



Приемы подготовки к публичному выступлению

Тренинг – семинар

Ведущий: Туманова Елена Н., канд. психол. наук, доцент кафедры психологии человека Института психологии РГПУ им. А. И. Герцена, сертифицированный бизнес-тренер, оргконсультант

«Хороший оратор не тот, о ком говорят: «Как хорошо он говорит», а тот, о ком говорят: «То, что он говорит — хорошо».

Задачи:

- Обучение навыкам подготовки к публичному выступлению
- Формирование умения эффективно использовать голосовые характеристики и невербальные средства психологического воздействия во время публичного выступления
- Развитие индивидуальных возможностей управления эмоциями

10 ошибок докладчика на конференции

(Радислав Гандапас)

- Слишком много информации
- Слишком мало информации по делу (как ни странно)
- Слишком вяло
- Слишком много о себе, мало о нуждах аудитории
- Слишком много слайдов
- На слайдах слишком много информации
- Докладчик читает слайды, а не смотрит в зал
- Докладчик не укладывается в регламент
- Агрессивно отвечает на вопросы
- Докладчик плохо одет(:

Подготовка к встрече с аудиторией. Приемы самонастроя.

- 1. Настроиться на аудиторию как на конкретного человека — определить, кто они, участники встречи, как они здесь оказались, каковы их потребности, проблемы, опасения и ожидания.
- 2. Мысленно «просмотреть» основные этапы своего выступления.
- 3. Представить картину удачного выступления (заинтересованное слушание и вопросы и т.п.).
- 4. Сделать себе комплимент перед зеркалом 😊
- 5. Мысленно проговорить фразы-формулы положительной настройки.
- 6. Отрегулировать темп дыхания и сделать паузу перед началом выступления.

Настроиться нам могут мешать: общее состояние (нездоровье, усталость, отсутствие интереса, переживания, связанные с другой, более значимой ситуацией, предубеждения, установка на поражение), а также лень и неумение это делать (:

Негативная установка	Позитивная установка
Я не смогу этого сделать...	
Что будет, если я ошибусь..	
Я боюсь... (например, что у меня не хватит выдержки)	Мне трудно контролировать развитие ситуации, зато я могу контролировать себя
Мне не хватит нужных аргументов..	
Мое слабое место будет заметно окружающим...	
Мне поручили такое ответственное дело, а я его завалю..	
Они должны меня слушать... ..	Я хочу, чтобы они меня слушали, и сделаю все от меня зависящее

Стабильные и ситуационные потребности аудитории, их диагностика и учет.



Работа с аудиовизуальными средствами. Их воздействие на аудиторию. Оформление презентации.

- Слайд призван лишь зафиксировать ключевые моменты, проиллюстрировать, а не продублировать то, что вы говорите.
- На одном слайде нельзя использовать более трех шрифтов.
- Недопустимо использовать более трех цветов.
- На 20 минут презентации должно приходиться не более 7-8 слайдов.

Виды психологического влияния

Варварское влияние

Открытое, грубое и резкое воздействие на другого человека с целью заставить его действовать определенным образом. Часто совершается под влиянием собственных эмоций: напряжения, стресса и т.п. («нервный варвар»)

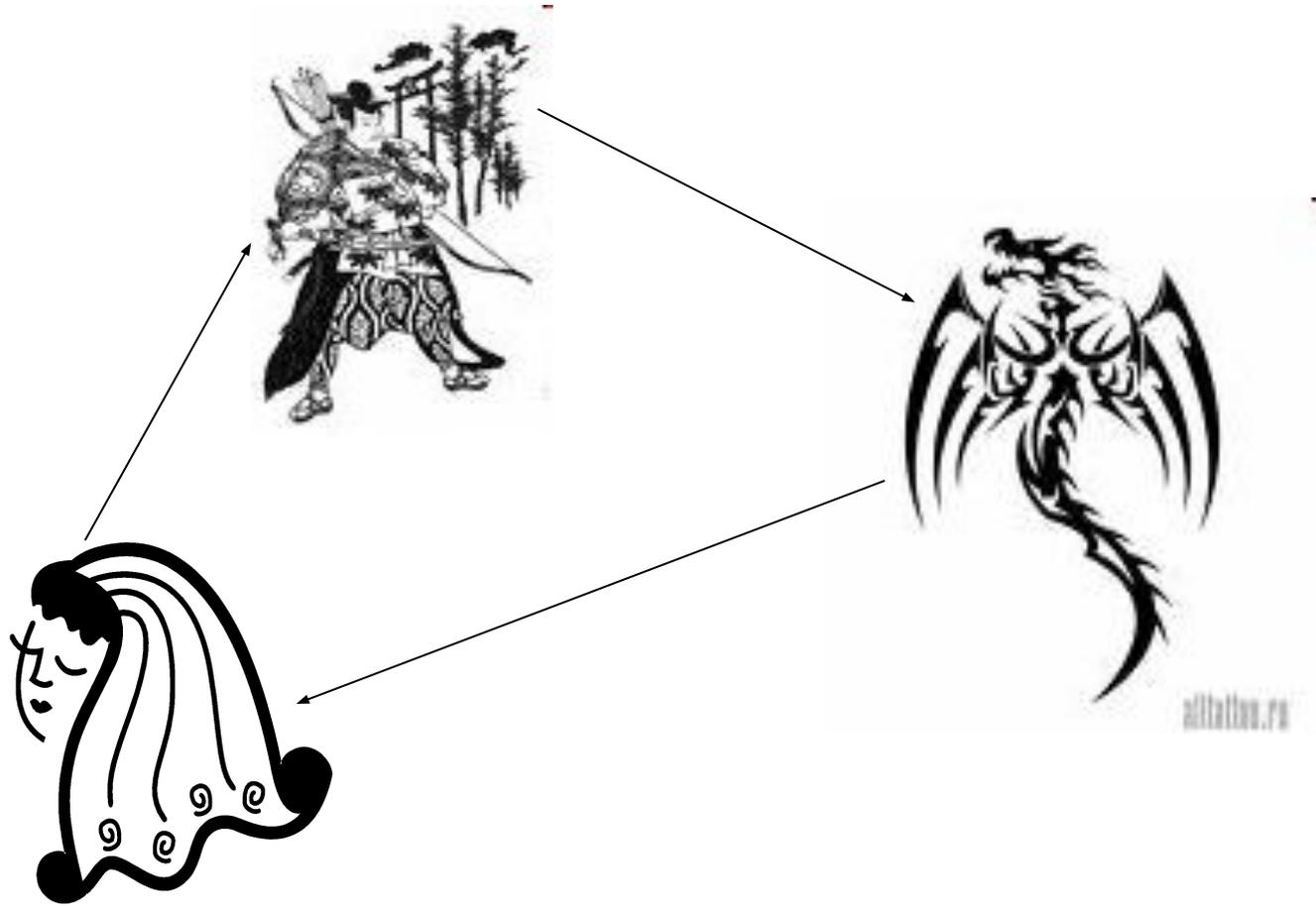
Манипуляция

Скрытое воздействие на эмоции другого человека для того, чтобы под влиянием эмоций он сам выбрал «нужное» направление действий

Цивилизованное влияние

Открытое и уважительное воздействие на другого человека с помощью сообщений, предложений, вопросов и аргументов с целью совместной выработки оптимального направления действий (Е. В. Сидоренко, 2001)

Самурай, Дракон и Принцесса



Варварское влияние

Нападение - внезапная атака чужой психики, совершаемая с сознательным намерением или как форма разрядки эмоционального напряжения.

- *Неаргументированная критика*
- *Принижение личности или группы*
- *Непрошенные и необоснованные советы*

Принуждение - приневоливание человека к выполнению определенных действий с помощью угроз и лишений.

- *Объявление жестко определенных сроков или способов выполнения работы без каких-либо объяснений или обоснований*
- *Наложение не подлежащих обсуждению запретов и ограничений*
- *Запугивание и угрозы*

Манипуляция

Скрытое побуждение другого человека к переживанию определенных состояний, принятию решений и выполнению действий, необходимых для достижения целей самого воздействующего

Отличительные черты манипуляции

- *Осознанность манипулятором своих воздействий*
- *Скрытость целей манипулятора*
- *Скрытость средств манипулятора*
- *Принятие манипулируемым на себя ответственности за происходящее*

Цивилизованное влияние

Рациональное, «по существу»

Открытое и уважительное взаимодействие с другим человеком: обращение с вопросами, предложениями, предоставление аргументов для дискуссии, чтобы прийти к общим решениям, целям и действиям

+ «ПОЗВОЛИТЕЛЬНАЯ» МАНИПУЛЯЦИЯ

- Элементы SEXY (безопасность + удовольствие)
- Элементы FUNKY (риск + возбуждение)

Эмоциональные режимы

○ **FANKY –режим**

Вызов

Риск

Неопределенность

Напряжение сил

Азарт

Адреналин

Опасность

Скорость

Контраст

Яркость

○ **SEXY – режим**

Удовольствие

Радость

Определенность

Прилив сил

Комфорт

Безмятежность

Безопасность

Запас времени

Гармония

Умеренность

Соотношение результативности и активации

Люди, предпочитающие режим SEXY, нуждаются в мягкой активации, их точка A^* оказывается гораздо левее, чем у людей, предпочитающих режим FANKY и нуждающихся в более острой активации

- *Собеседникам FANKY кажется, что и их партнеры нуждаются в режиме FANKY, а собеседникам SEXY кажется, что их партнеры нуждаются в режиме SEXY 😊*

Признаки FANKY и SEXY

○ FANKY

1. Громкость и шум
2. Скорость (темп движений, темп речи, нетерпение, поглядывание на часы)
3. Положительная реакция на «Щипки сверху» и выраженная положительная реакция на «щипки снизу»

○ SEXY

1. Тишина
2. Умеренность
3. Положительная реакция на «щипки сверху» и отрицательная на «щипки снизу»

Виды психологического противостояния влиянию (Е.В. Сидоренко, 2001)

- Техники психологического самбо
- Конструктивная критика
- Информационный диалог
- Цивилизованная конфронтация

Техники психологического самбо

Психологическое самбо предполагает:

- использование правильно подобранной интонации (спокойной, задумчивой, даже грустной)
- основательность в ответе, которая достигается: выдерживанием паузы перед ответом; неторопливостью ответа; обращенностью ответа в пространство.
- Пауза должна сопровождаться задумчивым выражением лица и внимательным взглядом в лицо собеседнику.

Техника бесконечного уточнения – подробное и точное прояснение того, что является мишенью нападающего.

Манипулятор: Мне непонятно содержание Вашего доклада!

Адресат: Поясните, пожалуйста, какой именно вопрос из моего доклада требует уточнения?

Техники психологического самбо

Техника внешнего согласия – выражение согласия с какой либо частью высказывания партнера или с тем, что, то, на что он обратил внимание, действительно важно, представляет интерес, заставляет задуматься, содержит в себе ценное рациональное зерно или даже... соответствует истине.

Манипулятор: Вы совершенно неправильно понимаете проблему!

Адресат: Вы правы в том, что наши представления о данной проблеме несколько расходятся.

Техника английского профессора – выражение сомнения по поводу того, что предъявляемые претензии не нарушают личных прав адресата.

Манипулятор: Вы такая педантичная!

Адресат: Да, я люблю точность в работе...

Конструктивная критика

Конструктивная критика – это подкрепленное фактами обсуждение целей, средств или действий инициатора воздействия и обоснование их несоответствия целям, условиям и требованиям адресата.

Характеристики конструктивной критики:

- фактологичность – оцениваются возможности, факты, события и их последствия, а не личности;
- корректность – допускаются только парламентские выражения;
- бесстрастность – говорим отстраненно, без повышения голоса

Техники конструктивной критики

Выражение сомнения в целесообразности

Боюсь, что сейчас для продолжения исследования это не актуально.

Полагаю, что эта идея потребует неоправданных затрат времени

Конструктивная критика

Цитирование прошлого случая – ссылка на аналогичные события и решения с описанием неблагоприятных последствий, к которым они привели

У нас была аналогичная попытка во время пилотажного исследования. К сожалению, она оказалась неэффективной.

Ссылка на три причины, по которым это предложение не может быть принято.

Я не смогу принять ваше предложение по трем причинам. Во-первых..

Информационный диалог

Информационный диалог - прояснение позиции партнера и собственной позиции путем обмена вопросами и ответами, сообщениями и предложениями в бесстрастном и беспристрастном режиме компьютерного поиска информации.

- Эмоциональные подтексты собеседника игнорируются! В каждом обращении партнера отыскивается та суть, которая имеет отношение к обсуждаемому делу, все остальное опускается.
- Если партнер идет на обсуждение вопроса по существу, постепенно отказываясь от манипуляции, противостояние можно считать успешно завершенным: манипуляция оказалась преобразованной в информационное обсуждение.

Информационный диалог

Техники информационного диалога

1. Вопросы, направленные на прояснение сути дела:

- *«Что вы имеете в виду, когда говорите о»*
- *«Какие факты (условия, ограничения, преимущества и т.п.) вы имеете в виду?»*
- *«Что следует предпринять, чтобы изменить ситуацию?»*
- *«Как мы могли бы сформулировать нашу задачу?»*

2. Вопросы, направленные на прояснение целей манипулятора:

- *«Почему вы спрашиваете у меня об этом именно сейчас?»*
- *«Зачем Вы говорите мне об этом?»*
- *«О чем в действительности Вы хотите меня попросить?»*
- *«Что ты хочешь этим сказать?»*

Информационный диалог

(продолжение)

3. Ответы и сообщения:

- «Это было мое решение»
- «Результаты будут известны через две недели»
- «На этот раз нас постигла неудача»
- «Да, этот успех очень важен для нас» и т.п.

4. Предложения по существу дела:

- «Предлагаю обсудить только факты»
- «Предлагаю наметить план действий»
- «Предлагаю обсудить наши разногласия в свете новых данных»
- «Могли бы вы еще раз сформулировать свой вопрос?»

5. Предложение ограничить область обсуждения:

- «Предлагаю вернуться к существу дела»
- «Предлагаю избегать личных комментариев в нашем обсуждении»
- «Предлагаю не затрагивать конфиденциальной информации»
- «Предлагаю обсуждать вопросы последовательно» и т.п.

В наиболее трудных случаях могут использоваться также аварийные техники:

6. Отказ или отсрочка ответа:

- «Я вам отвечу на этот вопрос, но, если позволите, позже»
- «Этот вопрос я обойду молчанием» и т.п.

Цивилизованная конфронтация

Цивилизованная конфронтация – противостояние, которое предлагает другому человеку и нам самим возможность изменить, улучшить взаимоотношения, уважая собственную потребность выразить дискомфорт.

При принятии решения о вступлении в конфронтацию

- Честно оцените ситуацию, в которой находитесь.
- Определите, имеют ли ваши действия или бездействия желаемый эффект.
- Определите, что вы хотите от человека или ситуации и что мешает вам этого достичь.
- Рассмотрите возможные результаты действий. Каковы наилучшие и наихудшие возможные последствия?
- Ответы на эти вопросы помогут привести вас к конфронтации с другим человеком, к принятию его поведения или разрыву отношений.

Цивилизованная конфронтация

Первая фаза.

Я – послание о чувствах, которые вызывает данное поведение партнера: «Когда ко мне обращаются в подобном тоне, я чувствую обиду и раздражение». (Если партнер не прекращает и не извиняется, необходимо перейти ко второй фазе)

Вторая фаза. Усиление Я-послания: «Когда я говорю, что чувствую раздражение, а на это никак не реагируют, у меня возникает сильная тревога. Мне неприятно, вы понимаете?» (В случае продолжения нападения переходим к следующей фазе)

Третья фаза. Выражение пожелания или просьбы: «Я убедительно прошу вас сменить тон» (Партнер не меняет поведение, см. далее)

Четвертая фаза. Назначение санкций: «Если вы не прекратите кричать (ругаться и т.д.) я вынуждена буду уйти (прекратить разговор и отношения с вами)!»

Пятая фаза. Реализация санкций. Отказ от всякого взаимодействия с нападающим, прекращение отношений.

Литература

1. Емельянов Ю.Н. Обучение паритетному диалогу.- Л.:1991.
2. Нордстрем К.,Риддерстрале Й. Бизнес в стиле фанк.СПб.:Стокгольмская школа экономики в Санкт-Петербурге, 2000.
3. Петровская Л.А. Компетентность в общении. – М.:Изд-во МГУ,1989
4. Сидоренко Е.В. Тренинг влияния и противостояния влиянию. СПб.: Речь, 2001
5. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности. СПб.: Речь, 2003

Контакты

- РГПУ им. А.И. Герцена,
Институт психологии
Кафедра психологии человека
Каб. 45
м/тел. 8 911 991 79 56
8 921 569 24 59
E-mail: tumanovaen@gmail.com