**Лекція. Публічний виступ як важливий засіб комунікації**

* ***Фахівці нової генерації мають воло­діти живиш, ефективним, переконливим словом як інтеграційною якістю про­фесійної майстерності.***

***План***

1.Поняття про публічний виступ, його різновиди.

2.Підготовка до публічного виступу. Аргументування, мовні засоби переконування. 3. 3.Культура сприйняття публічного виступу (уміння слухати, ставити запитання).

4. Презентація як різновид публічного мовлення.

*Дидактична мета:*

• *оволодіння навичками доцільної побудови промови, різними спо­собами переконання і всілякими видами аргументації, прийома­ми полемічного мовлення і створення певних риторичних елюцій;*

• *формування умінь і навичок правильного і переконливого мов­лення, аргументованого доведення і спростування тез.*

*Студенти повинні знати:*

• *особливості комунікативно-мовленнєвих ситуацій, характерних для фахової діяльності;*

• *закономірності логіки мовлення;*

• *основні види ораторських промов;*

• *професійно значущі мовленнєві жанри;*

• *основні прийоми удосконалення майстерності мовлення.*

*Студенти повинні уміти:*

• *будувати розгорнутий монолог з фахової проблематики;*

• *застосовувати основні закони риторики під час професійного спілкування;*

• *створювати максимально ефективну композицію промови;*

• *логічно правильно, точно, етично й емоційно виражати думку відповідно до змісту, умов комунікації й адресата, прагнучи при цьому виробити індивідуальний стиль.*

*Ключові поняття: риторика, доповідь, промова, виступ, повідомлення, архітектоніка виступу, презентація, аргументація, доведення, спростування, відкриті/закриті запитання.*

***Рекомендована література***

1. Вагапова Д. X. Риторика в интеллектуальных играх и тренингах. -М: Цитадель, 1999.

2. Вандишев В. М. Риторика: екскурс в історію вчень і понять : Навч. посіб.-К.: Кондор, 2003.

3. Гандапас Р. Учимся выступать публично (видео­фильм) // http://www.radislavgandapas.com.

4. Карнеги Д. Как выработать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично.-Днепропетровск: Титул, 1996.

5. Когут О. І. Основи ораторського мистецтва : Практикум.- Тер­нопіль: Астон, 2005.

6. Корнилова Е. Н. Риторика - искусство убеждать.- М., 1998.

7. Кунь 3. Риторичний словник.- К.: Рідна мова, 1997.

8. Мацько Л. 1., Мацько О. М. Риторика : Навчальний посібник.- К.: Вища школа, 2003.

9. Меш Г. Ш. 10 уроків ораторської майстерності тим, хто вчиться виступати публічно.-К., 1993.

10. Сагач Г. М. Ділова риторика: мистецтво риторичної комунікації: Навч. посіб.-К.: Зоря, 2003.

11. Сагач Г.М. Золотослів : Навч. посіб. для середніх і вищих навч. закладів.- К: Райдуга, 1993.

12. Таранов П. С. Искусство риторики: Универсальное пособие для умения говорить красиво и убедительно.- Симферополь, 2001.

13. Томан 1. Мистецтво говорити.—К.: Політвидав України, 1986.

14. ЧмутТ. К., Чайка Г. Л. Етика ділового спілкування : Навч. посіб.-К.:Вікар, 2003.

15. Чулінда Л.1. Риторична майстерність.-К., 2000.

1. Поняття про публічний виступ, його різновиди.

Публічне монологічне мовлення є предметом дослідження рито­рики - теорії ораторського мистецтва, науки красномовства, яку про­фесор Києво-Могилянської академії Ф. Прокопович вважав «царицею душ», «княгинею мистецтв», вказуючи на такі її функції, як соціально-організаційну (засіб агітації), культурно-освітню, а також одержання знань, збудження почуттів, формування громадської думки тощо.

Поняття «ораторське мистецтво», або «красномовство», має два значення:

1) вид громадсько-політичної та професійної діяльності, мета якої - інформувати та переконувати аудиторію засобами живого слова;

2) високий ступінь майстерності публічного виступу, мистецьке володіння словом.

Із моменту свого зародження в античному світі ораторське мистецтво вважалося ефективним засобом переконання людей. Ще 335 р. до н.е. було створено першу теорію ораторського мистецтва, що зберегла своє значення й донині. Йдеться про «Риторику» Аристотеля, в якій він визначає її як мистецтво переконливого виливу, як здатність знаходити різні засоби впливу на кожний предмет.

Своєрідність ораторського мистецтва як засобу переконання полягає в тому, що *будь-який публічний виступ має на* *меті викликати духовність аудиторії, певним чином вплинути на неї.*

Метою переконання, на відміну від інших видів впливу на людей, є передавання інформації в такій формі, щоб вона перетворилась на систему на­станов і принципів особистості або істотно вплинула на цю систему. А це можливо лише за активної діяльності аудиторії, її критичного сприйняття думок оратора. Встановлюючи зворотний зв'язок, промо-

вець залучає аудиторію до процесу спільної мислительної діяльності. Тому важливо, щоб присутні не просто погодилися з ним, а, критич­но осмисливши те, про що він говорить, свідомо сприйняли його інформацію. Тоді це буде вже їхній власний погляд, він відповідатиме їхнім цінностям, етичним нормам і правилам, вони керуватимуться ним у практичній діяльності.

***Публічний виступ*** - це особливий жанр різновиду мовленнєвої діяльності, своєрідний за своєю природою, місцем серед інших видів мовлення, а також якісними ознаками.

У ньому найповніше реалізується система мисленнєво-мовленнєвих дій – уміле використання форм людського мислення (логічно-образного) та мовних засобів ви­раження. Діяльність людини, професія якої пов'язана з виголошенням промов, доповідей, читанням лекцій, вимагає набуття певної вправності у виборі відповідного жанру, формулюванні теми, відбору фактичного матеріалу та послідовності його викладу, а також високої культури мовлення та спілкування в цілому.

**Залежно від змісту, призначення, способу проголошення й обста­вин спілкування виділяють такі жанри публічного виступу: *доповідь, промова, виступ, повідомлення.***

**Доповідь**- найпоширеніша форма публічного виступу, важливий елемент системи зв'язків із громадськістю, яка порушує проблеми, що потребують розв'язання. Доповідь може бути *політичною, діловою,* *звітною, науковою.*

***Політична доповідь****-*різновид доповіді з політичних питань, у ній з'ясовуються сутність, причини, наслідки певної політичної події, роз­криваються шляхи розвитку суспільства.

***Ділова доповідь***- це офіційне повідомлення про шляхи розв'язання окремих виробничих питань життєдіяльності певного колективу, організації.

***Звітна доповідь***- це доповідь, у якій повідомляється про роботу, виконану особою чи колективом за певний період.

***Наукова доповідь***- це доповідь, яка узагальнює наукову інформацію, досягнення, відкриття та результати наукових досліджень. Такі доповіді виголошують на різноманітних наукових зібраннях — конференціях, симпозіумах тощо.

Промова - заздалегідь підготовлений публічний виступ на певну ак­туальну тему, звернений до широкого загалу. **Розрізняють *розважальні, інформаційні, агітаційні, вітапьні*промови.**

**Виступ -** публічне виголошення промови з одного чи декількох пи­тань. Поширеним є виступ за доповіддю. У такому виступі орієнтовно має бути вступ (вказівка на предмет обговорення), основна частина (виклад власних поглядів на певне питання), висновки (пропозиція, оцінка).

**Повідомлення -** невеликий публічний виступ з певної теми.

Названі жанри публічного виступу близькі за змістом і формою, про особливості їх підготовки та виголошення буде подано узагальнено.

2. Підготовка до публічного виступу. Аргументування, мовні засоби переконування.

**Публічний виступ потребує ретельної попередньої підготовки, що відбувається у кілька етапів:**

1. Обдумування та формулювання теми, визначення низки питань, виокремлення принципових положень.

2. Добір теоретичного і практичного матеріалу (опрацювання літе­ратури). На цьому етапі важливо не просто знайти і опрацювати матеріал, а глибоко його осмислити, визначити головне і друго­рядне; інтегрувати основні положення за кількома джерелами.

3. Складання плану, тобто визначення порядку розташування окре­мих частин тексту, їх послідовності та обсягу.

4. Складання тез виступу.

5. Написання остаточного тексту виступу.

**Архітектоніка (будова) виступу**

**Щонайперше** складають план, у якому відтворюють основні пункти виступу, інформацію, яка потребує точності: дати, статистичні дані, цитати, які повинні бути лаконічними з покликанням на джерело.

**Наступний етап підготовки виступу** - структурування зібраного матеріалу, *компонування тексту виступу,*який містить *вступ, основну частину*та *висновки.*

***Вступ.*** Початок виступу є визначальним і повинен чітко й перекон­ливо відбивати причину виступу. Першочергове завдання доповідача на цьому етапі — привернути й утримати увагу аудиторії. Для того, аби не дозволити думкам слухачів розпорошитися, вже після перших речень виступу необхідно висловлюватися чітко, логічно та змістовно, уникаючи зайвого. Відповідно речення мають бути короткими і сто­суватися сутності питання, варто інтонаційно виділяти найважливіші місця висловлювання і виражати своє ставлення до предмета мовлення.

**Вступ має три рівні**: *структурний*- повідомлення теми та мети ви­ступу; *змістовий —*актуальність та специфіка теми, значення її для цієї

аудиторії, стислий виклад історії питання; *психологічний*— створення атмосфери доброзичливості та зацікавлення.

Залежно від категорії аудиторії використовують: *штучний*- для кри­тично налаштованої аудиторії; *природний*- для позитивно налаштованої аудиторії; *змішаний*види вступу.

**Види штучного вступу:** притча, легенда, казка, афоризм, аналогія, співпереживання, апеляція до інтересу аудиторії, гумор, проблемне пи­тання, покликання на авторитети, наочний матеріал, раптовий початок.

**Види природного вступу**: пояснення мети, теми, причини, презентація однодумців, історичний огляд.

Змішаний - поєднання названих вище видів вступу.

Варто уникати у вступі таких висловлювань: *Перепрошую, що займаю Ваш час..., Основне було сказане попередніми доповідачем..., Ось тут, як Ви чули, багато говорили і ..., Дякую вельмишановному голові, який люб'язно дав мені можливість...*тощо.

***Основна частина.*** В основній частині викладається суть пробле­ми, наводяться докази, пояснення, міркування відповідно до поперед­ньо визначеної структури виступу. Слід пояснювати кожен аспект про­блеми, добираючи переконливі цифри, факти, цитати (проте кількість подібних прикладів не має бути надто великою — нагромадження ілюстративного матеріалу не повинно поглинати змісту доповіді). Варто подбати про зв'язки між частинами, поєднавши їх в єдину струнку систему викладу; усі питання мають висвітлюватися збалан­совано (при цьому не обов'язково кожному з них приділяти однакову кількість часу). Статичний опис мусить плавно перейти у динамічну, рухливу оповідь, аби за допомоги системи логічних аргументів роз­крити сутність питання, поступово нарощуючи аргументацію так, щоб кожна наступна думка підсилювала попередню, а найсильніші аргу­менти виголошувати в кінці — це забезпечить стійкий інтерес слухачів, дасть змогу підтримувати уваги аудиторії. Постійно й уважно потрібно стежити за відповідністю між словом і тим, що воно позначає.

Надзвичайно важливо продумати, в яких місцях виступу потрібні своєрідні «ліричні» відступи, адже суцільний текст погано сприйма­ється, при цьому не слід забувати, що вони мають обов'язково бути лаконічними й ілюструвати виступ.

**Висновки.**Важливою композиційною складовою будь-якого ви­ступу є висновок. У ньому варто повторити основну думку, заради якої виголошувався виступ, підсумувати сказане, узагальнити думки, висловлені в основній частині. Висновки мають певним чином узго­джуватися зі вступом і не випадати з загального стилю викладу.

Зазвичай під час виступу у слухачів виникають запитання, тому, закінчивши виступ, варто з'ясувати в аудиторії, чи є запитання. Якщо запитання ставлять усно, слід вислухати його до кінця, подякувати і чітко відповісти на нього. Письмові запитання зазвичай зачитують вголос, після чого відповідають.

У тому разі, якщо, готуючись до виступу, доповідач вирішить за­писати доповідь на папері, йому слід врахувати, що розмовна мова значною мірою різниться від писемної, вона менш формалізована, віль­ніша, сприймається легше. При цьому не можна нехтувати дотриманням загальноприйнятих літературних норм у користуванні орфоепічними, морфологічними та стилістичними засобами мови, адже важливою умовою успіху є бездоганна грамотність. Мовлення має бути не тільки правильним, а й лексично багатим, синтаксично різноманітним.

Безперечно, успіхові будь-якого публічного виступу сприяє виразне мовлення. До технічних чинників виразного мовлення належать дихан­ня, голос, дикція (вимова), інтонація (тон), темп, жести, міміка. Лише досконале володіння кожним складником техніки виразного мовлення може гарантувати високу якість мовлення.

Жести у поєднанні зі словами стають надзвичайно промовистими: вони підсилюють емоційне звучання сказаного. Щоб оволодіти бодай азами жестикулювання, потрібне тривале тренування, розуміння значення кожного жесту. Наведемо загальні рекомендації щодо ви­користання жестів: не жестикулюйте руками упродовж усього ви­ступу, кількість жестів, їх інтенсивність повинна відповідати своєму призначенню тощо.

Голос, тон, виклад, уся сукупність виразових засобів і прийомів повинні свідчити про істинність думки й почуття промовця.

Фахівці з основ красномовства рекомендують обов'язково прово­дити репетицію перед виступом.

*Ораторові-початківцю варто:*

• Записати текст дослівно і вивчити його.

Вибрати приміщення, у якому ніхто не заважав би, і стоячи, неначе звертаючись до слухачів, спробувати виголосити виступ.

• Ще раз повторити його, керуючись лише ключовими словами і висловами, виокремлюючи головні тези.

• Коли виступ засвоєний у цілому, відпрацьовують частини, які найбільше викликають сумнів, проводячи репетиції цих частин перед дзеркалом. Варто звернути увагу: чи вільно передаєте думки? чи рівно тримаєтесь? чи вільні і легкі ваші рухи? При­слухайтесь до голосу (чи послуговуєтеся паузами, чи виділяєте посиленням голосу головні слова, чи вдається уникати одно­манітності).

Фахівці з ділової риторики пропонують ораторові дотримуватися таких порад під час публічного виголошення виступу44.

**АРГУМЕНТУВАННЯ**

**Аргументація** у широкому вжитку означає майстерний добір пе­реконливих доказів. В основі аргументації лежить складна логічна операція, що є комбінацією суджень як елементів доведення.

**Доведення**- це сукупність логічних засобів обгрунтування істинності будь-якого судження за допомоги інших істинних і пов'я­заних з ним суджень. Структура доведення складається з тези, аргументів, демонстрації (форми доведення).

**Теза**— це судження, істинність якого потребує доведення. Переконати когось у своїй правоті означає створити у нього впевненість в істинності тези. Порушення цього правила призводить до логічної помилки - втрати або підміни тези. Якщо втрата тези є мимовільною помилкою недосвідченого оратора, то підміна тези -цілеспрямованою дією особи, яка її висунула.

**Аргументи (докази)** - це ті істинні судження, якими послуговуються під час доведення тези. Розрізняють такі види аргументів: вірогідні одиничні акти, визначення, аксіоми та постулати, раніше доведені за­кони науки та теореми.

Докази мають відповідати таким логічним вимогам, як істинність, підтвердження висунутої тези, очевидна істинність поза висунутою те­зою. Необхідно заздалегідь підготувати достатню кількість аргументів, які повинні бути вивіреними. Важливе значення має послідовність наведення аргументів.

**Демонстрацією** (формою доведення) називається засіб логічного зв'язку між тезою та аргументом, який веде до встановлення бажаної істини. За формою докази переділяються на *прямі*та *непрямі.****Прямим***називають такий доказ, в якому безпосередньо (прямо) обґрунтовують істинність тези. Наприклад, *довести, що 1992 р. був високосним, мож­на на основі аргументу-визначення, що таке високосний рік, тобто діленням його двох останніх цифр на чотири.****Непрямим***називається такий доказ, в якому істинність обґрунтовується шляхом доведення помилковості протилежного твердження. Інколи непрямий доказ на­зивають доведенням за допомоги доведення до абсурду. Наприклад, *ми маємо твердження, що якгцо дві прямі перпендикулярні до тієї ж самої площини, то вони паралельні. Припустимо протилежне: перпендикулярні прямі непаралельні. У такому разі вони перетинаються, тобто утворюють трикутник, у якому два кути біля основи складають 180°, а цього бути не може, бо тільки сума трьох кутів може становити 180°. Отже, перпендикулярні прямі є паралельними.*

**Спростування**— це логічна операція, спрямована на зруйнуван­ня доведення шляхом встановлення хибності або необґрунтованості висунутої тези. Тезою спростування називають судження, за допо­моги якого заперечується теза. Існують три засоби спростування: критика аргументів, спростування тези (пряме і непряме), виявлення неспроможності демонстрації.

*Критика аргументів,*які висунуті опонентом в обґрунтуванні його тези, зреалізовується доведенням їхньої хибності або неспроможності. Але хибність аргументів ще не означає хибності самої тези.

*Спростування тези*досягається відкиданням фактів, встановленням хибності (або суперечності) наслідків, що випливають з тези, спросту­ванням тези через доведення антитези.

Виявлення *неспроможності демонстрації*полягає в тому, що вста­новлюються помилки у формі самого доведення.

*Правила доказового міркування,*що стосуються тези: по-перше, теза повинна бути логічно визначеною, ясною і чіткою; по-друге, вона повинна лишатися тотожною самій собі упродовж усього доведення.

*Правила щодо аргументів:*вони мають бути істинними і не супере­чити один одному, достатньою основою для підтвердження тези, такими судженнями, істинність яких доводиться самостійно, незалежно від тези.

*Правило щодо форми обґрунтування тези:*вона повинна бути вис­новком, що логічно випливає з аргументів за загальними правилами ви­воду або має бути одержаною згідно з правилами непрямого доведення.

*Порушення правил умовиводу:*по-перше, це помилки в дедук­тивних висновках *(з припущення, що коли число закінчується на 0, то воно ділиться на 5, не випливає, що коли число ділиться на 5, то воно обов'язково закінчується цифрою «0»);*по-друге, це помилки в індуктивних висновках через підміну реальних відношень *(висловлю­вання «після того» не означає, що це здійснюється «з причини того»);*по-третє, паралогізми, софізми і парадокси.

*Паралогізм*- це ненавмисна логічна помилка в міркуванні, яка виникає внаслідок порушення законів і правил логіки та зазвичай при­зводить до хибних висновків. *Софізм —*навмисно хибно зроблений умовивід, який має видимість істинного. *Парадокс —*це міркування, в якому доводиться як істинність, так і хибність певного судження.

Обговорення теоретичних і практичних проблем іноді переростає у *дискусію -*широке публічне обговорення якого-небудь спірного пи­тання, висловлення різних думок з приводу певного питання. Логічною основою дискусії є правильно побудований процес доведення тези та її спростування. Суб'єктами дискусії є *пропонент, опонент*та *аудиторія.*

*Пропонент*(від лат. *propponens —*той, хто щось стверджує, дово­дить) - учасник дискусії, доповідач, дисертант, дипломник, що висунув і відстоює певну тезу, ідею або концепцію.

*Опонент*(від лат. *opponens*- той, що протиставляє, заперечує) -особа (учасник дискусії, співдоповідач або рецензент), яка заперечує або спростовує думки пропонента, чи оцінює її.

Існують різні ступені незгоди опонента з пропонентом: незгода у формі сумніву (в пасивній формі висловлюється певний сумнів щодо тези пропонента); деструктивна незгода (руйнується теза пропонен­та); конструктивна незгода (не тільки руйнується теза пропонента, а й висувається і доводиться інша, власна, теза).

Якщо опонент не погоджується з аргументом пропонента, то останній може обрати той чи інший варіант поведінки: відмовитися від аргументу; замінити його іншим; знайти додаткові факти на користь висунутого аргументу.

*Аудиторія -*це третій, колективний суб'єкт дискусії, оскільки як пропонент, так і опонент не тільки намагаються переконати один одного, а й схилити всіх присутніх на свою сторону.

Досягнення певної мети суттєво полегшується, якщо ретельно про­думати і майстерно застосувати адекватні цій меті засоби її досягнення.

*Мовленнєва стратегія*- це комплекс мовленнєвих дій, спрямованих на досягнення комунікативної мети. Стратегії орієнтовані на майбутні мовленнєві дії, пов'язані з прогнозуванням ситуації.

*Мовленнєва тактика -*конкретні мовленнєві дії під час спілкування, спрямовані на реалізацію стратегії і досягнення комунікативної мети. *Основні тактики аргументаційної стратегії*

• *Тактика контрастивного аналізу*грунтується на прийомі зі­ставлення. Зіставлення фактів, подій, результатів, прогнозів сприймається адресатом як переконливий аргумент.

• *Тактику вказівки на перспективу*спрямовано на те, щоб ви­словити стратегічну мету, позиції і наміри мовця. Вказівка на перспективу містить пропоноване рішення і передбачува­ний результат.

*Тактика обґрунтованих оцінок,*за допомоги якої промовець прагне об'єктивно оцінити предмет і мотивувати оцінку. Відомо, що суб'єктивна думка не переконлива, тоді як аргу­ментована оцінка набуває статусу логічного доказу.

3. Культура сприйняття публічного виступу (уміння слухати, ставити запитання).

1. *Якщо ви прагнете привернути увагу аудиторії.*

• активізуйте увагу слухачів, зацікавте їх, переконайте, що ваш виступ буде свіжим, яскравим, образним;

• слухачі повинні заохочено слухати вас; дайте їм зрозуміти, що факти, які ви збираєтеся розкрити, зрозумілі й цікаві;

• не зловживайте під час виступу запитальними формами, оскіль­ки це може ввести в оману слухачів;

• не плутайте основну думку з доказами та ілюстраціями, ви­окремлюйте її інтонаційно;

• якщо у вас виник сумнів, зробіть паузу, поясніть детально осно­вну думку і лише потім продовжуйте далі.

*2. Якщо ви бажаєте завоювати довіру слухачів:*слова вимовляйте чітко, переконливо;

• у мовленні й поведінці все повинно бути злагодженим: слова, постава, жести;

зацікавте аудиторію описами, порівняннями, зіставленнями, протиставленнями;

• аудиторія завжди охоче сприймає цікаву інформацію; структу-руйте матеріал на прості і зрозумілі елементи, щоб слухачам було легше їх запам'ятати;

• демонструйте різні підходи до вирішення проблеми.

Щоб набути досвіду справжнього оратора, варто після кожного публічного виступу аналізувати його.

*Алгоритм самоаналізу виступу*

1. Як аудиторія зустріла мене? (Доброзичливо, байдуже, стримано, з недовірою, з неприязню).

2. Як розпочав (ла) виступ? Чи викликав виступ зацікавленість, пожвавлення, байдужість, несприйняття?

3. Як можна схарактеризувати настрій аудиторії упродовж ви­ступу? Він змінювався на мою користь чи ні? У якій частині виступу це було помітно? Як це проявлялось? Можливі при­чини цих змін.

4. Якщо аудиторія реагувала негативно, то чим це було зумовлено?

5. Як я реагував (ла) на невдачу/успіх?

6. Як я сам (а) оцінюю:

• вибір теми, її розкриття, свою позицію;

• план і композицію виступу, логіку побудови, вступ, висновки;

• якщо тему, факти, логіку я оцінюю позитивно, то чим пояснити невдачі, незадоволення, послаблення контакту?

7. Як я сам (а) оцінюю своє усне мовлення; дихання (не вистачало глибини дихання, утруднення дихання через носову порожнину, чи були вимушені паузи для вдиху; що можна сказати про темп, плавність мовлення: чи вільним було мовлення? чи не було за­йвого напруження?).

8. Як аудиторія реагувала на мої аргументи, приклади, жарти, запитання?

9. Як я тримався (лася): просто і вільно чи скуто?

• чи не зловживав (ла) жестами?

10. Що повчальне з цього виступу я врахую під час підготовки до наступного виступу?

Успіх виступу (оволодіння розумом, почуттями й емоціями слухачів) забезпечують його глибоке і всебічне продумування, добір необхідних слів, жестів, інтонацій, аргументів і наочних засобів. Така комплексна підготовка сприяє завоюванню уваги аудиторії, переко­нанню її у власній слушності, залученню слухачів до активної участі у спілкуванні.

***Важливим компонентом техніки професійного спілкування є вміння слухати***.

**Слухання***-*не просто мовчання, а активна діяльність, своєрідна робота, якій передує бажання почути, інтерес до співрозмовника. Розпізнання істинного змісту повідомлення або поведінки означає перший крок до правильного вибору засобів впливу на співрозмовника.

Часто заважає слухати зосередженість на власних думках, пробле­мах або бажаннях, іноді буває так, що формально ми чуємо партне­ра, а насправді - ні, тобто виникає *«псевдослухання»,*імітація уваги до співрозмовника.

Поширеним є *«агресивне» слухання*- прагнення якомога швид­ше висловити власні погляди і судження, не беручи до уваги позицію партнера. *«Вибіркове» слухання*дає можливість зосередитися лише на деяких деталях повідомлення, найбільш важливих або цікавих для реципієнта, за цих умов не вимальовується загальна картина, вона залишається мозаїчною.

Розглядаючи слухання як елемент техніки професійного спілку­вання, виділяють два його типи: *пасивне*й *активне. Пасивне*- це таке слухання, за якого відсутні дії реципієнта, що інформували б про те, чи сприйняли й зрозуміли його повідомлення.

З метою кращого порозуміння співрозмовників рекомендують ви­користовувати техніку *активного слухання:*з'ясування, дослівного повторювання, перефразовування і резюмування.

*З ясування*полягає у зверненні до співрозмовника за уточненнями та у постановці перед ним відкритих запитань.

**Дослівне повторювання**- відтворення частини висловлення пар­тнера або усієї його фрази. Воно допомагає зосередитися на словах партнера й постійно стежити за міркуваннями співрозмовника. Повто­рювання дає змогу партнерові зрозуміти, що його чують і сприймають.

**Перефразовування***—*коротке відтворення основного змісту повідомлення співрозмовника, сутності його висловлення.

**Резюмування**використовується, якщо під час виступу увага переключається на інше, нерідко другорядне питання.

***Під час сприймання публічного виступу слухачів зазвичай дратують:***

• розповіді про особисті справи;

банальність (розмова про відомі всім речі, повторення жартів та афоризмів);

• пасивність (підтакування співрозмовникові та небажання ви­словлювати умотивовану думку);

• самозаглиблення (зосередженість лише на своїх успіхах і про­блемах);

• надмірна серйозність;

• відсутність такту, схильність до спішних висновків; гордовитість і зневага до співрозмовника; брутальність, надмірна балакучість.

Логічності виступу сприяють питальні конструкції, оскільки розвиток суджень відбувається шляхом переходу від раніше відомого до нового, більш точного твердження. Ставлячи питання, формують відповідь на нього. Функції питальних висловлювань визначаються їх місцем в структурі тексту виступу і комунікативним завданням. За їх допомоги ставиться проблема, викладається нова інформація.

***Розрізняють такі види запитань,***якими послуговуються під час виголошення і сприймання, публічного виступу.

**Закрите запитання***-*це запитання, на яке можна відповісти одно­значно, наприклад: «так/ні», назвати точну дату, ім'я або число тощо. їх використовують, щоб отримати конкретну інформацію, уточнити твердження, сфокусувати розмову.

**Відкриті запитання***-*це запитання, на які важко відповісти од­ним словом. Воно зазвичай починається словами *чому, навіщо, у який спосіб, яка ваша думка з цього приводу, що ви могли б нам запропону­вати*тощо - це вимагає розгорнутої відповіді. Ними послуговуються на початку дискусії.

**Альтернативні запитання**- це щось середнє: ставлять їх у формі відкритого запитання, але при цьому пропонують варіанти відповіді.

**Риторичні запитання**не потребують відповіді на відміну від звичайних. До них вдаються у двох випадках: 1) відповідь і так усім слухачам відома, треба тільки актуалізувати її для сприймання слухачем; 2) таке запитання, на яке ніхто не знає відповіді або її й зовсім не існує, на взірець: *Хто винен? Що робити? Куди йдемо?*Однак промовець, не чекаючи відповіді, вважає за потрібне поставити запитання, щоб підкреслити незвичайність ситуації45.

**Підтверджувальні запитання**(техніка Сократа): одержати від співрозмовника низку відповідей «так», щоб або створити атмосферу згоди, або додати розмові інерції та змусити вимовити «так» на головне запитання.

Можна це робити за допомоги зв'язок, тобто фраз, складених за схе­мою: спочатку твердження, потім запитання, що потребує твердження. Стандартні зв'язки: *Правда? Ви згодні? Справді? Правичьно? Дійсно? Чи не так? Чи не правда?*

**Спрямовувальні запитання**використовують тоді, коли потрібно скерувати розмову у потрібному напрямку.

4. Презентація як різновид публічного мовлення.

Уміння представляти проекти (презентації), звітувати, перекону­вати, якісно інформувати аудиторію є досить важливою складовою професіограми майбутнього фахівця.

**Презентація**- спеціально організоване спілкування з аудиторією, мета якого переконати або спонукати її до певних дій. **Презентацію здійснюють через три канали**: ***вербальний***- те, що я говорю***; вокальний*** - те, як я гово­рю; ***невербальний*** — вираз очей, жести, рухи. Вплив на аудиторію суттєво посилюється завдяки володінню вокальним і невербальним засобами.

Презентація може бути успішною і неуспішною. *Успішна*- це презентація, під час якої досягнуто поставлену мету; *неуспішна —*аудиторію не вдалося переконати, підсумком стало розчарування як аудиторії, так і презентатора.

**Основними причинами неуспішної презентації є:**

*-*нездатність подолати хвилювання перед великою аудиторією;

*-*недоліки у плануванні й підготовці презентації;

*-*погано організований, неструктурований зміст;

*-*недостатній контакт із аудиторією;

*-*неуважність до деталей;

*-*відсутність відчуття часу;

*-*неефективне використання наочних засобів;

*-*перевантаження інформацією.

Важливим для успіху презентації є її планування.

*План презентації*

1. Мета і завдання презентації.

2. Тема і предмет презентації.

3. Аудиторія, на яку спрямована презентація.

4. Початок і тривалість виступу.

5. Місце проведення презентації.

Сучасному фахівцеві часто доводиться готувати і виголошувати публічні виступи як у межах своєї установи, так і поза нею. Ефективній підготовці сприяють засоби PowerPoint, що є складовою пакета Microsoft Office. Вони дають змогу за допомоги комп'ютера досить швидко підготувати набір слайдів, що супроводжує виступ. Цей набір називається

презентацією.

Слайди можна подати як у чорно-білій гамі, так із використанням різних кольорових схем і видів оформлень, створених як професійними дизайнерами, так і автором презентації. Слайди можуть містити: текст, таблиці, діаграми, рисунки, відеокліпи, звуковий супровід тощо.

**Розрізняють такі види презентацій:**

**Презентація за сценарієм**- це традиційна презентація зі слайдами, доповнена засобами показу кольорової графіки й анімації з виведенням відеоматеріалу на великий екран або монітор.

Використання анімаційного тексту в поєднанні з діаграмами, графіками та ілюстраціями дає змогу зосередити увагу слухачів на основних твердженнях і сприяє кращому запам'ятовуванню інформації. Озвучує матеріал зазвичай сам ведучий.

**Інтерактивна презентація***—*це діалог користувача з комп'ютером. Користувач приймає рішення, який матеріал для нього важливий, і вибирає на екрані потрібний об'єкт за допомоги миші або натисненням на клавіші. У цьому випадку видається інформація, на яку є запит.

Інтерактивна презентація дає змогу здійснювати пошук інформації, заглиблюючись в неї настільки, наскільки це було передбачено розроб­ником презентації. Така презентація захоплює користувача і утримує

його увагу.

**Автоматична презентація**- це закінчений інформаційний про­дукт, перенесений на відеоплівку, дискету, компакт-диск і розісланий потенційним споживачам з метою виявлення їхньої зацікавленості.

**Навчальна презентація**призначена допомогти викладачеві забезпе­чити зручне і наочне викладання теоретичного і практичного матеріалу.

Навчальні презентації переділяються на такі види:

*-*презентації-семінари;

*-*презентації для самоосвіти;

*-*презентації-порадники.

У навчальних можуть використовуватися всі інші види презентацій.

Успіх будь-якої презентації, незалежно від її мети, типу, теми, складу аудиторії, визначається умінням доповідача презентувати свій задум.

Структурні компоненти презентації

• **Експозиція**- це встановлення миттєвого контакту з аудиторією, створення атмосфери доброзичливості, утримування уваги та спонукання інтересу до теми презентації. Вона повинна бути короткою, захопливою, оригінальною.

• **Вступ,**якому відводиться 5-10% від перебігу всієї презентації, можна умовно переділити на 2 блоки: початок і вступ. Завдан­ня - встановлення (якщо не вдалося під час експозиції) чи за­кріплення контакту з аудиторією, виклад лаконічних зауважень стосовно теми презентації.

*Вступна частина презентації передбачає такі етапи:*

1) привітання, вступні зауваження;

2) пояснення мети презентації;

3) огляд основних етапів презентації, використання допоміжних засобів;

4) пропозиція ставити запитання після або під час презентації.

Вступ повинен допомогти аудиторії знайти відповіді на такі за­питання, як: *Що я почую, побачу?, У якій послідовності я це почую?, Чому це мені буде цікаво?.*

• ***Основна частина***- це серцевина виступу, плануючи яку доціль­но виокремити ключові положення, переходи-зв'язки. Будь-яке велике повідомлення для того, щоб бути засвоєним, повинно містити один, іноді два і зрідка три пункти (ключових тез). Це дозволяє логічно структурувати матеріал, аби він був зручним

для сприймання. Основна частина становить 70-85 % презентації. Завдання її - сха­рактеризувати ситуацію, подати можливі засоби для її покращання й обов'язково запропонувати власний варіант її реалізації - кульмінація презентації. При цьому варто спонукати аудиторію до прийняття рішень і дій, вказавши на переваги своєї пропозиції.

Залежно від типу презентації за цільовим критерієм *(інформаційна, спонукальна, переконлива),*різняться і методи розгортання презентації: інформаційна презентація послуговується хронологічним, географічним чи просторовим, індуктивним, причинно-наслідковим, дефініційним викладом; спонукальна та переконлива - методами індукції, дедукції, аналогії, причинно-наслідкового зв'язку чи за певною схемою (теорія і практика, обов'язок і вигода, факт і його практичне значення). Здебільшого використовують змішаний тип композиції, за якого пре­зентатор комбінує різні методи викладу матеріалу, що дозволяє зробити структуру основної частини більш оригінальною.

Для роботи на цій стадії доповідачеві необхідно уміти аналізувати ситуацію та поведінку аудиторії, пояснювати матеріал і аргументувати викладену думку.

• *Резюме*підсумовує сказане, ущільнює зміст і свідчить про те, що презентація наближається до завершення.

• *Висновок*- вихід з контакту, завершення спілкування. Це не тільки висловлення подяки за увагу, а ще одна фінальна спро­ба переконати аудиторію, тобто досягти мети презентації. Висно­вок має бути виразним, коротким й обов'язково оптимістично-мажорним.

Відомо, що промовця слухають більш уважно на початку й наприкінці презентації, це називають «законом краю». Продумуючи експозицію та висновок, важливо виявити почуття міри, бо занадто яскравий, образний початок зобов'язує витримати цю тональність під час усієї презентації.

Способи завершення презентації: неочікуване завершення, ре­зюме, жарт, оптимістичний або спонукальний заклик, заклик до дії, комплімент на прощання, висловлення вдячності.

Презентація не закінчується тоді, коли все викладено, а коли сказали про її завершення.