

УДК 808.51

Канова А. А.

## УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА С АУДИТОРИЕЙ КАК ОСНОВА УСПЕХА ПУБЛИЧНОГО ВЫСТУПЛЕНИЯ

*Аннотация. Рассмотрены основные факторы, влияющие на установление контакта между оратором и аудиторией. Даны рекомендации оратору для эффективного управления аудиторией.*

*Анотация. Розглянуто основні фактори, що впливають на встановлення контакту між оратором та аудиторією. Надано рекомендації оратору для ефективного управління аудиторією.*

*Аннотация. The main factors influencing the establishment of contact between the speaker and audience are studied. The recommendations for speaker to the effective control of the audience are given.*

*Ключевые слова: контакт, аудитория, оратор, особенности слушателей, публичная речь, приемы установления контакта.*

Умение выступать публично важно для любого, чья профессия каким-либо образом связана с произнесением речей. Знание и умелое применение принципов и приемов ораторского искусства – залог успеха в карьере. Одним из базовых навыков публичного выступления является установление контакта с аудиторией.

Опытные ораторы утверждают, что заветная мечта каждого выступающего – это контакт со слушателями. Действительно, ведь речь произносится, чтобы ее слушали правильно воспринимали и запоминали. Если выступающего человека не слушают, если аудитория во время выступления занимается "своими" делами, то усилия и труды выступающего пропадают даром, действенность такого выступления сводится к нулю.

По определению психологов, контакт – это положительно-эмоциональное взаимодействие субъектов, общение, которое возникает между ними на основе общих интересов и целей их деятельности [1].

Контакт между оратором и аудиторией возникает в том случае, когда обе стороны заняты одной и той же мыслительной деятельностью и испытывают сходные переживания.

Необходимым условием возникновения контакта является искреннее, настоящее уважение к слушателям, признание в них партнеров, товарищей по общению.

Существует ряд внешних показателей установления контакта, которые проявляются как в поведении слушателей, так и в поведении самого оратора [2].

Среди главных показателей установления взаимопонимания у слушателей можно отметить положительную реакцию на слова выступающего, внешнее выражение внимания у аудитории – их поза, сосредоточенный взгляд, возгласы одобрения, согласные кивки головой, улыбки, смех, аплодисменты, а также установление "рабочей" тишины в зале. Такая тишина регулируется самим

оратором. Шутки выступающего, его юмористические замечания вызывают движение в зале, улыбки, смех слушателей, но этот смех прекращается сразу же, как только оратор вновь начнет излагать свои мысли. Следует отличать такую "рабочую" тишину от "вежливой" тишины, когда слушатели сидят молча, однако не потому, что лоят каждое слово выступающего, а потому, что не хотят ему мешать.

О наличии или отсутствии контакта свидетельствует и поведение оратора. Если выступающий говорит уверенно, ведет себя естественно, часто обращается к слушателям, держит весь зал в поле зрения, значит, он нашел нужный ключ к этой аудитории. Оратор, не умеющий установить контакт с аудиторией, как правило, говорит сбивчиво, невыразительно, он не видит своих слушателей, не реагирует на их поведение. И в конечном итоге обеим сторонам становится неинтересно.

Каждый выступающий должен стремиться к установлению контакта со всеми своими слушателями, устойчивого от начала и до конца речи.

Естественно, очень важными для установления контакта оратора со слушателями являются актуальность обсуждаемого вопроса, новизна в освещении данной проблемы, интересное содержание выступления. Однако следует учитывать еще множество требований, несоблюдение которых может свести на нет интересное содержание, снизить эффективность ораторского воздействия.

Рассмотрим основные элементы, влияющие на установление контакта между оратором и аудиторией [2].

Прежде всего, огромное значение имеет личность оратора, его репутация и сложившееся общественное мнение. Если оратор известен как человек эрудированный, принципиальный, как человек, у которого слово с делом не расходится, человек, не бросающий слов на ветер, то аудитория будет испытывать доверие к такому оратору.

Важнейшим условием взаимопонимания, одним из главных требований, предъявляемых оратору, является соблюдение принципа единства слова и дела. Несоблюдение этого требования остро и болезненно воспринимается слушателями, подрывает их доверие к словам говорящего.

Для того чтобы установить контакт со слушателями, важно учитывать особенности аудитории, в которой предстоит выступить. К таким особенностям относятся: однородность аудитории, ее количественный состав и эмоциональный настрой.

Об однородности аудитории можно судить по таким характеристикам слушателей, как возраст, пол, национальность, уровень образования, профессиональные интересы, настроение и т. п. Понятно, чем однороднее аудитория, тем единодушнее реакция слушателей на выступление, тем легче выступать. И наоборот, разнородная аудитория обычно неодинаково реагирует на слова оратора, и ему приходится прилагать дополнительные усилия, чтобы управлять ею [3].

Например, обращаясь к молодежи, нельзя заигрывать, льстить, поучать, упрекать в незнании, некомпетентности, подчеркивать свое превосходство. А перед слушателями с высоким профессиональным уровнем нельзя допускать тривиальных суждений, повторов, злоупотребления цитатами и уклоняться от существа проблемы.

В неоднородной аудитории следует по возможности адресовать какой-то фрагмент речи каждой отдельной группе слушателей.

Существенный признак аудитории – количественный состав слушателей. Приемы, используемые в той и иной аудитории, манера поведения, форма преподнесения материала, обращение к малочисленной группе и многочисленной аудитории различны. Каждая аудитория

имеет свои особенности. Большим количеством слушателей управлять сложнее. В огромной массе человек легковерен, склонен к обезличиванию. Чем больше аудитория, тем проще, нагляднее и образнее следует говорить [3].

Некоторые ораторы боятся большой аудитории, они начинают сильно волноваться, теряют дар речи. Малочисленной аудиторией легче управлять, но в данном случае оратор должен очень хорошо и глубоко знать то, о чем он собрался говорить.

Для любой аудитории характерно чувство общности, которое проявляется в эмоциональном настрое слушателей. Все слушатели без исключения испытывают действие различных психологических механизмов: только одни бессознательно повторяют действия окружающих, другие осознанно воспроизводят образцы поведения рядом сидящих, на третьих оказывают влияние мнение и поведение большинства присутствующих. В результате действия этих механизмов в аудитории создается общий настрой, который существенно влияет на установление контакта между оратором и слушателями. Поэтому оратору нужно учиться управлять настроением аудитории, уметь при необходимости изменить его.

Слушатели предоставляют оратору в процессе общения главную роль и хотят, чтобы он оправдал ее. Поэтому важно, чтобы слушатели почувствовали уверенность в поведении оратора, увидели спокойствие и достоинство на его лице, услышали твердость и решительность в голосе.

Уже само появление оратора должно настраивать слушателей на успех ораторской речи, ни у кого не должно возникнуть даже тени сомнения в удаче. Но оратор – такой же человек, как и все, перед выступлением у него могут возникнуть неприятности, он может вдруг почувствовать недомогание. Однако аудитории нет дела до личных переживаний оратора. Значит, ему надо уметь скрыть свое настроение, на время отключиться от всего, что не связано с выступлением в аудитории.

Одежда выступающего должна соответствовать характеру обстановки, в которой произносится речь, быть опрятной и аккуратной.

Аудитория внимательно следит также за поведением оратора во время речи. Лишние, механические движения выступающего отвлекают внимание слушателей, становятся предметом обсуждения аудитории. Обращают внимание слушатели и на позу лектора. Иные ораторы ложатся на трибуну, раскачиваются то вправо, то влево, переминаются с ноги на ногу, топчутся на месте или стоят, как памятник. Все это отрицательно действует на слушателей, не способствует установлению контакта с оратором.

Важным элементом является зрительный контакт со слушателями. Достаточно во время выступления медленно переводить взгляд с одной части аудитории на другую [4].

Что касается формы преподнесения материала, а также того, чей текст читать, то единственно верных рекомендаций дать невозможно, так как многое зависит от конкретных обстоятельств, а также индивидуальных способностей оратора.

Как бы ни интересна была тема выступления, внимание аудитории со временем притупляется. Его можно поддерживать с помощью следующих ораторских приемов:

- переход от монолога к диалогу;
- прием создания проблемной ситуации, когда слушателям предлагается ситуация, вызывающая вопрос: "Почему?";
- опора на личный опыт и мнение авторитетных людей в изучаемой области;

- показ практической значимости информации;
- краткое отступление от темы, дающее возможность слушателям отдохнуть;
- прием "тихий голос" – замедление с одновременным понижением силы голоса привлекает внимание к важным моментам выступления;
- прием градации – нарастание смысловой и эмоциональной значимости слова;
- прием апелляции к чувствам юмора слушателей.

Таким образом, рассмотрев основные элементы, способствующие установлению контакта между выступающим и слушателями, можно сделать вывод, что при выступлении оратору необходимо хорошо владеть излагаемым материалом, выглядеть соответственно обстановке, учитывать особенности собравшейся публики. И самое главное – продемонстрировать полную уверенность в себе.

Если аудитория поддерживает оратора, внимательно его слушает, это придает уверенность выступающему, он будет говорить все с большим вдохновением, излагать материал более убежденно и страстно. Напротив, слабый контакт с аудиторией отрицательно действует на выступающего. Видя, что его плохо слушают либо совсем не слушают, неопытный оратор начинает сбиваться, вплоть до появления неприятных эмоциональных переживаний.

Установление контакта, овладение вниманием аудитории обеспечивает успех публичного выступления, является необходимым условием для передачи информации, оказания желаемого воздействия на слушателей, закрепления у них определенных знаний и убеждений.

Важно, чтобы каждый человек творчески подходил к подготовке и произнесению речи, максимально использовал свои индивидуальные возможности, умело применял как лексические, так и методические средства речи. Важность этого трудно переоценить, особенно для ученого, преподавателя, ведь вся их деятельность связана с чтением лекций, докладов, а также произнесением речей. Ораторское искусство является одним из основных инструментов их деятельности.

Для обеспечения успеха любого публичного выступления для оратора важно научиться устанавливать контакт с любой аудиторией, перед которой приходится выступать.

**Литература:** 1. Психологический словарь [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://slovari-online.ru/> 2. Введенская Л. А. Культура и искусство речи / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова. – Ростов-на-Дону : Феникс, 1999. – 576 с. 3. Иванова С. Ф. Специфика публичной речи / С. Ф. Иванова. – М. : Мысль, 1978. – 160 с. 4. Седова Л. Н. Этика делового общения : учебное пособие. Ч. 1. / Л. Н. Седова. – Харьков : Изд. ХГЭУ, 2002. – 384 с.

*Стаття надійшла до редакції  
07.09.2010 р.*