**Лекція**

**Специфіка мовлення фахівця (відповідно до напряму підготовки)**

**План**

1. Мова і професія.
2. Майстерність публічного виступу.
3. Види підготовки до виступу.
4. Набір відповідних тактичних та мовних засобів у межах конкретного виду усного вербального спілкування.
5. **Майстерність публічного виступу**

Мистецтво спілкування за своєю суттю є простим обміном інформаційними потоками між суб’єктами. Але ціль, яку ставить перед собою кожний з цих суб’єктів, одна – донести своє основне повідомлення або навіть переконати свого візаві, допомогти йому захотіти змінити свою точку зору. Але цей "простий обмін інформацією"насправді досить складний процес, в якому є безліч "дрібниць", з яких складається перемога.

Ще римські оратори говорили, що промова повинна містити:

*- екзордіум*— кілька вступних зауважень щодо теми виступу;

*- експозицію* — визначення поняття, характеристика обсягу і важливості теми;

*- каузу* — логічні аргументи, що підтверджують правильність судження, прямі дедуктивні докази;

*- симіле* — подібні явища в інших сферах, аналогії;

*- екземплюм* — приклади з історії і повсякденного життя, індуктивні докази;

*- тестимоніум*— висловлювання славетних людей, прислів'я, авторитетні судження;

*- конклюзіо* — резюме, висновки, їх використання.

**Готуючи виступ, необхідно:**

1. Дізнатися про місце проведення конкурсу-захисту, про особливості аудиторії, присутність вашої "групи підтримки", про членів комісії та їх наукові здобутки.

2. Спланувати доповідь, підібрати цікаві приклади, порівняння, епітети, написати остаточний текст доповіді.

Як виступати?

1. Продумати структуру виступу.

2. Записати виступ повністю.

3. Відкорегувати свій текст.

4. Підготувати тези виступу.

5. Визначити стиль виступу.

*Під час виступу важливо дотримуватися:*

*-* відповідності вербальної і невербальної інформації;

- природної поведінки (пряма постава, жестикуляція вільна, не надто активна і не пасивна, жива міміка, посмішка; погляд на слухача, а не на стелю, підлогу чи у вікно; голос природний, не крикливий).

**Структура виступу**

**Вступ** є необхідною частиною навіть найстислішого виступу. Він містить кілька речень, за допомогою яких оратор має привернути увагу слухачів, сформулювати та пояснити свій задум і підготувати підґрунтя для сприйняття того, про що йтиметься в розмові. Бажано, щоб оратор-початківець хоча б стисло відобразив ці моменти виступу в конспекті.

*П****ідхід до теми:***чи відомо вам...

***Конкретна мета виступу****:* сьогодні ми з'ясуємо... хотілося б навести кілька міркувань про...

***Пояснення (мотивація)****:* усе це має стосунок до нашого щоденного життя,оскільки.

***Стислий огляд основних пунктів****:* не можна не замислитися над тим, що.

**Слід пам'ятати**: якщо завершення має стосуватися суті порушеної у виступі проблеми, то вступ повинен стосуватися слухачів. Саме роблячи вступ до виступу, необхідно зацікавити аудиторію, завоювати її симпатії. Оратор не повинен говорити, що не мав можливості підготуватися як слід, що в нього недостатньо досвіду тощо. Слухачі не хочуть спілкуватися з маленькою і слабкою людиною, неспроможною приховати свій страх. Вони бажають чути компетентного і впевненого в собі оратора.

Вступ не повинен бути надто серйозним, надто сухим і надто довгим. Ще оратори Стародавнього Риму рекомендували вже у вступі привернути увагу слухачів приємними для них речами. Що краще знає оратор свою аудиторію, то вдалішим буде початок.

Готуючи **основну частину** виступу (виклад), краще рухатися від простого до складного. Необхідно ставити себе на місце слухачів, яким буває важко збагнути зв'язок між окремими думками, подіями, фактами. Через це аудиторія починає втрачати увагу, відволікатися.

Окремі думки промовець може розвивати по-різному: розповідати, описувати, доводити. Слід пам'ятати, що найцікавішою формою викладу є розповідь про певні події та їхніх учасників, тому що це відбувається з живими людьми, перебуває у русі, розвитку, динаміці.

Нерухоме й неживе становить для слухачів менший інтерес, зокрема описи предметів і навіть живих істот, деталей їхнього вигляду, якщо вони не пов'язані з розвитком та дією.

Якщо промовець доводить певне твердження, він має бути максимально об'єктивним. Упередженість і необ'єктивність дратують слухачів, викликають спротив.

**І етап-підготовка і початок виступу**

1. Сприймайте конкурс-захист науково-дослідницьких робіт як чудову нагоду для саморозвитку, як спосіб продемонструвати свої можливості, познайомитись із цікавими людьми, а не як "важливе випробування ", "страшний день";

2. Поговоріть з однолітками чи батьками про те, які несподіванки можуть вас очікувати, про можливі стресові ситуації, про те, які наслідки можуть бути в разі неуспішного виступу. Пам’ятайте, що захист наукової роботи – це лише один із багатьох шляхів для досягнення вашої мети, а не остання надія.

3. Детально уявіть ситуацію вашого майбутнього виступу і спробуйте виступити перед друзями чи рідними або перед дзеркалом.

4. Працюйте над собою: збагачуйте свою мову, розвивайте в собі навички впевненої поведінки.

5. Спробуйте у важливий для вас день зробити фізичні вправи, які допоможуть відчути себе зібраним. Зробіть одночасно махи: права рука – ліва нога і навпаки, торкніться ліктем лівої руки коліна правої ноги. Корисними будуть вправи для дихання із швидким вдихом і повільним видихом повітря і навіть позіхання, що сприяє насиченню мозку киснем;

6. Напишіть повний текст виступу і кілька разів прочитайте його;

7. Розкладіть на столі всі записи та матеріали, згрупуйте їх відповідно до виступу;

8. Підготуйте наочність (графіки, схеми, таблиці) й продумайте, як краще її подати слухачам, щоб не робити метушливих рухів до записів і дошки;

9. Починаючи виступ, думайте не про своє хвилювання, а про контакт зі слухачами, про зміст виступу;

10. Пам'ятайте, що найменш цікавою формою викладу є опис, найцікавішою — розповідь;

11. Нотатки для виступу робіть на аркушах однакового формату. Ліворуч залиште поля для позначок, також позначте приблизну витрату часу на кожен пункт;

12. Починайте виклад у зручному положенні, повільним темпом,  
звертанням: «Шановні слухачі...».

**Виклад**

*1. На початку доповіді слід забезпечити контакт з**аудиторією та оволодіти її увагою:*

- навести цікавий приклад чи показові статистичні дані;

- зачитати афоризм.

*2. Під час доповіді слід:*

- підтримувати зоровий контакт зі слухачами;

- намагатися передати головний зміст доповіді своїми словами

- змінювати темп і тональність мовлення;

- стояти впевнено ( не навалюватися на стіл чи фадру);

- рухатися і жестикулювати в міру;

- до записів заглядати відкрито, але не демонстративно;

- не зловживати іншомовними словами і незнайомими термінами;

- уникати вживання слів-паразитів "так би мовити", "ну ось";

- не вживати багато сполучників;

- самого висловлювання думок замало, їх треба донести до слухачів; вживайте для цього метафори, афоризми, цитати;

- різні незвичайні пригоди та випадки дуже пожвавлюють виступ;

- незнайомі, незрозумілі для слухачів терміни, абстрактні поняття треба пояснити;

- один з найвідоміших способів загострення уваги — паузи та риторичні запитання під час виступу;

- коли треба зазирнути в рукопис виступу, опустіть очі, але голову не схиляйте;

- намагаючись запам'ятати текст, зосереджуйтесь передусім на змісті, а не на стилі;

- не бійтеся дивитися на слухачів;

- не заповнюйте паузи різними звуками, як-то: «е-е-е», «ну...»;

- після закінчення виступу не показуйте свого полегшення через те, що виступ позаду;

- дякуйте за кожне запитання і зауваження навіть тоді, коли ви з ним не згодні.

**Способи завершення виступу**

1. Підбити підсумки всього сказаного, повторивши основні положення виступу.

Закликати до конкретних дій.

Зробити слухачам комплімент.

Процитувати доречні поетичні рядки.

Пожартувати, викликавши сміх.

Створити кульмінацію.

Якщо виступ щодо його цікавості й вагомості зобразити графічно, то отримаємо криву, яка на початку виступу піднімається досить високо, далі трохи спадає, а наприкінці промови неухильно і повільно рухається до найвищої точки — кульмінації. Кожен наступний вислів має посилювати враження, створене попереднім, аж поки думка не сягне кульмінаційного ефекту.

Стислість — основна ознака хорошого виступу. Вступ задає тон усієї промови й дає слухачам загальне уявлення про те, що вони почують. Для створення взаємоповаги проговоріть його напам'ять, але не читайте. Це також допоможе встановити зоровий контакт зі слухачами.

Автор наукової роботи, який прагне справити враження на слухачів і  
переконати аудиторію, повинен знати основні складові техніки публічного  
виступу.

**Дихання під час мовлення**

***-*** Виголошуючи промову, дихайте рівномірно, вдихаючи перед тим, як почати говорити, а також після кожної паузи;

- зробіть глибокий вдих і видих перед початком захисту;

- повітря, яке ви вдихнули, витрачайте рівномірно й економно;

- вдихайте повітря носом і ротом водночас;

- груди тримайте рівно, ледве випнувши їх уперед.

**Голос**

- Пристосовуйте свій голос до середовища, в якому говорите?

- хто говорить надто тихо, справляє враження людини, яка не вірить у  
власні сили;

- хто говорить надто голосно, справляє враження агресивної людини;

- найзручніший спосіб тренування голосу — читання вголос, під час якого постійно контролюється правильність вимови. Тренуйтеся тричі на день по 15 хв з перервами після кожних 5 хв;

- спробуйте виявити хиби своєї мови за допомогою магнітофону, записавши свій голос (або за допомогою мобільного телефону з відеокамерою, тоді можна виявити ще й дефекти зовнішності, постави тощо);

- голос підвищують тоді, коли ставлять запитання; якщо ж треба висловити рішучість, довір'я, переконати в необхідності зробити якусь справу чи відповісти на запитання, то голоспонижують.

**Вибір слів**

- Для збагачення словникового запасу читайте твори авторитетних людей, слухайте виступи інших учасників і принагідно записуйте слова та вирази, які ви хотіли б вживати у своїй мові;

- виявіть, які слова ви вживаєте надто часто, і намагайтеся їх замінити іншими словами та виразами;

- навчіться точно висловлюватися, вибирайте точні й однозначні слова;

- пам'ятайте: часте вживання абстрактних понять вимагає від слухачів великого напруження (наприклад, афоризми не можна вживати без пауз).

**Конструкція речень**

- Чергуйте довгі речення з короткими; довгі речення важко сприймати і розуміти, велика кількість коротких речень робить мову монотонною;

- часте вживання особових займенників замість імен може призвести до неправильного тлумачення сказаного;

- основну думку завжди треба висловлювати головним реченням, а не підрядним;

- речення, в якому кілька іменників стоять підряд, сприймається важко;

- розповідь ведіть від простого до складного, від невідомого до відомого.

**Жести**

- Не робіть незвичних жестів, які привертають до себе надмірну увагу, жести мають доповнювати і супроводжувати усне слово;

- не починайте і не закінчуйте промову несподіваним жестом.

**Уміння переконувати**

- Навчіться справляти на слухачів приємне враження своїм зовнішнім виглядом, поведінкою та манерами;

- для того щоб переконати когось, треба знайти необхідні аргументи, які слід впорядкувати і сформулювати;

- якщо промовець сповнений натхнення, він неодмінно викличе інтерес у слухачів;

- добираючи аргументи, потрібно враховувати освітній рівень слухачів, їхню поінформованість з теми, можливі контраргументи;

- переконувати людину легше під час дискусії, а не на лекції;

- промовець має справляти враження переконаної і впевненої у своїх силах людини, яка добре знає свій предмет.

Отже, публічний виступ – мистецтво, яке потребує творчого підходу. В свій час Платон зауважив: «Усяка промова повинна бути складена, наче жива істота, - у неї повинно бути тіло з головою й ногами, причому тулуб і кінцівки повинні пасувати одне одному і відповідати цілому». Кінець – це розв’язання всієї промови. Він повинен бути таким, щоб слухачі відчули, що далі говорити нема чого.

**Помилки публічного виступу**

Перш ніж приступити до осягнення секретів ораторської майстерності, ви повинні навчитися уникати поширених помилок. Фахівці в області комунікативних технологій проаналізували і порівняли поведінку дилетантів та професійних ораторів. Використовуйте їх поради на практиці, і ви помітите, як росте ваша впевненість і самоконтроль під час публічних виступів.

**Помилка 1. Невідповідність**

Коли зміст ваших слів розходиться з тоном мови, поставою й мовою тіла, публіка миттєво це помічає. Аудиторія має безпомилкове чуття щодо того, що стосується настрою оратора і його самопочуття. Якщо ви почнете говорити «Здрастуйте, як я радий вас всіх бачити ....» тремтячим непевним голосом, нервово перебираючи пальцями гудзики на костюмі - будьте впевнені, у слухачів моментально з'явиться недовіру і до сказаного вами, і до самого мовця. Тому замість «Я радий ...» - радійте насправді! Робіть все, щоб дійсно відчувати радість, виступаючи перед публікою. Усвідомлено передавайте ваше позитивний настрій слухачам. Це важливо - люди, в хорошому настрої легше сприймають інформацію, їм хочеться продовжувати контакт. Якщо ж ви не відчуваєте радості, не варто брехати. Краще чесно признатися: «Сьогодні великий день, тому я хвилююся ...» Тоді ви, принаймні, справите враження чесної людини, що говорить правдиві речі.

**Помилка 2. Виправдання**

Публіці за великим рахунком однаково, хвилюєтеся ви чи ні, чи довго ви готували свою доповідь і який у вас досвід публічних виступів. Тому не потрібно перед нею виправдовуватися в стилі «Я поганий оратор, рідко кажу перед публікою, тому сильно хвилююся і можу виступити невдало ...» Саме так починають свою промову багато дилетанти, намагаючись викликати співчуття і заздалегідь отримати індульгенцію за погане виступ. Посил, здавалося б, чесний, але він приводить до протилежного результату. Слухачі дивуються: «Навіщо ми сюди прийшли, якщо навіть сам виступаючий визнає, що виступ буде поганим?».

Публіка егоїстична. У її центрі уваги стоїть, перш за все, вона сама. Тому з самого початку виступу на перше місце поставте її, кохану: думки, побажання і почуття вашої аудиторії. Ваша мета - інформувати, мотивувати або розважити публіку. Тому важливо не те, як ви говорите, і що при цьому відчуваєте. Важливо, яку інформацію аудиторія при цьому отримує. Потрібно говорити так, щоб більша частина слухачів відчула: ви розумієте їх прагнення і бажання, говорите для них і звертаєтеся до кожного з них персонально. Якщо ви будете діяти саме так, тоді:

а) набагато більше слухачів, ніж ви думаєте, просто не звернуть увагу на ваше хвилювання або ж поблажливо поставляться до нього, тому що цікавляться, перш за все, собою і своїми справами.

б) ваше хвилювання випаровується тим швидше, чим більше уваги ви приділяєте іншим людям, а не власним відчуттям.

**Помилка 3. Вибачення**

Ця помилка схожа на попередню. Початківці оратори люблять вибачатися, пропонуючи зняти з них провину за погану якість доповіді. «Прошу пробачити мене за ... (Мій простуджений голос, мій зовнішній вигляд, погана якість слайдів, занадто короткий виступ, занадто довгу промову і т.д. і т.п.) ». Публіка - не священик і не відпустить ваші гріхи. Перепрошуйте тільки за одне - за ваші постійні вибачення. А краще з самого початку уникайте того, за що потрібно буде просити пробачення. Якщо дійсно є щось, про що ви шкодуєте, просто скажіть: «Я жалкую!». Але найкраще - вміння перетворити недолік у достоїнство: «У мене сьогодні застуджений голос, тому прошу вас зрушитися і сісти до мене ближче. Таким чином, згуртувавшись ще більше, ми продемонструємо, що ми всі - одна команда, що працює в тісній взаємодії ».

**Помилка 4. Очі і брови**

Ви дійсно впевнені, що добре керуєте своєю мімікою? Більшості новачків тільки здається, що це так. Насправді контролювати міміку непідготовленій людині нелегко. Лицьовими м'язами важко управляти без тренування, а загадково-спокусливий погляд і широко розкриті від страху очі розділяють усього пара міліметрів, котрі кардинально змінюють сприйняття.

Психологічні дослідження показали, що області очей оратора публіка приділяє в 10-15 разів більше уваги, ніж будь-який іншій частині особи. Брови - головний елемент вашої міміки, вони не тільки вказують на емоції, але й управляють ними. Високо підняті брови - ознака невпевненості і некомпетентності. Звертайте увагу на свої очі та брови. Якщо вони будуть говорити те ж, що і ваші слова, публіка вас полюбить. Усміхнені очі і прямі брови - це якраз те, що потрібно. Слухати вас приємно, публіка впевнена у вашій компетентності. Потренуйтеся перед дзеркалом, запишіть власний виступ на відео і проаналізуйте його.

**Помилка 5. Підбір слів**

Ми чуємо і розуміємо окремі слова перш, ніж розуміємо всю пропозицію цілком. Тому на значення окремих слів ми реагуємо швидше і менш усвідомлено, ніж на значення пропозицій. До того ж, негативні частинки сприймаються пізніше, ніж інші слова, а часто взагалі не сприймаються. Тому постійне використання таких конструкцій як «... не принесе збитків», «... не погано», «... не боїмося докладати зусилля», «... не хочу викликати у вас нудьгу довгими статистичними викладками» викликають у слухача ефект, протилежний очікуванням оратора.

Пам'ятайте: слова - це картинки в голові! Недарма в давнину вчителя риторики говорили своїм учням: «Розкажи мені так, щоб я це побачив!». Слова повинні створювати потрібну вам картинку в голові слухачів. Тому використовуйте тільки ті слова, які підкріплюють бажану ціль. Хай до вух слухачів долітає лише те, що повинно туди потрапити. Якщо ви хочете створити позитивний настрій, тоді замість «це не погано», скажіть «це добре». Створюйте позитивний настрій позитивними словами - адже від настрою публіки залежить дуже багато чого!

**Помилка 6. Відсутність гумору**

Всім студентам відомі лектори-зануди. «Вплив зовнішнього об'єкта пов'язано, по-перше, з прогресуючою емансипацією когнітивних функцій від примітивних афективних структур, по-друге, з диференціацією самих афективних структур, їх автономізацією від базальних потягів ...», - бубонить такий викладач биту годину, не помічаючи, що у слухачів давно вже закипіли мізки і вони повністю втратили нитку оповідання.

Краще інформативною мови - тільки цікава мова! Додайте в свою серйозну мова посмішку, розбавте жартами, розкажіть забавну історію. Людям потрібно періодично відпочивати. Вдячна публіка відповість вам прихильністю і увагою. Можна посміятися і над собою, якщо ви допустили якусь помилку - слухачі сприймуть це як ознаку вашої впевненості в собі і почуття власної гідності.

Зрозуміло, ніхто не вимагає від вас, щоб ви розповідали анекдоти на траурному мітингу. Але багато тем занадто важливі, щоб сприймати їх серйозно. Сміх - це цілюща середовище для роботи мозку. Висококласні педагоги знають, що гумор і гарний настрій тільки додають бажання вчитися і роблять процес більш ефективним. Сміх допомагає розслабитися і призводить до утворення в мозку такої хімічної середовища, в якій краще відбувається сприйняття нової інформації - це доведено нейропсихології.

**Помилка 7. Усезнайство**

Ще гірше невпевнених і непідготовлених ораторів - оратори пихаті і надуті, полопані від усвідомлення власної важливості. Вони завжди вважають себе розумнішими аудиторії, до якої звертаються. Викиньте з голови оману, що ви знаєте більше, ніж всі інші разом узяті. Навіть якщо ви добре обізнані в темі виступу, в окремих напрямках слухачі можуть знати набагато більше вас. Не вважайте аудиторію дурніший за вас, інакше вам відплатять тією ж монетою. Пихатість і всезнайство можуть зіграти з вами дуже злий жарт. Так, одного разу всіма нелюбимого лектору з історії філософії студент-психолог прилюдно поставив каверзне питання: як слід ставитися до філософа Уоллесу? Викладач, злякавшись, що його зловлять на недоліку ерудиції, довго і переконливо роз'яснював затамувати подих аудиторії помилки цього філософа, вигаданого студентами напередодні лекції.

Щоб не потрапити в смішне положення, достатньо було просто відповісти: «Ні, цей автор мені не знайомий. Якщо ви вважаєте, що його вчення підходить до нашої теми, прошу розповісти про нього в кількох словах ». Відкрито зізнаючись у своєму знанні чи незнанні, ви завойовуєте ще більшу симпатію аудиторії. Підключайте слухачів з новою інформацією до доповіді, вмійте оцінити їх знання. Цим ви уб'єте відразу декількох зайців: продемонструєте повагу до учасників і внесете пожвавлення в власний виступ, доповніть і збагатите його. Ви повинні бути вдячні аудиторії за активну участь, адже це, як мінімум, ознака інтересу до вашого виступу.

**Помилка 8. Метушливість**

Відволікаючись від страху перед публікою, початківець оратор може квапливо ходити від стіни до стіни туди-сюди, наче маятник, проробляти метушливі маніпуляції з предметами (відкривати-закривати кришку кафедри, постійно вертіти олівець у руках і т.п.) і робити інші непотрібні руху . У результаті публіка починає стежити за його переміщеннями і перестає стежити за темою виступу. По тому, як рухається доповідач, легко зрозуміти, наскільки він упевнений у собі. Постійне «ходіння» під час публічного виступу не випадково. Воно видає бажання невпевненого в собі оратора втекти. Саме так воно і сприймається аудиторією. Цим горе-ораторам так і хочеться дати пораду строго по Архімеду: «Знайдіть ж, нарешті, точку опори!»

Знайдіть відповідне місце і зайняти позицію, «пустіть коріння». Ви можете сидіти або стояти - це залежить від тривалості публічного виступу, особливостей приміщення і ін. чинників. Головне, щоб зі свого місця ви могли встановити зоровий контакт зі всією аудиторією. Не варто «окопуватися» на одному місці. Оратор, постійно ховається за кафедрою і виходить лише наприкінці публічного виступу - теж не кращий варіант. Переміщайтеся, але переміщайтеся усвідомлено, контролюючи простір. Різні частини доповіді маркіруйте зміною позиції. Цим ви поліпшите сприйняття інформації та полегшите її запам'ятовування. Наприклад, ви міняєте позицію при переході від введення до основної частини виступу, при виділенні його ключових частин, а потім при переході до ув'язнення. Коли закінчуєте доповідь і починаєте відповідати на запитання слухачів, ви знову спокійно і неквапливо переміщаєтеся в просторі у наступну точку і т.п. Таким чином, ви орієнтуєте слухачів в структурі вашого публічного виступу та вселяєте в них упевненість.

**Помилка 9. Монотонність**

Ніщо не втомлює так, як доповідь на цікаву тему, що читається нудним монотонним голосом. Такі публічні виступи на кшталт китайської катуванню краплями води: вода монотонно капати не тім'ячко катували й поступово доводить його до божевілля. Всі слова зливаються в одноманітний потік і за тональністю мови не можна зрозуміти, де закінчується одна пропозиція і починається інше. Монотонно бубонить зануди швидко викликають роздратування і втому аудиторії, слухачі ледве стримуються, щоб не почати позіхати. Навпаки, майстерний оратор майстерно володіє своєю мовою. Щоб тримати публіку «в тонусі» він постійно варіює гучність і силу свого голосу, надаючи йому жвавості. Коли хоче викликати напруженість і інтерес, він змовницьки затихає і вимовляє слова трохи повільніше. Говорячи голосніше, він виділяє головне у своєму публічному виступі. Коли потрібно, він додає голосу значимості й драматизму.

Зверніть увагу на звучання своєї мови. Виділяєте ви голосом ключові моменти публічного виступу, цитати, твердження? Підвищуєте чи висоту звуку в кінці питання? Чи змінюється темп мови в залежності від її змісту? Висловлюйте голосом свої почуття, і ви завоюєте публіку! Ви постанете впевненим, енергійним та захопленим темою людиною.

**Помилка 10. Відсутність пауз**

Новачки в ораторській ремеслі панічно бояться пауз, що неминуче виникають під час публічного виступу. Як правило, вони поспішають заповнити їх різної словесної нісенітницею і словами-паразитами («Ееее ... Значить так ... Ееее ... Ну, що ще сказати ... Ееее ...»). У результаті публіка думає: «Ееее ... Ну, нічого собі! Коли ж він закінчить мукати? »Хтось починає рахувати, скільки разів ви скажете« Ееее .. », Хтось занурюється у свої думки і починає дивитися у вікно, не звертаючи на вас уваги, інші мучаться і рахують хвилини до кінця лекції.

Корисно пам'ятати рада блискучої Джулії Ламберт з моемовского «Театру»: «Головне - це вміння тримати паузу, краще її не робити, але якщо вже вийшло - тримай її, скільки можеш». Коли нема чого сказати - краще помовчіть, поки прийдуть потрібні слова. Іноді оратору необхідно час, щоб подумати, звіриться зі своїми записами, або ж просто попити води. А публіці потрібні паузи, щоб осмислити сказане вами. Аси ораторської майстерності використовують паузи цілеспрямовано, щоб отримати зворотній зв'язок від аудиторії. Вони активно користуються інтерпаузамі, під час яких публіка може обміркувати сказане, і нагнітаючими обстановку інтрапаузамі, коли слухачі повинні передбачити подальший розвиток розповіді. Паузу можна використовувати для встановлення візуального контакту, щоб проконтролювати, чи правильно вас зрозуміли; для посилення напруги і драматизму; для порушення цікавості («... а що він скаже далі? ") І для багато чого іншого. Тому не бійтеся робити паузи. Зазвичай публіка сприймає їх тривалість набагато коротше, ніж це здається самому доповідачу.

**Правила успішного публічного виступу**

Кілька правил успішного публічного виступу:

***1. Підготовка промови***

Як відомо, всі хороші імпровізації ретельно готуються заздалегідь. Виступ без попередньої підготовки, особливо початківця оратора, майже напевно буде провальним. Пам'ятайте афоризм Марка Твена: «Потрібно більше трьох тижнів, щоб підготувати гарну коротку промову експромтом».

Спочатку зробіть «каркас» або «скелет» майбутнього публічного виступу:

· Визначте мотивацію слухання людьми вашого виступу. Для чого це їм потрібно? Що корисного чи цікавого вони дізнаються для себе?

· Виділіть головну ідею вашої мови.

· Виділіть підзаголовки, розділивши вашу ідею на кілька складових частин.

· Визначте ключові слова, які ви повторите кілька разів, щоб присутні краще запам'ятали, про що ви їм розповідаєте.

· Ретельно продумайте план і структуру майбутньої промови. Вона повинна включати вступ, основну частину і висновки (закінчення)

Підготувавши «скелет», починайте нарощувати на ньому «м'язи».

· Знайдіть яскраві приклади "з життя", з історії, літератури, які використовуєте в процесі виступу.

· Підготуйте необхідні схеми, ілюстрації, графіки для зорового закріплення інформації.

· Визначте момент в ході виступу, коли ви звернетеся до аудиторії з якимось питанням, з проханням щось назвати, перелічити - це допоможе присутнім сконцентрувати свою увагу на обговоренні теми і значно підвищить ефективність сприйняття вашого матеріалу.

· Напишіть повний текст. Особливу увагу приділіть його початку і закінчення.

Особливістю введення є те, що аудиторія за ним дуже швидко складе враження про вас, і це враження буде домінувати протягом усього виступу. Якщо у вступній частині допустити помилки, їх важко буде виправити. Важливо із самого початку зацікавити публіку вдалість вашого першого пострілу. Для цього у вступній частині можна використовувати будь-яку дотепну жарт, розповісти цікавий факт чи згадати видатна історична подія, обов'язково пов'язуючи їх з темою виступу.

Заключна частина публічного виступу передбачає підведення підсумків. У закінченні потрібно нагадати ключові проблеми, порушені у мові, обов'язково повторити всі основні ідеї. Вдалість конструкції останніх фраз, посилена їх емоційністю, виразністю, не тільки викличе оплески слухачів, а й перетворить їх у ваших прихильників.

Головний ваш контролер - час. Уважно слухати і сприймати ваші ідеї публіка може тільки обмежений термін, обумовлений психофізіологічними причинами (звичайно не більше 15-20 хвилин, потім увагу аудиторії починає слабшати). Від вас чекають коротких, чітких, зрозумілих, переконливих і доступних фраз. Дотримуйтесь Чеховському: «Стислість - сестра таланту». Враховуйте темпоритм вашої мови. Найсприятливіша швидкість для сприйняття - приблизно 100 слів за хвилину. При плануванні виступу обов'язково враховуйте час, який потрібно буде витратити для відповідей на запитання.

Бажано дізнатися заздалегідь, перед ким вам доведеться виступати: чисельність аудиторії, її інтереси, погляди, чого вона чекає від оратора, яку реакцію необхідно отримати від неї. Залежно від цих показників відкоригуйте окремі моменти свого виступу. Потрібно перебувати на одному культурному рівні з аудиторією, спілкуватися на її мові, тільки в цьому випадку можна розраховувати на встановлення психологічного контакту між оратором і слухачами. Не слід торкатися теми, які виходять за рамки розуміння аудиторії.

Перевірте за словниками значення «розумних» слів, які ви використовуєте. З'ясуйте правильність їх вимови. Мовні помилки можуть викликати глузування на вашу адресу і погубити весь виступ, яким би геніальним він не був за змістом.

Коли мова підготовлена, її основні положення або тези краще записати на невеликі картки. Розташуйте їх послідовно. Такими картками дуже зручно користуватися під час виступу. Якщо це не двох-тригодинної доповідь, то читати текст не рекомендується, бажано вивчити його напам'ять і вимовляти по пам'яті, лише час від часу заглядаючи у свої нотатки.

Вимовте мова кілька разів вголос (краще перед дзеркалом), щоб звикнути до тексту і добре відчути всі нюанси. Для шліфування фраз, інтонації, міміки бажана робота з магнітофоном або відео-камерою. Така попередня тренування знизить ваше хвилювання, дозволить відчути себе впевнено і набагато збільшить ймовірність успіху публічного виступу.

***2. Місце виступу***

Кафедра або трибуна, сцена або балкон, взагалі будь-яке піднесення над рівнем підлоги завжди викликають страх у людей, які не мають достатнього досвіду публічних виступів. Е. Морен називав це «страхом сцени», а Марк Твен рекомендував тим, хто боїться виступу: «Заспокойтеся, адже публіка все одно від вас нічого не очікує». Краще настроїти себе так, ніби ви в першу чергу самі собі хочете розповісти що щось цікаве, одночасно ознайомивши з ним і всіх присутніх.

Перед виступом дуже важливо вивчити приміщення, щоб встановити, з якого боку будуть дивитися на вас слухачі. Вибираючи місце, враховуйте своє зростання. Необхідно перевірити, чи всі зможуть вас бачити. Якщо потрібно говорити за трибуною, то при невисокому зростанні подбайте про те, щоб під трибуну помістили міцну підставку. "Говорити голова» виглядає комічно і не зможе довго утримувати увагу глядачів. Необхідно стежити, щоб оратор був видний по груди.

Якщо під час публічного виступу доведеться сидіти, перевірте зручність вашого місця. Сидячи за столом, не можна сутулитися і класти на нього руки; сидячи в кріслі, не можна спиратися на підлокітники і спинку, закидати ногу на ногу, зчіплювати руки на колінах, намагайтеся сидіти на краю крісла, трохи нахилившись вперед з відсунутими злегка назад ногами і притиснутими до підлозі п'ятами; необхідно сидіти прямо, вільно, випромінюючи відкритість і доброзичливість; дивитися людям в очі, стежити за їхніми емоціями, жестами й мімікою, всім своїм виглядом демонструвати турботу та розуміння.

***3. Одяг***

Виступ перед великою аудиторією нагадує спектакль, тому велике значення має одяг доповідача. Під час публічного виступу оратору доводиться сидіти за столом, стояти на високій кафедрі, за трибуною і т.д. З огляду на це штани та спідниці повинні бути досить довгими, шкарпетки - високими, туфлі - бути в повному порядку.

Одягайте ті речі, в яких ви відчуваєте себе комфортно, які не відволікають вас своїм незручністю. У вас ні разу не повинне виникнути думки: «Як воно на мені сидить?». Краще не користуйтеся зовсім новими речами, які одягаєте вперше. Одяг і взуття не повинні приносити вам внутрішній дискомфорт і відволікати вашу увагу.

Універсальне правило успішного публічного виступу: не допускати дисбалансу між тим, що ви говорите, і тим, як ви виглядаєте. В офіційних випадках краще використовувати середньо-темний костюм, білу або кольору слонової кістки неузкую сорочку і елегантний виразний краватку. Контрастні кольори, гарний костюм допоможуть сформувати позитивне ставлення до вас і посприяють успіху публічного виступу. Краватка не повинен мати яскравого малюнка, щоб не відволікати увагу від особи, разом з тим, він не повинен бути однокольоровим. Найкраще підходять краватки з матової тканини, темно-синього кольору, кольору червоного вина, бордо з ледь помітним малюнком. Довжина краватки повинні бути такою, щоб її кінець ледь прикривав пряжку на поясному ремені.

Якщо ваш піджак має два гудзики, потрібно застебнути лише верхню, якщо три - тільки середню. Якщо немає дуже великої необхідності, не варто одягати окуляри при публічному виступі, ювелірні прикраси також не потрібні.

Якщо оратор - жінка, її одяг має мати довгий рукав, довжина спідниці - середня (до середини коліна), вона не повинна бути занадто вузькою. Щодо кольорів, то тут вимоги значно ліберальніше, ніж у чоловіків: колір просто повинен йти жінці. Жінки теж повинні уникати яскравих масивних прикрас. Взуття краще всього темних кольорів з непомітними або однотонними бантами; панчохи однакового з взуттям кольору. Окуляри повинні мати простий дизайн і оправу під колір волосся.

При виступі в неформальній обстановці (дружні вечірки і т.п.) вимоги до одягу не грають великої ролі. Можна одягатися як завгодно, проте пам'ятайте, що якщо у вашому зовнішньому вигляді буде якась еклектична деталь, що кидається в очі (яскрава брошка, крикливий галстук кислотних кольорів, оригінальний фасон костюма з примхливими узорами), то вона буде відволікати увагу від змісту ваших слів . Публіка запам'ятає саме її і не зверне увагу на те, що ви говорили.

**Майстерність публічного виступу полягає** в умінні використовувати обидві форми людського мислення: логічний і образну. Оволодівши майстерністю публічного виступу люди, зрозуміють всю красу і красу нашої мови.

Тут можна звернутися до всіх із своєрідним закликом, сказаним А.П. Чеховим: «Вчіться володіти мовою, справжні і майбутні оратори! Мова - ваша база і ваше професійне зброя ».

Стати майстром публічного виступу це велике досягнення для того, хто цього забажає і не постоїть ні перед чим, тому що досягнуте їм відкриє йому двері в усі сфери нашого життя, а можливо й допоможе змінити деякі негативні сторони цього найскладніші нескінченного процесу.

**3. Види підготовки до виступу**

Одне з найважливіших питань, що виникають при підготовці публічного виступу, — чи обов'язково складати письмовий текст промови. Слід сказати, що це залежить від досвіду оратора (початківцеві писати текст промови обов'язково, експромти може собі дозволити лише досвідчений оратор) і обставин, при яких відбувається виступ. Для мітингу чи політичного клубу характерним є спонтанність; науковий виступ, лекція — заздалегідь підготовлені і обґрунтовані.

Звичайно, писати текст виступу — справа нелегка. Але це має багато переваг. Записану промову можна перевіряти, виправляти. її можна показати колегам, спеціалісту, добиваючись таким чином вдосконалення змісту і форми викладення, а цього не досягнеш, якщо промова тільки в голові. Написаний виступ легше запам'ятовується і довше утримується в пам'яті, ніж неоформлений в кінцевому вигляді матеріал.

**Існує 4 типи підготовки** до виголошення промови:

— ті, що написані і читаються за конспектом;

— ті, що готують заздалегідь, але не вчать напам'ять;

— ті, що готують заздалегідь і вчать напам'ять;

— імпровізовані (експромти).

У певних випадках «пописаному» говорити просто необхідно, і не завжди тому, що промовець сам не може сказати кілька живих та яскравих слів. Просто ситуація вимагає дуже точного слововживання.

Першим прикладом читаної за рукописом промови є офіційна політична промова, бо те, про що говорять політичні діячі, є занадто важливим, найдрібніша неточність може призвести до прикрих непорозумінь, навіть дипломатичних конфліктів.

Наступним видом промови, яка читається, може бути наукова доповідь на конференції чи хоча б студентський реферат. Науковий текст, викладений на папері, дає змогу логічно скомпонувати матеріал, чітко викласти висновки.

Іноді доводиться виступати по телебаченню чи радіо. Виступ по каналах масової комунікації також найчастіше готують заздалегідь і читають за конспектом. В усіх наведених випадках можна порадити оратору, щоб він мав перед собою рукопис, бажано в надрукованому вигляді, щоб легко і впевнено читати текст. Тоді увага зосереджуватиметься на логічній інтонації, наголосі, на підвищенні чи зниженні тону тощо. Варто також пам'ятати, що одна сторінка машинопису (30 рядків) читається приблизно 2 хвилини, отже, можна легко вкластися у відведений регламент часу.

Виступи тривалістю 1-2 години напам'ять не вивчити. За таких обставин оратор ґрунтовно готується до виступу, опановує значний науково-інформаційний матеріал, але, як правило, не «засушує» його, читаючи з конспекту. Запам'ятавши певний обсяг матеріалу, він викладає його перед аудиторією «з нам яті», часом імпровізуючи, що справляє враження плину живої думки та значної ерудиції оратора.

За будь-яких обставин заглядати у заготовлений текст треба неначе мимохідь, не створювати враження, що без нього промовець виступити не зможе.

Отож, коли передбачається тривалий за часом виступ, оратору необхідно добре засвоїти, систематизувати матеріал, уявити канву майбутнього виступу. Коли є що сказати, то промовця «несе» сам матеріал, йому хочеться поділитися зі слухачами тим, що його зацікавило, що він добре знає.

Бувають випадки, коли з тих чи інших міркувань читати промову недоцільно. Але одночасно потрібно точно зберегти її зміст, нічим не знехтувавши. Наприклад, під час вшанування ювіляра, який чекає сердечного, живого слова й не сумнівається, що промовець добре знає особу, якій присвячує свій виступ. Оскільки подібні промови не бувають, як правило, надто довгими, варто спочатку написати текст, а потім

вивчити його напам'ять. Справа того варта: досконале володіння текстом дасть змогу зосередитись на власне ораторських прийомах.

Це ж стосується і виступів на дипломатичних прийомах, де високо цінується лаконізм, щирість, вишуканість слова при добрих манерах. Коли немає впевненості в тому, що вдасться імпровізувати, краще знову-таки написати текст заздалегідь й вивчити його напам'ять (це не стосується офіційного документа, який читається з листа).

Описані вище ситуації характеризуються тим, що мають офіційний характер, але вимагають певної щирості й сердечної відкритості. По суті справи, ці ситуації внутрішньо мало чим відрізняються і від проповіді, яку теж треба добре знати заздалегідь, виголошуючи в інтонаціях щирості й душевної відкритості.

Імпровізовані промови виникають спонтанно, самі по собі, за різних обставин, наприклад, під час дискусії, різноманітних зборів, засідань

комісій.

Але запам'ятайте старий жарт: найкращий експромт — той, що заздалегідь підготовлений. Знаючи наперед програму зборів, проблеми, якими займається та чи інша комісія, уявляючи собі, нарешті, людей, у яких ви в гостях, ви можете буквально «на ходу» продумати, що саме скажете й що люди бажали б від вас почути.

**Кожен тип промов мас свої переваги і свої недоліки**. Читання писаного справляє враження несміливості або скутості; імпровізація може схилити людей до думки, що промовець занадто легко маніпулює словами, отже — викликати певну недовіру до них; проголошення завченого тексту інколи теж справляє ефект, протилежний сподіваному. Промовець завжди має бути готовий перейти з одного типу промови на інший. Якщо не зважати на те, що атмосфера в аудиторії змінилася і відповідно слід змінити тип виступу

порівняно з тим, на який настроював себе промовець, — годі сподіватися на успіх. Найчастіше успіху досягають промовці, які оптимально поєднують елементи різних типів промов, залежно від того, яку мету вони ставлять і перед якою аудиторією виступають.

Останнім робочим кроком при підготовці є пробне виголошення промови. Тим, хто прагне стати оратором, необхідно потренуватися в проголошенні промови вдома — вголос чи «про себе». Це допоможе вам визначити час звучання промови, орієнтуючись приблизно на 100-120 слів на хвилину (саме такий темп найбільш сприятливий для аудиторії). Як правило, певний простір відводиться імпровізації.

Дуже зручними помічниками при репетиції виступають відеомагнітофон, магнітофон чи дзеркало. За їх допомогою ви можете оцінити себе ніби ти «збоку», розробити систему жестів, попрацювати над виразом обличчя тощо.

Публічним виступом може бути, як виступ на конференції, лекція, так і тренінгове заняття. Чому так важко вийти перед аудиторією і донести інформацію, яка потрібна і цікава для слухачів? Чому ми намагаємось зробити це найшвидшим способом і забути про це? Але ж ми залишаємо в пам’яті людей певну інформацію, враження про себе як фахівця чи науковця. Зіпсувати дуже легко і просто, а залишити про себе хороше враження і донести цікаво інформацію – це майстерність.

**Які ж є складові публічного виступу?**

1) подолання страху перед аудиторією;

2) визначення цілі виступу;

3) самоналаштування;

4) оволодіння аудиторією;

5) композиція.

Р. Гондопас стверджує, що страх публічного виступу виникає через відсутність знань по темі виступу, досвіду, страх аудиторії та страх бути смішним. Дослідження по темі страху показали, що найбільше людина боїться смерті, на другій позиції виявився страх виступу перед аудиторією, з великим відривом був страх смерті близьких, бідність та інші. Отже, можемо зробити висновок, що страх публічного виступу великою мірою впливає на результативність, ефективність та зацікавленість виступом.

Що ж таке страх? Страх – це комплекс біохімічних реакцій, які характеризуються наявністю адреналіну в крові ( Р. Гондопасом). Коли адреналіну є забагато, тоді страх нам і перешкоджає. Він починає нами керувати. Наприклад, ми забуваємо інформацію, з розмови вилітають певні слова, тремтить голос, захриплість голосу чи розсіюється увага. Страх потрібно кудись випустити, наприклад, фізичне навантаження, гімнастика для обличчя, пройтись по коридорі чи іншими способами.

Якщо перед нами неприємна подія чи розмова, якими є наші дії? Ми намагаємось втекти від неї, ігнорувати чи перенести на інший день, більш сприятливий. Таким чином, ми втікаємо від страху, але не перестаємо його відчувати. Страх супроводжує нас. І чим дальше ми втікаємо, тим сильнішим є наш страх і тим довше ми його переживаємо. Треба йти на зустріч страху, зустрітись з ним, а коли ми зіткнемось зі страхом, варто продовжити йти далі своїм шляхом, а страх піде своїм і він опиниться у нас за спиною. Треба зробити те, що ми боїмось і відпустити свій страх.

Крім подолання власного страху не варто боятись бути смішним. У слухачів виникає недовіра до осіб, які намагаються продемонструвати себе розумними, достойними і поважними. От це виглядає смішним. Почуття гумору чи жарт, але доречний, сприяє встановленню довіри, контакту з аудиторією.

Щодо цілі виступу, то важливо розуміти для чого ми щось робимо, наприклад, працюємо, витупаємо перед аудиторією, живемо. Це дає нам силу і можливість діяти правильно і впевнено. Особа, яка не має власних цілей, ціле життя працює над реалізацією чужих цілей. Ціль повинна приваблювати, бути практичною і має приносити задоволення. Якщо ціль чітко сформульована, то відразу стає зрозумілим, що і яким чином ми будемо говорити.

Крім того, що виступ перед публікою повинен бути структурованим, містити елементи жартів та мати чітко сформульовані цілі, він має приносити нам задоволення. Коли людина робить якусь справу і отримує задоволення, то це означає, що вона це робить правильно. Не можна робити якусь справу так, щоб її зробити і забути. Вана має залишити в нас у пам‘яті позитивні враження.

Перед виступом варто проаналізувати аудиторію за принципом «своя-чужа». «Своя» людина – це та, з якою нас щось поєднує. Коли аудиторія сприймає нас, як «чужого», в неї спрацьовує інстинкт самозбереження. Він виявляється у агресивній поведінці, напруженні, аудиторія не сприймає та критикує будь-яку інформацію.

Сильний вплив на аудиторію має комплімент. Він повинен бути коротким, не повинен мати двозначного значення і бути щирим. При використанні компліменту варто використовувати форму перебільшення (наприклад: дуже, прекрасно і інші), порівняння (гарно, як…), використання інтонації. Можна робити комплімент не окремій людині, а тому, до чого вона має відношення: робота, місто, в якому вона живе, приміщення, в якому працює. Сконцентрувати увагу потрібно на аудиторії, на слухачах.

**Виступ повинен складатись з таких частин:**

**вступ** – 20%;

**основна частина** – 60%;

**заключна частина** – 20%.

**Вступ** передбачає формування емоційного фону в аудиторії. Особа, яка виступає, розповідає про себе, тему, коли можна задавати запитання, про свої відчуття. В **основній частині** висвітлюється суть, пропонуються шляхи розв’язання ситуації, йдеться про проблеми, вирішення яких є у нас на меті, проблеми, які існують чи можуть існувати, але наші пропозиції повинні вирішити ці проблеми. Перед **заключною частиною** знаходиться кульмінація – це ключовий момент виступу. Заключна частина – це емоційний фон після завершення виступу. Нагадуємо з чого починався наш виступ, про що йшлось і до якого висновку чи вирішення спільно дійшли.

Отже, як бачимо, що страх перед публікою не дає нам можливості розкритись перед аудиторією та аудиторію розкрити перед нами. Страх бути смішним сковує нас, робить виступ банальним і механічним. А використання у виступі жартів, компліментів дає можливість привернути аудиторію до нас, формує позитивне ставлення та приносить більше користі для самої аудиторії. Формування цілі виступу допоможе нам подавати інформацію послідовно, систематично і доступно для слухачів.

**4. Набір відповідних тактичних та мовних засобів у межах конкретного виду усного вербального спілкування**

Усне ділове спілкування передбачає всілякі способи взаємодії з людьми, використання різних комунікативних засобів — вербальних (словесних) і невербальних (несловесних). Вербальне ділове спілкування може здійснюватися за дуже неоднакових обставин: одні вимоги ставить перед нами розмова з однією людиною, інші — спілкування з кількома людьми, ще інші — з цілим залом слухачів. Неоднаково ми будуємо розмову, якщо діловий партнер сидить перед нами і якщо він звертається до нас по телефону.

Телефонна розмова — це надзвичайно поширений вид усного вербального невізуального спілкування. Співрозмовники не бачать один одного і тому з усіх невербальних засобів спілкування тут у розпорядженні мовця є лише неканонічні фонетичні знаки, паузи і мовчання. З огляду на відсутність підтримки мовлення жестами, поглядами, мімікою тощо воно істотно відрізняється від контактного усного спілкування.

**Тактичні та мовні засоби у телефонному спілкуванні**

З метою домовленості про ділову зустріч досить часто застосовується телефонна розмова. На відміну від особистої зустрічі, тут не має значення зовнішній вигляд і жестикуляція, інтер'єр офісу. Імідж підприємства-партнера буде залежати від уміння вести телефонну розмову, вихованості і мовленнєвої культури співбесідника, який представляє це підприємство.

В українській мові слово *дзвонити* багатозначне, і тому на означення розмови телефоном краще вжити однозначне, семантично прозоре дієслово телефонувати.

Перед тим, як взяти в руки телефонну слухавку й зателефонувати, необхідно вибрати час і намітити всі важливі питання, бо якщо щось забути і повторно виходити на зв'язок — це буде не зовсім зручно.

До помилок, пов'язаних з непідготовленістю до розмови, можна віднести:

неконкретні запитання та розпливчасті відповіді;

дезінформація та приховування правди, «гра на публіку»;

надлишок уваги до другорядного, що не на користь головному;

перебивання партнера. Перебивають співрозмовника не лише, аби щось з'ясувати, уточнити, повернути до теми, а й навмисно, щоб він збився з основного питання і застряг у поясненні другорядних деталей, роздратувався, не встиг укластися у визначений регламентом час тощо;

переливання із пустого в порожнє;

не слід телефонувати додому після 22 години, а тим більше у службових справах. Цілком можливо, що у співрозмовника можуть бути якість невідкладні сімейні справи і на момент вашого дзвінка вони ще не вирішені.

**1. Привітайте партнера та відрекомендуйтесь.**

Привітавшись, зробіть невелику паузу, щоб ваш співрозмовник міг відповісти на вітання. Залежно від обставин назвіть своє ім'я, або ім'я і прізвище, або ім'я, прізвище і посаду, або тільки посаду чи тільки назву свого підприємства, установи тощо. У разі неотримання потрібної відповіді чи недостатньої чутності треба уточнити номер телефону, ім'я (прізвище) співрозмовника, назву підприємства.

Наприклад: *Перепрошую, це Інститут безпеки підприємництва?*

*— Це Ви, Наталіє Олександрівно?*

*— Це ти, Андрію?*

На запитання ініціатора розмови адресат має дати конкретну позитивну або негативну відповідь. Неетично допитуватись в ініціатора розмови, який номер йому потрібен, осуджувати чи навпаки повчати його.

**2. Впізнайте співбесідника.**

Якщо трубку взяла інша людина, то привітавшись та відрекомендувавшись попросіть знайти свого партнера.

Наприклад: *Добрий день. (Відповідь привітання).*

*Будьте ласкаві, запросіть Ларису Володимирівну.*

Не обговорюйте питання, що вас цікавлять, з неуповноваженими на це людьми. Краще сказати:

*Це дуже важко мені пояснити. Мені потрібна саме Лариса Володимирівна!*

У разі невгамовності вашого співрозмовника можна додати:

*Це дуже важливо!*

Прохання до секретаря з’єднати з керівником можна закінчити словом *Дякую.*

**3. Дізнайтесь про ситуацію.** Уясніть, чи має час на розмову ваш співбесідник. Якщо ви розмовляєте з домашнього телефону і в цей момент чуєте дзвінок у двері, які більш нікому відчинити, поясніть партнеру пообіцявши зателефонувати за декілька хвилин.

Якщо дзвінок лунає тоді, коли ви говорите по іншому телефону, зніміть трубку й повідомте, що розмовляєте іншим партнером. Запитайте в нового співрозмовника, чи може він зачекати закінчення першої розмови, чи буде краще зателефонувати пізніше. Якщо ж вам потрібно продовжити важливу розмову, краще сказати:

- *Вибачте дзвонить інший телефон, але я не хотів би закінчити нашу бесіду.*

*-Будь-ласка, не хвилюйтесь, я попрохаю, щоб мені зателефонували іншим разом*.

На прохання покликати до телефону потрібно давати конкретну відповідь.

Наприклад:

*Добре, зараз покличу, чекайте, будь ласка, хвилинку!*

*— Він на засіданні оргкомітету — зателефонуйте через півгодини, будь-ласка.*

*— Його немає. Може, щось йому передати?*

**4. Вживайте компліменти.**

Це має бути щось ненав'язливе, на зразок:

*- Радий вас чути.*

*— Мені дуже приємно спілкуватись з Вами знову.*

*— Чим я можу Вам прислужитися?*

*— Мені дуже подобається спілкування з Вами.*

**5. Знайдіть правильні слова.**

Варто уникати виразів:

*Я не знаю.*

*Ми не зможемо цього зробити.*

*Ви зобов'язані...*

*Зачекайте, я зараз повернусь.*

Краще сказати:

*— Дозвольте, я уточню це питання для Вас.*

*— Для Вас має сенс, ...*

*— На превеликий жаль, ми не спроможні повернути гроші, але ми завжди в змозі надати інший товар. - Чи можу я зателефонувати Вам пізніше ?...*

**6. Володійте вимовою, гучністю, інтонацією.**

Не потрібно будувати синтаксично надто великі і складні речення. Час від часу (в паузах між фразами) доречно підтверджувати своє сприйняття і розуміння того, що говорить партнер, короткими репліками:

*Так!*

*Добре!*

Розмовляти бажано стисло, щоб не забирати телефонного часу. Якщо співрозмовник занадто балакучий, можна використати такі фрази:

*Чи маєте Ви час для продовження розмови?*

*Вибачте, що перебиваю Вас, але мене викликає директор.*

*Перепрошую, коли мені краще потурбувати Вас ще...*

*Сподіваюсь, ми будемо мати нагоду спілкуватись довше.*

Дуже важливо вміти закінчити логіку, промовивши безапеляційно:

*- Чудово, що ми домовились*

*- Я відправлю Вам відповідні документи ...*

І уважно слухайте: пам‘ятайте, що бесіда — це діалог!

**7. Встановіть контакт і активно ведіть розмову.**

Під час розмови записуйте основні моменти домовленості. Дайте партнеру можливість, особливо в перші хвилини розмови, висловитись. З'ясуйте його інтереси.

**VIII. Домашнє завдання**

Вивчити конспект.

Скласти промову, дотримуючись всіх вимог.