

Управление впечатлением: секреты самопрезентации

Теория «управления впечатлениями»

Основоположник Э. Гоффман

Рассматривает взаимодействие людей как своеобразную театральную пьесу, где люди разыгрывают роли и представление, являясь одновременно и режиссером, и актером, тщательно охраняя места своих «частных кулис», где они могут расслабиться после представления.

Эту концепцию Гоффмана называют
драматургическим подходом

Стратегия вербального воздействия коммуникатора на аудиторию

СОВОКУПНОСТЬ

- личностных качеств коммуникатора,
- его знания основ психологии аудитории,
- умение определить близкие ей ценности,
- правила составления и передачи информации.

Правила формирования доверия в отношениях между коммуникатором и аудиторией

- установить контакт, связь
- встретить собеседника в его собственной модели мира
- терпимость к собеседникам и соперникам
- умение выглядеть компетентным
- соблюдать меру в плане самоподачи
- не увлекаться собственной персоной

Составляющие публичного выступления

- Аудитория, работа с аудиторией при выступлении;
- Текст выступления
- Место выступления;
- Внешний вид
- Речь

Аудитория, работа с аудиторией при выступлении.

Что учитывать?

Каковы основные правила?

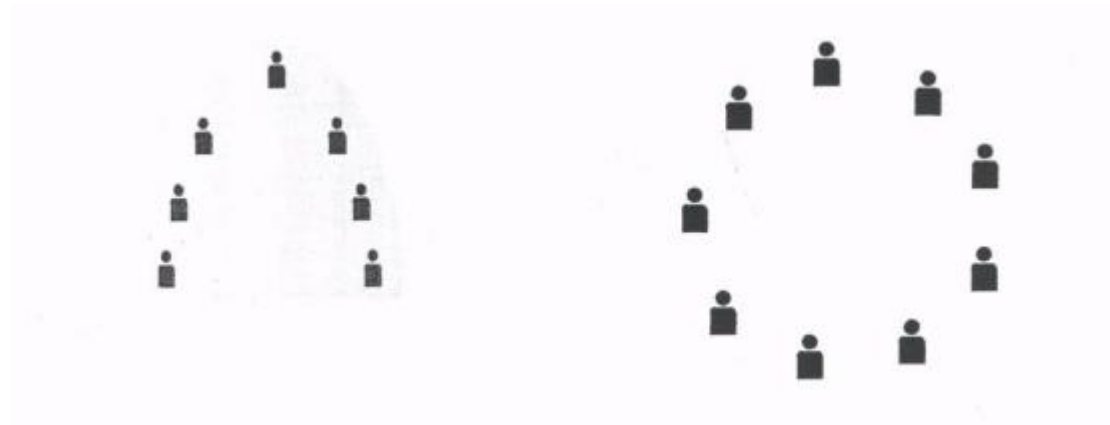
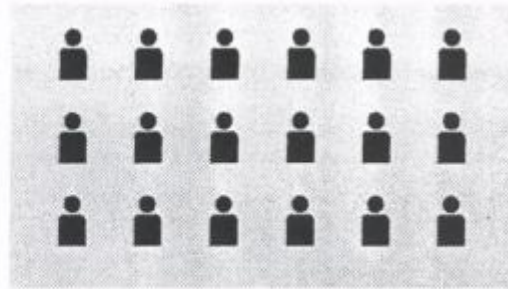
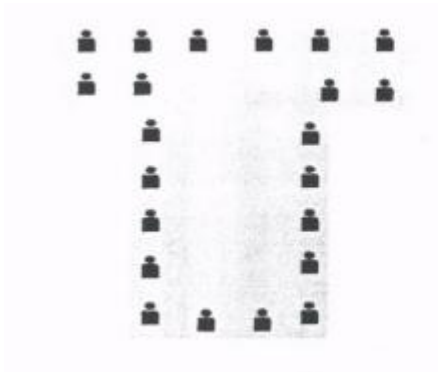
Ничего нельзя сказать такого, что не было бы сказано раньше.

Теренций

(Теренций Публий, древнеримский драматург

195 (или 185) — 159 гг. до н. э., представитель древнеримской комедии)

Напишите, в каких случаях предлагаемая организация пространства будет наиболее эффективной



Выступающий должен учитывать

- Мотивацию аудитории (зачем пришли, или зачем их пригласили)
- Четкость, доступность, краткость изложения
- Компетентность в вопросе выступающего
- Интеллектуальный и возрастной уровень аудитории
- Время, отведенное на встречу
- Информация должна идти к конкретному адресату, то есть информация должна быть интересна аудитории

Основные правила выступления

- Входя в аудиторию, поприветствуйте слушателей, всегда улыбайтесь.
- Держитесь уверенно, демонстрируйте уверенность в своих словах. Именно демонстрация уверенности позволяет склонить слушателей на свою сторону.
- Взгляд должен быть всегда устремлен на слушателей. Нельзя избегать взглядов.
- Начинайте говорить только после установления полной тишины в зале.
- Начинайте свое выступлении с краткого приветствия

Основные правила выступления

- Выступайте четко, но ни в коем случае не монотонно
- обращение к аудитории следует основывать на простых и понятных человеческих ценностях
- желательно избегать частого употребления новых, малоизвестных и иностранных слов
- внимательно следите за реакцией слушателей
- если слушатели устали, начните говорить тише, а потом резко повысьте голос

Основные правила выступления

- Если слушателям понравились ваши слова, то акцентируйте на них внимание
- Не обращайтесь внимание на провокации
- Никогда не говорите, что вы не компетентны в каком то вопросе.
- По окончании выступления не забудьте поблагодарить слушателей.
- **Значимые ФРАЗЫ, СЛОВА**

Если ты дважды подумаешь, прежде чем один раз сказать, ты скажешь вдвое лучше.

Пейн Т.

*(Томас Пейн, общественный и политический деятель
США и Великобритании, представитель революционного крыла просветительства XVIII в.)*

Подготовка речи

*«Требуется более трех недель, чтобы
подготовить хорошую короткую речь
экспромтом».*

М. Твен

1. Вначале сделайте «каркас» или «скелет» будущего публичного выступления. КАК???

Каркас выступления

- Определите мотивацию слушания людьми вашего выступления. Для чего это им нужно? Что полезного или интересного они узнают для себя?
- Выделите главную идею вашей речи.
- Выделите подзаголовки, разделив вашу идею на несколько составных частей.
- Определите **главные слова**, которые вы повторите несколько раз, чтобы присутствующие лучше запомнили, о чем вы им рассказываете.
- Тщательно продумайте план и структуру будущей речи.

Подготовив «скелет», начинайте наращивать на нем «мускулы».

Наращиваем «мускулы»

- Найдите яркие примеры «из жизни», из истории, литературы, которые используете в процессе выступления.
- Подготовьте необходимые схемы, иллюстрации, графики для зрительного закрепления информации.
- Определите момент в ходе выступления, когда вы обратитесь к аудитории с каким-то вопросом, с просьбой что-то назвать, пересчитать — это поможет присутствующим сконцентрировать свое внимание на обсуждении темы и значительно повысит эффективность восприятия вашего материала.

- **Особенность начала** - впечатление о вас
- **Заключительная часть** - подведение итогов, все основные идеи.
- **Краткость — сестра таланта**
- 15-20 минут
- **Благоприятная скорость для восприятия** — около 100 слов в минуту.

СТРУКТУРА ВЫСТУПЛЕНИЯ. Начало

	ЦЕЛЬ	Что делать ?	Как?
Начало	Подготовить аудиторию (Представится, кратко о себе)	Завладеть вниманием, привлечь интерес, вызвать доверие.	Рассказать необычное и удивительное
Завязать МЫСЛЬ	Поставить проблему	Показать актуальность темы.	Вызвать сопереживание
Изложение МЫСЛИ	Довести план	Обеспечить понимание	Затронуть интересы избирателей

СТРУКТУРА ВЫСТУПЛЕНИЯ. Главная часть

	ЦЕЛЬ	Что делать ?	Как?
Вопрос	Представить предмет	Раскрыть основное понятие	Определить понятие, дать трактовку (сегодня наша встреча связана с ...)
Вопрос	Донести сущность до понимания	Обосновать решение. (надо сделать ...)	привести мнения профессионалов, аргументировать
Вопрос	Дать установку на деятельность (надо)	Связать теорию с практикой	Привести данные, примеры

СТРУКТУРА ВЫСТУПЛЕНИЯ. Заключение

	ЦЕЛЬ	Что делать ?	Как?
Напоминание	Закрепить мысль	Повторить основной тезис	Возвратится к проблеме
Обобщение	Убедить в достижимости цели	Подвести к заключению	Подытожить сказанное
Пожелание	Направить деятельность	Поставить задачи	Обрисовать перспективу (вместе победим)

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ

Выкрики из зала и как с этим бороться

- **Действие:**
- **Ситуация:**
- **Причина:**
- **Поведение:**

Выкрики из зала и как с этим бороться

- **Действие:** Замечание субъективного характера

Возможная ситуация

Ситуация: «Все это мы уже слышали, хватит, спасибо»

ПОЧЕМУ??? ЧТО ДЕЛАТЬ??

Причина: Вы неубедительны, возможно, говорите не по теме, интересующей слушателя

Поведение: Обратите внимания на проблемы аудитории, лучше готовьтесь к встречам

Выкрики из зала и как с этим бороться

- **Действие:** Объективные замечания
- **Ситуация:** Не принял вашего решения

ПОЧЕМУ??? **ЧТО ДЕЛАТЬ??**

Причина: У него есть другой подход к проблеме

Поведение: Не противоречить, довести что вы учитываете его взгляды и они обязательно будут учтены в будущем

Выкрики из зала и как с этим бороться

- **Действие: Общее сопротивление**

Ситуация: Как правило, вначале беседы и не конкретны

- **Причина: Если возрастает, то вы прогадали с темой, если стихает, то вы делаете все правильно**
- **Поведение: Определите тему беседы и аргументируйте**

Выкрики из зала и как с этим бороться

- Действие: Невысказанные замечания
- **Ситуация: По лицу вы заметили недовольство слушателя**
- Причина: Не может сделать замечание, боится перебить, скромн от природы
- Поведение: Необходим прямой диалог: «Вы что то хотели спросить?»

Выкрики из зала и как с этим бороться

- Действие: Отговорки
- **Ситуация: Отвечая на вопрос – «что вы думаете об этой ситуации» отвечает : «да не знаю еще...»**
- Причина: Нерешительность, либо непонимание ситуации
- Поведение: Не обращать внимание на данного субъекта

Выкрики из зала и как с этим бороться

- **Действие: Предубеждения**

Ситуация: Постоянный пессимист, видит во всем плохое – «все вы тут одинаковые»

- **Причина: Изначальная антипатия к вам, ошибочные аргументы**
- **Поведение: Наведение мостов, выяснение мотивов и точки зрения, разграничение субъективного и реального**

Выкрики из зала и как с этим бороться

- **Действие:** Ирония, шутки

Ситуация: Нет контакта со слушателем, ему не интересно, поэтому он «шутит»

- **Причина:** Такой тип человека, или проверяет вас на силу характера
- **Поведение:** Пропустить мимо ушей, ответить шуткой

Выкрики из зала и как с этим бороться

- Действие: Позитивные вопросы
- **Ситуация: Задаёт вопросы по теме выступления**
- Причина: Неясность вашей позиции
- Поведение: Дать полный и исчерпывающий ответ

Выкрики из зала и как с этим бороться

- **Действие:** Последняя попытка
- **Ситуация:** Снова и снова возвращается к ранее заданному вопросу
- **Причина:** Пора заканчивать, слушатель устал
- **Поведение:** Не отвечать, а перевести в сторону и побыстрее закончить встречу

Значимые ФРАЗЫ, СЛОВА

- Фразы, поднимающие статус собеседника
- Фразы, выражающие сочувствие, участие
- Фразы, приглашающие к сотрудничеству
- Фразы, выражающие одобрение
- Фразы, выражающие порицание

Фразы, поднимающие статус собеседника:

- «Я хотел бы с вами посоветоваться»,
- «Вы не можете не знать»,
- «Для вас не секрет» и т. д.

Фразы, выражающие сочувствие, участие:

- «Я знаю ваши проблемы»,
- «Мне близки ваши заботы»,
- «Мне понятна ваша боль» и т. д.

Фразы, приглашающие к сотрудничеству:

- «Я жду от вас предложений»,
- «Я уверен в вашей компетентности»,
- «Я надеюсь на вашу помощь» и т. д.

Фразы, выражающие одобрение:

- «Я благодарю вас за участие»,
- «Я рад нашему взаимопониманию»,
- «Я в вас не ошибся» и т. д.

Фразы, выражающие порицание:

- «Я думал, что могу на вас надеяться»,
- «Мне жаль, что я в вас ошибся»,
- «Вы подвели нас обоих» и т. д.

Основные правила работы при вопросах из аудитории:

- Ссылка на авторитетов – «... моё выступление (программа) разработана с учетом тех проблем, которые существуют в школе....»
- Одобрение + свое решение – вначале принимаете доводы слушателя, а потом нейтрализуете. «Вы говорите все верно, но решение в этой ситуации будет следующим...»
- Сжатие замечаний. Отвечаете на все замечания оптом, не распыляясь на частности. Во время нашей встречи и до неё я слышал некоторые замечания в адрес моей работы, так вот я готов ответить....»

Основные правила работы при вопросах из аудитории:

- Перефразирование. Вы не пытаетесь повторить замечание слушателя, а говорите его более мягким «языком»
- Принятие замечания: «Я учту ваше замечание и обязательно поставлю вопрос о решении вашей проблемы...»
- Сравнение: «То, что вы предлагаете, уже пытались сделать в соседней школе, результат плачевный... - стало только хуже»
- Метод опроса. «Кто еще так считает? Поднимите руки». Применять только когда ситуация не критична и вы уверены, что никто не поднимет руки.
- Да, но.... Вначале соглашаетесь, а потом плавно подводите к своим выводам.

Дело не в слове, а в тоне, в каком это слово произносится.

Белинский В. Г.

Основные правила работы при вопросах из аудитории:

- Отсрочка. «я ОБЯЗАТЕЛЬНО отвечу на ваш вопрос в конце встречи...»
- Признание правоты. «Это интересно, я просто это упустил...»
- Лаконичность ответа. Если не можете уйти от ответа то ответьте кратко, и сразу же скажите –«а теперь следующий вопрос...»
- Не допущение превосходства. Нельзя парировать все возражения из зала. Где то придется «поддаться» слушателям.

Составляющие публичного выступления

- Аудитория, работа с аудиторией при выступлении;
- Текст выступления
- **Место выступления, поза;**
- Внешний вид;
- Речь.

- Изучить помещение,
- Учитывайте свой рост, все ли смогут вас видеть.
- А если трибуна???

Эффект «Говорящая голова»

- оратор должен быть виден по грудь.
- А если выступаем сидя...

Выход на сцену

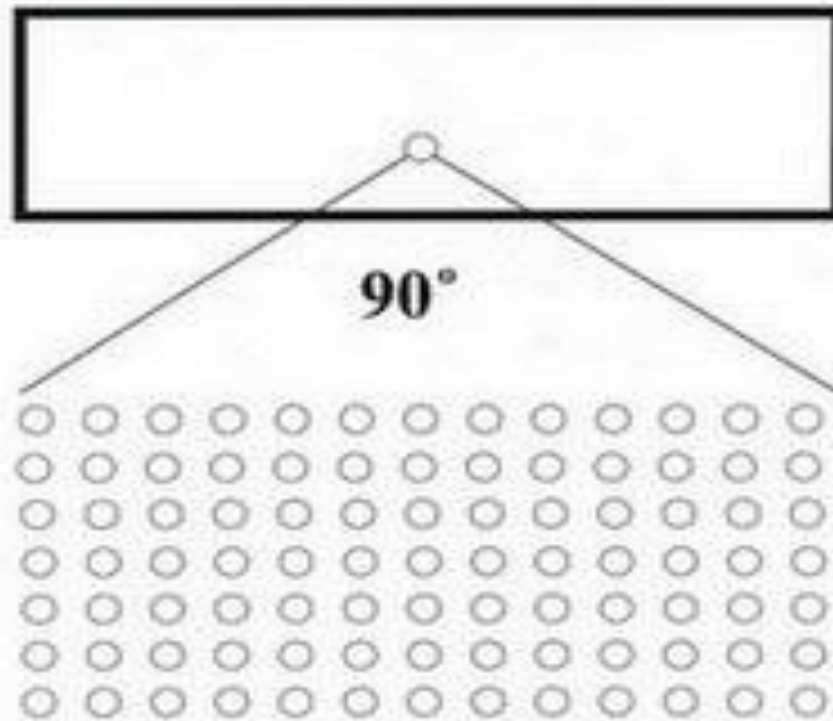
- Идем на сцену уверенно и спокойно.
- Не допускаем коммуникации на ходу!
- ЕСЛИ ЧЕЛОВЕК СПЕЦИАЛЬНО
НЕ ХОЧЕТ ПОНРАВИТЬСЯ — ОН НРАВИТСЯ БОЛЬШЕ!

- Желательно идти не через центр зала
- Лучше выходить как будто бы сбоку, заходя через один из флангов сцены.
- Во время уверенной ходьбы смотрим только вперед, оценивая, как дойти до **главного места**.

Главное место всегда расположено по центральной оси зала и на удобном расстоянии от первых рядов, не слишком далеко, но и не слишком близко — не наваливаясь на первые ряды.

занимаем центральное место

Правило 90 градусов



Какую позу принять, каково положение тела, рук, ног должно быть для наилучшего восприятия оратора?

Типичные ошибки

- Оратор выходит и становится в позу с руками за спиной.
- Оратор выходит и становится в позу с руками, скрещенными на груди в позе Наполеона.
- Руки оратора скрещены ниже пояса — «поза футболиста».
- Руки в карманах.
- Не стоит брать с собой предметы, которые хочется взять для самоуспокоения — тетрадки, шпаргалки, записи на листах, а также на всякий случай — ручки, фломастеры, маркеры

Основная стойка оратора

- Ноги на ширине плеч.
- Тянем себя за макушку мысленно
- Плечи на «вешалку»
- Передняя нога на полступни вперед
- Руки брошены вдоль корпуса, локти чуть прижаты, ладони слегка развернуты на публику
- Голова в положение допустимой надменности

время от времени к ней возвращаемся

А если выступаем сидя

- Корпус подан вперед, а не откинут назад на спинку.
- Грудь расправлена.
- Позвоночник прямой.
- Голова приподнята.
- Ноги на ширине плеч, одна нога чуть спереди.
- Руки брошены на вниз колени или положены сверху на стол
- Во время речи включается уместная жестикуляция.
- Лучше сидеть на относительно жестком сидении, что помогает энергетике оратора.
- Хитрый прием у переговорщиков — оппоненту подсунуть мягкое кресло или диван.

- **Перед началом выступления делаем паузу.**
 - Чем больше артист, тем больше у него пауза...
 - Если это обычный конференц-зал на пятьдесят человек, то время максимума внимания будет около 5-7 секунд.
 - Если аудитория совсем маленькая, можно сократить паузу и до 3-х секунд, но пауза должна быть!
- **Поймать пик внимания**

Составляющие публичного выступления

- Аудитория, работа с аудиторией при выступлении;
- Текст выступления
- Место выступления, поза;
- **Внешний вид** (дадим задание учащимся подготовить выступление по теме???);
- Речь.

- штаны и юбки должны быть достаточно длинными, носки — высокими, туфли — быть в полном порядке.
- Одевайте те вещи, в которых вы чувствуете себя комфортно.
- У вас ни разу не должно возникнуть мысли: «Как оно на мне сидит?».
- Лучше не пользуйтесь совсем новыми вещами, которые одеваете впервые.
- Универсальное правило успешного публичного выступления: не допускать дисбаланса между тем, что вы говорите, и тем, как вы выглядите.

- В официальных случаях лучше использовать средне-темный костюм, белую или цвета слоновьей кости узкую рубашку и элегантный выразительный галстук.
- Контрастные цвета, хороший костюм помогут сформировать положительное отношение к вам и поспособствуют успеху публичного выступления.
- Галстук не должен иметь яркого рисунка, чтобы не отвлекать внимание от лица.
- Длина галстука должны быть такой, чтобы ее конец едва прикрывал пряжку на пояском ремне.

- Если ваш пиджак имеет две пуговицы, нужно застегнуть лишь верхнюю, если три — только среднюю.
- Если нет очень большой необходимости, не стоит одевать очки при публичном выступлении
- Ювелирные украшения также не нужны.

- Если оратор — женщина, ее одежда должна иметь длинный рукав, длина юбки — средняя (к середине колена), она не должна быть слишком узкой.

Успешное публичное выступление — несколько секретов

- Когда вас представили, поднимитесь, обязательно подарите залу легкую улыбку и войдите в непосредственный зрительный контакт с аудиторией.
- Обязательно сделайте паузу. Можете воспользоваться любой возможностью — попросите стакан воды, разложите бумаги, что-то передвиньте.
- Если вы сильно волнуетесь, сделайте несколько глубоких вдохов и выдохов перед началом речи.

Успешное публичное выступление — несколько секретов

- Не просто охватите глазами, а внимательно осмотрите зал, присмотритесь ко всей аудитории.
- Остановитесь взглядом на нескольких из присутствующих, которые станут зрительными точками опоры, маяками в вашем выступлении
- обязательно пройдитесь взглядом по всему пространству зала — слева направо, от первого к последнему ряду.
- Помните, что первые ряды всегда занимают наиболее заинтересованные люди, в их глазах вы найдете для себя поддержку.
- Зафиксировав для себя несколько таких зрительных «якорей», начинайте говорить.

Руки — это помощники, которые всегда должны быть свободными

При жестикулировании существует три правила:

- первое — не кладите руки в карманы;
- второе — не прячьте их за спину;
- третье — не занимайте их посторонними предметами.

- Не должно быть замороженного, неподвижного выражения лица.
- Основа вашей привлекательности как оратора — это легкая приятная улыбка.
- Попробуйте переход к каждой ключевой теме сопровождать особым изменением на лице: немного поднимите брови или поведите глазами, используйте медленные повороты головы.

Слова подобны листьям:

дерево, производящее их очень много, приносит очень мало плодов.

Поуп А.

(Александр Поуп, английский поэт XVIII века)

Лучшая речь Уинстона Черчила

НИКОГДА,
НИКОГДА,
НИКОГДА,
НИКОГДА,
НИКОГДА
НЕ СДАВАЙТЕСЬ!



Выступайте успешно!

Что нужно для успешного выступления?
Радислав Гандапас, известнейший тренер-оратор, на этот вопрос ответил так: «Нужно говорить с аудиторией, а не выступать перед ней».

Используйте этот принцип!

Удачи.

