произносят с опорой на письменную основу. Достаточно опустить взгляд на страницу, чтобы восстановить ход изложения, найти нужную цифру и т.п. Такое выступление создает впечатление свободного владения материалом, дает возможность оратору уверенно общаться со слушателями. У говорящего, однако, не всегда есть возможность предварительно подготовить текст. Иногда на совещаниях, заседаниях, собраниях, встречах приходится выступать экспромтом. При этом требуется большая мобилизация памяти, энергии, воли. Импровизация возможна только на базе больших знаний, владения риторическими навыками.

После выступления говорящий часто отвечает на вопросы слушателей, полемизирует с ними. Такая форма общения требует от оратора быстрой реакции, доброжелательности, владения юмором. Ответ выступающего предназначается не только спрашивающему, но и всем присутствующим.

Методика ораторского искусства рекомендует не торопиться с ответом, а сначала убедиться, что вопрос правильно понят; отвечать лаконично, ясно и по существу, не давать необоснованных или сомнительных ответов; иметь под рукой справочный материал для тех, кто хочет получить более подробное обоснование ваших предположений.

**2 Умение правильно себя подать – залог отличного выступления**

При подготовке к выступлению и при выходе на трибуну всегда следует помнить о том, что общение с аудиторией – это возможность заявить о себе, обратить на себя внимание, и от того, насколько это удачно произойдет, во многом зависит ваш авторитет, ролевой статус в организации, возможности дальнейшего служебного развития и т.п. Поэтому публичного выступления не стоит бояться, а нужно использовать его не только с пользой для окружающих, но и с выгодой для себя.

2.1 Установление контакта с аудиторией

Самое высшее проявление мастерства публичного выступления - это контакт со слушателями, то есть общность психического состояния оратора и аудитории. Эта общность возникает на основе совместной мыслительной деятельности, сходных эмоциональных переживаний. Отношение говорящего к предмету речи, его заинтересованность, убежденность вызывают у слушателей ответную реакцию. Как гласит пословица, слово принадлежит наполовину тому, кто говорит, и наполовину тому, кто слушает. Главные показатели взаимопонимания между коммуникантами - положительная реакция на слова выступающего, внешнее выражение внимания у слушателей (их поза, сосредоточенный взгляд, возгласы одобрения, кивки головой, улыбки, смех, аплодисменты), «рабочая» тишина в зале. Контакт - величина переменная. Он может быть полным (со всей аудиторией) и неполным, устойчивым и неустойчивым в разные фрагменты произнесения речи.

Чтобы завоевать аудиторию, нужно установить с ней и постоянно поддерживать, зрительный контакт. Выступающий обычно медленно обводит взглядом слушателей. Перед началом речи выдерживают небольшую психологическую паузу 5 - 7 секунд.

Как бы ни интересна была тема, внимание аудитории со временем притупляется. Его необходимо поддерживать с помощью следующих ораторских приемов:

1) Вопросно-ответный прием. Оратор ставит вопросы и сам на них отвечает, выдвигает возможные сомнения и возражения, выясняет их и приходит к определенным выводам.

2) Переход от монолога к диалогу (полемике) позволяет приобщить к процессу обсуждения отдельных участников, активизировать тем самым их интерес.

3) Прием создания проблемной ситуации. Слушателям предлагается ситуация, вызывающая вопрос: «Почему?», что стимулирует их познавательную активность.

4) Прием новизны информации, гипотез заставляет аудиторию предполагать, размышлять.

5) Опора на личный опыт, мнения, которые всегда интересны слушателям.

6) Показ практической значимости информации.

7) Использование юмора позволяет быстро завоевать аудиторию.

8) Краткое отступление от темы дает возможность слушателям «отдохнуть».

9) Замедление с одновременным понижением силы голоса способно привлечь внимание к ответственным местам выступления (прием «тихий голос»).

Действенным средством контакта являются специальные слова и выражения, которые обеспечивают обратную связь. Это личные местоимения первого и второго лица (я, вы, мы, мы с вами); глаголы в первом и втором лице (попробуем понять, оговоримся, отметим, прошу вас, отметьте себе, подумайте, конкретизируем и др.); обращения (уважаемые коллеги, дорогие мои); риторические вопросы (вы ведь хотите услышать мое мнение?). Перечисленные языковые средства контакта помогают преодолеть «барьер», служат объединению говорящего со слушателями.

2.2 Поза, жесты, мимика оратора

Поза, жесты, мимика - принадлежность индивидуального стиля. Эти элементы кинетической системы общения действуют на зрительный канал восприятия, акцентируют внимание на содержании информации, поступающей по слуховому каналу, повышают эмоциональность и тем самым способствуют лучшему усвоению высказанных мыслей. По мнению психологов, речь на 25% воспринимается зрительным путем.

Оратор должен добиться ощущения устойчивости, равновесия, легкости, подвижности и естественности на трибуне, перед аудиторией. Вид человека, который длительное время стоит неподвижно, утомляет слушателей. Во время длительного доклада опытный выступающий меняет позу. Шаг вперед в нужный момент усиливает значимость того или иного места речи, помогает сосредоточить на нем внимание. Отступая назад, оратор как бы дает аудитории возможность «отдохнуть» и затем переходит к другому положению речи. Не следует расхаживать, двигаться в стороны во время выступления.

Мастерство оратора проявляется в усилении воздействия жестом, мимикой. Излишняя виртуозность не украшает говорящего и вызывает иронию, неприязнь. От жестов значимых, которые способствуют успеху речи, необходимо отличать бессмысленные, механические (встряхивание головой, поправление волос, одежды, верчение ручки и др.). Утверждают, что лучший и самый совершенный жест тот, который не замечают слушатели, т. е. который органично сливается с содержанием речи.

В ораторском искусстве используются:

1) Ритмические жесты. Они подчеркивают логическое ударение, замедление и ускорение речи, место пауз. Например, замедленное движение вправо при произнесении фразы «Говорит, что воду цедит».

2) Эмоциональные передают оттенки чувств (сжатый кулак, овальное движение руки, «отрубающая» фразу рука).

3) Указательные рекомендуется использовать в очень редких случаях, когда есть предмет, наглядное пособие, на которые можно указать.

4) Изобразительные наглядно представляют предмет, показывают его (например, винтовую лестницу).

5) Символические несут определенную информацию. К этой группе относятся жест категоричности (сабельная отмашка кистью правой руки), жест противопоставления (кисть руки исполняет в воздухе движение «там и здесь»), жест разъединения (ладони раскрываются в разные стороны), жест обобщения (овальное движение двумя руками одновременно), жест объединения (пальцы или ладони рук соединяются).

О важности жестикуляции, говорит тот факт, что в риториках, начиная с античных времен, ей посвящались специальные главы.

Основным показателем чувств говорящего является выражение лица. Мимика оратора стимулирует эмоции аудитории, способна передать гамму переживаний: радость и скорбь, сомнение, иронию, решимость ... Выражение лица должно соответствовать характеру речи. У хорошего оратора, как замечал А. Ф. Кони, «лицо говорит вместе с языком». Лицо и весь внешний облик выступающего должны выражать доброжелательное и даже дружественное отношение. Аудитория не любит сердитых или безучастных.

После ораторского выступления необходим анализ. Прежде всего, для того чтобы найти, выделить и учесть в дальнейшем недостатки.

**Заключение**

Итак, публичное выступление - это устное монологическое высказывание с целью оказания воздействия на аудиторию. В сфере бизнеса особенно важно обладать навыками ораторского искусства, поскольку она предполагает постоянный контакт с людьми.

Резюмируя работу можно составить список основных правил выступления в аудитории:

1) подготовку к любому ораторскому монологу следует начинать с определения его темы и цели;

2) при подготовке выступления важно оценивать состав будущей аудитории, а также знать, в какой обстановке будет проходить выступление;

3) важно тщательно подбирать материал для выступления, используя несколько источником, он должен быть хорошо отредактированным и распланированным, что обеспечит качественное владение материалом;

4) будущее выступление необходимо хорошо отрепетировать (если это не выступление – экспромт);

5) при постановке ответа на вопрос слушателя рекомендуется не торопиться с ответом, а сначала убедиться, что вопрос правильно понят, отвечать лаконично, ясно и по существу;

6) для того, чтобы завоевать аудиторию, нужно установить с ней и постоянно поддерживать, зрительный контакт;

7) во время выступления необходимо поддерживать внимание аудитории с помощью различных ораторских приемов;

8) при выступлении важно выдерживать правильную позу, контролировать свои жесты и мимику;

9) после ораторского выступления необходим анализ для того чтобы найти, выделить и учесть в дальнейшем недостатки.

**Список использованных источников**

1. Петрунин Ю.Ю., Борисов В.К. Этика бизнеса. – М.: Дело, 2000.

2. Психология делового общения и управления: Учебник / Л.Д. Столяренко. – Ростов-н/Д.: Феникс, 2005.

3. Честара Дж. Деловой этикет. - М.: САНК, 2000.

4. Широкова И.Г., Этика. М.: ПРИОР, 2000.

5. Этика деловых отношений: Учебник / А.Я. Кабанов. – М.: ИНФРА-М, 2006.