

Эффективная профессиональная  
коммуникация  
в образовании

16 января 2017



# Марина Николаевна Бычкова

Старший преподаватель кафедры социальных коммуникаций НИ ТГУ

## Опыт работы (proven professional experience)

Работа в районных, областных и региональных СМИ, более 10 лет

Работа в сфере рекламы и PR – более 20 лет (PR-агентство «Компания Янсон», пресс-служба УФСНП РФ ТО, ТРИА «Тройка», отдел агитации и пропаганды ТРО ВПП «Единая Россия», коммуникационное агентство «Томь-Пресс»)

Участие с 1995 года по настоящее время в более политических кампаниях, победы – 80%

## Достижения

Участник группы разработчиков проекта-дипломанта национальной премии «Серебряный Лучник-2000»; лауреат премии Ежегодного международного конкурса признания профессиональных достижений в сфере PR и рекламы «Золотой соболь-2009» в номинации «Лучшая образовательная программа по PR»



# Марина Николаевна Бычкова



## Профайлы в социальных сетях:

<http://pr.tsu.ru/about/teachers/1/1/>

<http://professional.ru/~2196389/>

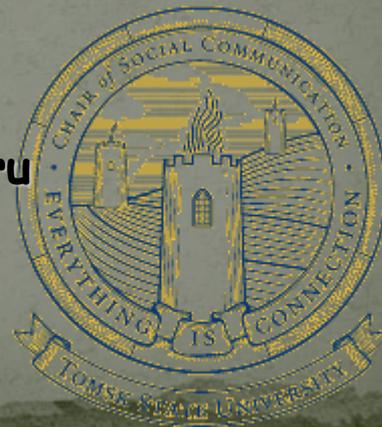
<http://www.facebook.com/profile.php?id=100001094743923>

<http://12916150.vkrugdruzei.ru/>

<http://fotostrana.ru/user/48428717/>

## E-mail:

[bychkovamn@mail.tsu.ru](mailto:bychkovamn@mail.tsu.ru)



# Зачем я здесь?

- Профессиональная коммуникация в образовании: аудитории, специфика выстраивания взаимодействия
- Конфликты, способы решения конфликтных ситуаций
- Эффективные средства самопрезентации в деловом общении, в том числе в ситуации конфликта



# Конфликтология или коммуникация?

- Конфликт (лат. Столкновение – проявление объективных и субъективных противоречий, которое выражается в противоборстве сторон)
- Консенсус (– лат. Consensus – согласие, единодушие. Общее согласие по обсуждаемому или спорному вопросу, достигнутое в результате дискуссии и сближения позиций участников (международных конференций, переговоров) без процедуры голосования)



# Конфликт, доведенный до...

- Кризис имеет две основные составляющие:
- С одной стороны, это удар. Удар по репутации, по отношениям, по перспективам...
- С другой - потенциальная возможность обновления, а при грамотном использовании открывшихся возможностей - прорыв на новый уровень развития отношений



# Кризис

Удар

Возможность



# Коммуникация



# Коммуникативные барьеры (шумы)



Дискомфорт физической среды, в условиях которой воспринимается сообщение



Инерция включенности: озабоченность слушателя другими проблемами



Антиципация к чужим мыслям – стереотипизированность сознания, абициозность



Языковой барьер, существенные различия словарного запаса



Профессиональное неприятие: некомпетентное вторжение в пространство партнера



Неприятие имиджа собеседника



# Коммуникативные шумы, барьеры

Технические

Шумы

Неправильное  
использование  
технических  
средств

Плохое  
освещение

Температура

Человеческие

Физиологические

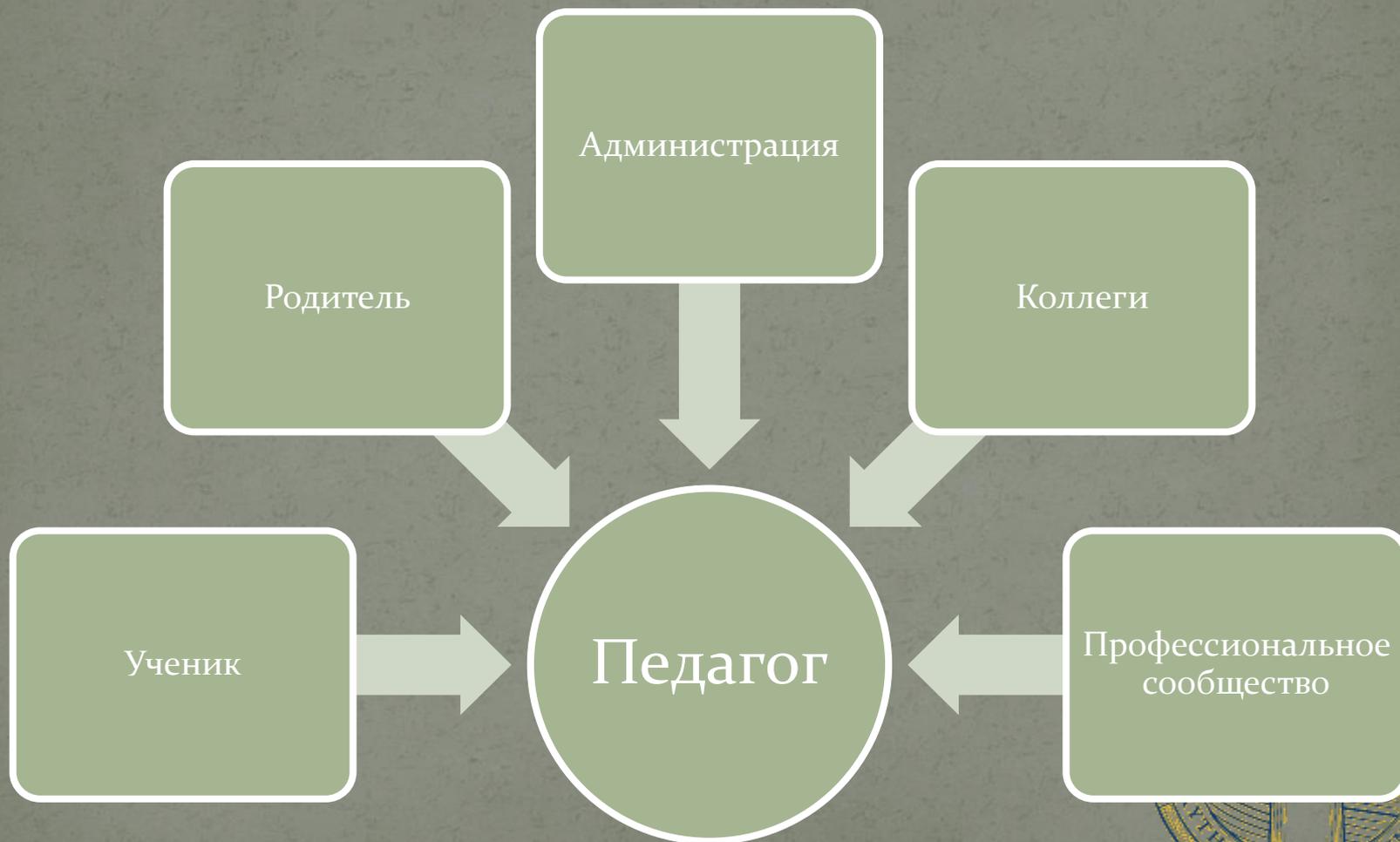
Психологические

Социальные

Культурные



# Аудитории (профессиональная коммуникация)



# Возможные «линии напряжения»

1

- Педагог - ученик



# Возможные «линии напряжения»

2

- Педагог -  
родитель



# Возможные «линии напряжения»

3

- Педагог - администрация



# Возможные «линии напряжения»

4

- Педагог - коллега



# Возможные «линии напряжения»

5

- Педагог –  
сторонний  
эксперт



# Возможные «линии напряжения»

6

- Педагог - ?

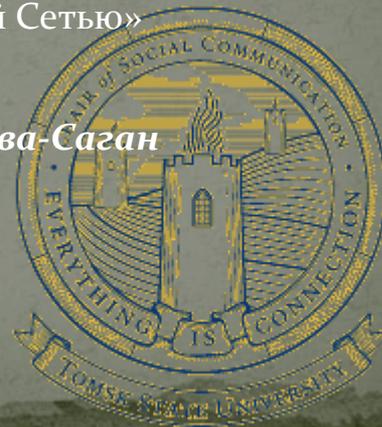


# Наше «призрачное» сегодня?



- «Появление Интернета, цифровых технологий и социальных сетей вызвали волну массового энтузиазма и радужных надежд по поводу демократического, образовательного, экономического и «сервисного» потенциала наступающего Общества-Сети. И вот Рубикон перейден: сегодня мы уже живем в этом обществе. Его онтология не поддается описанию только в рамках «виртуальности» или «реальности». Скорее это «виртуальная реальность» или «реальная виртуальность», коммуникационная архитектура которой усложняется с каждым мгновением. Но с каждым таким мгновением мы ощущаем себя не столько в «сетевом Раю», сколько «пойманными одной Сетью»»

*Ирина Кужелева-Саган*



Что делать?



# Конфликт: какую позицию занимаем?



Что делать?



# Способы самопрезентации, как способы решения конфликтных ситуаций



# Устранение проблем

- Дистанция
- Кофе-чай-потанцуем
- Исключили шум, включили свет
- Подготовились к разговору



# Подстраиваемся под собеседника

- Перейти на язык своего оппонента
- Продемонстрировать уважение к его требованиям
- Предложить такой вариант решения проблемы, который учитывает интересы оппонента



# Подстраиваемся под собеседника

- Умение пользоваться правилом «5 чувств»:
- Зрение (внешний вид нас и нашего класса. Кстати, переговоры на «своей» территории предпочтительнее)
- Прикосновение (роль рукопожатия, обнять за плечи (ученик) ??????)
- Слух (Ф.И.О., должность и т.д. – не путать, не ошибаться!!!)
- Вкус (чай, кофе сегодня предлагают родителям при сложном разговоре?)
- Обоняние (не злоупотреблять парфюмом, освежителями; проветривать; помнить о запахе, если курите, обедали и т.п.)



# Нейтрализация негатива

- Умение владеть навыками активного слушания:
- Активное слушание – сочетание двух ключевых коммуникационных навыков: умения слушать и проверять полученную информацию
- Когда Вы активно слушаете, происходит следующее:
  - Вы слушаете с определенной целью,
  - Вы слушаете, уделяя все внимание этому процессу – сознательная попытка услышать,
  - Вы проверяете то, что услышали, чтобы убедиться, что Вы все правильно поняли,
  - берете на себя ответственность, если недопонимание имеет место,
  - используете невербальные сигналы, учитывая тип Вашего партнера (аудиал, визуал или кинестетик)



# Важно!!!

- Люди часто говорят непонятно
- Люди часто не обращают внимание на ваши слова
- Люди часто не понимают то, что на самом деле было сказано



# Нейтрализация негатива

- Умение задавать вопросы
- Своевременные и искренние вопросы позволяют избежать множества недоразумений и конфликтов
- Пренебрегать вопросами – значит открывать путь смутным догадкам и умозрительным построениям
- Необходимо владеть техникой постановки вопросов, так как существуют:
  - - открытые вопросы (требующие развернутого ответа);
  - - закрытые вопросы («да»/»нет»);
  - - альтернативные вопросы (в вопросе предложены, по крайней мере, 2 варианта ответа)



# Позиция эксперта



# Имидж

- Имидж – англ. Image, от лат. Imago – изображение, подобие
- Имидж – целенаправленно формируемый образ (какого-либо лица, явления, предмета), призванный оказывать эмоционально-психологическое воздействие на аудиторию в целях популяризации, рекламы, формирования доверия и т.д.

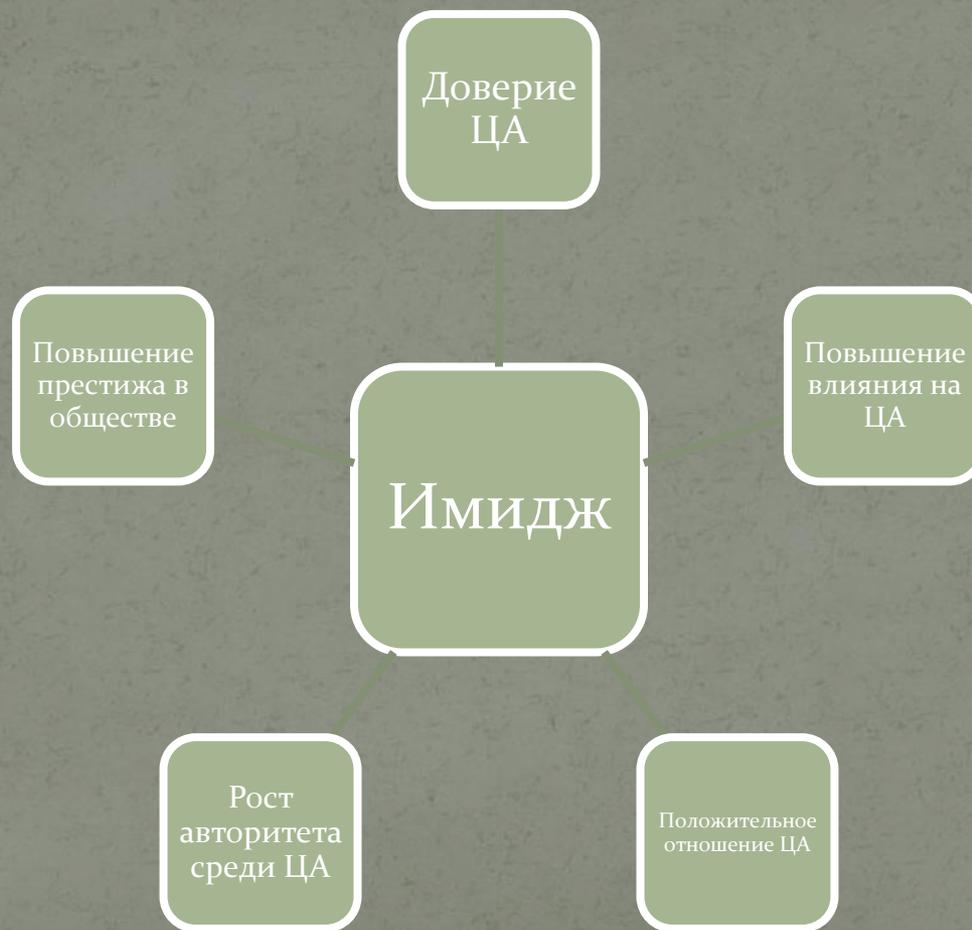


# Базовые характеристики имиджа

- Имидж – идеальный объект, то, что возникает в сознании людей. Оценить его можно лишь по отношению к конкретной аудитории
- Имидж – должен быть целостным и непротиворечивым
- Имидж – неустойчивое образование. Постоянно требует корректировки, управления и проч.
- Основа имиджа – реалистичные характеристики персоны
- Имидж должен вызывать эмоциональный отклик



# Функции имиджа



# Типология имиджа: эмоциональная окраска

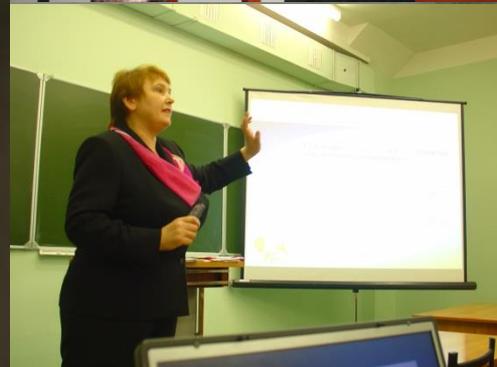
Положительный имидж

Негативный имидж

Невнятная презентация



# Типология имиджа: эмоциональная окраска



# Типология имиджа: целенаправленность



Естественный имидж:  
складывается стихийно



Искусственный имидж:  
сознательно управляемый



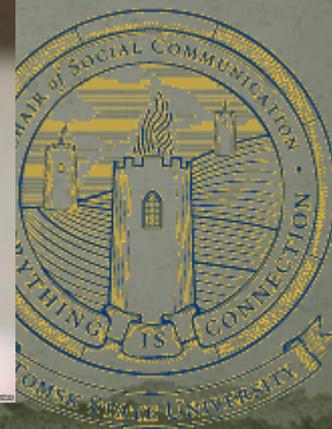
# Типология имиджа: целенаправленность



# Типология имиджа: целенаправленность



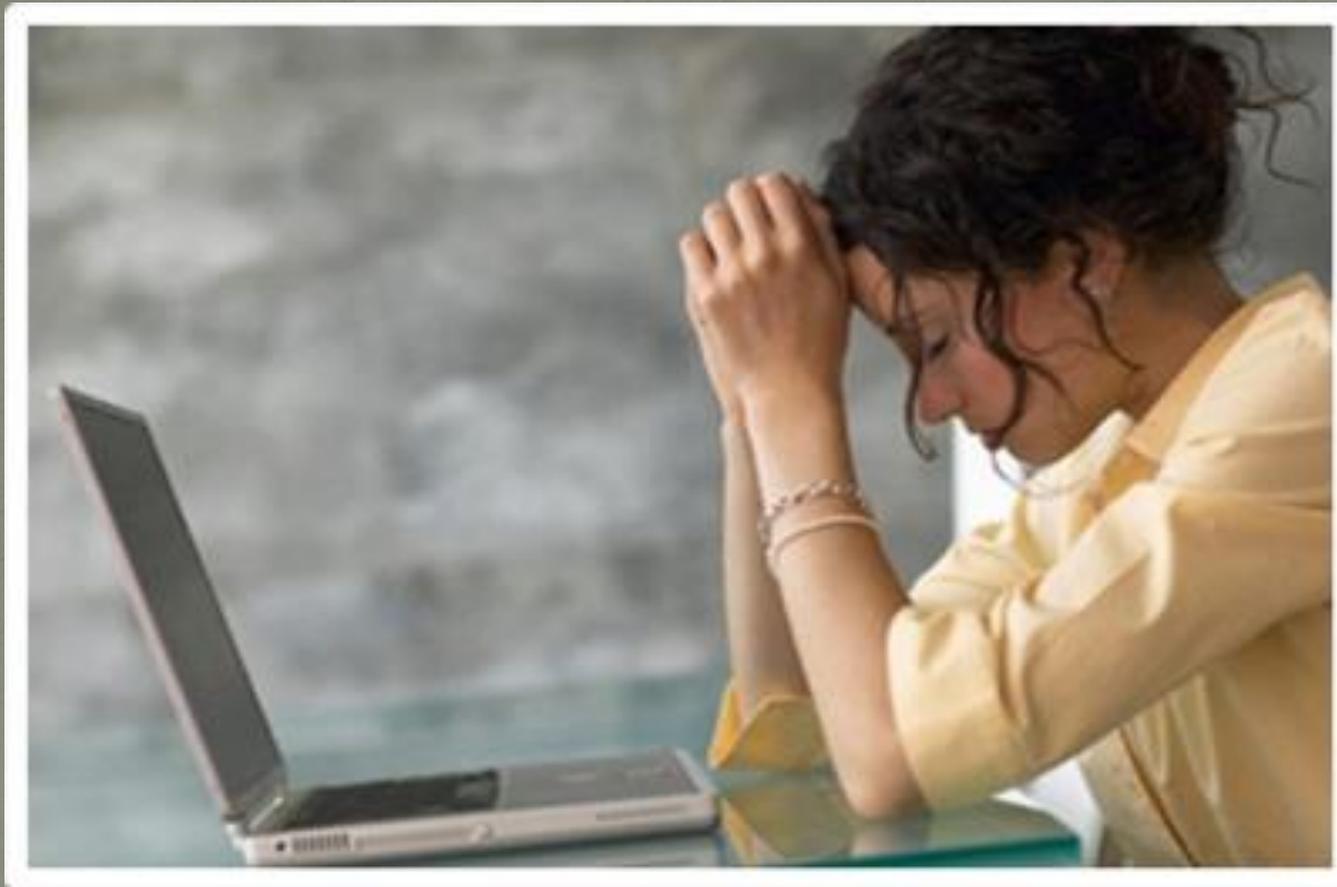
# Имидж: содержание



# Цель - эксперт



Что ждет родитель?



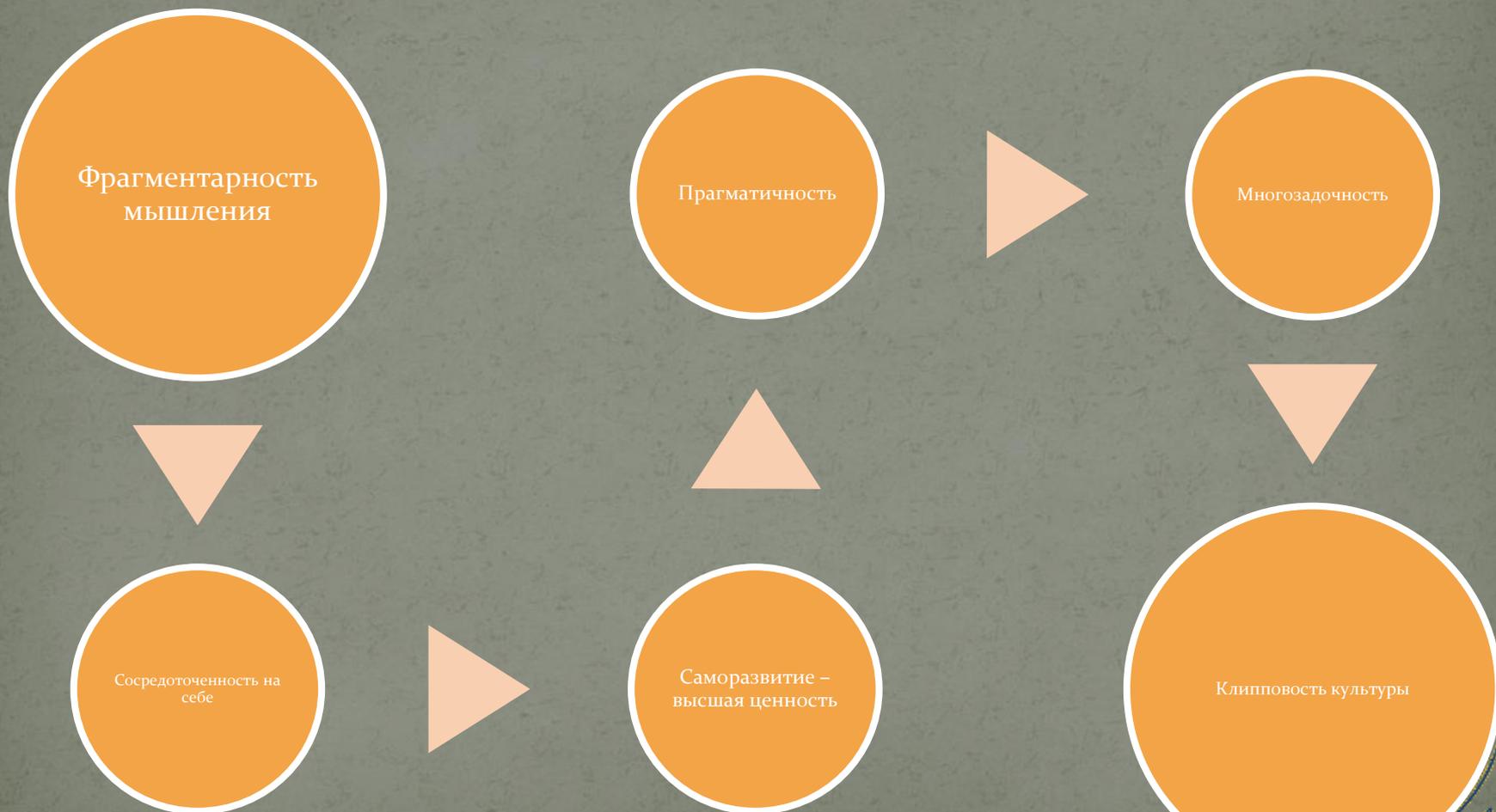
# Что ждет родитель?



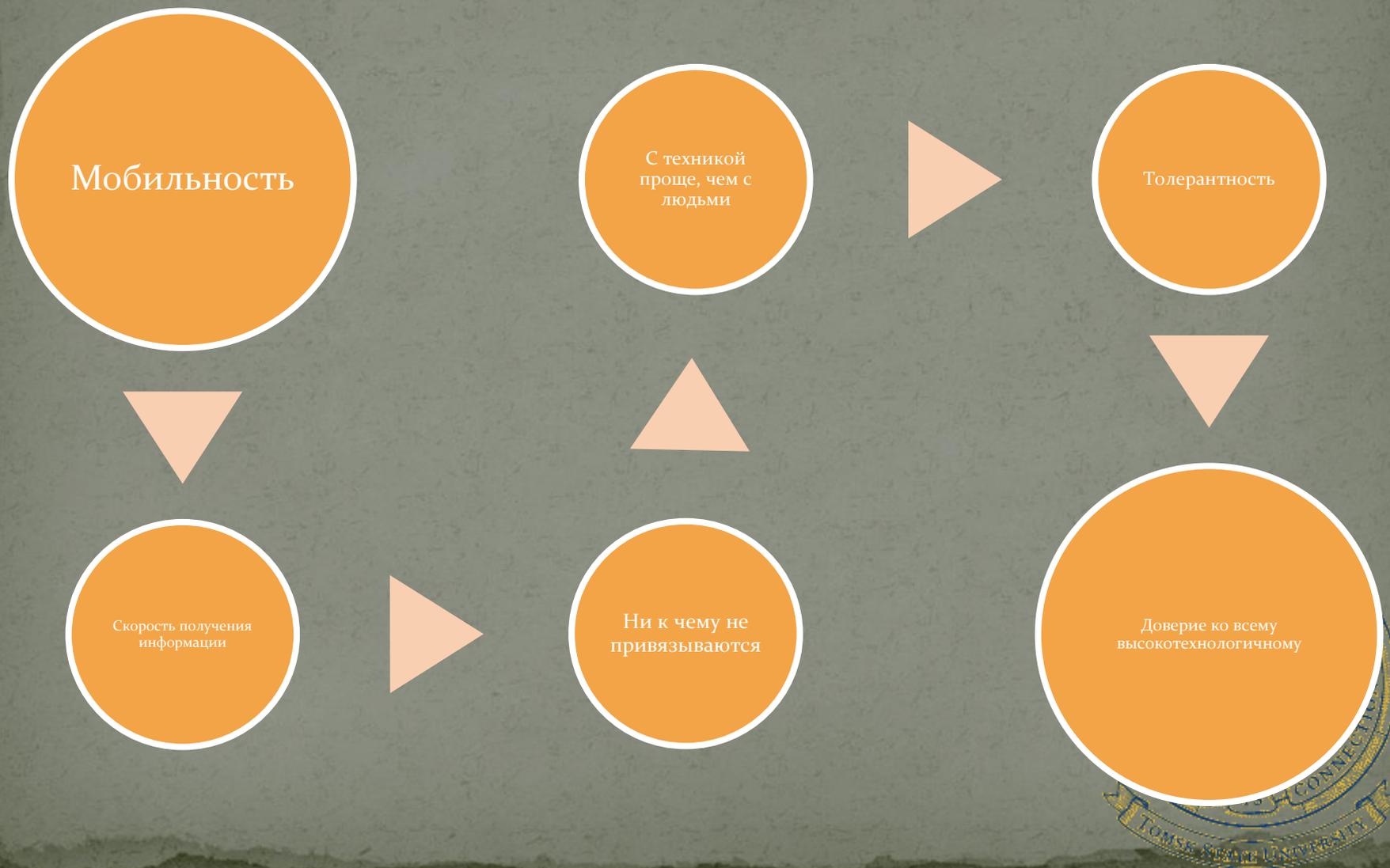
- УЧИТЕЛЬ ПОДСКАЖЕТ  
– ЧТО ДЕЛАТЬ?



# Цифровое поколение



# Цифровое поколение



# Особенности цифрового поколения

- Клиповость сознания: обучающиеся хотят получать информацию быстро, в удобной краткой форме и кратко
- Многозадачность: современные девчонки и мальчишки хотят выполнять несколько дел одновременно
- Визуализация: современное поколение предпочитает графическое изображение тексту



# Ваши наблюдения



# Давление



- Умение распознавать и противостоять манипуляции
- Не позволяйте манипулировать собой!



# Характерные черты манипулятора

- Манипулятор выводит суждения не из реальных фактов, а из одного, специально выхваченного эпизода
- Манипулятор всегда прав
- Манипулятор любит выставлять человека смешным
- Манипулятор отчетливо видит слабости, но не видит достоинств
- Манипулятор не допускает возможности проявления высоких мотивов
- Манипулятор сентиментален



# Противодействие манипуляции

- Распознать тактику
- Открыто поставить о ней вопрос
- Подвергнуть сомнению законность и желательность такой тактики



# Приемы нечестной игры и противодействие ей

## Намеренный обман

- Демонстрируем намерение все проверить

## Игра на полномочиях

- Оставляем за собой право пересмотреть результаты или требуем беседы с лицом, обладающим реальными полномочиями

## Сомнительность намерений

- Настаиваем на внесении в «договор» жестких санкций в случае несоблюдения условий



# Приемы нечестной игры и противодействие ей

## Плохие физические условия переговоров

- Предлагаем устроить перерыв, перенести встречу на другое время и место

## Личные выпады

- Осознаем, открыто обсуждаем такие действия

## Тактика «он плохой – я хороший»

- Продолжаем поиск объективных критериев



БЛАГОДАРЮ  
ЗА ВНИМАНИЕ!

