

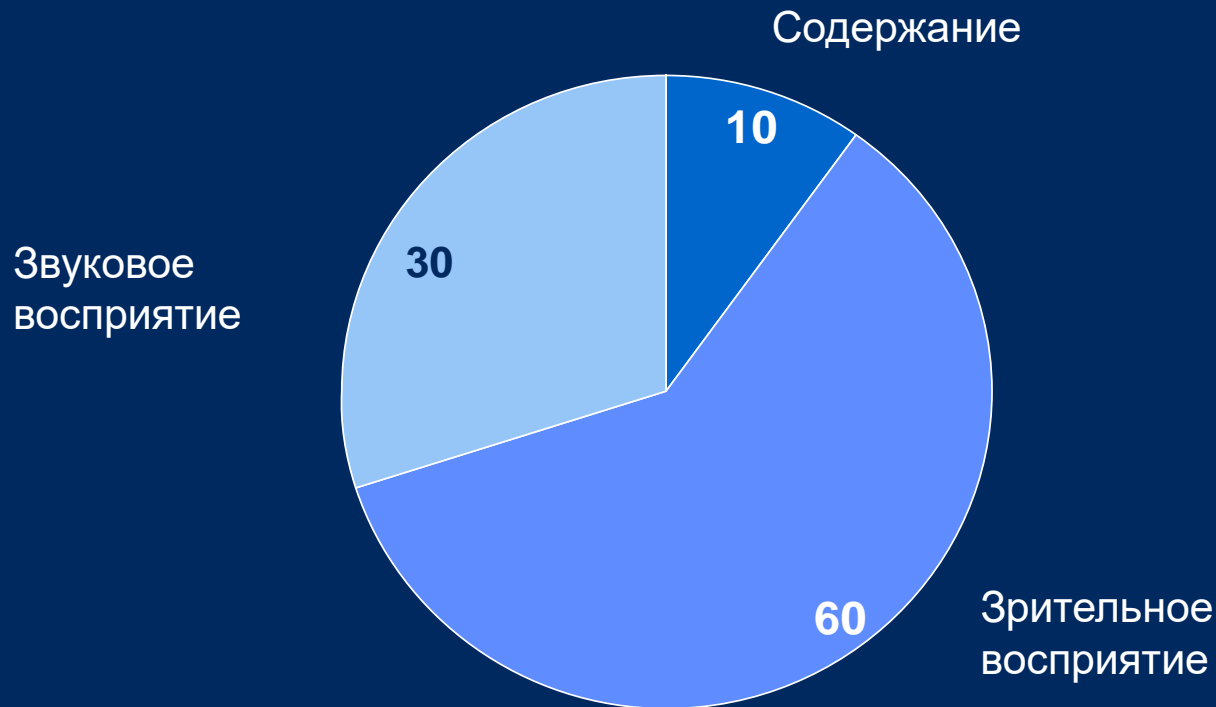
Основы эффективной коммуникации руководителя ОО

Крутин Николай Викторович,
директор МБОУ «СОШ № 99» г. Кемерово

ОСНОВНЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ ЭФФЕКТИВНОЙ КОММУНИКАЦИИ



ОТ ЧЕГО ЗАВИСИТ УСПЕХ ВЫСТУПЛЕНИЯ



При одинаковом содержании эффект может быть различным: важно не только то, что мы говорим, но и как мы это делаем

ТРИ КОМПОНЕНТА ВОЗДЕЙСТВИЯ НА АУДИТОРИЮ



- Краткость
- Использование визуальных средств
- Вовлечение аудитории в обсуждение
- Нацеленность на действия

- Зрительный контакт
- Поза
- Жесты
- Голос/паузы

- Естественность
- Искренность
- Энтузиазм
- Убежденность
- Интерес

КАК ВОВЛЕКАТЬ АУДИТОРИЮ В ОБСУЖДЕНИЕ И ОТВЕЧАТЬ НА ВОПРОСЫ



До

- Проявляйте интерес и слушайте до конца
- Сделайте паузу

В начале

- Используйте слова, которые прозвучали в вопросе
- Согласитесь с тем, с чем можно согласиться

В ходе

- Отвечайте кратко и по существу
- Смотрите на всех, а не только на человека, задавшего вопрос

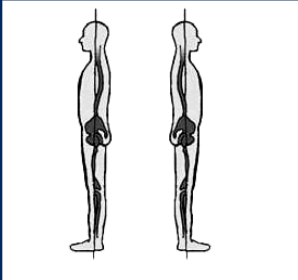
В конце

- Используйте силу зрительного контакта для прекращения дискуссии
- Плавнo перейдите к следующему пункту



ОСНОВНЫЕ ПРЕЗЕНТАЦИОННЫЕ НАВЫКИ

Поза



- Помогает вам держаться уверенно и выглядеть энергично
- Позволяет расширить голосовой диапазон
- Всегда стойте прямо, вес тела распределите на обе ноги, руки свободно вдоль тела

Зрительный контакт



- Помогает удерживать внимание аудитории, отслеживать ее реакцию, усиливает эффект вашего выступления
- Смотрите на одного человека, пока произносите одну фразу или предложение

Жесты



- Помогают привлечь внимание аудитории к особо важным пунктам
- Старайтесь использовать открытые жесты, создающие доверительную обстановку

Голос



- Старайтесь менять тембр и громкость вашего голоса, когда вы хотите привлечь внимание аудитории к каким-либо пунктам вашего выступления
- Говорите естественно и уверенно

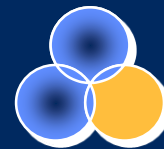


ПОЛОЖИТЕЛЬНАЯ ЭНЕРГЕТИКА – ЭТО ДЕМОНСТРАЦИЯ УВЕРЕННОСТИ В СЕБЕ И ЗАВОЕВАНИЕ ДОВЕРИЯ АУДИТОРИИ



- Умело используйте возможности своего голоса
- Примите позу, позволяющую вам держаться уверенно и с чувством собственного достоинства
- Не забывайте о правильной жестикуляции
- Поддерживайте зрительный контакт с аудиторией
- Демонстрируйте внутреннее спокойствие и уверенность в собственных силах

ГОВОРИТЕ НА ЯЗЫКЕ, СПОСОБСТВУЮЩЕМ СОЗДАНИЮ ДОВЕРИТЕЛЬНОЙ АТМОСФЕРЫ



- Выражайте благодарность аудитории
- Будьте корректны
- Будьте вежливы
- Относитесь с вниманием к чувствам и мнению аудитории

ОСНОВНЫЕ ПРОБЛЕМЫ И ПРАКТИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ (1/2)

Проблема

Рекомендация

Зрительный контакт



- Взгляд выступающего устремлен в пол или в потолок, он внимательно изучает слайды на экране
- Бегающий взгляд, выступающий не уделяет достаточно внимания аудитории
- Выступающий смотрит только на одного-двух человек в аудитории, другие чувствуют себя некомфортно

- Руки в карманах

- Отвлекающие жесты (теребит волосы, дергает за мочку уха, вертит в руках посторонние предметы и т.д.)

Жестикуляция



- Представьте, что вы можете говорить, только когда смотрите на кого-либо – если вы чувствуете, что вам трудно выдержать прямой зрительный контакт, смотрите не прямо в глаза, а, например, на нос
- Смотрите на одного человека пока произносите одно предложения или высказываете одну мысль
- Представьте себе, что после презентации вы должны будете описать, во что был одет каждый участник
- Когда человек держит руки в карманах, это выглядит слишком неформально; лучше держать руки вдоль туловища или жестикулировать, даже если это вам кажется не очень привычным
- Попросить ваших коллег обратить ваше внимание на эту проблему – после этого вы сможете быстрее избавиться от этой привычки; попробуйте заменить отвлекающий жесты на что-нибудь менее раздражающее – взять в руки карандаш, сложить руки вместе и т.д.

ОСНОВНЫЕ ПРОБЛЕМЫ И ПРАКТИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ (2/2)

Проблема

Рекомендация

Голос



- Слишком быстрая речь
- Говорит невыразительно, скучно
- Говорит слишком тихо
- Использует различные незначащие слова и междометия

- Попробуйте делать 2-секундную паузу перед тем, как представлять следующий слайд
- Начните рассказывать о чем-нибудь, что вам действительно интересно; почувствуйте разницу, а затем вернитесь к теме доклада
- Потренируйте свой голосовой диапазон, сделайте дыхательные упражнения
- Попросите ваших коллег каким-нибудь образом обращать ваше внимание на эту проблему, напр., "штрафовать" вас каждый раз, когда вы произносите эти слова

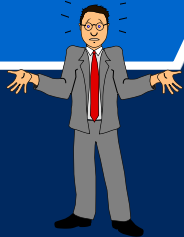
Представление слайдов



- Говорит, когда меняет слайды
- Читает слайды, прежде чем представлять их

- После того, как поменяете слайд, посмотрите на аудиторию в течение 2 секунд
- Подготовьте копию презентации с вашими комментариями и пометками, крупным шрифтом, выделите наиболее важные пункты

Волнение перед выступлением



- Заметно волнуется перед началом выступления
- Заметно волнуется во время выступления

- Тщательно подготовиться к выступлению; сделать простое упражнение на восстановление дыхания (задержать дыхание на 4-5 сек., затем глубоко выдохнуть, повторить упражнение); заранее узнать как можно больше об аудитории
- Заучить наизусть первое предложение; не извиняться за волнение во время выступления; слушатели желают вам только добра

ОСНОВНЫЕ ЭТАПЫ ВЫСТУПЛЕНИЯ

Расскажите,
о чем вы
собираетесь
говорить



Начало выступления

Скажите то, что
собираетесь
сказать



Основная часть

Резюмируйте то,
что вы только
что рассказали



Завершение
выступления

КАК "ОЖИВИТЬ" ВАШЕ ВЫСТУПЛЕНИЕ

Цитата	<ul style="list-style-type: none">• Как сказал начальник Департамента: "Главное – работать лучше, а не больше"
Риторический вопрос	<ul style="list-style-type: none">• Действительно ли мы хотим добиться улучшений или мы просто хотим об этом порассуждать?
Рассказ	<ul style="list-style-type: none">• Два месяца назад со мной связался представитель родительского комитета...
Статистика	<ul style="list-style-type: none">• У каждого третьего ребёнка нашей школы нет сертификата ПФДО...
Факты	<ul style="list-style-type: none">• По результатам проведенного исследования учитель, ведущий платные курсы, в среднем может зарабатывать больше.
Исторические параллели	<ul style="list-style-type: none">• Когда Гитлер напал на Польшу в 1939 г., на встречу немецким войскам вышли крестьяне с вилами и топорами – храбрые и готовые сражаться, но абсолютно невооруженные. Мы все знаем, что в ближайшем будущем мы столкнемся с огромным давлением со стороны школ-конкурентов..
Пословицы, сравнения	<ul style="list-style-type: none">• Как говорится в одной известной поговорке: "Без труда не выловишь и рыбку из пруда"
Наглядные средства	<ul style="list-style-type: none">• С помощью этой пирамиды я хотел бы продемонстрировать организационную структуру
Аудио/видео	<ul style="list-style-type: none">• Например, выступления, интервью бывших выпускников, родительской общественности ...
Комплимент	<ul style="list-style-type: none">• Для меня большая честь присутствовать на этом собрании