**Тема. Этикет публичных выступлений**

1.Типы и классификация авторских выступлений в деловом общении

2.Содержание, формы, характер выступлений

3.Подготовка к выступлению

4..Соблюдение правил этикета делового общения

**1.Типы и классификация авторских выступлений в деловом общении**

Публичное выступление это не только умение подготовить речь, но и умение свободно держаться перед публикой, безукоризненно владеть голосом, жестом и мимикой, безошибочно реагировать на поведение аудитории – таковы объективные требования к человеку, который выступает перед людьми. Коммуникации в организации, осуществляются в рамках информационного обмена. К их числу относятся информация о предстоящих преобразованиях, изменении структуры, сокращении персонала и т.д

Дейл Карнеги вспоминает: «Однажды мне, начинающему и неопытному оратору, любезно предложили выступить на собрании акционеров одного из крупнейших банков Америки (название банка не приведено по неизвестным причинам). Я с радостью принял приглашение, так как был хорошо осведомлен о деятельности данного учреждения. Акционерам же было интересно узнать то, как относятся сторонние люди к нынешнему состоянию Банка. Мне выделили всего три минуты на выступление. Тогда я решил, что готовиться к такой короткой речи не стоит и в назначенный день приехал не подготовившись. Увидев огромную, полностью забитую аудиторию, я занервничал, но, зная, что волнение при такой ситуации вполне естественное явление, не придал этому большого значения. Как стало известно позже, зря. Кода мне дали слово, я чувствовал себя таким скованным, во рту пересохло, и от волнения я не знал, что говорить! Если до этого я мог вполне нормально мыслить, рассуждать, то, стоя перед аудиторией, потерял способность мыслить. Чувствуя, что пауза затянулась, я вдруг начал обливаться холодным потом, трясущимися руками взял стакан и сделал глоток. Но ничего не помогало. Мне осталось только извиниться перед разочарованной аудиторией и удалиться восвояси».

Публичные выступления определяются целью и ее содержанием: проинформировать, убедить, заинтересовать. В связи с этим все публичные выступления делятся на авторские публичные выступления, информационно-разъяснительные и коммуникативные.

Так, к примеру, разделяют следующие виды публичных выступлений по цели:

1. Информационное публичное выступление. Цель такого выступления изложить определенную информацию. Нам привычнее называть такой вид выступлений докладом, сообщением, учительским монологом, лекцией, ответом ученика или студента.
2. Соблюсти определенный протокол или этикет поможет протокольно-этикетное публичное выступление. Оратору и участникам такого выступления следует четко соблюдать процедуру его ведения: приветствие делегации, возможные поздравления, торжественное вступительное слово, хвалебная речь в адрес официального лица или организации, произнесение тостов.
3. Развлекательное выступление, цель которого скорее развеселить публику колоритными байками, забавными тостами, поделиться казусами, поэтому и форма публичного выступления в данном случае может быть нестандартной (митинг, банкет, корпоративная встреча).
4. Убеждающее публичное выступление призвано доказать позицию оратора, а также сделать её легитимной со стороны публики. Такой вид публичных выступлений характерен для политических, научных и общественных встреч с ярко выраженным агитационным и рекламным подтекстом.

Типы публичных выступлений также могут стать смешанными и нести в себе сразу несколько видов по целям: развлекательную и информационную, убеждающую и официально-протокольную.

**2.Содержание, формы, характер выступлений**

По своему содержанию все выступления в деловом общении можно классифицировать как: социально-политические, академические, военные, дипломатические, парламентские, коммуникативные.

По своей форме публичные выступления можно разделить:

1. Выступление

Выступление, это подготовленное сообщение по заранее определенному вопросу. Как правило, это краткий четко сформулированный текст по конкретной теме. К ним можно отнести поздравительное или приветственное выступление председателя конференции или собрания перед началом работы; студента на семинаре изучаемого курса; открытии объекта, митинга и т.д.

1. Доклад

Докладом называют устное публичное выступление развернутого типа, которое широко раскрывает конкретную тему. Продолжительность доклада может составлять от 15 минут до нескольких часов. Примером может быть доклад, посвященный победе советского народа в Великой Отечественной войне он охватывает хронологически большой период, описание крупных сражений, вклад в эту победу больших социальных групп мужество и массовый героизм защитников отечества.

1. Сообщение

Сообщение это очень короткое выступление с освещением одного вопроса или темы. Оно должно быть четким конкретным, наглядным и исчерпывающим.

1. Лекция

Стиль публичного выступления, при котором изложение происходит от специалиста в конкретной области. Например, с лекцией выступает преподаватель перед студентами, академик перед научным сообществом, санитарный врач перед населением о короновирусе.

1. Беседа

Беседа это свободное выступление построенное на обязательном контакте с аудиторией («аудиент» в переводе с латинского означает слушание, отсюда происходит термин «аудитория»). Как правило, это сочетание монолога с разговором со слушателями. Выслушивание комментариев и вопросов ответы на них

**3.Подготовка к выступлению**

1.Вы должны не просто произнести заученный текст, написанный кем-либо. В вашу речь вы должны вкладывать свои идеи, мысли. Если тема не волнует вас до глубины души, вам будет сложно произвести впечатление, потому что в вас не будет естественного эмоционального запала. Подготовка речи – это длительный процесс. Не думайте, что вы сейчас сядете и напишите ее за полчаса. Собирайте все свои мысли, где бы они к вам ни приходили. Вы можете взять для сбора мыслей конверт. Всякий раз, когда вам в голову приходит какая-либо мысль, или вы слышите где-то о своей теме, записывайте на бумажку все это и кладите в конверт.

Авраам Линкольн обдумывал свои речи, занимаясь далеко не смежными делами. Работая, обедая, прогуливаясь по улице, Линкольн размышлял над речью. И записывал все идеи и мысли, которые к нему приходили, на всем, что попадалось под руку. Все записи он хранил в своей шляпе. И хранил их в ней, пока не находил времени сесть и систематизировать свои заметки во что-то подобное публичной речи. Следуйте его примеру. Обдумывайте речь постоянно, когда вы встаете по утрам с кровати, готовите завтрак, едете на работу и т. д. Обсуждайте выбранную тему со всеми, с кем вы встречаетесь. Это могут быть ваши близкие, коллеги, просто знакомые.

2.Тему необходимо определить заранее. В идеале для обдумывания темы вам необходимо семь дней и ночей. Этого времени должно хватить на запоминание и репетицию выступления.

3.Собирайте как можно больше информации по выбранной вами теме. Чем больше информации, тем лучше. Есть такое правило 1 к 3. Вы должны знать втрое больше того, что вы собираетесь сказать. Это придаст вам дополнительную уверенность и знание предмета речи.

4.Теперь, когда у вас достаточно материала для выступления, встает вопрос о том, как его обработать и подготовить. Прежде всего, сфокусируйтесь на одной проблеме. Не стоит затрагивать все сразу. Одна проблема для небольшого выступления. Выберете одну фразу и развивайте, расширяйте ее.

5.Готовя выступление, не забывайте о двух вещах. Первое, не стоит зацикливать внимание на том, что интересно именно вам. Не забывайте, что вы выступаете перед живой аудиторией. Говорите то, что близко вашим слушателям. И второе, изучите вашу аудиторию. Ее желания, предпочтения.

5.Также перед выступлением полезно почитать на вашу тему. Но используйте эту возможность только после того, как исчерпаете все свои мысли на данную тему. В библиотеке вы можете обнаружить очень много материала по вашей теме.

Залогом успеха любого публичного выступления является хорошая подготовка к нему и обязательная предварительная репетиция. Если есть возможность, то необходимо подумать над будущей речью несколько дней. За это время появится множество новых идей. Помните афоризм Марка Твена: «Требуется более трех недель, чтобы подготовить хорошую короткую речь экспромтом». Выступление без предварительной подготовки, особенно начинающего оратора, почти наверняка будет провальным.

Ваша речь может быть продолжительной или краткой, серьезной или забавной, однако уверенность в том, что собранный вами материал заслуживает внимания, равно как то удовлетворение, которое вы получите, произнеся текст выступления с блеском, компенсируют вам долгие часы, потраченные на составление речи и ее многократное повторение.

Если в том нет насущной необходимости, не пишите свое выступление полностью, чтобы потом прочесть текст на публике. Независимо от того, насколько хорошо вы знакомы с материалом, чтение по бумажке лишит вас радости непосредственного общения с аудиторией, которая быстро утратит к вам интерес. При желании можете написать свою речь, однако постарайтесь пользоваться записями лишь для того, чтобы приводить цитаты, хоть их и не всегда бывает легко сразу отыскать в тексте. Если вам обязательно нужно иметь перед глазами всю речь, читайте ее перед выступлением столько раз, чтобы запомнить почти наизусть. В этом случае вам легче будет удерживать внимание слушателей.

При публичном выступлении не следует допускать следующие ошибки;

 -несоответствие образа выступающего с его речью;

-оправдания и извинения;

-неправильное и неуместное употребление слов;

-занудство, т.е. отсутствие чувства юмора;

- высокомерие и всезнайство или, наоборот, выраженная неуверенность; -монотонность и отсутствие пауз.

К числу остальных советов можно отнести следующие:

* Старайтесь говорить хорошо поставленным голосом и не очень громко.
* Придерживайтесь темы своего выступления. Даже в том случае, если вы мастер импровизации, добавление предварительно не отрепетированных вставок, призванных сделать вашу речь более остроумной или убедительной, может привести вас к нарушению последовательности изложения и уклонению от основной темы выступления или доклада.
* Обратите внимание на жестикуляцию. Если вы будете выступать с кафедры, можете держаться за ее боковые края и при необходимости переворачивать страницы текста выступления. Не вертите ничего в руках, не теребите вещи, лежащие у вас в карманах, и не держите трясущиеся руки перед собой - так вы рискуете перепутать или уронить на пол страницы своего выступления. Если вам некуда деть руки, сосредоточьтесь на том, чтобы держать их спокойно. Жестикуляция может усилить выразительность вашего выступления, однако, если вы не знаете, как этого добиться, не крутите и не машите руками попусту, отвлекая внимание слушателей от содержания своего доклада.
* Почувствовав потребность чихнуть или прокашляться - так и сделайте. Если у вас начнется приступ кашля - извинитесь перед аудиторией. Сделайте паузу, выпейте воды, дайте горлу отдохнуть. На всякий случай вам всегда следует иметь в кармане носовой платок.
* Когда время вашего выступления истекло или вы сказали все, что хотели, в заключение можете подвести краткие итоги сказанному. Слушатели сочтут вас прекрасным оратором, коль скоро вы позволите им покинуть зал.

Если вам предложили выступить неожиданно. Большинство людей сильно волнуются, когда им приходится выступать перед слушателями, поэтому, если их застают врасплох, им бывает труднее связно изложить то, чем они хотели бы поделиться с окружающими. Тем не менее, сделайте все возможное, чтобы быть на высоте положения: глубоко вздохните и начните громко говорить, только не срывайтесь на крик.

Ответы на вопросы, поведение в конфликтных ситуациях.Нередко после выступления слушатели обращаются к докладчику с вопросами. Вы успешнее справитесь с ответами на них, если сможете организовать диалог со слушателями, соблюдая несколько правил.

* Прежде всего, предложите всем собравшимся задавать вопросы только тогда, когда вы позволите им это сделать.
* Попросите их подниматься с места и, по возможности, перед тем как сформулировать свой вопрос, представляться и называть свою профессию.
* После этого повторите заданный вопрос с тем, чтобы все присутствующие могли его расслышать.
* Если кто-то вместо того, чтобы задать вопрос, сам начнет пускаться в пространные рассуждения, можете перебить его и вежливо спросить: «Скажите, пожалуйста, в чем же, собственно, состоит ваш вопрос?»
* В том случае, когда вы не знаете, как ответить, не бойтесь признать этот факт.
* Если кто-то задаст вам откровенно провокационный вопрос, можете оставить таковой без ответа, подчеркнув, что здесь не место для конфронтации или выяснения отношений.
* Если один и тот же человек беспрерывно забрасывает вас вопросами, не давая остальным раскрыть рот, можете предложить ему встретиться позже.

Даже если речь была яркой, интересной и выразительной, а сам оратор вызывал у публики только положительные реакции, то при возникновении конфликтной ситуации он может испортить все впечатление о себе незнанием основных правил поведения с оппонентом. Главное при возникновении противоречий между выступающим и публикой или отдельным оппонентом, - это вежливость и толерантное отношение к противоположному мнению. При отстаивании своей точки зрения ни в коем случае нельзя давить на противника. Это лишь усугубит и без того накаленную ситуацию. Лучше искренне улыбнуться и показать тем самым свою уверенность в себе и в своем мнении.

Каждый вид человеческой деятельности, невозможен без информационного обмена, то есть получения информации, ее переработки и использования, так как только она составляет основу принятия решений. Информация и идеи распространяются между людьми путем передачи смысловых значений от человека к человеку. Своевременно полученная информация или идея имеют огромное и неоценимое значение в деятельности человека. Коммуникация – это универсальная и одна из основных характеристик человеческого общения и деятельности организации.

Коммуникация (лат. «communication») означает «связываю», «делаю общим». Под коммуникацией следует понимать процесс передачи информации от источника к получателю с целью оказания воздействия на его поведение.

Достоверно известно, что около 80% своего времени руководители расходуют на общение с другими людьми. Это выслушивание работников, высказывание своего мнения, доведение до исполнителей принятых решений, выступления на совещаниях и конференциях, ведение переговоров, чтение деловых бумаг, составление письменных посланий и т.д.

Суть коммуникации состоит в обмене информацией между людьми.

Согласованность в действиях людей и взаимопонимание достигается благодаря коммуникационному процессу. Коммуникационный процесс – это обмен информацией между двумя людьми или группой лиц.

Коммуникационный процесс состоит из отправителя, который инициирует сообщение, кодируя мысль, желающую довести до получателя, передает ее через канал связи. Получателем является лицо, которому предназначено сообщение, он декодирует его (преобразует символы, содержащиеся в нем). Последний этап коммуникационного процесса – это обратная связь, с помощью которой можно установить, правильно ли получатель понял адресованное ему сообщение.

Таким образом, целью коммуникационного процесса является обеспечение понимания передаваемой информации получателем.

Все коммуникации в организации делятся на внешние – между организацией и внешней средой и внутриорганизационные – между подразделениями и внутри их, между уровнями управления и производства, межличностные и неформальные коммуникации.

Внешние коммуникации организации происходят с государственными органами, поставщиками, партнерами, потребителями и др.

Они осуществляются в разнообразных формах: предоставление отчетности, рекламных акций, писем, благотворительности, заключения соглашений и договоров.

**4..Соблюдение правил этикета делового общения**

Для формирования эффективных межличностных коммуникаций деловому человеку необходимо распознавать психологические состояния собеседников и использовать нужные формы общения.

Большое значение в межличностных коммуникациях имеет умение слушать собеседника, для этого следует соблюдать простые правила:

- слушать, чтобы понять, а не возражать;

- проявлять симпатию к собеседнику;

- демонстрировать интерес к разговору, поддерживать собеседника своими жестами и мимикой;

- не допускать, чтобы телефонные звонки и другие помехи прерывали беседу, поскольку это свидетельствует о недостатке уважения к собеседнику;

- во время разговора не смотреть на часы, не перебирать на столе бумаги и т.д.;

- не перебивать своего собеседника, не говорить много и не злоупотреблять тем, что вас не могут перебить и т.д.;

- в ходе общения позиция слушающего должна быть открытой (ни руки, ни ноги не должны быть скрещены, то есть закрыты).

Огромный поток информации, который обрушивается на руководителя, бизнесмена подвергается сложной системе сортировки. Очень важная информация сохраняется в долговременной памяти человека, менее значимая остается в краткосрочной памяти. Поэтому для того чтобы подчеркнуть интерес к партнеру, необходимо запоминать его имя и отчество. Для этого нужно следовать следующим рекомендациям.

1. Сосредоточьтесь. Если через десять секунд после того, как вы познакомились с человеком, вы тщетно пытаетесь вспомнить, как его зовут, значит, вы были невнимательны. Это случается прежде потому, что вы слишком заняты собой.

2. Знакомясь с человеком, старайтесь не думать о постороннем. Если вы отвлеклись и не расслышали его имя, не стесняйтесь переспросить. Полезно также заблаговременно навести справки об именах и должностях или титулах людей, которых вам предстоит встретить на деловом собрании или приеме.

3. Представляйте себе лица. Если пытаться просто затвердить имена и фамилии наизусть, они, скорее всего, быстро забудутся. Но если вы соедините имена и лица с запоминающимися образами, вам будет легко восстановить их в памяти. Лучше всего запоминать новые имена с помощью ассоциаций и преувеличений. Когда вам представили человека, сосредоточьте свое внимание на его лице. Найдите в нем что-то особенно примечательное или привлекательное. Это могут быть огненно-рыжие волосы, очень густые брови, необычные глаза.

4. Выстраивайте ассоциации. Запомнив какую-либо особенность во внешности человека, попробуйте превратить его имя в незабываемый образ, используя элементарные или смешные ассоциации. Например, вы познакомились с Николаем Васильевичем Рожиным. Вам достаточно запомнить, что его имя и отчество как у Гоголя, а фамилия соответствует грубому названию лица. Чем проще ассоциация, тем лучше. В ее основе, может лежать цвет: Чернов, Белов, Розов; профессия: Кузнецов, Токарев, Портнов; география: Москвин, Калугин, Астраханцев. После того как вы нашли для имени выразительный образ, объедините его с примечательной чертой внешности данного человека. Если вам удастся как-то связать эти образы, ваши шансы не забыть имя только увеличатся.

5. Закрепляйте образы. Важное условие для запоминания имени –повторение. Во время разговора произносите имя человека при каждом удобном случае («Да это очень интересно, Андрей Григорьевич»). В конце беседы еще раз повторите вслух новое для вас имя («Рад был с Вами познакомиться, Андрей Григорьевич»).

**Основная литература**

1. Кузнецов, И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс] : учебное пособие / И.Н. Кузнецов. — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2017. — 524 с. — Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/93544. — Загл. с экрана.
2. Кукушин, В. С. Деловой этикет : учебное пособие : для студентов, обучающихся по специальностям "Менеджмент", "Социальная работа", "Референт-переводчик". - Изд. 3-е, испр. и доп. - Москва ; Ростов-на-Дону : МарТ, 2008. - 295 с. - (Новые технологии)

**Дополнительная литература**

1. Алехина, И. Имидж и этикет делового человека / Ия Алехина ; Акад. нар. хоз-ва при Правительстве Рос. Федерации. - Москва : Дело, 2001. - 111, [1] с.
2. Виговская М.Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 144 c. — 978-5-394-02409-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75205.html>
3. Власова, Т. И. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма : учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм" / Т. И. Власова, А. П. Шарухин, М. М. Данилова. - 2-е изд., стер. - Москва : Академия, 2008. - 255, [1] с.
4. Власова, Т. И. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма : учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм" / Т. И. Власова, А. П. Шарухин, М. М. Данилова. - 2-е изд., стер. - Москва : Академия, 2008. - 255, [1] с.
5. Стеблецова, Н. Н. Культура делового общения в сфере управления : учебное пособие для бакалавров / Н. Н. Стеблецова ; ФГБОУ ВПО "Орлов. гос. ин-т искусств и культуры". - Орел, 2013. - 89 с.
6. Шеламова, Г. М. Этикет делового общения : учеб. пособие для образоват. учреждений нач. проф. образования / Г. М. Шеламова. - М. : Академия, 2005. - 187, [1] с. - (Учебное пособие) (Федеральный комплект учебников) (Профессиональное образование