# Тема 8. Практичні аспекти спілкування. Публічні виступи та ділове

**спілкування.**

# План

1. Загальні відомості про публічні виступи.
2. Методи інформування.
3. Ділове спілкування та його основні характеристики.

До публічних виступів належать лекції, доповіді, повідомлення, пов’язані з передачею інформації більш менш широкій аудиторії. При цьому виникає психологічний контакт.

Перед виступаючим стоїть завдання викласти свій матеріал таким чином, щоб викликати інтерес у слухачів, полегшити їм розуміння інформації, що повідомляється і сприяти кращому її запам'ятовуванню. Для цього потрібно дотриматися ряд принципів інформування.

Довіра. Аудиторія буде охочіше слухати оратора, якщо він викликає у неї симпатію і довіру. Для отримання кредиту довіри оратору необхідні знання (досвід), достовірність використовуваної інформації і особливі особисті якості. Інтелектуальна стимуляція. Аудиторія більш схильна прислухатися до інтелектуально стимулюючої інформації. Такою вона буде, якщо вона нова для

слухачів і відповідає їх потреби в знаннях.

Креативність, т. Е. Здатність людини генерувати нові ідеї та оригінальні ідеї і точки зору. Аудиторія більш здатна сприймати, розуміти і запам’ятовувати інформацію, при викладі якої використовується творчий підхід.

Принципи інформування: довіра, інтелектуальна стимуляція, креативність, актуальність та розміщення акцентів.

Методи інформування: розповідь, опис, визначення слів, пояснення процесів та роз’яснення.

Вербальна та візуальна адаптація для досягнення успіху публічного виступу. Типові помилки ораторів. Рекомендації до ораторських виступів.

Ділове спілкування поділяється на:

* Ділова бесіда (переговори, прийом відвідувачів);
* Ділові сперечання;
* Ділова розмова по телефону;
* Ділові збори та наради.

Переговори як комплекс різних видів діяльності. Етапи переговорів:

* підготовчий етап.
* ведення розмови. Типові помилки під час ділової бесіди.
* аналіз бесіди що тільки відбулася.

Корисні поради для керівників щодо помилок під час прийому відвідувачів.

Ділове спілкування по телефону складається з таких етапів: взаємне представлення, введення співрозмовника у справу, обговорення ситуації, заключне слово.

Рекомендації щодо використання телефону в професійній діяльності.

Важливим аспектом професійної діяльності є ділові збори та проведення нарад. Перед проведенням наради рекомендовано: підготувати порядок денний, вирішити хто буде присутнім на нараді, вирішити хто буде головними доповідачами.

Рекомендації щодо спілкування під час проведення наради та після її завершення.

Стилі керівництва. Класифікації стилів керівництва за К.Левіном:

* + Автократичний/авторитарний;
	+ Демократичний;
	+ Ліберальний.

Риси характеру, притаманні авторитарній особистості за Адорно.

Ефективність різних стилів керівництва.

# Питання для самоконтролю:

1. Вербальна та візуальна адаптація виступу. Поради та рекомендації.
2. Психологічні поради оратору.
3. Які основні вимоги до проведення ділових нарад?
4. Охарактеризуйте основні стилі керівництва.