# Методика проведения публичных выступлений сотрудниками ОВД

Калининградский юридический институт МВД России

Контрольная работа по предмету “ Педагогика и психология в

деятельности сотрудников ОВД ”

тема:

“Методика подготовки и проведения публичных выступлений

сотрудниками ОВД “

Слушателя 1-го курса заочного факультета, набора 1998г.

группа № 5, зачетная книжка 2853

Домашний адрес:

*Содержание:*

1. *Общение – структура, средства и виды*
2. *Публичные выступления – подготовка и проведение*

* *Внешний вид и манеры*
* *С чего начать*
* *Спор, его цели и подходы*
* *Техника убеждения*

1. *Заключение.*

Общение – специфическая форма взаимодействия человека с другими людьми как членами общества, в общении реализуются социальные отношения людей.

В общении выделяют три взаимосвязанных стороны:

* коммуникативная сторона общения состоит в обмене информацией между людьми
* интерактивная сторона заключается в организации взаимодействия между людьми, например, нужно согласовать действия, распределить функции или повлиять на настроение, поведение, убеждения собеседника.
* перцептивная сторона общения включает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания

К средствам общения относятся:

1. Язык - система слов, выражений и правил их соединения в осмысленные высказывания, используемые для общения. Слова и правила их употребление едины для всех говорящих на данном языке, это и делает возможным общение при помощи языка, если я говорю слово «стол», я уверен, что любой мой собеседник соединяет с этим словом те же понятия, что и я – это объективное социальное значение слова можно назвать знаком языка. Но объективное значение слова преломляется для человека через призму его собственной деятельности и образует уже свой личностный, «субъективный» смысл, поэтому мы не всегда правильно понимаем друг друга.
2. Интонация, эмоциональная выразительность, которая способна придавать разный смысл одной и той же фразе.
3. Мимика, поза, взгляд собеседника могут усиливать, дополнять или опровергать смысл фразы.
4. Жесты как средства общения могут быть как общепринятыми, т.е. иметь закрепленные за ними значения, так и экспрессивными, т.е. служить для общей выразительности речи.
5. Расстояние, на котором общаются собеседники, зависит от культурных, национальных традиций, от степени доверия к собеседнику.

В процедуре общения выделяют следующие этапы:

1. Потребность в общении
2. Ориентировка в личности собеседника
3. Ориентировка в общении, в ситуации общения
4. Планирование содержания своего общения, человек представляет себе (обычно бессознательно), что именно скажет
5. Бессознательно (иногда сознательно) человек выбирает конкретные средства, речевые фразы, которыми будет пользоваться, решает, как говорить, как себя вести
6. Восприятие и оценка ответной реакции собеседника, контроль эффективности общения на основе установления обратной связи
7. Корректировка направления, стиля, методов общения

Если какое-либо из звеньев акта общения нарушено, то говорящему не удается добиться ожидаемых результатов – оно окажется неэффективным. Эти умения называют «социальным интеллектом», «коммуникативной компетентностью», «коммуникабельностью».

## Коммуникативная компетентность, стратегии, тактики, виды общения

Коммуникация – процесс двустороннего обмена информацией, ведущей к взаимному пониманию. Коммуникация - в переводе с латыни обозначает «общее, разделяемое со всеми». Если не достигается взаимопонимания, коммуникации не состоялось. Чтобы убедиться в успехе коммуникации, необходимо иметь обратную связь, о том как вас люди поняли, как они воспринимают вас, как относятся к проблеме.

Коммуникативная компетентность – способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми. Для эффектной коммуникации характерно: достижение взаимопонимания партнеров, лучшее понимание ситуации и предмета общения. Коммуникативная компетентность рассматривается как система внутренних ресурсов, необходимых для построения эффективной коммуникации в определенном круге ситуаций межличностного взаимодействия.

Причинами плохой коммуникации могут быть:

* стереотипы – упрощенные мнения относительно отдельных лиц или ситуации, в результате нет объективного анализа и понимания людей, ситуаций, проблем;
* «предвзятые представления» – склонность отвергать все, что противоречит собственным взглядам, что ново, необычно («Мы верим тому, чему хотим верить»). Мы редко осознаем, что толкование событий другим человеком столь же законно, как и наше собственное;
* плохие отношения между людьми, поскольку если отношение человека враждебное, то его трудно убедить в справедливости вашего взгляда;
* отсутствие внимания и интереса собеседника, а интерес возникает, когда человек осознает значение информации для себя;
* пренебрежение фактами, т.е. привычка делать выводы-заключения при отсутствии достаточного количества доказательств;
* ошибки в построении высказываний: неправильный выбор слов, сложность сообщения, слабая убедительность, нелогичность и т.п.
* неверный выбор стратегии и тактики общения

#### Стратегия общения

1. открытое – закрытое общение
2. монологическое – диалогическое
3. ролевое (исходя из социальной роли) – личностное (общение «по душам»)

Открытое общение – желание и умение выразить полно свою точку зрения и готовность учесть позиции других.

Закрытое общение – нежелание либо неумение выразить понятно свою точку зрения, свое отношение, имеющуюся информацию. Использование закрытых коммуникаций оправдано в случаях:

* если есть значительная разница в степени предметной компетентности и бессмысленно тратить время и силы на поднятие компетентности «низкой стороны»
* в конфликтных ситуациях открытие своих чувств, планов противнику нецелесообразно. Открытые коммуникации эффективны, если есть сопоставимость но не тождественность предметных позиций (обмен мнениями, замыслами)

##### Выделяют следующие виды общения

* «Контакт масок» – формальное общение, когда отсутствует стремление понять и учитывать особенности личности собеседника, используются привычные маски (вежливости, строгости, безразличия, скромности, участливости и т.д.) – набор выражений лица, жестов, стандартных фраз, позволяющих скрыть истинные эмоции, отношение к собеседнику.
* Примитивное общение, когда оценивают другого человека как нужный или мешающий объект: если нужен, - то активно вступают в контакт, если мешает, - оттолкнут или последуют агрессивные грубые реплики.
* Формально - ролевое общение, когда регламентированы и содержание, и средства общения и вместо знания личности собеседника обходятся знанием его социальной роли.
* Деловое общение, когда учитывают особенности личности, характера, возраста, настроения собеседника, но интереса дела более значимы, чем возможные личностные расхождения.
* Духовное, межличностное общение, когда можно затронуть любую тему и не обязательно прибегать к помощи слов, друг поймет вас и по выражению лица, движениям, интонации.
* Манипулятивное общение направлено на извлечение выгоды от собеседника, используя разные приемы (лесть, запугивание, «пускание пыль в глаза», обман, демонстрация доброты и т.д.) в зависимости от особенностей личности собеседника.
* Светское общение, Суть светского общения в его беспредметности, т.е. люди говорят не то что думают, а то, что положено потому что точки зрения людей на тот или иной вопрос не имеют никакого значения и не определяют характера коммуникаций.

Здесь я бы хотел привести, как пример, кодекс светского и делового общения:

Кодекс светского общения:

* вежливость, такт – «соблюдай интересы другого»
* одобрение, согласие – «не порицай другого», «избегай возражений»
* симпатии – «будь доброжелателен, приветлив»

###### Кодекс делового общения, иной

* принцип кооперативности – «твой вклад должен быть, какого требует совместно принятое направление разговора»
* принцип достаточности информации – «говори не больше и не меньше чем принято в данный момент»
* принцип качества информации – «не ври»
* принцип целесообразности – «не отклоняйся от темы, сумей найти решение»
* выражай мысль ясно и убедительно для собеседника
* умей слушать и понять нужную мысль
* умей учесть индивидуальные особенности собеседника ради интересов дела

Тактика общения – реализация в конкретной ситуации коммуникативной стратегии на основе владения техниками и знаний правил общения. Техника общения – совокупность конкретных коммуникативных умений говорить и умений слушать.

Вербальные и невербальные средства общения:

Общение, будучи сложным социально-психологическим процессом взаимопонимания между людьми, осуществляется по следующим каналам: речевой (вербальный – от латинского устный, словесный) и неречевой (невербальный) каналы общения. Речь, как средство общения, одновременно выступает и как источник информации, и как способ взаимодействия на собеседника.

В структуру речевого общения входят:

* Значение и смысл слов, фраз – разум человека проявляется в ясности его речи. Играет важную роль точность употребления слова, его выразительность и доступность, правильность построения фразы и ее доходчивость, правильность произношения звуков, слов и смысл интонации.
* Речевые звуковые явления: темп речи (быстрый, средний, замедленный), модуляция высоты голоса (высокая, низкая), ритм (равномерный, прерывистый), тембр (раскатистый, хриплый, скрипучий), интонация, дикция речи.
* Выразительные качества голоса: характерные специфические звуки, возникающие при общении: смех, хмыканье, плач, шепот, вздохи и др., разделительные звуки – это кашель, нулевые звуки – паузы, а также звуки назализации – «хм-хм», «э-э-э» и др.

Невербальные средства общения изучают следующие науки:

* Кинестика изучает внешние проявления человеческих чувств и эмоций; мимика – изучает движения мышц лица, жестика – жестовые движения отдельных частей тела, пантомимика изучает моторику всего тела: позы, осанку, поклоны, походку.
* Такесика изучает прикосновения в ситуации общения: рукопожатия, поцелуи, дотрагивание, поглаживание, отталкивание и пр.
* Проксемика исследует расположение людей в пространстве при общении, при этом выделяют следующие зоны дистанции в человеческом контакте:

1. интимная зона (15 – 45 см.)
2. личная или персональная зона (45 – 120 см.)
3. социальная зона (120 – 400 см.)
4. публичная зона (свыше 400 см.)

Таким образом мы рассмотрели структуру, средства и виды общения. Заканчивая теорию, приступаем к практике, а именно к подготовке и проведению публичных выступлений (применимо к нашей теме)

Где провести грань между выступлением, докладом, дискуссией или скажем беседой. Возможно, вы пришли банкет просто бесплатно напиться, а тут надо же – заставили выступить. Планировалось интервью с одним, а набежало десять журналистов, и толпа вообще случайных людей. И все хотят послушать, что же сейчас расскажет сотрудник милиции. И, как правило, не, сколько послушать, а напрямую поиздеваться. К сожалению на сегодняшний день, выступающий в этой роли сотрудник милиции, как правило, жалкое зрелище.

В этой части работы мы подробно остановимся, о том, как правильно себя подать, профессионально подготовиться и провести публичное выступление (пресс-конференцию, круглый стол, брифинг и т.д.) Во избежание повторений, и для удобства прочтения, все написанное далее относится применимо к сотрудникам милиции, планирующим выступать публично.

### Одежда и внешний вид

### Планируя, где вы будете выступать, примите решение, в чем вы пойдете. Осмотрите себя. Хотя и говорят, что провожают по уму, но принимают по одежке, и одежда одно из главнейших условий того, насколько хорошее сложиться у людей мнение о вас. Рокфеллер начал свой бизнес с того, что купил себе на последние деньги дорогой костюм и стал членом гольф - клуба.

Я думаю, не стоит говорить о том, что одежда должна быть опрятной, вычищенной и выглаженной, а форма сотрудника милиции тем более. Люди сделают скидку на неопрятность в обычной одежде, но неопрятная форма не оставит вам никаких шансов. Можете сразу уходить, вас просто не будут принимать всерьез. Если вы решили идти в гражданской одежде, то вот несколько советов:

* На приемы до 20:00 ,мужчинам можно надеть любой костюм не ярких цветов. На приемы, начинающиеся после 20:00 следует надевать костюмы черного цвета.
* В официальной обстановке пиджак должен быть застегнут, но при этом следует знать, что нижнюю пуговицу пиджака никогда не застегивают**.** Расстегнуть пуговицы пиджака можно после, - на обеде, ужине или сидя в кресле.
* В случае, когда нужно надеть смокинг, это специально указывается в приглашении (cravate noire, black tie)
* Цвет мужских носков должен быть в любом случае темнее, чем костюм, что создает переход от цвета костюма к цвету обуви. Лакированная обувь должна надеваться только к смокингу.

Женщина пользуется значительно большей свободой в выборе фасона одежды и ткани, чем мужчина. Основное правило, которое следует соблюдать при выборе одежды, - это соответствие времени и обстановке.

### Цвета в одежде

Если человек хочет подчеркнуть белизну своего лица, то ему следует надевать красную одежду, в любых других сочетаниях красный цвет одежды подавляет естественный цвет лица. Желтый цвет белизне лица придает фиолетовый оттенок.

Обычно цвет одежды подбирают с таким расчетом:

-блондинкам больше всего подходит синий цвет

-брюнеткам - желтый цвет

-белый цвет идет людям с розовым оттенком кожи на лице

-черный цвет поглощает блеск у других цветов

Хорошие манеры:

Одним из основных принципов современной жизни является поддержание нормальных отношений между людьми и стремление избежать конфликтов. Поэтому ничто не цениться окружающими нас людьми так дорого, как вежливость и деликатность.

Манеры - способ держать себя, внешняя форма поведения, обращения с другими людьми, употребляемые в речи выражения, тон, интонация, характерные для человека походка, жестикуляция и даже мимика.

В любом обществе хорошими манерами считаются скромность и сдержанность человека, умение контролировать свои поступки, внимательно и тактично общаться с другими людьми. Дурными манерами принято считать привычки громко говорить, не стесняясь в выражениях, развязность в жестикуляции и поведении, неряшливость в одежде, грубость, проявляемые в откровенной недоброжелательности к окружающим, в пренебрежении к чужим интересам и запросам, в беззастенчивом навязывании другим людям своей воли и желаний, в неумении сдерживать свое раздражении, в намеренном оскорблении достоинства окружающих людей, в бестактности, сквернословии, употреблении унизительных кличек прозвищ.

Обязательным условием общения является деликатность. Деликатность не должна быть излишней, превращаться в льстивость, приводить к ничем неоправданному восхвалению увиденного или услышанного. Не надо усиленно скрывать, что вы впервые видите что-то, слушаете, пробуете на вкус, боясь, что в противном случае вас сочтут невеждой.

Вежливость:

Всем известны выражения: "холодная вежливость", "ледяная вежливость", "презрительная вежливость", в которых эпитеты, прибавленные к этому прекрасному человеческому качеству, не только убивают его сущность, но превращают ее в свою противоположность. Истинная вежливость может быть лишь доброжелательной. С товарищами по работе, со многими знакомыми в быту вежливость может перейти в дружбу, но органическая благожелательность к людям вообще - обязательная база вежливости.

Тактичность и чуткость

Тактичность, чуткость - это и чувство меры, которую следует соблюдать в разговоре, в личных и служебных отношениях, умение чувствовать границу, за которой в результате наших слов и поступков у человека возникает незаслуженная обида, огорчение, а иногда и боль. Тактичный человек всегда учитывает конкретные обстоятельства: разницу возраста, пола, общественного положения, место разговора, наличие или отсутствие посторонних.

Тактичность, чуткость подразумевают также способность быстро и безошибочно определять реакцию собеседников на наше высказывание, поступки и в нужных случаях самокритично, без чувства ложного стыда извиниться за допущенную ошибку. Это не только не уронит достоинство, но, наоборот, укрепит его во мнении мыслящих людей, показав им вашу исключительно ценную человеческую черту - скромность.

Скромность

"Человек, который говорит только о себе, только о себе и думает - утверждает Д.Карнеги. - А человек, который думает только о себе - безнадежно некультурен. Он некультурен, как бы высокообразован он ни был".

Вместе с тем, скромность не должна ассоциироваться ни с робостью, ни с застенчивостью. Это различные категории. Очень часто скромные люди оказываются намного тверже и активнее в критических обстоятельствах.

Итак, вы прекрасно одеты. Вы вежливы, тактичны и скромны. Иными словами с виду воспитанный и культурный человек. Теперь вам предстоит еще и что-то сказать. Планируя выступление, уясните себе цель и смысл выступления, что это будет по форме и по содержанию. Что вы хотите донести до слушателей, и что как вам кажется, они хотят услышать от вас. Следует помнить, что если вас пригласили сделать доклад, он может плавно перейти и в дискуссию, диспут, полемику по отдельным темам и т.д. Ясно представляйте, перед какой аудиторией предстоит выступать: если это курсанты школы милиции, тут понятно, вопросов практически не будет. Если это брифинг или пресс-конференция, то здесь в вас образно говоря, вцепятся и просто так не отпустят. Иными словами перед выступлением необходимо:

1. *Оформить свое выступление в виде реферата, с подробным планом*
2. *Нелишне было бы его знать наизусть, это освободит от обязанности каждый раз заглядывать (хуже нет зрелища, надеюсь, вы согласитесь)*
3. *Знать освещаемую проблему целиком, хотя бы в общих чертах*
4. *Если возможно, хорошо бы иметь, цифровые данные для выступления, в виде графиков, диаграмм, таблиц оформленных на больших листах. Это хорошо для аудитории, и для вас в целом (не надо самому запоминать, даст передышку походить с указкой)*

*Если вы выступаете впервые, и у вас есть доступ к месту выступления, придите заранее. Походите по залу, проникнитесь атмосферой места, где вам предстоит выступать.*

К сожалению, выступая на брифинге, или пресс-конференции вы будете многого лишены из перечисленного ранее. Однако есть ряд простых советов:

1. *Сядьте поудобнее, и не спешите отвечать, удобства, прежде всего*
2. *Еще раз проанализируйте случай или повод, по которому вы приглашены.*
3. *Уясните цель всех ваших последующих слов, что это. Не давайте повода завтрашним комментариям в прессе и TV, смысл которых сведется к тому, что «все опять плохо, а вся милиция в лице (звание, фамилия) оказался полным ничтожеством, и сказать то ничего не смог, смогла.*
4. *Если вы подняты буквально с постели, или по другому поводу, или вы новичок в общении с прессой и робеете, переспрашивайте путем задания уточняющих вопросов типа: «Правильно я вас понял, что…?», парафразов: «Таким образом, вы хотите сказать…?» и т.д. Пусть сами понервничают. У вас же будет время для обдумывания.*
5. *Если чувствуете, что вас все же сбивают с толку, сложите фигу под столом для всех присутствующих, увидите настроение сразу улучшится.*

Начиная выступление, отвечая на вопросы, придерживайтесь следующих принципов, ведь манера разговаривать - это вторая по значимости вещь после манеры одеваться, на которую люди обращают внимание. Тон выступления, ответа, должен быть плавным и естественным, но никак не педантичным и игривым, то есть нужно быть ученым, но не педантом, веселым, но не производить шума, вежливым, но, не утрируя вежливость.

Как часто во время выступления, пресс-конференции, доклада вы оказываетесь вовлеченным в спор. Здесь и далее, мы рассмотрим принципы ведения спора, которые позволят вам:

* лучше подготовиться к ведению спора
* организуют и мобилизуют Вас на победу в споре
* позволят логически правильно аргументировать и последовательно отстаивать свою позицию
* научат учитывать достоинства и быть терпимым к недостаткам ваших оппонентов
* ориентируют Вас на использование своих достоинств и преодоление своих недостатков.

Итак, о каких принципах следует помнить в процессе дискуссии-спора?

Принцип предварительной подготовки к ведению спора. *В соответствии с этим принципом предварительная подготовка к ведению спора позволяет вам не только мобилизоваться, но и многое обдумать и даже смоделировать наиболее вероятный ход дискуссии-спора, сделать некоторые «заготовки», собрать и осмыслить некоторую исходную информацию.*

Принцип терпимого отношения к инакомыслящим.*Суть**принципа заключается в том, что противоположная сторона, так же, как и вы, имеет право на свое мнение. Она так же, как и вы, стремится к истине, но процесс ее поиска должен быть корректен с обеих сторон.*

Принцип последовательного анализа альтернатив. *Суть этого принципа заключается в том, что практически любая проблема или задача имеют, как правило, несколько возможных подходов, способов решения. Однако не все подходы, способы решения проблем являются в равной степени оптимальными. Уже два разных способа в зависимости от условий, целей, средств могут служить истине в разной степени.*

Принцип корректного ведения спора. *Это один из основных принципов ведения споров, переговоров, который заключается в том, что чем корректнее будут Ваши суждения и действия, тем у вас больше шансов на достойную победу над противником, оппонентом.*

Принцип «отстранения» в процессе ведения спора. *Давно замечено, что спор выигрывает не только тот, кто эрудированней и аргументированней говорит, но, прежде всего тот, кто, как бы стороны наблюдая за ходом дискуссии-спора, видит все происходящее в целом и способен по ходу корректировать свои недостатки и промахи, подняться над личными интересами и преодолеть психологические барьеры. Отстранение* означает неожиданно новое направление суждений и действий, которое используется каким-нибудь из участников спора

Принцип преодоления психологических барьеров в процессе ведения спора. *Суть этого принципа заключается в том, что существует целый ряд ложных внутренних установок, состояний, без преодоления которых эффективность вашей аргументации снижается. Это может быть, например, установка на то, что противоположная сторона лучше подготовлена, чем вы, и поэтому сильнее вас. Или, например, страх выглядеть хуже, чем ваш оппонент, уже сам по себе сдерживает и скрывает ваши суждения и действия.*

Принцип поэтапного продвижения к истине. *Суть этого метода заключается в том, что эффективность ведения спора и продвижения к истине прямо зависит от того, насколько четко вычленяются и обозначаются фазы, этапы ведения спора, альтернативные подходы к решению проблемы и каждая из альтернатив отчетливо выдвигает свои аргументы «за» и «против» того или иного подхода к решению проблемы.*

Принцип уважения личности оппонента. *Суть этого принципа заключается в том, что настоящая свобода мнений, суждений предполагает высокую культуру ведения дискуссий и споров. А для этого, как минимум, необходимо уважительное отношение к инакомыслию, то есть оппоненту. Мыслям, суждениям должны противопоставляться более убедительные, более доказательные суждения и мысли и ни в коем случае не оскорбительные выпады.*

Принцип аргументированной конструктивной критики. *Суть этого принципа заключается в том, что, критикуя противоположную вашей точку зрения, нельзя ограничиваться только этим, необходимо высказать свои конструктивные предложения, новые подходы или способы решения проблемы. Другими словами, критика должна включать в себя не голое отрицание, но и конструктивные предложения, альтернативы.*

Спор, его цели и подходы

Читая некоторую психологическую литературу, можно сформировать мнение, что межличностная коммуникация всегда протекает гладко и без каких-либо проблем. Однако далеко не всегда сразу же удается найти полное взаимопонимание с партнером, приходится отстаивать свою и выслушивать его точку зрения. Бывает, что «выяснение» отношений происходит довольно болезненно, по крайней мере, для одной из сторон. Главное – не допустить перерастание нормального спора по деловым и иным вопросам в межличностную конфронтацию.

*Спор* – это характеристика процесса обсуждения проблемы, способ ее коллективного исследования, при котором каждая из сторон, аргументируя (отстаивая) и опровергая (оппонируя) мнение собеседника (противника), претендует на монопольное установление истины.

*Цели* ведения спора, в зависимости от того, направлены они на решение обсуждаемой проблемы или, наоборот, на то, чтобы создать дополнительные проблемы и барьеры, могут быть разделены на две группы: конструктивные и деструктивные. Перечислим наиболее характерные *конструктивные цели* ведения дискуссии, спора:

* обсудить все возможные варианты решения проблемы;
* выработать коллективное мнение, коллективную позицию по какому-либо вопросу;
* привлечь внимание к проблеме как можно больше заинтересованных и компетентных лиц;
* опровергнуть ненаучный, некомпетентный подход к решению проблемы, разоблачить ложные слухи;
* привлечь на свою сторону как можно больше лиц, готовых к сотрудничеству;
* оценить возможных единомышленников и противников.

*Деструктивные цели*, которые могут быть целями отдельных групп и участников спора:

* расколоть участников спора на две непримиримые группы;
* завести решение проблемы в тупик;
* опорочить идею и ее авторов;
* превратить дискуссию в схоластический спор;
* используя заведомо ложную информацию, повести спор по ложному пути;
* разгромить инакомыслящих, дискредитировать оппозицию.

Вероятно, этих целей, как конструктивных, так и деструктивных, значительно больше. Кроме того, в чистом виде они, как правило, не проявляются в рамках одного спора, а могут реализоваться в самых разных сочетаниях.

Техника убеждения

Что же делать, если возникает реальная необходимость доказать свою точку зрения, не испортив особо, ни с кем отношений.

Правильный способ доказать свое мнение означает не стремление привести окружающих в замешательство и не демонстрацию их некомпетентности в каком-либо вопросе, а представить свое мнение как решение важного вопроса.

Далее придерживайтесь следующих практических рекомендаций по правилам отстаивания своей точки зрения, по технике убеждения.

1. Оперируйте простыми, ясными и точными понятиями.
2. Ведите аргументацию корректно по отношению к окружающим

* открыто и сразу признавайте правоту партнера, если он прав
* продолжайте оперировать только теми аргументами и понятиями, которые уже приняты окружающими
* сначала ответьте на аргументы окружающих, а уж потом только приводите свои собственные
* в любой ситуации сохраняйте вежливость

3.Учитывайте личностные особенности окружающих:

* нацеливайте Вашу аргументацию на цели и мотивы спорящего
* старайтесь избегать простого перечисления фактов и аргументов, лучше покажите их преимущества
* используйте только понятную терминологию;
* соизмеряйте темп и насыщенность Вашей аргументации с особенностями ее восприятия окружающими.
* Старайтесь как можно нагляднее изложить партнеру свои идеи, соображения, доказательства, не забывая при этом стратегии и модальности партнера.
* Помните о том, что излишне подробная аргументация, «разжевывание» для окружающих Вашей идеи, может вызвать резкое неприятие с их стороны, а пара ярких доводов, порой, достигает большего эффекта.

Используйте специальные приемы аргументации:

Постепенное подведение оппонента к противоположным выводам путем поэтапного прослеживания процедуры решения проблемы вместе с ним.

* Постепенно подведите оппонента к полному согласию с Вами путем получения от них согласия сначала в главном, а затем в необходимых для полного согласия частностях.
* Разделите аргументы спорящего на неверные, сомнительные и ошибочные с последующим доказательством несостоятельности его общей позиции.
* Постройте свой разговор таким образом, чтобы он на Ваши первые вопросы отвечал: «Да... Да...» В последующем ему будет намного проще соглашаться с Вами и по более существенным вопросам.
* Соглашаясь с высказыванием спорящего, Вы внезапно опровергаете все его доказательства с помощью одного сильного аргумента. Этот метод особенно хорошо, если партнер слишком агрессивен.
* Умышленное замедление проговаривание вслух наиболее слабых мест в аргументации оппонента.
* Вы указываете оппоненту как сильные, так и слабые места того, что Вы предлагаете. Такой метод лучше всего применять при дискуссии с интеллектуальным партнером.
* Своевременно делайте обобщения и выводы по результатам проведенной дискуссии.

Таким образом мы рассмотрели, все заявленные цели нашей работы. Общение – структуру, средства и виды. Подготовку и проведение публичного выступления. Спор – как одно из главных мест в выступлении, технику убеждения.

Что хотелось бы отметить. Почему, например спор, я считаю одним из главных мест в выступлении.

- *Во-первых*, слова «спор» и «дискуссия» часто используются, как слова - синонимы (например, в словаре Ожегова). Далее, выступая, вы доносите до слушателей, часто свою точку зрения. Вам наверняка предстоит еще отстаивать ее, где это лучше сделать, как не в споре.

*- Во-вторых*, хотя тот же Д. Карнеги утверждает, что в споре победить невозможно, и продолжает, что «... *В мире существует только один способ одержать верх в споре – это уклониться от него*», то здесь он скорее лукавит. Постоянно уклоняться от спора ……, как вы сможете проявить свою позицию, отстоять свои взгляды, убеждения. Вас сочтут, по меньшей мере, слабовольным, - человеком неясным. Не удивляйтесь, что вам перестанут доверять.

Таким образом поступайте сообразно обстоятельствам. Как и перед выступлением, начиная спор, уясните себе его цель, и ваши возможные выгоды. Пускай спор может привести к нежелательным последствиям и, как таковой, иногда вовсе небезопасен. Однако мы должны уметь минимизировать возможный ущерб, причиненный этим явлением, и извлекать из него как можно большую пользу.

*Список литературы*

1. *Алякринский Б. С., «Общение и его проблемы», М., 1982.*
2. *Андреев В. И., «Конфликтология (Искусство спора, ведения переговоров, разрешения конфликтов)», М., 1995.*
3. *Булыгина А., «Этика делового общения», Новосибирск, 1995.*
4. *Дейл Карнеги, «Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей», Центр «Русская тройка», «Комета», 1990.*
5. *Дэна Даниэль, «Преодоление разногласий. Как улучшить взаимоотношения на работе и дома», СПб, 1994.*
6. *Жариков Е. С., Крушельницкий Е. Л., «Для тебя и о тебе», М., 1991.*
7. *Кузин Ф., «Культура делового общения», М., 1996.*
8. *Омаров А. М. «Управление: искусство общения», 1983.*
9. *Петренко А., «Безопасность в коммуникации делового человека», М., 1994.*
10. *Поварнин С. И., «Спор: о теории и практике спора», СПб, 1996.*