

ГУМАНІТАРНИЙ ФАКУЛЬТЕТ

Кафедра «Історія»

Г.Ф. АРБУЗОВ

ДІЛОВА РИТОРИКА

ПРАКТИКУМ

Харків 2012

Арбузов Г.Ф. Ділова риторика: Практикум. – Харків: УкрДАЗТ, 2012. – 55 с.

Практикум підготовлений відповідно до робочої програми курсу, є складовою частиною навчально-методичного комплексу дисципліни "Ділова риторика".

Матеріали практикуму спрямовані на засвоєння студентами технології підготовки і виголошення публічної промови, проведення ділової бесіди, наради, інструктажу. У них розглядаються способи створення концепції, стратегії, тактики промови, прийоми аргументації, мовленнєві засоби спілкування, взаємодія оратора зі слухачами.

Видання призначене для студентів академії заочної форми навчання всіх спеціальностей.

Практикум „Ділова риторика” розглянуто і рекомендовано до друку на засіданні кафедри „Історія” 15 березня 2011 р., протокол № 8.

Рецензент

доц. С.І. Нешко

Г.Ф. АРБУЗОВ

ДІЛОВА РИТОРИКА

ПРАКТИКУМ

Відповідальний за випуск Арбузов Г.Ф.

Редактор Ібрагімова Н.В.

Підписано до друку 12.04.12 р.

Формат паперу 60x84 1/16 . Папір писальний.

Умовн.-друк.арк. 1,5. Тираж 50. Замовлення №

Видавець та виготовлювач Українська державна академія залізничного транспорту
61050, Харків - 50, майдан Фейсрбаха, 7
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 2874 від 12.06.2007 р.

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ З ОРГАНІЗАЦІЇ САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТІВ З ДІЛОВОЇ РИТОРИКИ

1 Метою навчальної дисципліни є створення у студентів теоретичних і методологічних основ оволодіння знаннями та вміннями у сфері мовленнєвих комунікацій, формування практичних навичок ділового спілкування.

Володіння діловою риторикою дозволяє використовувати раціональну технологію підготовки до різноманітних форм ділової комунікації; застосовувати риторичні засоби, які забезпечують дієвість та ефективність публічного виступу, проведення ділової бесіди, наради, інструктажу.

2 Завданням самостійної роботи студентів є опрацювання навчальної інформації з ділової риторики і набуття умінь застосовувати її у практичній професійній діяльності.

Матеріали "Практикуму" слід вивчати в послідовності, визначеній складниками методичного забезпечення кожної теми:

- засвоєння змісту *ключових понять*, що відкриває шлях до усвідомленої роботи з темою;
- опрацювання *основних питань до вивчення теми*;
- *структурно-логічна схема* роботи над темою вказує взаємозв'язки елементів матеріалу й наочно визначає етапи навчальної діяльності студента;
- виконання *практичних завдань* дозволяє опанувати технологію поетапної підготовки і виголошення публічної промови, проведення ділової бесіди, наради та інструктажу;
- робота з *вправами, завданнями і питаннями для самоконтролю* дає можливість перевірити правильність засвоєння навчальної інформації, прискорити формування риторичних умінь.

3 Набуття навичок ділового спілкування можливе лише за умови інтенсивної практики, тому особливу увагу слід приділити виконанню вправ, проведенню репетицій і, безумовно, виголошенню промов у реальній аудиторії.

4 У контрольній роботі з дисципліни "Ділова риторика" студент складає текст промови, яка виголошується ним під час заліку.

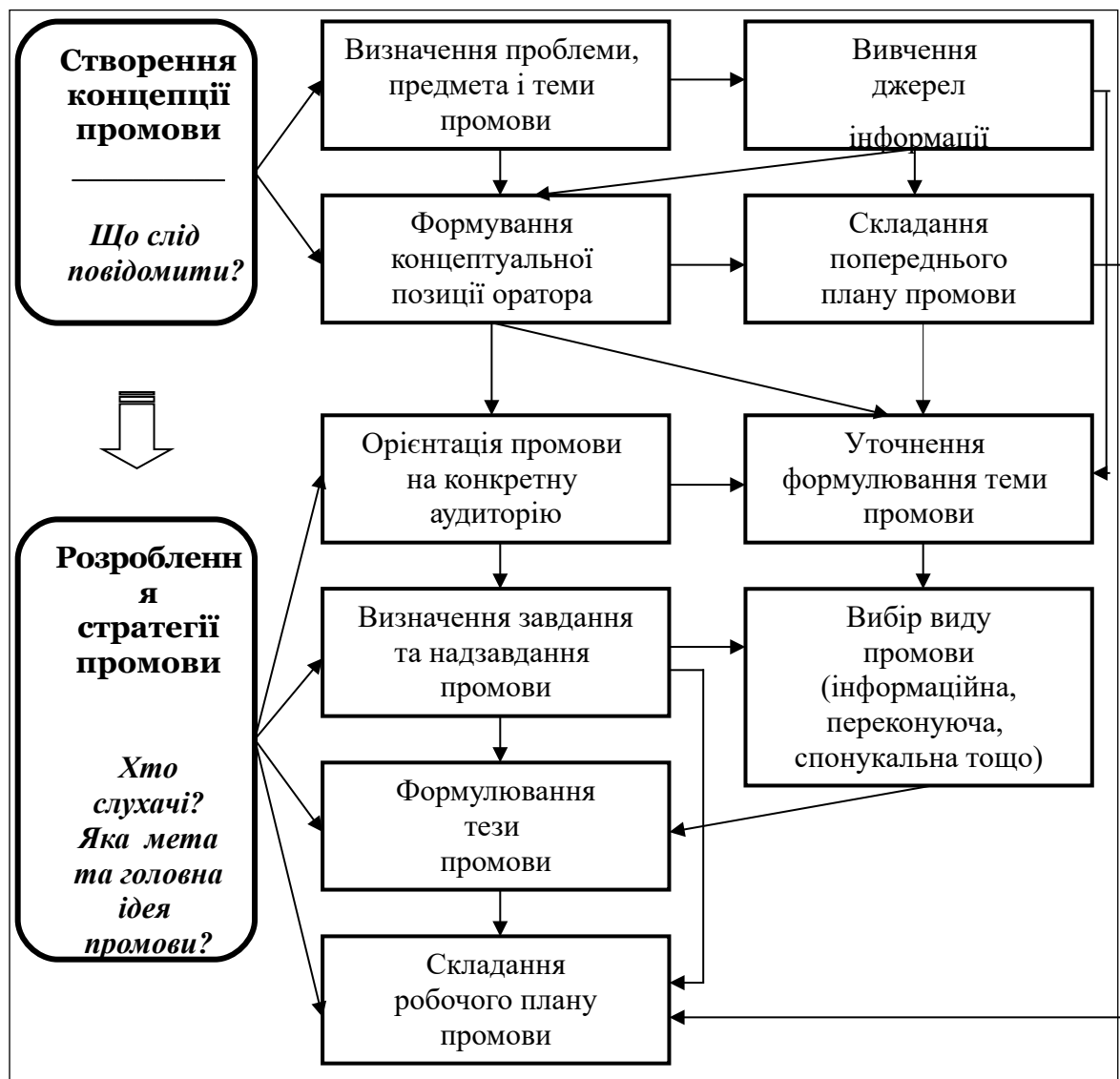
Тема 1. КОНЦЕПЦІЯ ТА СТРАТЕГІЯ ПРОМОВИ

Ключові поняття: аудиторія, оратор, промова, проблема, предмет, тема, концепція, стратегія, завдання, надзавдання, теза, план.

Основні питання для вивчення теми

- 1 Значення риторичних умінь у професійній діяльності фахівця залізничного транспорту.
- 2 Предмет і концепція ділової промови. Джерела інформації.
- 3 Розроблення стратегії промови.

Структурно-логічна схема роботи студента над темою



Практичні завдання з підготовки промови

1 Оберіть тему контрольної роботи, яка буде і темою навчальної промови. Постановкою запитань ("хто?", "що?", "коли?", "де?", "як?", "чому?", "навіщо?" та ін.) виявіть проблему майбутнього виступу, а потім у її межах – предмет промови.

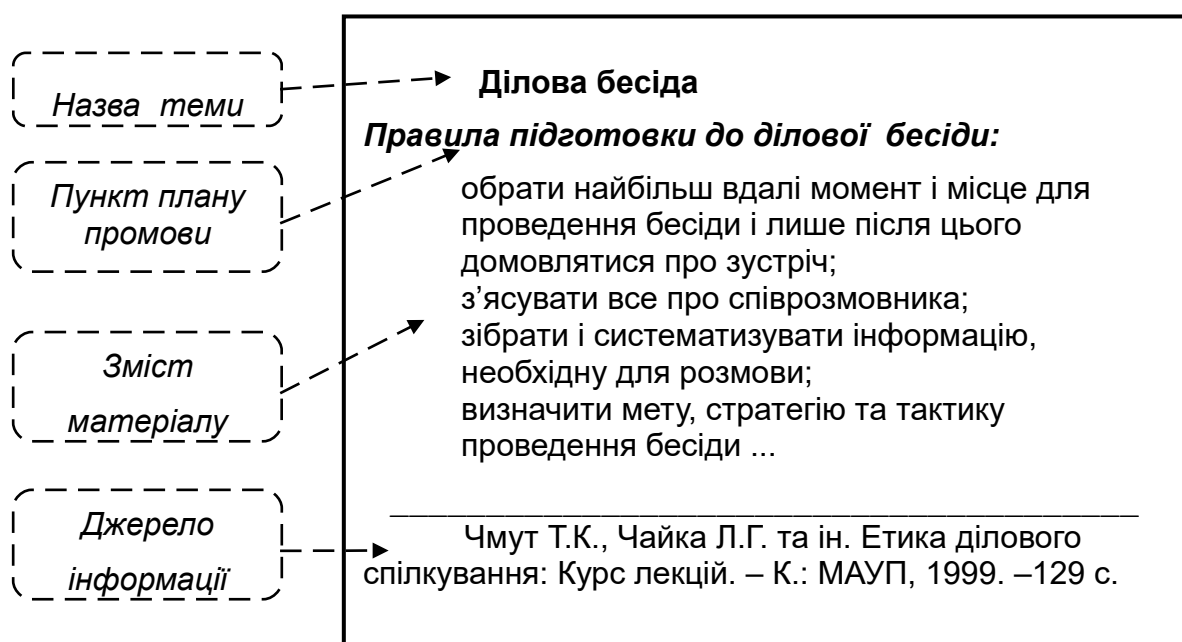
2 Визначте, що саме вам відомо з теми промови та яку інформацію слід знайти додатково.

3 Розрахуйте час, потрібний для підготовки до виступу [4, с. 6 – 7].

4 Складіть попередній план промови.

5 З'ясуйте, в яких джерелах можна знайти інформацію для підготовки промови. Найдоцільніше звернутися до кількох з них [4, с. 7; 24, с. 97 – 98, 100 – 101]. Слід орієнтуватися на такий приблизний перелік джерел: особисті архіви та бібліотеки; особистий досвід і життєві ситуації; відомчі, наукові, публічні бібліотеки; публікації в періодичних виданнях (газети, журнали); ресурси Інтернету; інтерв'ю, бесіди зі спеціалістами; словники, енциклопедії, довідники; телебачення та радіомовлення; збірки афоризмів, крилатих виразів, цитат; бібліографічні обзори тощо.

6 Накопичуйте матеріали з теми промови. Найзручніше робити виписки на картках формату А 5 (або дещо меншого розміру) за таким прикладом:



7 Зорієнтуйте промову на конкретну аудиторію [4, с. 8 – 9]. Для цього оберіть з наведених у таблиці характеристик майбутніх слухачів ті, які є суттєвими для підготовки промови за обраною темою та її виголошення. Продумайте аспекти теми і прийоми спілкування, які будуть корисними і цікавими саме для цієї аудиторії. Визначте, наскільки однорідним (чи різнорідним) є склад слухачів.

Характерні риси аудиторії	Способи урахування особливостей слухачів у процесі підготовки промови
Кількість слухачів	
Вік	
Стать	
Рівень загальної освіти	
Професія	
Належність до певної соціальної групи	
Потреби, інтереси, установки слухачів, їх ставлення до теми та оратора	
Рівень знань з теми промови	
Ставлення слухачів до теми та оратора	

8 Уточніть формулювання теми промови [4, с. 5], при потребі доповніть його рекламним підзаголовком.

9 Визначте завдання та надзавдання навчальної промови, її вид [4, с. 9 – 11].

10 Сформулюйте одним реченням тезу промови [4, с. 11 – 12].

11 Складіть робочий план промови [4, с. 12], виділивши пункти в основній частині.

12 Підсумовуючи, запишіть підготовлені матеріали на картці № 1 (зразок картки наведено на с. 7).

Тренувальні вправи, завдання та питання для самоконтролю

1 У чому полягає значення риторичних вмінь у професійній діяльності фахівця залізничного транспорту?

2 Чому підготовку промови слід розпочинати з розроблення її концепції?

Картка №1

Оратор: Шевченко О.П. (2-II-АТЗ).

Тема: Етикет телефонного спілкування.

Аудиторія: Студенти групи 2-II-АТЗ.

Завдання: Розповісти слухачам про основні правила телефонного спілкування.

Надзавдання: Спонукати слухачів до засвоєння та практичного застосування цих правил.

Теза: Дотримання правил спілкування по телефону дозволяє підвищити ефективність комунікації та сформувати позитивний імідж ділової людини.

План:

Вступ.

1 Особливості спілкування по телефону.

2 Оптимальні дії в ситуації "Коли дзвоню я".

3 Як діяти в ситуації "Коли дзвонять мені".

4 Основні правила бесіди по мобільному телефону.

Висновки.

3 Як досягти того, щоб формулювання теми промови викликало зацікавлення слухачів?

4 Як здійснюється орієнтація промови на конкретну аудиторію?

5 Як визначити характеристики аудиторії, важливі саме для вашого майбутнього виступу? Якими є найважливіші ознаки студентської аудиторії?

6 До яких негативних наслідків призводить відсутність чіткого формулювання завдання промови в процесі її підготовки?

7 Чому невизначеність надзавдання промови суттєво знижує її ефективність?

8 виправте помилки у визначенні завдання промови "Сучасний залізничний вокзал", яку передбачається виголосити перед аудиторією досвідчених залізничників: *"Розповісти слухачам про правила поведінки на вокзалі"*.

9 Чи правильно сформульоване надзавдання промови "Залізничник – сучасна й перспективна професія", розрахованої на студентів IV курсу: "Спонукає слухачів до вибору професії залізничника"?

10 Перевірте, чи відповідає формулювання тези вашої промови таким вимогам: відповідність цільовій установці промови; стислість і чіткість (1 – 2 речення); однозначність сприйняття слухачами; легкість для сприйняття та запам'ятовування; незмінність до кінця промови; сприйняття без великої розумової напруги.

11 Наскільки правильно сформульовано тези таких промов.

Тема промови	Аудиторія	Теза промови
Візитна картка та правила її використання	Студенти IV курсу	<i>Дотримання правил користування візитною карткою допомагає у підтриманні ділового контакту</i>
	Студенти I курсу	<i>Правильне використання візитної картки складає позитивне враження про людину, розширює коло ділових партнерів</i>
Історія перших залізниць в Україні	Студенти I курсу	<i>Перші залізниці в Україні з'явилися у 60-ті роки XIX ст.</i>
	Фахівці – залізничники	<i>Поява залізниць в Україні була обумовлена потребами економіки та розвитком техніки</i>

Укажіть ваші варіанти формулювань головної думки цих промов.

12 В якій мірі, на ваш погляд, наведені в таблиці плани відповідають темі промови? Відредагуйте формулювання пунктів основної частини.

Тема промови	План промови
Як привертати людей до себе	<p><i>Вступ.</i></p> <p><i>1 Чому слід вміти привертати людей до себе?</i></p> <p><i>2 Будьте гарними слухачами.</i></p> <p><i>3 Заохочуйте інших розповідати про себе.</i></p> <p><i>4 Застосування емоцій, жестів і міміки.</i></p> <p><i>Висновки</i></p>
Одяг ділової людини	<p><i>Вступ.</i></p> <p><i>1 Роль ділового одягу в діяльності людини.</i></p> <p><i>2 Правила підбору чоловічого ділового одягу.</i></p> <p><i>3 Правила використання аксесуарів.</i></p> <p><i>Висновки</i></p>

Література¹ [3, с. 13 – 22; 4, с. 4 –12; 23, с. 80 – 82, 100 – 101; 24, с. 97-98, 100-101].

Тема 2. КОМПОЗИЦІЯ ПРОМОВИ

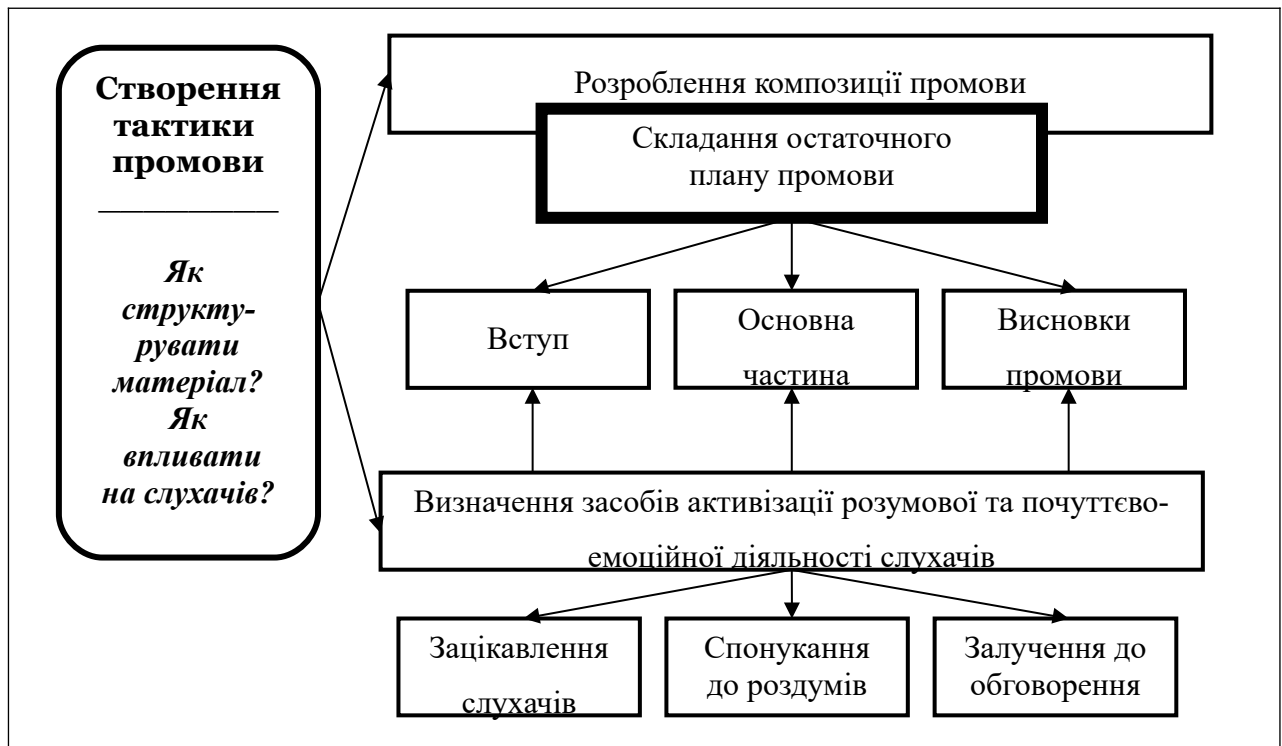
¹ Напівжирним шрифтом указано номери видань у списку літератури (с. 52-53), звичайним – сторінки, рекомендовані до опрацювання.

Ключові поняття: композиція, вступ, зачин, зав'язка, основна частина, кульмінація, висновки, засоби активізації діяльності слухачів, план-конспект.

Основні питання для вивчення теми

- 1 Вступ промови: завдання, типи, прийоми створення.
- 2 Основна частина промови.
- 3 Роль висновків промови та їх типи.
- 4 Засоби активізації діяльності слухачів.
- 5 Підготовка плану-конспекту промови.

Структурно-логічна схема роботи студента над темою



Практичні завдання з підготовки промови

- 1 Визначте композицію навчальної промови.
- 2 Установіть завдання композиційних частин промови.
- 3 Продумайте, які саме прийоми привертання уваги слід застосувати у вступі до промови в конкретній аудиторії.
- 4 Сформулюйте основні ідеї *зачину* та *зав'язки* вступу і

коротко запишіть їх на картці № 2:

Картка № 2	
Вступ	
<i>Звертання</i>	Шановні одногрупники!
<i>Зачин</i>	Випадок з мого життя (розмова з машиністом у 6 класі). Нагадування про сподівання часів вступу в академію щодо майбутньої професії.
<i>Зав'язка</i>	Апелятивне питання: "Чи впевнені ви зараз, що наша професія є цікавою, сучасною та перспективною?"
<i>Фраза переходу</i>	"Давайте спільними зусиллями проаналізуємо відповіді на це питання".
<i>Пред'явлення тези</i>	"Професія залізничного будівельника є сучасною, привабливою й перспективною".

5 Для уточнення цих ідей слід повернутися до матеріалу картки № 2 після завершення роботи над основною частиною та висновками промови.

6 Продумайте три варіанти вступу, які розраховані на студентів, досвідчених слухачів і змішану аудиторію.

7 Ознайомтесь із способами побудови промови [4, с. 13], оберіть спосіб викладу матеріалу вашого виступу.

8 Визначте прийоми завершення вашої промови [4, с. 19], сформулюйте висновки і обов'язково запишіть їх на окрему картку.

9 Опрацюйте деякі риторичні прийоми, які спрямовані на активізацію оратором розумової та почуттєво-емоційної діяльності слухачів під час промови:

- невербальна поведінка оратора (*ораторська стійка, погляд, міміка, жестикуляція, переміщення в аудиторії тощо*);
- демонстрація наочності (за змістом: *текстова інформація, реальні предмети, ілюстрації, фотографії, рисунки фільми, карти, таблиці, схеми, діаграми, опорні сигнали та ін.*; за засобами відтворення: *роздатковий матеріал, зображення на дошці за допомогою маркера чи крейди, плакати, слайди, діапозитиви, а також наочність, яка демонструється за допомогою комп'ютера*);

- постановка риторичних та апелятивних питань аудиторії (апелятивні запитання передбачають відповідь слухачів);

- проблемний виклад матеріалу промови, формулювання проблемних питань (наприклад, оратор спочатку наводить факти, які свідчать про розвиток швидкісного залізничного руху, потім надає інформацію щодо швидкості руху поїздів у країні порівняно із західноєвропейськими залізницями і ставить проблемне питання: "Так чи є підстави говорити, що у нас дійсно існують швидкісні залізничні перевезення?");

- розмірковування на основі запитань-відповідей (оратор формулює запитання, дає на нього відповідь, далі ставить інше запитання, що логічно випливає з попередньої інформації, і відповідає на нього. Кількість запитань-відповідей залежить від мети і змісту промови, а також від рівня загальноосвітньої та професійної підготовки слухачів, їхньої обізнаності в матеріалі промови);

- дискусія з уявним опонентом ("хтось може мені заперечити...", "ті, хто не погоджуються зі мною, скажуть...", "є й протилежна думка..." та ін.);

- застосування мовленнєвих засобів виразності (див. тему 4 цього "Практикуму");

- надання інтонаційного забарвлення мовленню, зміна його темпу, гучності голосу;

- наведення яскравих прикладів;

- звертання до професійних інтересів ("ми, залізничники, добре знаємо, що...", "всі, хто працює в залізничній галузі, зацікавлені в тому, що...");

- співучасть ("ми...", "у нас з вами...", "ми відчуваємо, що...");

- порівняння протилежних підходів та ін.

10 Продумайте засоби активізації розумової та почуттєво-емоційної діяльності слухачів, що будуть застосовані під час промови. Позначте певні прийоми (зацікавлення слухачів, спонукання їх до роздумів, залучення слухачів до обговорення й прийняття рішення) на полях чи в записах на картках.

11 Уважно прочитайте план-конспект промови, складений на картках, продумайте переходи між пунктами плану.

Тренувальні вправи, завдання та питання для самоконтролю

1 На яких етапах підготовки промови розробляються попередній план, робочий план і план-конспект?

2 Яку роль відіграє створення композиції в підготовці промови?

3 Ознайомтеся з фрагментом книги чеського письменника І. Томана [27, с.169 – 170]. Визначте, які завдання для оратора та слухачів має вирішити вступ до промови.

Початок виступу має для промовця важливе значення, бо від нього залежить:

– чи подолає промовець хвилювання, заспокоїться і набуде впевненості;

– чи зуміє встановити контакт зі слухачами;

– чи зацікавить слухачів і чи приверне їхню увагу;

– чи зуміє стисло викласти тему виступу й пояснити розподіл його на окремі питання.

... Пам'ятайте, що вступ стосується слухачів, тоді як закінчення – суті проблеми, викладеної у виступі. Ваш виступ не матиме успіху, якщо ви не завоюєте симпатії слухачів.

... Вступ не повинен бути надто серйозним, надто сухим, надто довгим. Чим більше промовець думає про слухачів, готуючись до виступу, тим кращий початок він зробить.

І, нарешті, мета вступу полягає ще й у тому, щоб стисло пояснити зміст завдання промови і вказати часткові питання, на яких оратор збирається спинитися.

4 Порівняйте два варіанти вступу промови "Візитна картка та правила користування нею", підготовленої студентом II курсу для однокласників. У чому ви вбачаєте сильні та слабкі сторони кожного варіанта? Тексти вступів відредагуйте, запропонуйте власний варіант вступу.

І Сьогодні я розповім вам про візитну картку. До речі, ви її маєте? Ні? У такому випадку ви можете запитати: "Навіщо тоді вся ця розмова?" Пройде кілька років і візитна картка стане обов'язковим елементом вашого ділового спілкування.

Тому давайте вже зараз розглянемо основні правила користування візитною карткою.

2 Невід'ємним атрибутом ділового життя є візитна картка. Вона є обличчям ділової людини, своєрідним знаком довір'я. Коли люди обмінюються візитівками, це означає, що вони готові до повноцінного співробітництва. Культура спілкування передбачає наявність візитної картки під час будь-якої ділової зустрічі.

Метою моєї промови є розповідь про те, якими бувають візитівки, як їх правильно оформлювати та за якими правилами слід користуватися відповідно до вимог ділового етикету.

5 З якою метою в промові доцільно застосувати такі риторичні прийоми: постановка апелятивних і риторичних питань, проблемний виклад матеріалу, дискусія з уявним опонентом, використання наочності?

6 Порівняйте два варіанти висновків промови "Етикет телефонного спілкування", визначте переваги й недоліки кожного з них. Запропонуйте власний варіант висновків виступу з цієї теми.

1 Дотримання правил спілкування по телефону дозволяє підвищити ефективність комунікації, а також сформувати позитивний імідж ділової людини. Ретельна підготовка, оптимальний розподіл часу бесіди, вміння слухати забезпечують успіх телефонної розмови. Навчившись говорити по телефону правильно, компетентно і професійно, ви зможете досягти бажаних результатів не тільки від розмов з партнерами, а й у ваших справах. Бажаю вам успіхів!

2 Таким чином, ознайомившись з правилами телефонного спілкування, ми можемо зробити деякі висновки для себе. Готуйтеся попередньо до розмов по телефону, намагайтеся поводитися коректно і ви не матимете жодних проблем!

Література [3, с. 170 – 187; 4, с. 12 –15, 18 – 21; 16, с. 110 – 119; 23, с. 104 –105; 24, с. 107 – 113; 27, с. 169 – 174].

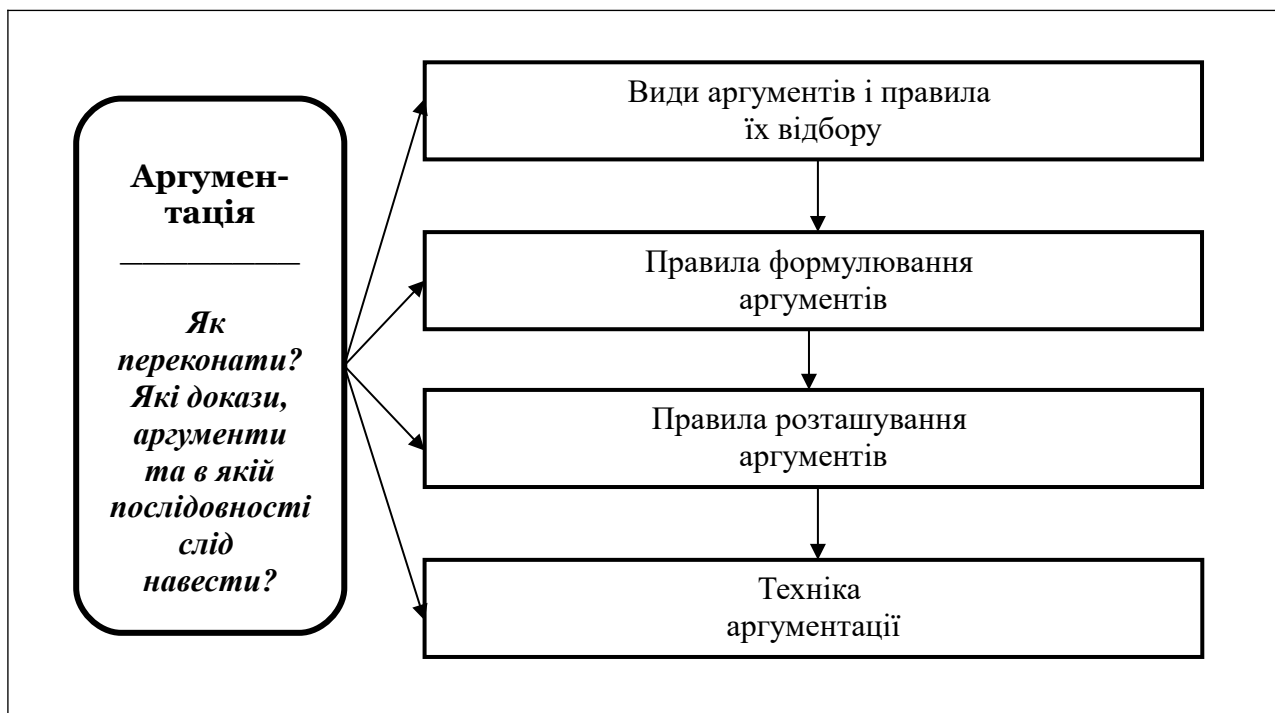
Тема 3. ПРАВИЛА І ТЕХНІКА АРГУМЕНТАЦІЇ

Ключові поняття: аргумент, види аргументів, аргументація, теза, правила формулювання аргументів, правила розташування аргументів, спосіб доведення, техніка аргументації, тактика переконання.

Основні питання для вивчення теми

- 1 Теза і аргументи. Види аргументів.
- 2 Правила формулювання аргументів.
- 3 Способи аргументації. Розташування аргументів.
- 4 Техніка аргументації.

Структурно-логічна схема роботи студента над темою



Практичні завдання з підготовки промови

1 Проаналізуйте співвідношення пунктів плану й аргументів з теми "Залізничний будівельник – сучасна і перспективна професія".

Пункти плану (основна частина)	Формулювання аргументів
1 Чому професія залізничного будівельника є сучасною?	1 Застосування нових технологій залізничного будівництва, нової техніки робить професію сучасною
2 Чим обумовлена привабливість цієї професії?	2 Привабливість професії обумовлена її творчим характером, можливістю самореалізації
3 Чому ця професія є перспективною?	3 Постійне зростання залізничного будівництва, розвиток швидкісного сполучення визначають перспективність професії

2 Перевірте розбиття тези вашої промови на аргументи, яка була здійснена в робочому плані.

3 Визначте аргументи, які будуть застосовані для обґрунтування тези промови, чітко сформулюйте їх.

4 Перевірте аргументи за правилами логіки та психології [4, с. 16]. За виявленої невідповідності аргументу хоча б одному правилу використовувати його не слід.

5 Розташуйте аргументи за такими правилами:

1 Якщо початкова установка аудиторії (співрозмовника) не негативна, то доцільно починати з аргументів середньої сили, закінчуючи сильними.

2 За негативної початкової установки аудиторії (співрозмовника) слід починати з сильних аргументів.

3 Якщо початкова установка невідома, то сильні аргументи розташовуються на початку та наприкінці основної частини промови.

6 Обираючи приклади, врахуйте правила їх наведення, сформульовані І. Стерніним [24, с. 161]:

1 Загострюйте увагу на прикладі до його наведення.

2 Не нав'язуйте аудиторії смисл прикладу; слухачі самі зроблять висновок.

3 Приклад слід попередньо обробити: скоротити й включити в контекст промови. Не слід наводити як приклади довгі цитати та абстрактні міркування – говоріть стисло, забезпечте наочність прикладу для слухачів.

7 Ознайомтеся з матеріалами, наведеними у таблиці. Наведіть яскраві приклади, якими можна проілюструвати аргументи у вашому виступі.

Різновиди прикладів	Мета застосування прикладів
Конкретний факт	Виклад історії події, що призвела до певної ситуації
Порівняння, аналогія	Співставлення певних дій, рішень, процесів з тими, що відбувалися за інших обставин, в інший час, в іншій країні тощо
Документ	Підвищення рівня достовірності, об'єктивності сказаного
Науковий доказ	Скорочення часу на аргументацію, її підсилення визнаною науковою концепцією
Літературний приклад	Посилення етичного судження, визначення емоційних, особистісних акцентів
Авторитетна думка	Посилення власної аргументації, надання емоційності аргументам

8 Запишіть кожен аргумент на окремій картці, вкажіть ті факти, приклади, цифри, розмірковування, які спрямовані на обґрунтування аргументу.

9 З'ясуйте, які засоби наочності (текстова інформація, реальні предмети чи їх моделі, ілюстрації, фотографії, рисунки, карти, таблиці, схеми, графіки, діаграми, опорні сигнали та ін.) і яким способом (роздатковий матеріал у вигляді текстів, схем, макетів, зображення на дошці за допомогою маркера чи крейди, плакати, слайди, демонстрація наочності за допомогою комп'ютера тощо) будуть застосовані у вашій промові.

10 Продумайте контрдоводи на можливі заперечення слухачів.

Картка №3

Аргумент 1. Застосування нових технологій залізничного будівництва, нової техніки робить професію сучасною.

1. Модернізація колійного господарства:
.....
.....
2. Нові технології залізничного будівництва:
.....
.....
3. Запровадження нової техніки:
.....
.....

Тренувальні вправи, завдання та питання для самоконтролю

- 1 Яким є співвідношення понять *тема – теза – аргумент*?
- 2 Сформулюйте тези промов з таких тем:

- Історія перших залізниць в Україні.
- Історія виникнення залізниці, на якій я працюю.
- Історія УкрДАЗТ.
- Сучасний залізничний вокзал.

- Проведення ділової бесіди.

3 Підберіть три-чотири аргументи до таких тез:

- Розвиток швидкісного залізничного сполучення відповідає інтересам суспільства.
- Дотримання правил поведінки у вагоні підвищує комфорт і безпеку поїздки.
- Мобільний телефон потрібен кожному.
- Дотримання правил користування комп'ютером зменшує його негативний вплив на здоров'я користувача.

4 Які різновиди прикладів можна наводити як аргументи?

5 Як слід використовувати цифровий матеріал у промові?

6 Які завдання вирішує перевірка аргументів на відповідність правилам логіки та психології?

7 Якими правилами розташування аргументів залежно від початкової установки слухачів слід користуватися?

8 У яких випадках найсильніший аргумент доцільно розмістити на початку промови, а коли – наприкінці?

9 Як слід побудувати аргументацію тези, якщо в оратора відсутні сильні аргументи?

10 Які прийоми ефективної аргументації використовуються в діловій риторичі? Позначте на картках плану-конспекту місце і спосіб їх застосування.

11 Порівняйте послідовність розроблення аргументації вашої промови з пам'яткою, наведеною нижче.

Підготовка до переконання передбачає:

- 1 Чітко сформулюйте свою тезу (тези), яку повинна прийняти аудиторія (співрозмовник).
- 2 Підготуйте систему аргументів і перевірте їх на відповідність правилам логіки: а) аргумент має відповідати дійсності; б) аргумент повинен мати логічний зв'язок з тезою.
- 3 Спробуйте включити до змісту аргументів особистий інтерес слухачів у прийнятті цих аргументів (а з ними – і тези), урахувати особливості системи цінностей слухачів.
- 4 Відібрані аргументи розташуйте відповідно до правил (див. с. 15).
- 5 Передбачте можливі заперечення ваших майбутніх слухачів.
- 6 Підготуйте контраргументи, що спростовують ці заперечення.
- 7 Продумайте тактику переконання слухачів.

12 Складіть текст промови "Як ефективно переконати?", розрахованої на однокурсників, за наведеним нижче тезовим планом [21, с. 201]. Проілюструйте прикладами кожен пункт плану.

- Справити приємне враження на слухачів своїм зовнішнім виглядом, поведінкою, манерами, встановити з ними контакт.
- Бути натхненним.
- Знайти необхідні аргументи, правильно їх упорядкувати і сформулювати.
- Спрогнозувати можливі контраргументи.
- Обрати форму дискусії, а не лекції.
- Уточнити зміст невідомих слів, термінів, понять.
- Якнайшвидше визначити головні проблеми і зосередити зусилля на їх вирішенні.
- Вилучити питання, які не мають істотного значення для доведення тези промови.
- Поступитися опонентові всім, чим можна поступитися, і не стверджувати нічого, що неспроможні довести.

Література [3, с. 67 – 77; 4, с. 15 –18; 12, с. 41 – 54; 20, с. 151 – 162; 21, с. 201 – 209; 23, с. 103; 24, с. 152 –164].

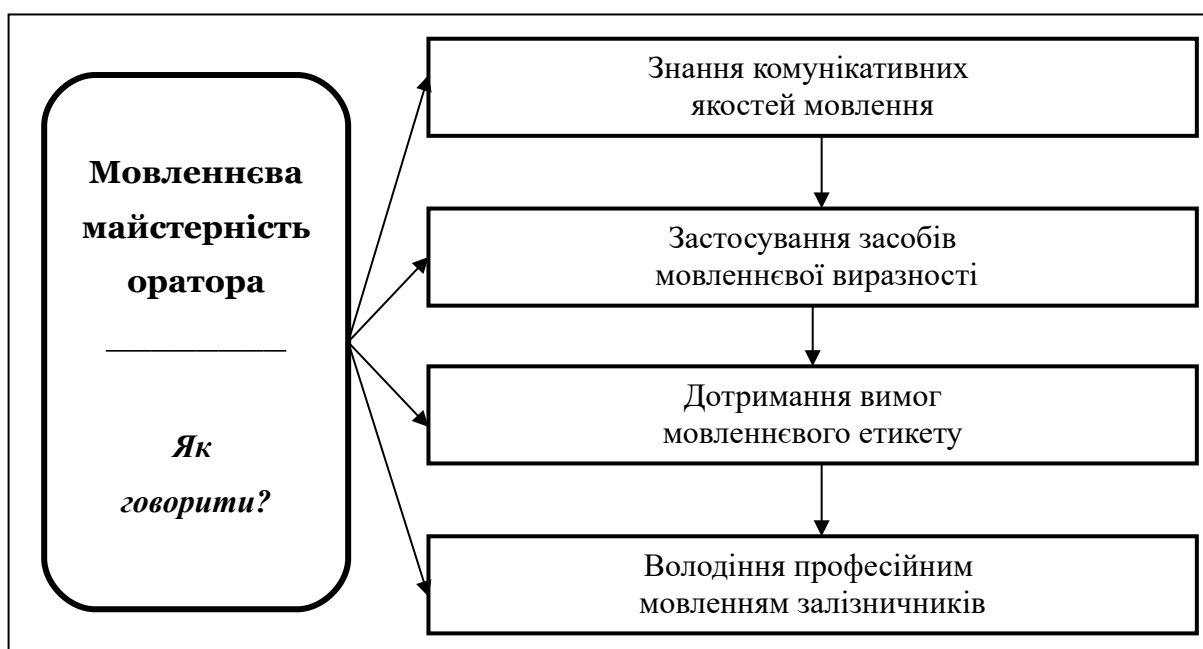
Тема 4. МОВЛЕННЄВІ ЗАСОБИ СПІЛКУВАННЯ. ПРОФЕСІЙНЕ МОВЛЕННЯ ЗАЛІЗНИЧНИКІВ

Ключові поняття: культура мовлення, мовленнєва майстерність оратора; правильність, виразність, ясність, точність, стислість, доречність мовлення; епітет, порівняння, метафора, гіпербола, алегорія, антитеза, інверсія, афоризм, прислів'я, приказка; інтонація.

Основні питання для вивчення теми

- 1 Складники мовленнєвої майстерності оратора.
- 2 Мовленнєві засоби виразності та способи їхнього застосування у промові.
- 3 Мовленнєвий етикет.
- 4 Особливості професійного мовлення залізничників.

Структурно-логічна схема роботи студента над темою



Практичні завдання з підготовки промови

1 Перевірте відповідність підготовленого виступу нормам літературної мови у граматиці, словозастосуванні та вимові.

2 Оберіть засоби мовленнєвої виразності, які забезпечать вплив на емоції та почуття слухачів вашої промови.

3 Підберіть афоризми, цитати, приказки або прислів'я, доречні у вашій промові.

4 Продумайте, значення яких саме термінів слід пояснити слухачам.

5 Завершіть роботу над планом-конспектом промови. На картках слід виділити різними кольорами головні й другорядні моменти, вказати нумерацію положень, зміну інтонації, місце пауз, позначити прийоми управління увагою слухачів, орієнтири в часі тощо.

6 Підготувавши текст промови, дайте відповіді на контрольні питання, сформульовані Д. Льюїсом [16, с. 74]:

➤ Чи є логічною структура мого повідомлення? Чи є в нього вступ, основна частина і висновки?

➤ Чи складене воно так, щоб мені було легко і зручно його виголошувати? Чи уник я слів і фраз, які буде важко вимовляти або складно зрозуміти?

➤ Чи підкріплюються мої твердження точними фактами та інформацією?

➤ Чи зрозуміє аудиторія терміни, які будуть застосовані?

➤ Чи є кожне слово в моєму виступі правильним і точним?

➤ Чи підводить моя промова до чіткого висновку, який добре запам'ятовується?

7 Продумайте, які питання з теми промови вам можуть поставити слухачі та як доцільно на них відповісти.

8 Проведіть не менше двох репетицій промови. Зробіть аудіозапис (відеозапис) виступу під час репетиції, проаналізуйте власну техніку мовлення за такими позиціями:

Складові техніки мовлення	Оцінка мовлення оратора
Дихання	
Голос	
Дикція	
Темп	
Інтонація	
Наголос	
Пауза	

Зверніть увагу на можливе вживання слів-паразитів. Визначте засоби удосконалення техніки мовлення.

Тренувальні вправи, завдання та питання для самоконтролю

1 Які фактори обумовлюють змістовність публічної промови?

2 Які негативні наслідки може мати спроба виступу на основі завченого тексту?

3 Обґрунтуйте думку, що оригінальність мови оратора визначає ступінь її самобутності. Охарактеризуйте сутність прийомів, які надають мовленню жвавого характеру: риторичні питання, іронія, умовчання, гіпербола, інверсія, антитеза, метафора, уподібнення. Проілюструйте прикладами свою відповідь [21, с. 206].

4 Якими засобами досягаються граматична правильність, точність, зрозумілість, чистота мовлення?

5 Як можна забезпечити різноманітність і багатство публічного мовлення?

6 За яких умов використання цитат, афоризмів у промові є ефективним?

7 Ознайомтеся з застереженням П. Пороховщикова, поясніть зміст понять *інтонація* і *тембр* голосу та їх функції у ділових промовах.

Щоб уникнути стомлюючої одноманітності, потрібно складати промову за таким порядком, коли кожний перехід від одного розділу до іншого вимагає зміни інтонації.

Неправильно взятий тон може згубити всю промову чи зіпсувати її окремі частини.

8 За даними психологів, інтонація може нести до 40 % інформації. Проілюструйте різні типи інтонації (запитання, ствердження, переконання, невпевненості, іронії тощо) на прикладі таких фраз:

Це завдання ми повинні виконати спільними зусиллями.

Я хочу завжди досягати взаємопорозуміння зі слухачами.

9 Підготуйте промову, теза якої сформульована так: "Для людини з вищою освітою звичка говорити погано і невміння говорити добре й переконливо є непристойною".

10 З'ясуйте етимологію (тобто походження) термінів *вагон, вантаж, вокзал, депо, диспетчер, залізниця, колія, локомотив, магістраль, транспорт*. Підготуйте невеликі промови, які б пояснювали походження деяких з цих термінів.

11 Перетворіть наведені нижче письмові тексти на ораторське мовлення, зорієнтоване, в одному випадку, на студентів I курсу, в іншому – на старшокурсників. Для виконання вправи застосуйте такі прийоми: а) переважаюче використання відносно коротких фраз (6-7 слів; те саме стосується частин складних речень); б) надання проголошенню розмовних інтонацій; в) включення до промови засобів діалогізації (постановка риторичних та апелятивних питань, діалог з уявним опонентом).

1 У зв'язку з впровадженням нових принципів організації пасажирських перевезень виникає необхідність розподілу залізничних ліній на переважно з пасажирським і вантажним рухом, а також запровадження швидкісного руху пасажирських поїздів.

Розподіл пасажирського і вантажного руху дозволить: збільшити швидкість руху поїздів; підвищити пропускні спроможності дільниць; скоротити витрати на утримання інфраструктури з урахуванням швидкісного та великовагового руху, які мало сумісні.

Світовий досвід конкурентної боротьби на ринку пасажирських перевезень довів, що залізниці можуть зберегти передові позиції в цьому виді перевезень винятково шляхом створення мережі швидкісних залізничних магістралей. Це дозволить забезпечити збільшення обсягів пасажирських перевезень та вистояти у жорсткій конкурентній боротьбі з автомобільним і авіаційним транспортом, яку залізничний транспорт на даний час програє. (З журналу)

2 У період проведення "Євро-2012" для забезпечення

перевезень уболівальників і пасажирів з країн Західної Європи в прямому сполученні до міст, у яких будуть проводитися футбольні матчі, пропонується задіяти вагони типу РЩ та вагони типу РЩ з розсувними колісними парами.

Для перевезення уболівальників з країн СНД у прямому сполученні до міст, у яких будуть проводитися футбольні матчі, запропоновано задіяти вагони купейного типу та СВ моделей 61-779, 61-779А виробництва ВАТ "Крюківський вагонобудівний завод".

У внутрішньодержавному сполученні між містами проведення змагань та до місць туризму пропонується задіяти, в основному, швидкісні денні поїзди типу "Столичний експрес» та нічні поїзди.

Для швидкісних денних поїздів будуть задіяні вагони моделей 61-779, 61-779А, Б, Д, Е та на базі моделі 61-788 ("Україна-2") виробництва ВАТ "КВБЗ", пасажирські 6 - 9-ти вагонні двохсистемні електропоїзди типу "Пендоліно" виробництва фірми "Альстом" (Франція) або двоповерхові тривагонні двосистемні електропоїзди виробництва фірми "Шкода" (Чехія).

Перевезення уболівальників з обласних, районних центрів України до міст проведення футбольних матчів, а також до місць туризму планується виконувати приміськими електропоїздами підвищеного комфорту змінного та постійного струму типу ЕПЛ-9Т і ЕПЛ-2Т, дизель-поїздами ДЕЛ-02 виробництва ВАТ "Луганськ-тепловоз" та рейковими автобусами типу 620М одно-, дво- та тривагонного виготовлення виробництва АТ "ПЕСА Бидгощ» (Польща). *(З журналу)*

12 У чому полягають особливості професійного мовлення залізничників?

13 Прочитайте наведений нижче текст. З'ясуйте, яку роль відіграють професіоналізми у мовленні залізничників.

Професіоналізмами називають слова, які використовуються в основному представниками певної професії й рідко виходять за межі цієї сфери застосування. Основною особливістю слів вузькопрофесійного вживання є велика деталізація позначень спеціальних предметів, понять, процесів тощо. Часто такі слова, на відміну від термінів, не є офіційними назвами.

14 Як утворені та що означають у професійному мовленні

залізничників такі аббревіатури: ВП, ВЧД, ЛНП, КСМ, РБ, СУБРП, ТЧ, ТЧМ, ШЧ?

15 Які вимоги висуваються до техніки мовлення оратора?

16 Скористайтеся рекомендаціями Н.І. Кузнецова для поліпшення власного голосу [13, с. 170 – 171]:

- Запишіть свій голос на диктофон.
- Спробуйте говорити зі швидкістю 120 слів на хвилину.
- Вимовляйте слова чітко.
- Підкреслюйте голосом ключові слова та ідеї.
- Використовуйте голос для створення контрасту.
- Практикуйтеся говорити з діафрагми.
- Піклуйтеся про власний голос.
- Тренуйте його, виконуючи спеціальні вправи.

17 Силу та звучання голосу оратора можна суттєво поліпшити за допомогою вправ. Ознайомтеся з вправами, які удосконалюють техніку мовлення оратора та періодично їх виконуйте [4, с. 23-26].

Література [4, с. 21 –26; 8, с. 202 – 218, 250 – 260; 13, с. 166 – 174; 16, с. 110 – 119; 21, с. 204 – 209; 24, с. 152 –164].

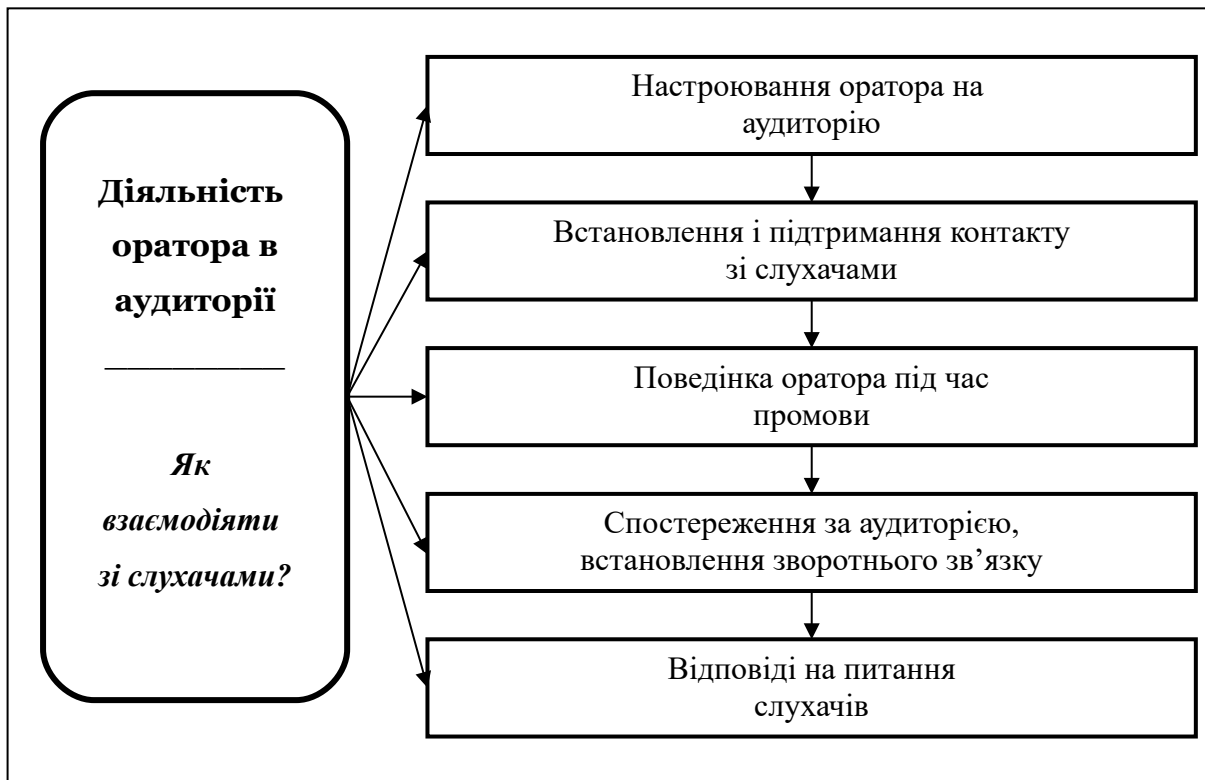
Тема 5. ОРАТОР І АУДИТОРІЯ

Ключові поняття: контакт зі слухачами, спостереження за аудиторією, зворотній зв'язок, прийоми управління аудиторією, невербальні дії оратора, відповіді на питання слухачів.

Основні питання для вивчення теми

- 1 Як подолати страх перед аудиторією.
- 2 Встановлення і підтримання контакту зі слухачами.
- 3 Виголошення промови. Поведінка оратора.
- 4 Як відповідати на питання слухачів.

Структурно-логічна схема роботи студента над темою



Практичні завдання з виголошення промови

1 Прочитайте та реалізуйте під час промови рекомендації щодо поведінки оратора в аудиторії:

- з'являйтесь перед слухачами впевненою, енергійною ходою;
- оберіть оптимальне місце розміщення оратора в аудиторії;
- станьте в "ораторську позу";
- зробіть паузу (3-5 с), протягом якої обведіть очима аудиторію, встановіть зоровий контакт зі слухачами;
 - починайте промову з привітання та звертання до слухачів;
 - не читайте написану промову з аркуша. Намагайтесь мінімізувати кількість записів, шпаргалок у руках; оптимальний варіант – план чи план-конспект на картках;
 - тримайте записи в одній руці перед собою, лише іноді звертаючись до них;
 - перші фрази виступу вимовляйте дещо тихіше та повільніше;
 - не слід стояти нерухомо протягом всієї промови. Скам'яніле обличчя оратора не викликає довіри у слухачів і залишає враження незручності;

- жестикулювати слід тоді, коли виникає відчуття потреби в русі руки або обох рук. Краще застосовувати різноманітну жестикуляцію, уникаючи її безперервності. Жести оратора повинні відповідати характеру промови і особливостям аудиторії;

- управляйте увагою слухачів, організуйте зворотній зв'язок за допомогою певних прийомів: апеляція до пізнавальних, практичних, професіональних інтересів слухачів; постановка риторичних та апелятивних питань; проблемний виклад матеріалу; висвітлення дискусійних питань; комплекс питань, що ускладнюються; запрошення висловити власну думку або заперечити; пауза; жарт та ін.

2 Прочитайте поради про те, як зробити виступ цікавим для слухачів. Урахуйте ці поради у власній промові.

- Пам'ятайте про техніку мовлення. Говоріть у розміреному темпі, уникайте монотонності, модулюйте голосом, змінюйте гучність і темп мовлення. Важливі або складні для сприйняття думки вимовляйте повільніше, а менш важливі фрази, що не мають інформаційної насиченості, – швидше. Виділяйте голосом істотні моменти, слова, терміни, речення тощо (їх слід попередньо відмітити у плані-конспекті). Пауза є дієвим засобом акцентування уваги слухачів.

- Не вживайте надто довгих речень, бо їх набагато важче зрозуміти, ніж короткі. Чергуйте довгі речення з короткими.

- Не знеособлюйте речення, не зловживайте третьою особою однини та множини.

- Застосування іншомовних слів, професійних термінів, абстрактних понять повинно бути доцільним.

- Намагайтеся зробити мовлення наочним, включити до промови вдало підібрані приклади, влучні порівняння, неочікувану статистику, доречний дотеп тощо. "Малюйте" у свідомості слухачів яскраві образи за допомогою описів, метафор, порівнянь, аналогій. Дуже добре сприймаються незвичайні факти про звичні речі.

- Повторюйте найважливіші думки, однак щоразу іншими словами.

- Не зловживайте дрібницями, які заступають головне у розповіді. Але надмірна стислість також вадить. Якщо висловити

якусь важливу думку лише кількома реченнями і не обґрунтувати її, то вона пройде повз увагу слухачів; особливо це стосується переліку по пунктах.

- Залучайте слухачів і робіть їх учасниками вашого виступу. Ставте питання аудиторії, намагайтеся побудувати з нею діалог: "Чи не так?", "Згодні зі мною?", "Продовжуємо?". Застосовуйте звороти: "Зараз ми з вами...", "Давайте розмірковувати разом...", "Ви можете заперечити..."

- Зацікавлення слухачів зростає, якщо говорити про речі, які стосуються їх безпосередньо. Якщо ж тема не пов'язана з інтересами слухачів, то подумайте, чи не можна знайти якийсь зв'язок між ними. На це треба звернути увагу ще на початку промови.

3 Оратору слід постійно отримувати зворотній зв'язок від аудиторії для корекції своєї діяльності. Під час промови уважно спостерігайте за поведінкою слухачів, звертаючи увагу на їхнє розташування у приміщенні, спрямованість і переміщення поглядів, міміку, пози та їх зміни, рівень тиші або шуму в аудиторії, репліки і питання оратору та ін. Розшифрувати значення певних дій слухачів допоможуть поради І.А. Стерніна [24, с. 136 – 137]:

Про увагу до оратора свідчать:

- погляди слухачів, спрямовані на оратора;
- нахил корпусу в бік оратора;
- намагання слухача посунути на край стільця, щоб бути ближче до оратора;
- нахил голови вбік (зазвичай говорить про зацікавленість слухача).

4 Ознайомтеся з рекомендаціями щодо відповідей на питання слухачів [4, с. 27 – 28; 24, с. 146 – 148]. Продумайте зміст власних відповідей на їх основі.

5 За схемою самоаналізу [див. 4, с. 29] проаналізуйте власну промову, що відбулася.

Тренувальні вправи, завдання та питання

для самоконтролю

- 1 Які характеристики зовнішнього вигляду оратора підвищують довіру слухачів до нього, а які, навпаки, зменшують?
- 2 Якими прийомами можна подолати "ораторське тремтіння"?
- 3 Що саме слід коректувати у промові, якщо реальна аудиторія суттєво відрізняється від очікуваної?
- 4 Чи можна взагалі відмовитися від вступу і розпочати з основної частини промову, якщо слухачі компетентні в цій галузі?
- 5 Чи доцільно використовувати для налагодження контакту з аудиторією анекдоти і жарти?
- 6 Через які проміжки часу увага слухачів до промови періодично знижується?
- 7 Які прийоми дозволяють привернути увагу слухачів до змісту промови?
- 8 За допомогою яких прийомів здійснюється зворотній зв'язок з аудиторією?
- 9 Які прийоми може застосувати оратор при появі шуму в аудиторії?
- 10 Чи слід реагувати оратору на якусь несподіванку, яка привернула увагу частини слухачів під час промови?
- 11 У яких випадках у публічному мовленні застосовується пауза?
- 12 Як повинен реагувати оратор, якщо йому заважає хтось із слухачів, висловлюючи незгоду зі сказаним?
- 13 Які вимоги висуваються до жестикуляції оратора?
- 14 Як класифікуються питання, які оратор може отримати від слухачів?
- 15 Як слід відповідати на антагоністичні питання слухачів?
- 16 На пропозицію задавати питання слухачі не відгукнулися. Як слід поступити оратору?
- 17 Що робити, якщо оратор не зрозумів запитання слухача, бо воно було дуже нечітко сформульоване?
- 18 Як відреагувати оратору на запитання, що стосується детально розглянутого у промові матеріалу?
- 19 Як слід відповідати на дискусійні питання?
- 20 Слухач замість питання починає власну промову з місця. Які дії оратора є оптимальними в цій ситуації?

21 Питання одного зі слухачів викликало негативну реакцію аудиторії. Як слід поступити оратору?

22 Визначте власний рівень володіння аудиторією, відповівши "так" чи "ні" на питання тесту:

1 Чи потребуєте ви детальної підготовки до виступу залежно від складу аудиторії, навіть якщо неодноразово виступали на цю тему?

2 Чи відчуваєте спустошення і різке зниження працездатності після виступу?

3 Чи хвилюєтеся перед виходом на трибуну настільки, що повинні заспокоювати себе?

4 Чи завжди розпочинаєте виступ однаково?

5 Ви приходите задовго до початку виступу?

6 Чи потребуєте ви три-п'ять хвилин, щоб встановити первинний контакт з аудиторією?

7 Чи прагнете виступати, чітко дотримуючись плану промови?

8 Чи любите рухатися під час виступу?

9 Чи відповідаєте на записки з питаннями під час виступу, не групуючи їх?

10 Чи дозволяєте собі жартувати під час промови?

Ключ до тесту. Якщо ви відповіли однозначно "так" на всі питання тесту, ви володієте індивідуальним стилем виступів.

Позитивні відповіді на питання 1, 4, 5, 6, 7, 9 і негативні – на інші свідчать про те, що ви належите до авторитарного типу ораторів; навпаки – до демократичного.

Якщо ви відповіли "ні" на питання 2, 3, 5, це означає, що у вас сильний тил нервової системи. Відповіді "ні" на питання 1, 4, 6 і 10 свідчать про вашу емоційність.

Якщо з'ясувалося, що ви належите до першого типу, не намагайтеся наслідувати манери другого — нічого не вийде! Ви повинні так опрацювати свою тему, щоб передбачити все, що стосується композиції, змісту і мови, скласти деталізований конспект, навіть якщо й не збираєтеся ним користуватися. Людині демократичного типу необхідно, перед тим як вийти на трибуну, максимально контролювати свої поведінку, міміку, жестикуляцію,

щоб зберегти оригінальну манеру спілкування з аудиторією.

Література [4, с. 26 – 30; 8, с. 317 – 324; 13, с. 166 – 174; 18, с. 178 – 190; 21, с. 204 – 209; 23, с. 108 – 111; 24, с. 108 – 111].

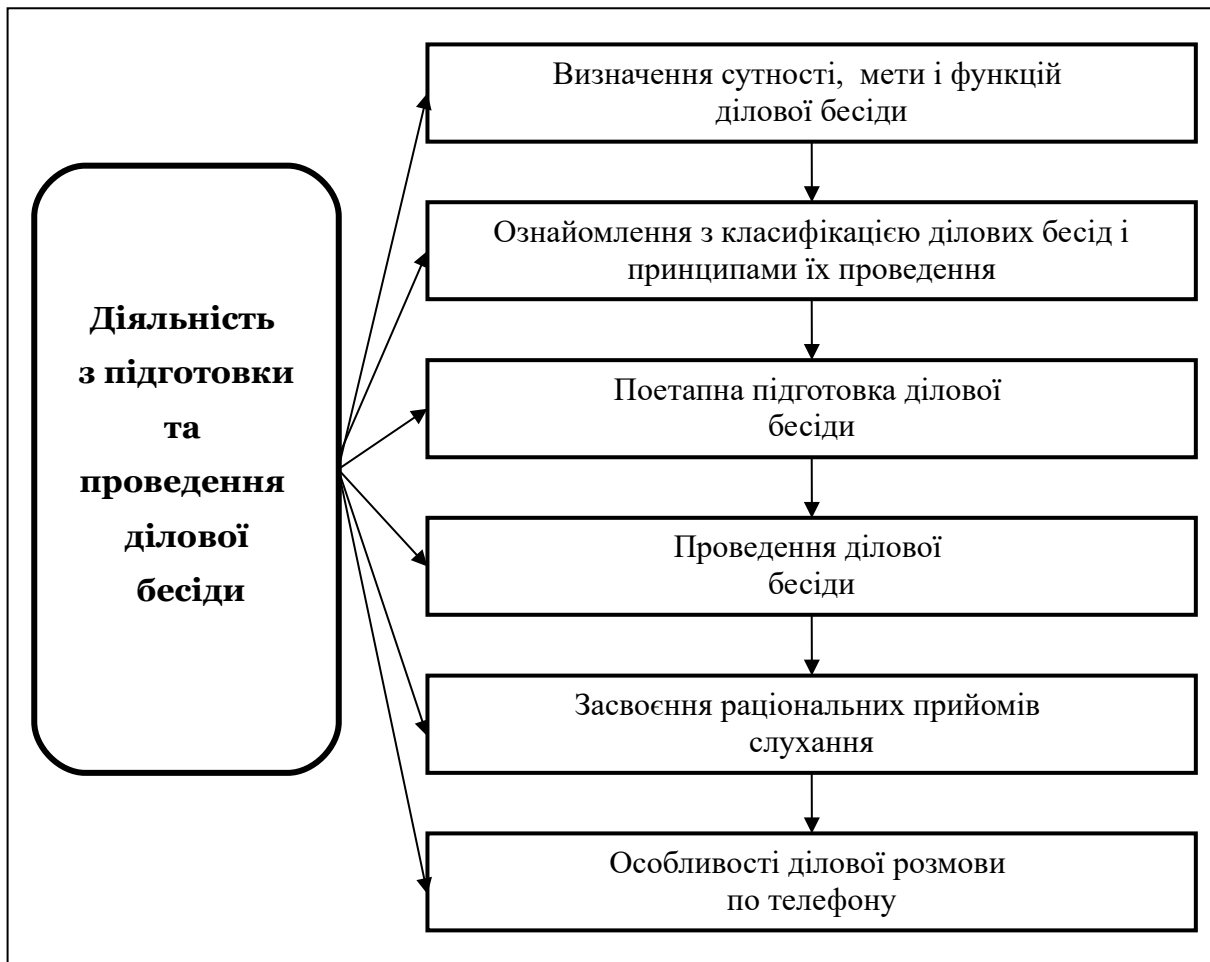
Тема 6. ДІЛОВА БЕСІДА. ОСОБЛИВОСТІ ТЕЛЕФОННОЇ РОЗМОВИ

Ключові поняття: бесіда-інформування, бесіда-інструктаж, бесіда-мотивація, бесіда-прийом, дисциплінарна бесіда, бесіда при прийманні на роботу, бесіда при звільненні з роботи, бесіда по телефону; фази ділової бесіди.

Основні питання для вивчення теми

- 1 Сутність і різновиди ділової бесіди.
- 2 Підготовка ділової бесіди.
- 3 Фази проведення ділової бесіди.
- 4 Уміння слухати в процесі бесіди.
- 5 Ділова телефонна бесіда. Особливості розмови по мобільному телефону.

Структурно-логічна схема роботи студента над темою

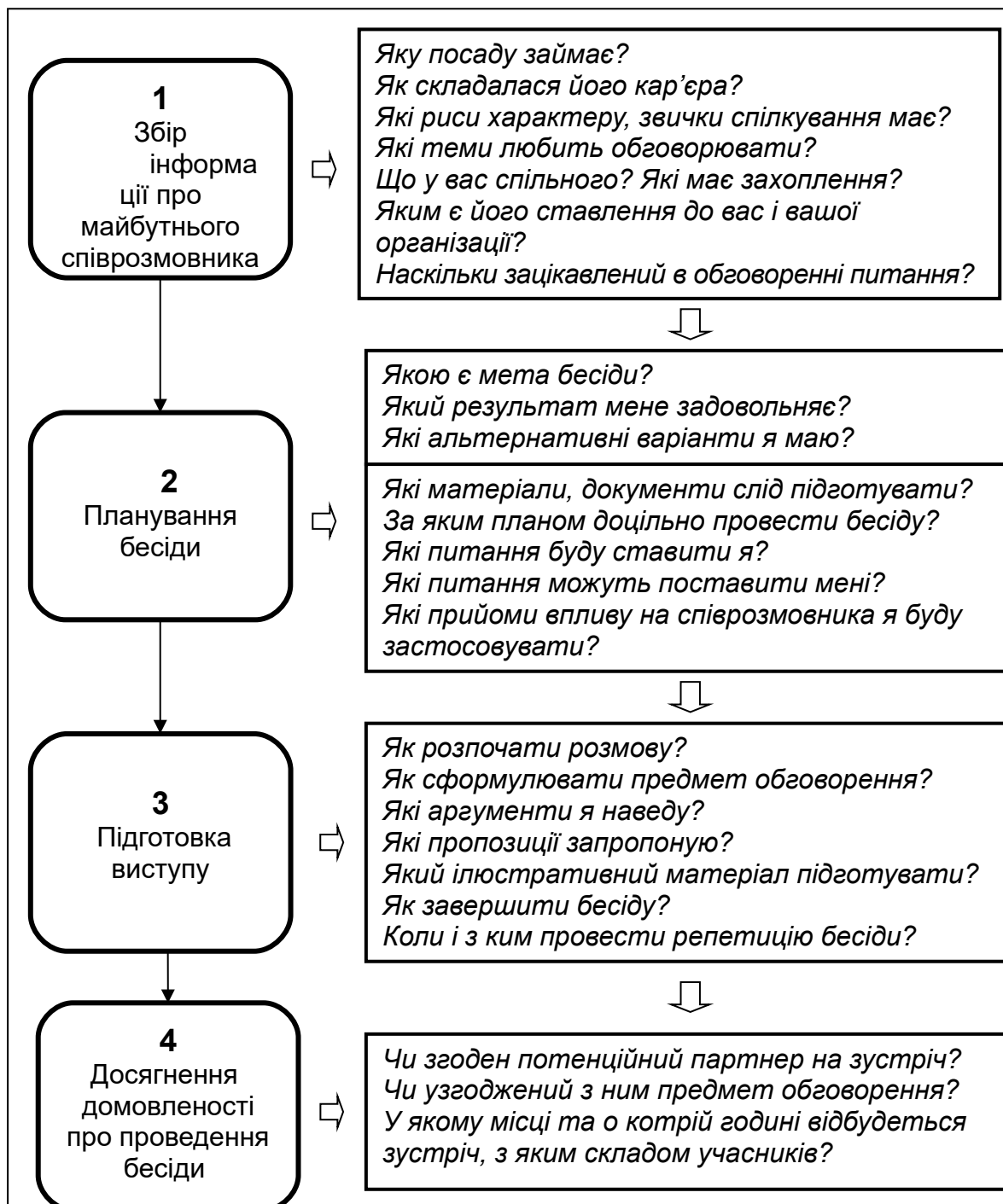


Практичні завдання з підготовки і проведення бесіди

Здійсніть підготовку до навчальної бесіди та участі в її роботі. Тема бесіди визначається на практичному занятті.

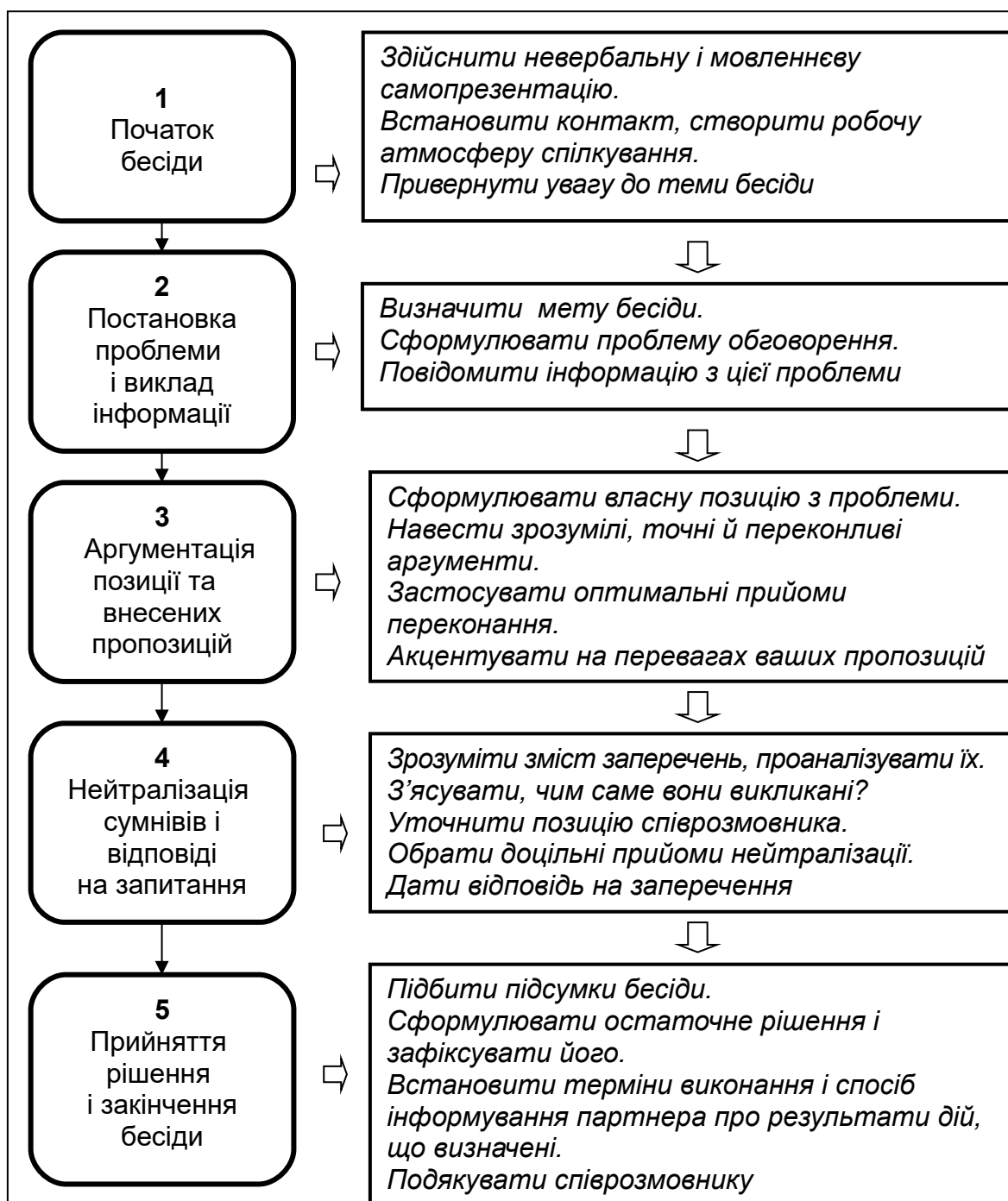
1 Побудуйте поетапну підготовку до проведення бесіди на основі питань, наведених на схемі.

Етапи підготовки ділової бесіди



2 З'ясуйте зміст фаз проведення ділової бесіди. Здійсніть репетицію, а потім проведення навчальної промови за фазами, наведеними у схемі

Фази проведення ділової бесіди



3 Ознайомтеся з рекомендаціями щодо оптимальної реакції на заперечення співрозмовника, застосуйте їх у процесі бесіди, нейтралізуючи негативні висловлювання опонента:

1 Не намагайтеся відповідати на найперше заперечення, краще вислухайте кілька.

2 Не поспішайте з відповідями, поки не стане зрозумілою суть заперечень.

3 З'ясуйте, чи дійсно ці заперечення викликані різними точками зору, чи вони є наслідком різної постановки питання.

4 Уточніть, чи не говорите ви з партнером про різні речі.

5 Не відповідайте на заперечення у категоричному тоні, бо це утруднює пошук компромісу.

4 Визначте варіанти розвитку п'ятої фази ділової бесіди залежно від того, хто приймає рішення:

- рішення приймається спільно.
- рішення приймається партнером по бесіді.
- рішення приймається відвідувачем.
- рішення приймається третьою стороною.
- рішення відкладається або переноситься.

5 Для аналізу результатів проведеної бесіди дайте відповідь на такі питання:

1 Чи послідовно проводилася основна лінія в бесіді?

2 Чи не нав'язували ви співрозмовнику свої аргументи, коли вироблялося остаточне рішення?

3 Чи були ґрунтовними ваші зауваження та заперечення?

4 Чи враховувалися позиція та настрої партнера?

5 Чи вдалося бути коректним протягом бесіди?

6 Чи була досягнута максимальна користь від ділової бесіди?

7 Чи змогли ви запропонувати оптимальне рішення й довести його значущість до співрозмовника?

8 Чи були досягнуті загальна, найближча та перспективна цілі, що були поставлені перед бесідою?

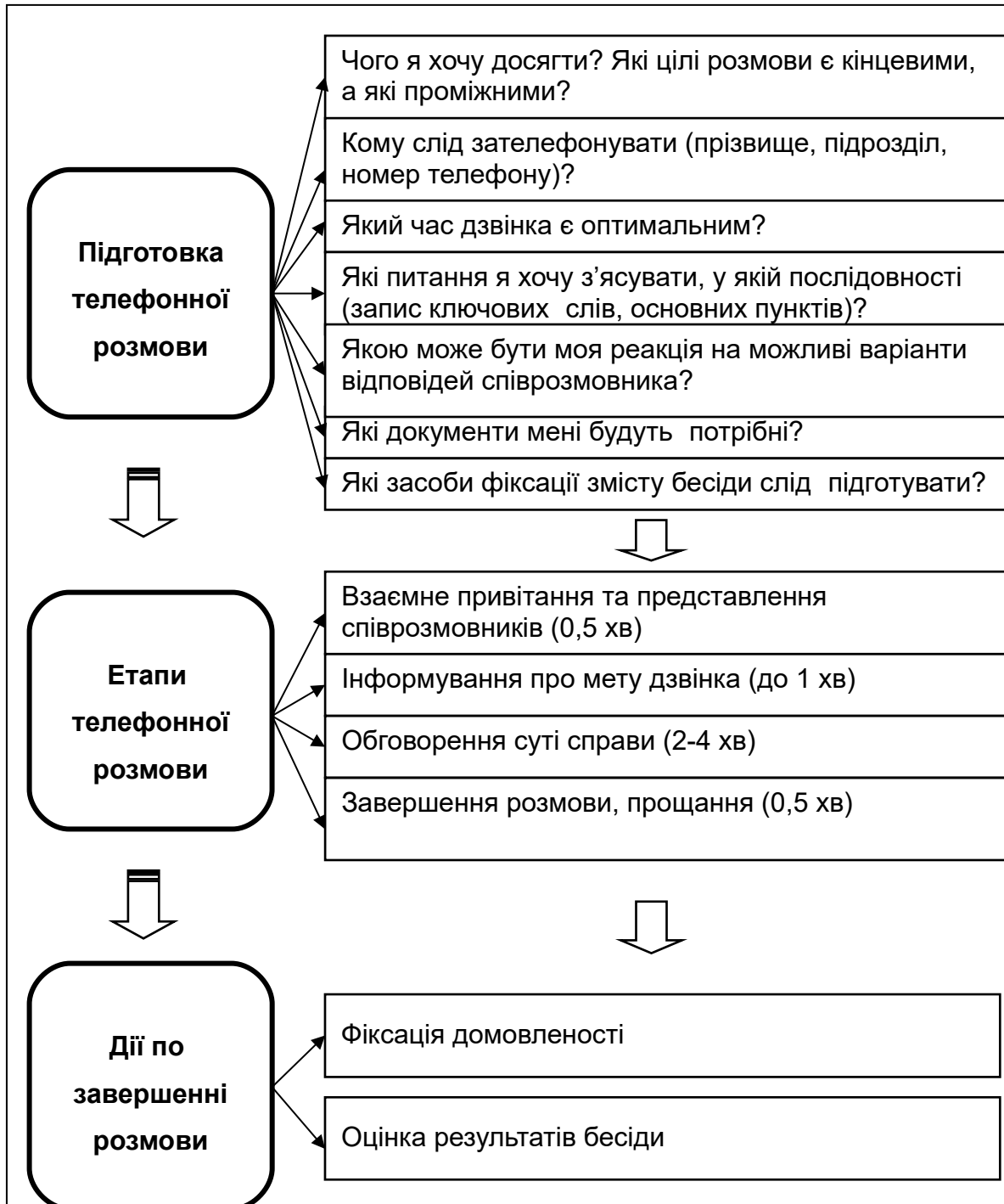
6 Ознайомтеся з типовими помилками у діловому телефонному спілкуванні та, враховуючи їх, сформулюйте поради співрозмовникам.

- Неясність мети ділової розмови по телефону.
- Неточна визначеність адресата.
- Непідготовленість ініціатора до телефонної розмови.
- Несприятливий для адресата час розмови.
- Дзвінок без попередньої підготовки адресатом службових питань, необхідних документів.
- Попередня невизначеність адресатом ключових слів (або плану) телефонної розмови.

➤ Відсутність пояснення ініціатором теми та мети розмови.

7 На основі матеріалу наведеної нижче схеми підготуйте і проведіть ділову телефонну бесіду.

Підготовка і проведення телефонної бесіди



8 Наведіть приклади ділових ситуацій, у яких доцільно користуватися телефоном.

9 Прочитайте рекомендації щодо оптимальної поведінки під час телефонної розмови. Дотримуючись їх, спостерігайте за своїми діями у процесі бесіди по телефону.

Як вести себе під час телефонної бесіди

Знявши трубку, привітайтеся та відрекомендуйтеся.

Говоріть прямо у телефонну трубку.

Вимовляйте слова чітко.

З'ясуйте, чи говорите ви саме з тією людиною, яка вам потрібна.

Спитайте, чи є у співрозмовника час на розмову, чи краще зателефонувати пізніше, уточніть коли саме.

Уважно слухайте співрозмовника, не перебивайте його.

Налаштуйтеся на позитивний тон і результат спілкування.

Говоріть спокійним голосом.

Намагайтеся надати своєму голосу приємної інтонації.

Періодично посміхайтесь, співрозмовник це обов'язково відчує.

Уникайте монотонності, змінюйте темп та інтонацію мовлення.

Не відволікайтесь, концентруйте всю увагу на повідомленні співрозмовника.

Занотуйте ключові моменти інформації співрозмовника, зазначаючи дискусійні місця у повідомленні.

Підтримуйте телефонну розмову мовленнєвими формулами, що засвідчують увагу ("так", "розумію", "добре", "слухаю" тощо).

З'ясовуйте найважливіші моменти повідомлення співрозмовника ("вибачте, повторіть, будь ласка, вашу думку", "погано чути, повторіть, будь ласка" тощо).

Не заперечуйте категорично, якщо хочете досягти позитивного результату розмови.

Не переоцінюйте здатність співрозмовника зрозуміти спеціальну термінологію, якщо він не працює у вашій галузі, або пояснюйте значення термінів.

Уникайте жаргону.

Ефективно використовуйте паузи.

Якщо співрозмовник не розуміє, не дратуйтеся, не повторюйте сказане тими самими словами, знайдіть нові.

Наприкінці розмови уточніть, хто й що буде робити далі.

Не забувайте подякувати співрозмовнику та попрощатися.

Тренувальні вправи, завдання та питання для самоконтролю

- 1 Які основні функції виконує ділова бесіда?
- 2 Які види бесід застосовуються у діловому спілкуванні?
- 3 За яким принципом обирається вид ділової бесіди?
- 4 На які питання слід підготувати відповіді перед початком ділової розмови?
- 5 Які завдання має перша фаза бесіди?
- 6 Назвіть прийоми ефективного початку ділової бесіди.
- 7 Як слід вести себе під час заперечень співрозмовника?
- 8 Як завершити бесіду?
- 9 Як зробити аналіз проведеної бесіди?
- 10 Що впливає на успіх ділової бесіди?
- 11 виправте помилки у наведених нижче реченнях, поясніть їх походження.

Промовець, плануючи виступати, наближається до трибуни.

Виступаючі довго спорили про міри підвищення якості обслуговування пасажирів у час літніх перевезень.

У бесіді приймали участь представники управління залізниці.

Люди ділового кола знають, наскільки важливе взаємопорозуміння в неофіційній зустрічі ділових партнерів.

Представники делегацій заключили договір про співробітництво.

- 12 За допомогою тесту встановіть рівень розвинутості вмінь проведення ділової бесіди. На питання слід відповісти "*так*" або "*ні*".

Тест "Чи вмієте ви вести бесіди?"

1 Чи буває так, що вас дивують реакції людей, з якими ви зустрічаєтесь вперше?

2 Чи є у вас звичка договорювати фрази, розпочаті вашим співбесідником, оскільки вам здається, що ви вгадали його міркування, а він говорить, на ваш погляд, надто повільно?

3 Чи часто ви скаржитесь на те, що вам не надають всього необхідного для того, щоб можна було успішно завершити доручену вам роботу?

4 Коли критикують думку, яку ви поділяєте, чи заперечуєте ви або хоча б виникає у вас таке бажання?

5 Чи здатні ви передбачати, чим ви будете займатися протягом найближчих шести місяців?

6 Якщо ви потрапляєте на нараду, де присутні незнайомі вам люди, чи намагаєтесь ви приховати ваші власні міркування з обговорюваних питань?

7 Чи вважаєте ви, що в будь-яких переговорах завжди хтось один стає переможцем, а хтось інший обов'язково програє?

8 Чи говорять про вас, що ви людина вперта і твердолоба?

9 Чи вважаєте ви, що на переговорах чи в діловій бесіді завжди слід заявляти вдвічі більше того, що ви б хотіли отримати в кінцевому підсумку?

10 Чи важко вам приховувати свій поганий настрій, наприклад, у випадку, коли ви граєте і програєте?

11 Чи вважаєте ви за необхідне висловити заперечення за всіма пунктами людині, яка під час наради висловила думку, протилежну вашій?

12 Чи виявляється для вас неприємною частина зміна видів діяльності?

13 Чи вдалося вам обійняти ту посаду і отримувати ту заробітну платню, які ви намітили для себе кілька років тому?

14 Чи вважаєте ви припустимим користуватися слабкостями інших людей заради досягнення своїх цілей?

15 Чи впевнені ви в тому, що можете легко відшукати аргументи, здатні переконати інших людей у вашій правоті?

16 Чи готуетесь ви ретельно до зустрічей і нарад, в яких вам треба буде брати участь?

Запишіть собі по одному балу за кожну відповідь, якщо вона співпадає з наведеним нижче ключем:

1. Ні	5. Так	9. Ні	13. Так
2. Ні	6. Ні	10. Так	14. Ні
3. Ні	7. Ні	11. Так	15. Ні
4. Ні	8. Так	12. Так	16. Ні

Підрахуйте набрану вами суму балів.

Якщо вона знаходиться у межах **від 0 до 5**, то ви не народжені для ділових бесід і переговорів. Вам краще за все підібрати собі таку

роботу, яка цього й не вимагає.

Якщо ваша сума становить **від 6 до 11**, то ви добре вмієте вести ділові бесіди і переговори, однак існує небезпека, що ви можете виявити владні риси свого характеру в найневідповідніший момент. Тому вам доцільно приділити належну увагу підвищенню своєї кваліфікації в цій сфері, а головне – навчитися жорстко тримати себе в руках й контролювати свої вчинки та емоції.

Якщо отримана сума балів становить **від 12 до 16**, то слід визнати, що ви є справжнім майстром ділової бесіди і завжди дуже спритно ведете переговори. Але будьте обережні! Справа в тому, що у людей, які вас оточують, може виникнути враження, що за вашим умінням і спритністю приховується нечесність і непорядність, що взагалі від вас краще триматися далі. А така репутація не може сприяти успішному досягненню цілей вашої організації.

13 У чому полягають переваги і недоліки телефонної розмови порівняно з безпосереднім спілкуванням?

14 З'ясуйте основні етапи підготовки до проведення телефонної розмови за ініціативою того, хто телефонує.

15 З чого слід починати телефонну розмову?

16 Як правильно відповісти на телефонний дзвінок?

17 Як слід відповісти особі, яка телефонує, якщо абонент відсутній?

18 Хто із співрозмовників за правилами телефонного етикету повинен ще раз набрати номер, якщо розмова припинилася з технічних причин?

19 Які вимоги висуваються до телефонного повідомлення в екстреній ситуації?

20 Яких правил слід дотримуватися, користуючись мобільним телефоном?

21 Наведіть етикетні фрази, які супроводжують закінчення телефонної розмови (вдячність за дзвінок, вибачення за клопіт тощо), і варіанти відповідей співрозмовника.

Література [6, с. 33 – 48, 69 – 87; 8, с. 70 – 100, 128 – 135; 18, с. 194 – 200; 22, с. 233 – 262].

Тема 7. ДІЛОВА НАРАДА, ІНСТРУКТАЖ

Ключові поняття: проблемна, інструктивна, оперативна (диспетчерська) нарада, голова наради, учасники наради, запрошення на нараду, порядок денний, протокол, рішення наради; ввідний, первинний, вторинний, позачерговий інструктаж.

Основні питання для вивчення теми

- 1 Сутність, призначення і класифікація ділових нарад.
- 2 Підготовка до проведення наради.
- 3 Технологія проведення ділових нарад. Функції керівника.
- 4 Види інструктажів та особливості їх проведення.

Структурно-логічна схема роботи студента над темою



Практичні завдання з підготовки і проведення наради, інструктажу

1 З'ясуйте зміст кожного з етапів підготовки ділової наради. Опрацюйте поетапну підготовку до наради на основі питань, наведених на схемі на с. 43.

2 Здійсніть підготовку до навчальної наради та участі в її роботі. Визначте тему, мету, порядок денний і регламент наради, склад її учасників, керівника і доповідачів, відповідальних за підготовку питань і проекту рішення. Установіть місце і час проведення наради.

3 Підготуйте короткий (до двох хвилин) виступ на навчальній нараді, який повинен вмещувати конкретні пропозиції з проблеми, що обговорюється. При цьому дотримуйтесь основних вимог до підготовки публічної промови, особливо до підбору аргументів.

4 З'ясуйте зміст етапів проведення наради, які визначені на схемі, наведеній нижче.

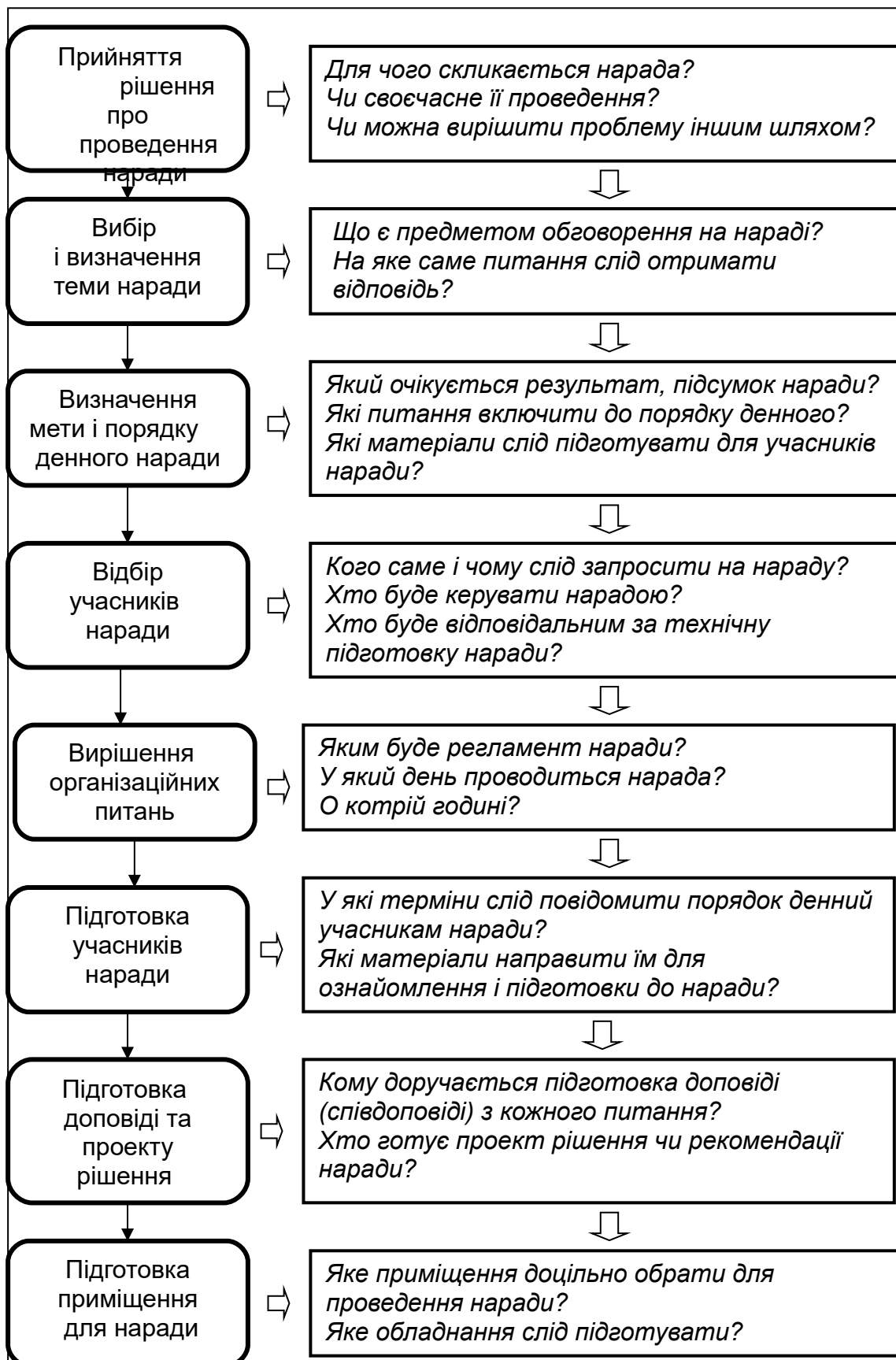
5 Визначте види інструктажів за їх призначенням, які застосовуються у діловому спілкуванні.

6 Підготуйтеся до проведення інструктажу, спрямованого на доведення до слухачів змісту конкретної інструкції (наприклад, про послідовність виконання певної роботи, способи досягнення результату, дотримання правил техніки безпеки, пожежної безпеки, санітарної гігієни тощо).

7 Здійсніть підготовку до проведення навчального інструктажу. Ознайомтесь з інструкцією, зміст якої слід пояснити слухачам, визначте тему, вид, мету інструктажу, склад його учасників. Установіть місце і час проведення інструктажу.

8 Запам'ятайте алгоритм проведення інструктажу певного призначення, визначте доцільні мовні звороти, які слід застосувати. Інструктору важливо встановити й підтримувати контакт зі слухачами, бо він повинен не тільки передати зміст настанов, але й спонукати слухачів до потрібних дій, вчинків. Опрацюйте поетапне проведення інструктажу за такою схемою:

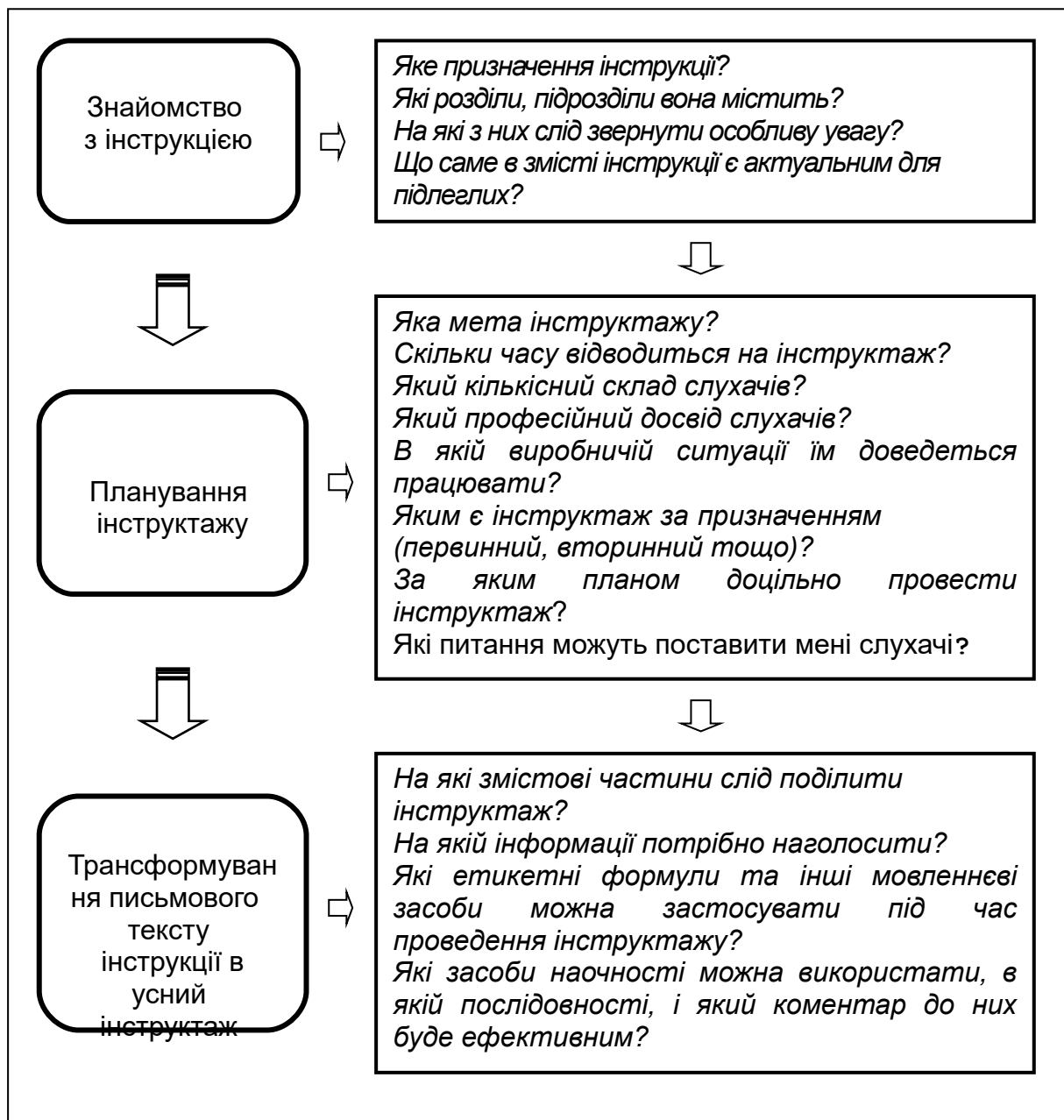
Етапи підготовки ділової наради



Етапи проведення ділової наради



Етапи підготовки інструктажу



Етапи проведення інструктажу

Вступна частина:

встановити контакт зі слухачем (слухачами);
визначити мету інструктажу;
привернути увагу до проблеми (або майбутньої діяльності)

**Типові мовні звороти:**

Вам доведеться працювати в умовах...
(або виконувати роботу...)
Під час виконання цієї роботи часто трапляються випадки...
У ході інструктажу ви дізнаєтеся...
Ці вимоги поширюються на працівників залізниці, які працюють...

**Основна частина:**

продемонструвати основні етапи роботи (від простого до складного) та вимоги щодо дотримання заходів безпеки;
повідомити про оптимальні дії в непередбачуваних ситуаціях

**Типові мовні звороти:**

Під час роботи з інструментом (верстатом) слід насамперед звернути увагу на...
У випадку аварії... (несправності..., недотримання вимог...) слід взяти термінових заходів щодо... (відповідальність покладається на...)
Виконання цієї роботи потребує...
Категорично забороняється (не дозволяється, не рекомендується) переходити через колію...(залишати робоче місце...)
Особи, винні в порушеннях цих вимог, несуть дисциплінарну, адміністративну, матеріальну відповідальність...

**Висновки:**

повторити основні положення інструктажу;
спонукати до дотримання настанов та інструкцій;
дати відповіді на питання слухачів

**Типові мовні звороти:**

Отже, ми з вами розглянули основні етапи (принципи) роботи з...
Дотримання цих інструкцій є гарантією безпеки вашої роботи.
Сподіваюсь, що ви будете дотримуватися перелічених вимог...
Пам'ятайте, що насамперед ви несете відповідальність за безпеку своєї роботи

Тренувальні вправи, завдання та питання для самоконтролю

- 1 Чим відрізняється нарада від зборів, дискусії?
- 2 У яких ситуаціях слід використовувати нараду як засіб колективного вирішення проблем?
- 3 За яким принципом обирається вид ділової наради?
- 4 Які умови є обов'язковими для досягнення позитивного ефекту від наради?
- 5 Як сформулювати мету наради?
- 6 Які етапи проходить підготовка до ділових нарад?
- 7 Як визначити склад учасників наради?
- 8 Які етапи проходить ділова нарада?
- 9 Які правила поведінки для учасників наради?
- 10 Якими є правила поведінки для керівника наради?
- 11 Хто може бути призначений керівником наради?
- 12 Які прийоми дозволяють організувати активну діяльність учасників наради?
- 13 Як стимулювати учасників наради до висунення конструктивних пропозицій?
- 14 Як керувати нарадою в умовах конфронтації?
- 15 Яких вимог мовленнєвого етикету слід дотримуватися під час наради?
- 16 Буває, що учасники наради неухважно слухають один одного. У результаті виникають непорозуміння, конструктивні пропозиції ігноруються. Як слід вести себе керівнику наради у такій ситуації?
- 17 Один з учасників наради постійно обирає позицію протистояння з іншими. При цьому він довго говорить, однак уникає пояснення причин його незгоди. Які дії керівника наради щодо цього учасника ви вважаєте доцільними?
- 18 Що робити, якщо не вдається вийти на узгоджене рішення?
- 19 Як проаналізувати результати наради?
- 20 Прочитайте речення, виправте помилки і поясніть їх:
 - Протокол ділової наради був написаний згідно з повісткою денною.
 - По слідуєчому питанню виступить голова комісії.
 - Необхідно додержуватись регламенту.
 - На протязі дня було проведено значну кількість міроприємств.

- 21 Визначте мету проведення інструктажів.
- 22 Які види інструктажів застосовуються у діловій комунікації?

Література [9, с. 37 – 61, 78 – 87; 15, с. 89 – 98; 22, с. 263 – 278; 25, с. 109 – 112; 28, с. 292 – 297; 29, с. 51 – 86; 31, с. 127 – 138].

КОНТРОЛЬНА РОБОТА З ДІЛОВОЇ РИТОРИКИ

Основні вимоги до контрольної роботи

- Виконання контрольної роботи спрямоване на засвоєння студентом правил й прийомів підготовки публічної промови та її виголошення під час заліку. Студенту слід опрацювати не менше трьох джерел інформації з обраної теми, відібрати потрібний матеріал, сформулювати власне бачення проблеми і, дотримуючись вимог методики підготовки промови, скласти текст навчального виступу з орієнтацією на майбутню аудиторію.

- Тема роботи (див. "Тематику контрольних робіт" на с. 50 цього видання) обирається за останньою цифрою номера залікової книжки; з трьох можливих варіантів виконується один.

- Контрольна робота включає титульний аркуш; зміст (друга сторінка); методику підготовки промови з обраної теми (третья сторінка); текст промови, який містить вступ, основну частину, висновки; список використаних джерел. Структура тексту роботи повинна відповідати плану, визначеному у п. 1.6 "Методики підготовки промови". Сторінки 2 і 3 контрольної роботи оформлюються так:

Зміст

1	Методика підготовки промови	3
2	Текст промови "Історія виникнення Південної залізниці". .4	
	Список використаних джерел	10

Методика підготовки промови

Тема промови: історія виникнення Південної залізниці.

1.2 Аудиторія: студенти.

1.3 Мета промови: ознайомити слухачів з інформацією про передумови і обставини виникнення Південної залізниці.

Надзадання промови: спонукати слухачів до вивчення та практичного застосування цієї інформації.

Теза промови: знання історії створення Південної залізниці є складником професіоналізму залізничника.

План промови:

Вступ.

1) Економічні та технічні передумови виникнення Південної залізниці.

2) Проектування та будівництво залізниці.

3) Південна залізниця у перші роки експлуатації.

Висновки.

- Слід обов'язково вказати (напівжирним курсивом у дужках у тексті або в лівому стовпчику таблиці) риторичні прийоми, які будуть застосовані автором контрольної роботи для встановлення і підтримання контакту зі слухачами під час промови на заліку (див. два зразки на с. 51 цього видання).

- Оформлення списку джерел здійснюється за прикладами, наведеними на с. 52-53. Відомості про матеріали, розміщені в Інтернеті, надаються за зразком: Кузнецов И. Советы оратору. – Режим доступа: <http://www.microsoft.ru/?p=197>. – Название с экрана.

- Сторінки тексту нумеруються арабськими цифрами без крапки в правому нижньому куті.

- Обсяг роботи – 10 друкованих сторінок формату А 4.

Тематика контрольних робіт з ділової риторики

- 1 Чому варто вивчати ділову риторичку?
- 2 Як підготувати публічну промову?
- 3 Правила і прийоми аргументації в діловому спілкуванні.
- 4 Техніка діяльності оратора під час промови.
- 5 Як відповідати на питання слухачів після промови?
- 6 Як підготувати ділову бесіду?
- 7 Як підготувати нараду?
- 8 Як підготувати презентацію?
- 9 Як підготувати переговори?
- 10 Як провести ділову бесіду?
- 11 Як провести нараду?
- 12 Як провести презентацію?
- 13 Як провести переговори.
- 14 Норми службового етикету.
- 15 Імідж ділової людини та способи його формування.
- 16 Як привертати людей до себе?
- 17 Як правильно слухати співрозмовника?
- 18 Невербальні засоби спілкування.
- 19 Рукоштовкання ділових людей: правила і різновиди.
- 20 Правила та види компліменту.
- 21 Як покращити пам'ять?
- 22 Візитна картка та правила її використання.
- 23 Етикет телефонного спілкування.
- 24 Одяг ділової жінки.
- 25 Одяг ділового чоловіка.
- 26 Етикет подарунка.
- 27 Правила поведінки за столом.
- 28 Види ділових прийомів.
- 29 Раціональна організація часу ділової людини.
- 30 Самопрезентація в діяльності ділової людини.

Два варіанти оформлення тексту промови у контрольній роботі (фрагмент четвертої сторінки)

2 Текст промови "Історія виникнення Південної залізниці"

Вступ

Добрий день, шановні слухачі!

Багатьом з нас (*прийом співучасті*) доводилося бувати на першій платформі Південного залізничного вокзалу в Харкові. Чи звертали ви увагу на меморіальну дошку на стіні вокзальної споруди (*риторичне питання*)? Вона засвідчила час прибуття першого потяга з Курська до Харкова. Коли саме сталася ця подія (*апелятивне питання*)?

Так, дійсно, Харків став залізничним містом саме у липні 1869 р. Прибуття першого поїзда викликало величезний інтерес (*жест + інтонація піднесення*) у харків'ян. На вокзалі зібралось багато людей ... (*розповідь про подію*).

Риторичні прийоми	2 Текст промови "Історія виникнення Південної залізниці"
<p><i>прийом співучасті</i></p> <p><i>риторичне питання</i></p> <p><i>апелятивне питання</i></p> <p><i>жест + інтонація піднесення</i></p> <p><i>розповідь про подію</i></p>	<p style="text-align: center;">Вступ</p> <p>Добрий день, шановні слухачі!</p> <p>Багатьом з нас доводилося бувати на першій платформі Південного залізничного вокзалу в Харкові. Чи звертали ви увагу на меморіальну дошку на стіні вокзальної споруди?</p> <p>Вона засвідчила час прибуття першого потяга з Курська до Харкова. Коли саме сталася ця подія?</p> <p>Так, дійсно, Харків став залізничним містом саме у липні 1869 р. Прибуття першого поїзда викликало величезний інтерес у харків'ян. На вокзалі зібралось багато людей ...</p>

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

- 1 Александров Д.Н. Риторика. – М.: Юнити-Дана, 1999.
- 2 Андреев В.И. Деловая риторика. – М.: Народное образование, 1995.
- 3 Анисимова Т.В., Гимпельсон Е.Г. Современная деловая риторика: Учеб. пособие. – М.: МПСИ; Воронеж: Издательство НПО "МОДЭК", 2002.
- 4 Арбузов Г.Ф. Практикум з ділової риторики. – Харків; УкрДАЗТ, 2006. – Ч.1.
- 5 Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение: Учеб. пособие. – Минск: ООО «Новое знание», 2000.
- 6 Берд П. Обуздай свой телефон! Как положить конец тирании собственного телефона. – Минск: Амалфея, 1996.
- 7 Браун Р. Власть риторики: Лучше говоришь – больше достигаешь. – М.: ЗАО "Интерэксперт", 2005.
- 8 Введенська Л.А., Павлов Л.Г. Деловая риторика: Учеб. пособие для вузов. – Ростов н/Д.: Издательский центр «МарТ», 2000.
- 9 Грошев И.В., Поздняков А.А. Служебное совещание. – СПб.: Питер, 2005.
- 10 Далецкий Ч. Риторика: заговори, и я скажу, кто ты: Учеб. пособие. – М.: Омега-Л, 2003.
- 11 Зарецкая Е.Н. Риторика. Теория и практика речевой коммуникации. – М.: Дело, 1998.
- 12 Ивин А.А. Риторика: искусство убеждать: Учеб. пособие. – М.: ФАИР-ПРЕСС, 2002.
- 13 Кузнецов И.Н. Современная риторика: Учеб. пособие. – М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К°", 2003.
- 14 Леммерман Х. Учебник риторики: Тренировка речи с упражнениями. – М.: АО «Интерэксперт», 1998.
- 15 Ломачинська І.М. Професійна етика: Навч. посібник для дистанційного навчання. – К.: Університет "Україна", 2005.
- 16 Льюис Д. Тренинг эффективного общения. – М.; Изд-во ЭКСМО-Пресс, 2002.
- 17 Майер Р. Как всегда побеждать в переговорах, не повышая голоса, не теряя хладнокровия, не вступая в "драку". – М.; СПб.; "Диля", 2008.

- 18 Мацько Л.І., Кравець Л.В. Культура української фахової мови: Навч. посібник. – К.: ВЦ "Академія", 2007.
- 19 Митрошенков О.А. Эффективные переговоры: Практическое пособие для деловых людей. – М.: Издательский дом "ИНФРА-М", Издательство "Весь Мир", 2000.
- 20 Москвин В.П. Аргументативная риторика: теоретический курс. – Ростов н/Д.: Феникс, 2008.
- 21 Онуфрієнко Г.С. Риторика: Навч. посібник. – К.: Центр навчальної літератури, 2008.
- 22 Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: Учеб. пособие. – СПб.: Знание, 2001.
- 23 Сагач Г.М. Риторика. – К.: ВД "Ін Юре", 2000.
- 24 Стернин И.А. Практическая риторика: Учеб. пособие. – М.: Издательский центр "Академия", 2003.
- 25 Столяренко Л.Д. Психология и этика деловых отношений. – Ростов н/Д.: Феникс, 2003.
- 26 Таранов П.С. Искусство риторики. Универсальное пособие для умения говорить красиво и убедительно. – Симферополь: КРЦК, 2000.
- 27 Томан І. Мистецтво говорити. – К.: Політвидав України, 1986.
- 28 Фомин Ю.А. Психология делового общения. – Минск: Амалфея, 2000.
- 29 Фомичев А.О. Конструктивное совещание. – СПб.: Питер, 2005.
- 30 Хазагеров Г.Г., Корнилова Е.Е. Риторика для делового человека: Учеб. пособие. – М.: Флинта, 2001.
- 31 Хміль Ф.І. Ділове спілкування: Навч. посібник. – К.: "Академвидав", 2004.
- 32 Чибісова Н.Г., Тарасова О.І. Риторика: Навч. посібник. – К.: Центр навчальної літератури, 2003.
- 33 Шейнов В.П. Искусство убеждать. – М.: Приор, 2000.
- 34 Шейнов В.П. Риторика. – Минск: Амалфея, 2000.
- 35 Штриккер Ф., Штриккер Х. Искусство красноречия. – М.: ЗАО "Интерэксперт", 2005.

Додаток А

Тест "Чи є у вас задатки блискучого оратора?"

Дайте відповіді на питання тесту, використовуючи два варіанти: "*так*" чи "*ні*".

1 Чи замислюєтесь ви над тим, про що розмірковують інші під час вашої промови? Чи намагаєтесь ви подумки поставити себе на їхнє місце?

2 Чи дійсно вам подобається допомагати іншим вирішувати їхні проблеми?

3 Яке слово ви частіше застосовуєте – "ви" чи "я"?

4 Чи спостерігали ви будь-коли теледебати або будь-які інші дискусії? Чи не приходила вам у голову думка: "Я б теж хотів спробувати"?

5 Коли ви переглядаєте по телевізору передачу, в якій група спеціалістів обговорює якусь проблему, чи не трапляється так, що ви можете відповісти на питання ведучого раніше, ніж вони?

6 Чи гарна у вас пам'ять?

7 Чи любите ви настільні ігри (наприклад, "Монополію")? Чи здатні ви самі придумати подібну гру?

8 Чи переймаєтесь ви тим, що відчувають інші?

9 Чи буває з вами так, що в розпалі запеклої суперечки ви інколи починаєте захищати іншу думку тільки тому, що вам подобається сперечатися?

10 Чи можете ви припинити плутану, беззмістовну розмову, ухопивши головне і сформулювавши його так, що всі зрозуміють і погодяться з вами?

11 Чи переповнює вас енергія? Чи не здається вам, що інші говорять надто повільно?

12 Чи прислуховувались ви коли-небудь до власного голосу – просто з цікавості, як він звучить?

13 Чи бачили ви себе коли-небудь у відеозапису – просто з цікавості, як ви тримаєтесь, як рухаєтесь, як виглядаєте?

14 Чи є у вас щось від заводія? Чи трапляється вам першим

15 почати аплодувати?

16 Чи любите ви розповідати іншим про те, що знаєте самі? Чи вийшов би з вас гарний викладач?

17 Чи здатні ви мислити зоровими образами? Чи бачите ви, коли говорите, уявні картини?

18 Чи можете ви прямо зараз, визирнувши у вікно, більш-менш докладно описати те, що побачите?

19 Чи цікаво вам виконувати вправу, запропоновану в попередньому питанні?

20 Чи гарний ви редактор? Чи можете ви, засвоївши великий матеріал, викласти його простою, зрозумілою мовою?

21 Чи любите ви відчувати себе господарем ситуації?

22 Чи здатні ви тримати себе в руках, опинившись у скрутному становищі? Чи можете ви спокійно відповідати на провокаційні запитання?

23 Чи подобається вам демонструвати іншим свою роботу і пояснювати, як саме ви це зробили?

24 Чи подобається вам наочно демонструвати те, про що ви говорите? Чи не хочеться вам "розіграти" те, що ви описуєте?

25 Ви оптиміст? Чи відразу відступаєте перед труднощами?

26 Чи доводилося вам брати участь у шкільних спектаклях?

27 Чи дивитеся ви людям в очі, коли з ними спілкуєтесь?

28 Чи дивитеся ви людям в очі, коли вони звертаються до вас?

29 Чи повертаються до вас учасники обговорення, коли приходить час підбивати його підсумки?

Якщо ви відповіли "*так*" щонайменше на половину запитань, у вас є непогані шанси стати першокласним оратором.

Якщо ваш результат не настільки гарний, не все ще втрачено. Ви не хитруєте самі з собою, а це, у кінцевому підсумку, найголовніше.

