**17 Искусство публичного выступления**

Этому вопросу посвящена книга Д. Карнеги «Как вырабатывать уверенность в себе и влиять на людей путём публичного выступления». Следуя содержанию, искусство публичного выступления состоит из следующих аспектов:

1. Уверенность в себе
2. Хорошая память
3. Тщательная подготовка
4. Хороший слог
5. Умения заинтересовывать слушателей и ясно доносить свои мысли

Для совершенствования этих навыков наиболее полезными являются советы:

* Составлять план выступления, придерживаясь конкретных паттернов (например, плана доктора Конуэлла)
* Проверять факты, обдумывать выводы заранее
* Рассказывать, а не читать
* Прослушивать свои речи, устранять слабые места
* Больше репетировать, больше практиковаться
* Регулярно повторять значимую информацию, чтобы не забывать
* Думать об успехе
* Не выступать уставшим
* Иметь опрятный вид, улыбаться
* Проводить аналогии с простыми понятными слушателям вещами
* Избегать сложных терминов
* Не говорить о том, в чём не разбираешься
* Повторять мысли, но не повторять фразы
* Не рассматривать сразу много вопросов
* Резюмировать свои идеи
* Часто читать корифеев литературы, чтобы повышать уровень выразительности своих мыслей

**26. Эффективность работы группы. Факторы, влияющие на эффективность работы группы**

Если несколько квалифицированных людей объединятся в группу с целью выполнить некоторую задачу, это ещё не значит, что их группа будет эффективной и действительно справится с этой задачей лучше, чем какой-то один человек. Основная задача менеджеров – сделать так, чтобы эффективность группы стала намного выше суммы эффективностей её частей.

Факторы, влияющие на эффективность группы:

* **Руководство**. Люди, от природы одаренные организаторскими способностями и использующие специальные методы управления.
* **Квалификация сотрудников**. Коллектив должен состоять из таких сотрудников, которые могут плодотворно работать вместе, квалифицированно решая задачи, обеспечивающие конечные цели. Сотрудники должны хорошо дополнять друг друга и не отставать друг друга по уровню навыков.
* **Микроклимат**. Людей должны сплотить общие цели и настроения. Недоверие, безразличие, подозрительность людей друг к другу разъединяют коллектив.
* **Постановка целей**. Четкость поставленных общих целей (цели) позволяет отдельным членам коллектива вносить свой вклад в общее дело. Если не все в коллективе осознают свои задачи достаточно полно, они практически не вносят вклад в эффективность коллектива.
* **Результаты работы**. Они должны удовлетворять работников и материально, и морально. С этой целью руководство должно четко продумать систему мотивации и стимулирования труда.
* **Свобода суждений**, открытость, гласность. Члены коллектива должны иметь возможность высказывать мнение друг о друге, обсуждать разногласия, деликатные и непонятные вопросы. При этом обсуждение должно быть честным и прямым, а члены коллектива не должны опасаться столкновения взглядов и конфликтов. Когда в коллективе отсутствует свобода суждений, в нем возникает нездоровый климат.
* **Уровень индивидуальных способностей членов группы**. Наибольшими возможностями обладает коллектив с высоким уровнем индивидуальных способностей его членов.
* **Творческие способности коллектива**. Умение генерировать творческие идеи и осуществлять их отличает эффективную работу группы. Коллективное творчество предусматривает: определение задачи, зарождение идей, отбор и развитие наиболее ценных идей, их проверка, внедрение новшества.
* **Отношения с другими коллективами**. Руководитель обязан налаживать связи, изыскивать возможности для совместного решения проблем с другими коллективами. Взаимодействие с ними создает атмосферу взаимопонимания, климат доверия, налаживает сотрудничество, предотвращая тем самым враждебность.

**45 Классификация конфликтных личностей**

Под конфликтностью личности понимается ее интегральное свойство, отражающее частоту вступления в межличностные конфликты. Конфликтной называется личность, которая в силу определенных своих свойств является инициатором многих негативных и/или деструктивных конфликтов, а также обладает склонностью вовлекаться в конфликты, созданные другими

Типы конфликтных личностей:

* **Демонстративный**. Хочет быть в центре внимания. Любит хорошо выглядеть в глазах других. Его отношение к людям определяется тем, как они к нему относятся. Ему легко даются поверхностные конфликты, любуется своими страданиями и стойкостью. Хорошо приспосабливается к различным ситуациям. Налицо эмоциональное поведение. Планирование своей деятельности осуществляется ситуативно и слабо воплощается в жизнь. Кропотливой, систематической работы избегает. В ситуации конфликтного взаимодействия чувствует себя неплохо.
* **Ригидный**. Подозрителен. Обладает завышенной самооценкой. Постоянно требует подтверждения собственной значимости. С большим трудом принимает точку зрения окружающих, не очень считается с их мнением. Почтение со стороны окружающих воспринимается как должное. Выражение недоброжелательства со стороны окружающих воспринимает как обиду. Мало критичен по отношению к своим поступкам. Болезненно обидчив, повышено чувствителен по отношению к мнимым или действительным несправедливостям.
* **Неуправляемый**. Импульсивен, недостаточно контролирует себя. Поведение такого человека плохо предсказуемо. Ведет себя вызывающе, агрессивно. Часто в запале не обращает внимания на общепринятые нормы общения. Несамокритичен. Во многих неудачах, неприятностях склонен обвинять других. Не может грамотно планировать свою деятельность или последовательно претворять планы в жизнь. Недостаточно развита способность соотносить свои поступки с целями и обстоятельствами. Из прошлого опыта извлекает мало уроков.
* **Сверхточный**. Скрупулезно относится к работе. Предъявляет повышенные требования к себе. Предъявляет повышенные требования к окружающим, причем делает это так, что людям, с которыми он работает, кажется, что он придирается. Обладает повышенной тревожностью. Чрезмерно чувствителен к деталям. Страдает от себя сам, переживает свои просчеты, неудачи, подчас расплачивается за них даже болезнями (бессонницей, головными болями и т. п.).
* «**Бесконфликтный**». Неустойчив в оценках и мнениях. Обладает легкой внушаемостью. Внутренне противоречив. Характерна некоторая непоследовательность поведения. Ориентируется на сиюминутный успех в ситуациях. Недостаточно хорошо видит перспективу. Зависит от мнения окружающих. Излишне стремится к компромиссу. Не обладает достаточной силой воли. Не задумывается глубоко над последствиями своих поступков и причинами поступков окружающих.

Кроме этих выделяют еще некоторые типы конфликтных личностей. Американский конфликтолог Джини Г. Скотт добавляет к этому перечню трудных в общении людей еще целый ряд типов:

* Тип «**паровой каток**». Это люди грубые и бесцеремонные, считающие, что все вокруг должны уступать им дорогу. Они могут вести себя так потому, что убеждены в своей правоте и хотят, чтобы о ней знали все окружающие. В то же время некоторые из таких людей могут бояться раскрытия своей неправоты.
* Тип «**скрытый агрессор**». Человек, относящийся к этому типу трудных людей, старается причинять людям неприятности с помощью закулисных махинаций, колкостей и других скрытых проявлений агрессии. Обычно он полагает, что такое его поведение полностью оправдано; кто-то другой поступил неправильно, а он выполняет роль тайного мстителя, восстанавливая справедливость.
* Тип «**взрывной человек**». Человек, относящийся к этому типу людей, не является злым по своей природе; он взрывается, как ребенок, у которого плохое настроение. Обычно человек, который ведет себя подобным образом, испуган и беспомощен, а взрыв эмоций отражает его желание взять ситуацию под контроль.
* "**максималисты**" – хотят чего-то прямо сейчас, даже если в этом нет необходимости;
* "**скрытные**" – держат все в себе, не говорят о своих обидах, а потом внезапно набрасываются на вас, когда вы считаете, что все идет прекрасно;
* "**невинные лгуны**" - заметают следы ложью или серией обманов, так что вы перестаете понимать, во что верить, а во что – нет.