

# Публичные выступления



# Содержание

Уай из ит импортант ту спик инглиш?.....	5
Метод бесплатного погружения.....	7
О выступлениях. Часть 1. «Структура и позиционирование».....	12
О выступлениях. Часть 2 «Вебинары».....	17
О выступлениях. Часть 3 «Обратные связи».....	22

# Про знание аудитории

Очень часто менеджеры спрашивают про корпоративный язык: и чего в нем хорошего? Да ничего в нем хорошего. Это просто одно из средств общения в определенных кругах. Умеешь пользоваться – будет проще продвигать свои идеи, инициативы и тем самым, своих людей... Не умеешь – будет сложнее.

А по большому счету, тот случай был не только про корпоративный язык. Но еще и классический пример того, что нужно знать аудиторию, которой пишешь. Или перед которой выступаешь. Первое важное правило при подготовке презентаций, кстати.

Про знание аудитории вспомнился еще такой случай...

Каждый, кто работает в Интеле, знает фразу «Выживают только параноики» («Only paranoids survive»). Ее повторяют на двадцати пяти тренингах. И все знают, что эту фразу сказал Энди Гроув, который долгое время был CEO компании. И которому компания во многом обязана своим текущим положением. В общем, про то, что Энди Гроув сказал, что выживают только параноики, знают все от мала до велика.

Ну, так вот. Дело было несколько лет назад. К нам в гости приезжал Крис Дарби. Большой менеджер, который пришел в Интел вместе с одним стартапом, который он Интелу и продал. Крис делал презентацию про то, что такое стартапы и как в них жить. (До этого стартапа он продал еще два, правда, не Интелу.) Народ слушал, открыв рот, стартапы вообще тема интересная, но про это как-нибудь в другой раз. 😊

И вот в какой-то момент открывается слайд, на котором крупно написано:

Someone said: «Only paranoids survive»

От этого someone зал слег. 😊 Очень хорошее впечатление оставил о себе Крис Дарби. 😊

# Уай из ит импоргант ту спик инглиш?

Я давно хотел написать о критичности английского языка для менеджеров, но тема мне казалась довольно банальной. И я решил рассказать небольшую историю про то, какую ключевую роль сыграло знание английского языка в приобретении компании «Эльбрус-МЦСТ» компанией Intel. Но, немного подумав, решил, что еще не время. 😊 Как-нибудь в другой раз. А пока что напишу 3 причины, почему менеджер должен владеть иностранным языком на приличном уровне. Банальности банальностями, но многие знакомые почему-то не спикают. Так вот. Причины.

**Причина №1. Знание английского существенно увеличивает штат потенциальных работодателей.** Сейчас на рынке очень много компаний, которые:

- Либо являются местными филиалами западных компаний (Google, Sun, Intel, Motorola, Alcatel, Siemens,...)
- Либо работают с западными заказчиками (EPAM, Luxoft, Exigen, Reksoft, DataArt,..)

Устроиться туда менеджером без знания английского можно только в результате серьезного просчета собеседующих.

**Причина №2. Проблема Ровшана и Джумшуда.** Если вам все-таки каким-то образом удалось попасть в компанию, работающую с западными заказчиками или коллегами, то без английского вам будет очень тяжело. Ваше участие в обсуждениях будет напоминать разговор героев-строителей из «Нашей Раши» с бригадиром. То

есть, будете пять раз переспрашивать, кивать и со всем соглашаться, а потом обнаруживать, что все не так поняли.

По сравнению с англоговорящими коллегами-менеджерами тоже будете выглядеть соответственно. Путь вверх в таких случаях ограничивается только русскоговорящим начальством. Ни один менеджер-иностранец никуда не продвинет человека без знания языка.

Еще раз – менеджеру недостаточно «технического со словарем». Ему придется участвовать в телефонных и личных обсуждениях. Чтобы полноценно участвовать в принятии решений, нужно уметь слушать и разговаривать по-английски.

**Причина №3. Границы мира со знанием второго языка расширяются в несколько раз.** Так получилось, что наша индустрия очень сильно развилась на Западе, конкретно – в США. Более того, наука «менеджмент» на Западе развилась тоже гораздо сильнее. Какие-то хорошие книжки уже перевели на русский, половину загубив переводом. А какие-то еще не перевели. Если хотите прикоснуться к миру знаний, а не только к миру русскоязычных знаний, то без английского – никуда. А если еще вспомнить про подкасты, то без навыка слушания – тоже никуда. Надо ли еще вспоминать общение с зарубежными коллегами и экспертами?

Если вам кажется, что все это и так понятно, то я вам скажу так. Я знаю о-о-очень многих менеджеров, которые «технические со словарем» и не рвутся поднимать свой уровень, считая, что этого вполне достаточно. Это печально. Потому что влияние уровня английского на карьеру трудно переоценить.

# Метод бесплатного погружения

К заметке «Уай из ит импортант ту спик инглиш» отличный комментарий написала Жанна Битюкова. Сам комментарий чуть ниже, а мне по этому поводу вспомнилось вот что.

У нас в классе учился один парнишка, которого звали Леша Зингер. По-моему он пришел вместе с нами из математического кружка. Мы с ним частенько ходили вместе в школу. Путь в школу лежал мимо американского консульства. У консульства всегда стояли (да и стоят) американские охранники в форме штатовских полицейских (черные фуражки и куртки, жетоны, пистолеты, фонарики) и наши эфэсбэшники в форме милиционеров (серые шапки и форма, пистолеты, дубинки).

И вот, проходя утром в школу, Леша всегда говорил российскому охраннику «Здравствуйте!» А идя из школы, говорил «До свидания». Ну, так, в общем, делала половина нашей школы. Это считалось очень остроумным. Бедный охранник покорно здоровался со всей этой мелюзгой. Нам было очень смешно. Ну, это меня отнесло в сторону...

Так вот, у Леши был довольно слабый английский. Мы вместе занимались в слабой группе (хе-хе). А потом Леша с семьей уехал в Штаты как еврейский беженец. И мы потеряли контакт. Но я знал, что он жил и учился в Нью-Йорке. Потом, лет через 6, я начал ездить в командировки в Калифорнию, и однажды обнаружил в Интернете, что Леша живет в Сан-Франциско.

До Сан-Франциско был час езды на машине. Конечно, мы встретились. Алексей внешне не изменился совсем. Но во всем

остальном... В школе это был обычный тихий еврейский мальчик. Теперь мальчик увлекался мотогонками – собственно, поэтому и переехал в Калифорнию. Там мотогонок больше. В гараже у него стояло два спортивных мотоцикла. Домик он снимал со своей китайской герл-френд. И главное – по-русски говорил с акцентом. Зато по-английски без акцента!

После непродолжительного разговора выяснилось, что выучить английский помог метод полного погружения – то есть как-то так получилось, что Леша перестал общаться с русскоязычными друзьями. А в 18 лет уехал из семьи жить самостоятельно. И русского в жизни стало еще меньше. Зато английского стало больше. Я его прямо спросил: «Леш, а твои английские друзья понимают, что ты из России?» Он ответил, что вообще нет, но иногда, когда выпьет, акцент все-таки появляется. 😊

И этот человек, заметим, учился в школе в слабой группе по английскому. И учился не очень. Что с людьми делает метод полного погружения...

А теперь, собственно, описание того, что можно сделать, от Жанны:

*Попыталась систематизировать мои методы изучения английского. Вот:*

*У меня не наблюдалось момента, когда можно было сказать: вот, прорыв! Разница заметна между тем, что было три года назад и сейчас. Но этот процесс был постепенным и прогресс тоже медленным и незаметным. Специальной цели изучать английский я не ставила. Он улучшается по ходу, по необходимости, и просто потому, что он мне нравится, и я стараюсь упражняться в нем, как только вижу возможность.*

*1) регулярные занятия с преподавателем (3р в неделю по 1,5 часа) на протяжении около 2 лет (с перерывами до полугода между уровнями) – увы, уже закончились*

*Это, конечно, была самая системная и результативная мера. Занятия проводились за счет компании (мы только за последний семестр половину стоимости платили). Собственно, и сейчас они проводятся, только для младшего уровня. В группе занималось 3-4*



человека (т.е. каждый получал достаточно внимания). Два раза в неделю работали по учебнику (грамматика, письменные и устные упражнения), третий раз – пересказ домашнего чтения (беглость речи).

## *2) чтение и написание документов и баг репортов на английском*

Первая функциональная спецификация на английском попала мне в руки три года назад, когда я пришла в новый проект. Общение между разработчиками тоже велось на английском, хотя все были местные – русскоговорящие.

Вначале было очень трудно. 3/4 времени работы с документами тратилось на поиск слов в словаре. Через письменные дискуссии девелоперов по поводу той или иной функциональности приходилось продираться, как сквозь чащу. Баги подписывались по принципу: берешь русское предложение и пословно переводишь. Результат выглядел ... ну...странно.

Потом постепенно в голове начали откладываться характерные обороты, выражения, рос словарный запас. Параллельно грамматику подтягивали курсы. Сейчас иногда еще есть напряжение с чтением, т.к. незнакомые слова все же встречаются. Но отчеты об ошибках и документация пишутся уже на автомате. В словарик поглядываю для очистки совести.

## *3) переписка со знакомыми по e-mail*

Здесь упор делался на художественный аспект речи (благо отношения позволяют). То есть не только дать/получить нужную техническую информацию, но и порассуждать немного на отвлеченные темы, пошутить, поделиться впечатлениями, при этом выдерживая правильную дистанцию в личном письме и т.д. И хотелось не просто написать, а так, чтобы фразы были и емкими, и изящными. Из-за стремления к таким высотам, написание писем занимало очень много времени. На 30 строк текста могло уйти пару часов. Но в результате мои труды несколько раз удостоились похвалы от native English. Посему, продолжаю развитие в этом направлении. Сейчас стараюсь научиться писать быстрее.

## *4) написание постов на англоязычных форумах*

*Почти то же самое, что и предыдущий пункт, только более публичный вариант.*

*5) чтение публикаций в Интернете. В основном:*

*а) статьи и публикации связанные со спецификой текущего проекта и с тестированием в целом;*

*Тут, на самом деле, развитие идет в первую очередь в профессиональной сфере; английский второстепенен. Но, опять таки, набирается терминология, характерные обороты, стилистика (стиль RFC отличается от стиля Джозла ) и т.д.*

*б) целенаправленный поиск*

*Как только возникает вопрос, требующий информации – первый рефлекс – поискать в Интернете. Серфинг по десяткам и сотням страниц развивает умение быстро ориентироваться в информации, представленной на неродном языке. Очень полезный навык.*

*7) слушание англоязычных подкастов*

*Здесь упражняется умение понимать речь на слух. Очень удобно, можно перемотать запись назад и прослушивать непонятное место сколько угодно раз. С десяток раз приходилось набирать надиктованный текст – тоже полезное упражнение.*

*просмотр видео на английском*

*Этот способ хорош тем, что содержание речи помогают понимать ситуация, движения и мимика героев. Некоторые фразы буквально впечатываются в память («I'd rather tell you how he lived»)...*

*Кстати, о досуге. Мой брат в начале 90-х английский на квестах упражнял. Диалоги с персонажами там длинные, а если содержание не поймешь, то и квест не выполнишь. Кто не знает, как заинтересовать своих детей – вот один из вариантов )*

*9) общение по Скайпу*

*Вначале было очень страшно ) Времени на раздумья почти нет, в словаре искать тоже некогда. А я еще страдаю пристрастием к*

длинным и сложноподчиненным предложениям Учусь выражаться попроще и быстро находить в памяти нужные слова или их синонимы. Обратите внимание: из-за стресса делается много ошибок в элементарных вещах. В спокойном состоянии такие ошибки обычно уже не допускаются. Если вы делаете запись своих бесед или вас слушает преподаватель, то сами убедитесь.

Вообще, беседа с живым человеком в реальном времени это, имхо, самый лучший экзамен на знание языка. Если можешь писать, но не можешь говорить, то знаний недостаточно.

В целом:

У меня не наблюдалось момента, когда можно было сказать: вот, прорыв! Разница заметна между тем, что было три года назад и сейчас. Но этот процесс был постепенным и прогресс тоже медленным и незаметным. Специальной цели изучать английский я не ставила. Он улучшается по ходу, по необходимости, и просто потому, что он мне нравится, и я стараюсь упражняться в нем, как только вижу возможность.

# О выступлениях. Часть 1. «Структура и позиционирование»

Меня часто спрашивают, как я научился публично выступать. Я не вполне согласен с диагнозом «научился выступать», потому что, по моему мнению, еще есть чему поучиться, но определенный опыт действительно есть. По какому-то досадному недоразумению иногда мои доклады (и наши со Славой тоже) признают лучшими на конференциях.

Мне кажется, это не потому, что мы или я суперзвезды. Просто многие другие докладчики совершают типовые ошибки, о которых и хотелось бы поговорить. Отвечая на вопрос, как я научился выступать – честно говоря, я не помню. 😊 Ну, то есть, действительно, не помню. В школе не умел, это помню. На последних курсах института уже умел, потому что выступал на работе. А как произошел переход – не помню. Наверное, практика докладов в институте помогла.

Но сейчас не об этом. Хотелось бы поделиться своими наблюдениями об ошибках, которые делаются многими докладчиками на ИТ-конференциях. Это мои наблюдения, это не перепечатка советов по публичным выступлениям.

Итак, какие ошибки чаще всего встречаются в докладах? Поскольку ошибок таких около десятка, то в один пост все не поместятся, а в два или три, думаю, как раз. Сегодня будет часть 1:

1. Неправильное открытие доклада
2. Общая несвязанность и нехватка конкретики

3. Непонятно, к чему все это было?

**Ошибка №1: Неправильное открытие доклада.** Свои выступления я обычно строю по структуре:

- Открытие: почему я все это буду говорить
- Тело: раскрытие 3-5 основных пунктов выступления
- Заккрытие: к чему я все это говорил

«Почему я все это буду говорить», на самом деле, представляет из себя два вопроса:

### 1. Почему про это буду говорить?

На одной из технических конференций выступал соавтор одного из языков, с которыми (ни с языком, ни с соавтором) я никогда не сталкивался. Человек сразу начал рассказывать про фишки языка. При этом было не понятно, что это вообще за язык, зачем он нужен, как к нему пришли, какие задачи он призван решить. И зашедшим из любопытства слушателям (а они тоже формируют мнение о конференции, докладчике и докладе) было вообще непонятно, к чему все это.

Поэтому свои выступления я стараюсь начинать с ответом на вопросы: К чему вообще весь этот доклад? Почему его надо слушать? Зачем оно слушателям?

А ответить на последний вопрос тяжело, не зная, кто сидит в зале. И это приводит нас ко второму важному моменту.

### 2. Почему именно я об этом буду говорить?

На одном тренинге по виртуальным презентациям мы попросили слушателей подготовить 5-минутную презентацию про что угодно. О себе, о своем хобби, о своей о работе – кто о чем хочет. Одна девушка подготовила очень симпатичную презентацию про то, как есть суши. И вот она делает эту презентацию из другой комнаты,

аудитория (я в том числе) сидим на мьоте, слушаем. И девушка рассказывает про то, что суши надо класть в рот рыбой на язык. В этот момент очень громогласный молодой человек высказывает в аудиторию свое авторитетное мнение: «Фигня».

Какое впечатление у аудитории появляется о докладе? О докладчике? Конечно, зависит от того, насколько они его знают. Но на конференции мало кто кого знает лично. И никто не знает того дядьку, который сказал «Фигня» – это был эксперт, или непонятно кто. Но отношение к докладчику и докладу уже может быть подпорчено.

Почему так происходит? Имхо от неправильного позиционирования докладчика. Какое отношение докладчик имеет к суши? Он эксперт и прожил три года в Японии? Ок, сидим слушаем. Или он сходил в два японских ресторана и прочитал там на салфетке инструкцию, как есть суши? Кто этот человек, который стоит на сцене или висит на том конце провода?!

Когда я выхожу выступать, я не знаю, кто сидит в зале. Конечно, я знаю это примерно: менеджеры, инженеры, директора или студенты. Предположим, я знаю, что в зале сидят студенты. И тут я начинаю выступать с позиции гуру: «Ребята, сейчас я буду с вами делиться мировым опытом, накопленным за 3 года работы в индустрии. Слушайте внимательно, а лучше записывайте». И начинаю категорично рубить правду-матку. В этот момент в зале оказывается кто-то, кто в индустрии работает лет 10 и все, о чем я говорю, прошел сам уже давно. В лучшем случае этот человек встает, и дальше начинаются неприятные вопросы и выяснение, у кого опыта больше. И тогда еще есть шанс ситуацию исправить. В худшем он просто говорит все, что думает о вас, своим соседям.

Я не знаю, кто сидит в зале. Поэтому первое, что я делаю – я стараюсь познакомиться с людьми. Обычно я говорю: «Поднимите руку те, кто является менеджером! Поднимайте смелее, не стыдно быть менеджером! Из этого доклада вы увидите .... Поднимите руку те, кто хочет стать менеджером? Для вас в этом докладе будет много нового... Поднимите руку те, кто руководят менеджерами? Вам наверняка будет чем меня дополнить...»

То есть, я стараюсь настроить разные сегменты аудитории немного на разное – кого-то на обучение, кого-то на помощь докладчику.

У меня есть один знакомый, который всегда выступает с позиции гуру. Ну, то есть, например выходит и говорит: “Вы знаете, сколько у меня успешно завершенных проектов за 3 года? 150...”, вероятно, рассчитывая, что слушатели, раздавленные этой цифрой, потом начинают внимательно слушать. Кто-то слушает, это правда. Некоторые в полном восторге. Но часть людей потом в частных разговорах говорит: «Я не понял, чего он надувал щеки», «Слушать невозможно, человек совсем забронзовел».

Имхо, правильное позиционирование себя и доклада по отношению к аудитории – это наиболее важный момент, который упускают многие докладчики.

## **Ошибка №2. Общая несвязанность и нехватка конкретики.**

На одной из ИТ-конференций делала доклад девушка. Это само по себе всегда интересно – посмотреть на красивых девушек на сцене. Поэтому я, конечно, пошел смотреть. Доклад был про 10 заблуждений инженера, и как оно есть на самом деле. Открытие было смазано, это ладно – девушку потом активно спрашивали, откуда она взяла эти заблуждения, которые потом сама же и развенчивала.

Доклад строился по схеме: говорится заблуждение, потом говорится, как оно на самом деле. Так вот, на 10 заблуждений и закононасамомделе обосновано было только 3! То есть, только в 3 случаях и 10 были пояснены причины, приведены примеры, почему автор сделал такой вот вывод. 7 выводов были просто сами по себе. Ну, вот такие выводы. Почему? Отчего? Вообще непонятно.

В своих докладах я стараюсь продумывать обоснования своих слов. Что интересно, это позволяет сделать доклад веселее и энергичней. Потому что обоснованием, помимо фактов, могут служить и реальные истории из жизни, и анекдоты и даже видео-ролики известных ситкомов.



Без конкретики, без обоснований, возникает ощущение, что тебе сейчас рассказывают про модель сферического коня в вакууме, причем рассказчик иногда не может пояснить, почему он пришел именно к этой модели.

### **Ошибка №3. Непонятно, к чему все это было?**

Иногда человек рассказывает неплохо, местами хорошо, а периодически просто рвет и мечет. Но если в конце он не подводит итог, то возникает ощущение скомканности. Причем иногда видно, что это ощущение возникает у самого докладчика, и он пытается на ходу придумать удачное завершение доклада. Чего там скрывать. Я сам иногда так делаю, и иногда даже получается. 😊 Но по уму, надо придумывать это заранее.

Если придумать красивое завершение не получается, всегда можно сказать: «И это все, о чем я хотел с вами сегодня поговорить: пункт 1, пункт 2, пункт 3. Надеюсь, что это оказалось для вас полезно или, по крайней мере, не скучно. Спасибо, что досидели до конца. Если есть какие-то вопросы, буду рад на них ответить».

Пожалуй, это три часто встречающиеся ошибки, относящиеся к структурированию выступления. В следующие разы поговорим об ошибках в выступлениях и ошибках при проведении вебинаров.



## О выступлениях. Часть 2 «Вебинары»

В первой части серии постов про выступления мы поговорили о структуре выступления – вступлении, содержании и завершении. В этот раз пришла очередь поговорить о вебинарах.

За последние пару лет нам со Славой Панкратовым посчастливилось провести около сотни вебинаров. И в нескольких десятках мы принимали участие как слушатели. В голове сложилась определенное понимание, что такое хороший вебинар, которым (пониманием) и хотелось бы поделиться.

Список отмеченных недостатков и советов непоследователен, не всегда связан между собой, но проверен на практике и настоятельно рекомендуется к освоению. 😊

Итак, в чем специфика вебинаров? Различные исследования по коммуникациям говорят о том, что разное количество информации передается через разные каналы. Во многих исследованиях повторяются примерно такие цифры:

- 70% информации передается невербально – позой, жестами, движением
- 20% информации передается тоном голоса
- 10% информации передается конкретно словами

Понятно, что все зависит от того, что это за информация – но общая картина какая-то вот такая.

В случае вебинара от докладчика к слушателям обычно идет информационный канал шириной 30% обычного (изображения

самого докладчика чаще всего нет). То есть, общепринятые советы по выступлениям типа «держите зрительный контакт с аудиторией», «старайтесь двигаться», «используйте открытую позу» и «не забывайте махать руками» – не применимы.

Во всем этом, кстати, есть свои плюсы – вы можете проводить вебинар, сидя в трусах на кухне. Также можно не бриться. А если вы проводите вебинары вдвоем, то легко можно жевать что-нибудь вкусное, пока ваш коллега рассказывает всякие умные вещи слушателям.

В обратную сторону от слушателей к докладчику идет информационный канал шириной 10% – только текст.

И вот в таких условиях надо как-то сделать доклад интересным, зажигательным и полезным. Получается не всегда и не у всех. Самые распространенные ошибки при проведении вебинаров имхо следующие.

- Медленный темп
- Монотонный голос
- Статичные слайды
- Избыток анимации
- Невидимость и неслышимость докладчика
- Забеги мышки по экрану

## **1. Медленный темп**

Все люди думают и говорят с разной скоростью. Если кто-то говорит быстрее нас, то мы думаем: «Что ж он так тараторит-то?» однако при этом мы его внимательно слушаем, пытаюсь успеть за мыслью. Если кто-то говорит сильно медленнее нас, то мысль противоположная: «Что ж он так тормозит-то?». Но главное – это

вызывает ощущение, что если ты на пять минут займешься своими делами, то ничего не упустишь.

Становится скучно, и ты начинаешь искать выход. На живой конференции можно начать смотреть, как заказчик двигается. Помнится, на одной конференции я обратил внимание, что докладчик, заканчивая предложение, каждый раз засовывает правую руку в карман штанов. Я подбил своих соседей считать, сколько раз докладчик засунет руку в карман.

Во время вебинара можно тоже поделаться что-нибудь интересное – например, посмотреть почту. Или почитать интересную статью. В общем, только бы не слушать торможения докладчика.

Нельзя говорить медленно во время вебинара. Никто не оценит мхатовских пауз и взгляда в аудиторию. Все заснут.

## **2. Монотонный голос**

Помнится, лет шесть назад, у нас вел английский один, как говорится, native speaker. Мы, конечно, его как-то начали пытаться, что он думает о России в целом и русских в частности. Так вот, в числе прочего он заметил, что наши люди используют очень узкий голосовой диапазон. Не совсем монотонно бубнят, но и не вопят, как какие-нибудь итальянцы.

Какое это имеет отношение к вебинару? Самое прямое. Как мы уже сказали, во время вебинара используется коммуникационный канал шириной 30% обычного (текст + тон голоса). Если докладчик монотонно бубнит, то канал сужается до 10%.

Не надо его сужать – играйте тоном голоса. Рассказывайте анекдоты, истории из реальной жизни. Их не получится рассказывать монотонно. Представьте, что вы рассказываете свой доклад своим лучшим друзьям. Ну, вы же не будете им бубнить все это, в самом деле?

## **3. Статичные слайды**

На самом деле, нельзя сказать, что визуальный канал в вебинаре полностью отсутствует. Слайды-то остаются. И надо эту возможность использовать по максимуму. Но основное правило – содержимое слайдов должно меняться.

Если у вас слайды-картинки, нельзя, чтобы картинка висела перед глазами слушателей 5 минут. Если это происходит, то визуальный канал мы исключили. Его нет.

Если у вас слайды с текстовым перечислением, сделайте анимацию – чтобы пункты появлялись один за другим. Иначе статичный слайд снова отрубит визуальное внимание слушателя.

#### **4. Переизбыток анимации**

В 98-м году у нас случилась предзащита бакалаврских дипломов. В качестве принимающих выступали аспиранты нашей кафедры, многие из которых сейчас большие начальники, но сейчас не об этом.

Я (и как выяснилось на предзащите, все мои однокурсники) в преддверии диплома как раз овладел MS Powerpoint 97 во всех отношениях. Особенно мне понравилась анимация. На каждом слайде у меня был свой анимационный эффект, при этом шрифт и цвет текста ни на одном слайде не повторялся. Мне казалось, что у меня очень крутая презентация. Конечно, все наши слайды были разорваны аспирантами в клочья, а общим советом было убрать анимацию на хрен.

Так вот, этот совет я использовал очень долго. А в вебинарах он однозначно актуален до сих пор. Не стоит увлекаться анимационными эффектами. Нельзя сказать, что у нас везде есть высокоскоростной интернет. А там, где интернет не быстрый, анимация может выглядеть очень причудливо. К тому же она может замедлять открытие содержательного слайда на экране у человека. Что человека будет раздражать. Говорю по себе, потому что меня раздражает. 😊

#### **5. Невидимость и неслышимость докладчика**

Не далее как три месяца назад читал я вебинар в одном из наших стратоплановских клубов. Подготовил презентацию, все дела. «Коллеги, всем добрый вечер, на связи Александр Орлов...» Где-то час я уверенно жег по материалу, отвечал на вопросы. В общем, по окончании был очень доволен собой.

Открываю Windows Movie Maker для того, чтобы подредактировать видео, глядь – а экран везде черный! Как оказалось, я забыл раскрыть свой экран слушателям. А люди на вебинар пришли вежливые – ну нет изображения, значит, нет. Значит, сегодня без слайдов.

Теперь стараюсь всегда проверять слышно ли меня и видно ли меня. Иногда забываю, но стараюсь.

## **6. Забеги мышкой по экрану.**

И напоследок о смешной ошибочке. Некоторые докладчики перед своими выступлениями немного нервничают. Я сам такой. Если выступаю перед незнакомой аудиторией, обычно нервничаю. Специалисты говорят, что так и должно быть.

Но. Некоторые коллеги идут дальше, и не просто нервничают, а начинают нервно бегать мышкой по экрану. Выглядит это всегда довольно забавно. С какого-то момента теряешь нить доклада и начинаешь следить за мышкой. 😊

В общем, лучше мышку убрать от себя подальше. На всякий случай. А дергать чем-нибудь несоединенным с компьютером. Например, своим ухом. 😊

На этом хотелось бы завершить пост про вебинары. Он вышел неожиданно длинным. Буду благодарен, если вы чем-то дополните, прокомментируете, или в чем-то узнаете себя. Или меня. 😊

А в следующей части мы поговорим об общении со слушателями на живых выступлениях.

# О выступлениях. Часть 3 «Обратные СВЯЗИ»

И вот настал черед третьей части саги о выступлениях. 😊 В первых двух частях мы поговорили о подготовке, структуре выступления, сегментировании аудитории и вебинарах как отдельном виде выступлений:

- О выступлениях. Часть 1 «Структура и позиционирование»
- О выступлениях. Часть 2 «Вебинары»

В этой части поговорим о слушателях и общении с ними. Наиболее частые ошибки, которые делают ИТ-докладчики, имхо, следующие:

**1. Докладчик не следит за реакцией аудитории.** В многочисленных книгах и тренингах по публичным выступлениям вбивают всем в голову: держите зрительный контакт с аудиторией. Keep, понимаешь, an eye contact!

Это типа дает аудитории ощущение, что вы говорите с каждым человеком лично. И это действительно так.

Но важная часть зрительного контакта, про которую иногда забывают, это следить за реакцией людей. Вы пошутили смешную, с вашей точки зрения, шутку, а люди даже не улыбаются. А некоторые закачали головой из стороны в сторону. Или начали друг с другом это обсуждать, покачивая головой.

Что это означает? Очевидно, люди не согласны с тем, что вы говорите. И все, что вы будете говорить потом, будет

восприниматься ими с позиции несогласия. Люди будут искать в докладе что-то, что подтвердит, что докладчик таки да, неправ.

Я в таких случаях обычно либо останавливаю доклад и прямо спрашиваю: «Коллеги, какие-то вопросы?», либо проговариваю: «Вы, конечно, можете не согласиться с этим, но ...»

Несогласие не рассосется до конца доклада. А это значит, что часть ваших мыслей просто пройдет мимо людей. А вы получите в конце порцию неприятных вопросов.

**2. Наезды на слушателей.** В сентябре 2010 мне посчастливилось попасть на киевский тренинг Блисс Браун, потрясающего человека и коуча. Меня поразила не только и не столько программа, сколько то, как эта женщина общается с людьми.

Помню, объясняет Блисс какую-то тему. Один из слушателей говорит, что он не согласен. Блисс говорит: «Я поясню» и другими словами объясняет то, что она имела в виду. Человек снова говорит, что он не согласен. Блисс объясняет еще раз новыми словами. Человек снова не согласен. Тут Блисс задумывается, а потом говорит: «Наверное, у меня сейчас не получается подобрать правильные слова, чтобы объяснить то, что я имею в виду. Давайте я подумаю, как это сделать, и мы обсудим это с вами в конце дня.» И в конце дня она таки обсудила это с тем человеком.

А что мы видим на конференциях? «Вы, вероятно, не очень внимательно меня слушали...» Дружище, ты не понял. Это ты рассказывал так, что слушать тебя внимательно не было никакой возможности. Сейчас тебе дают шанс исправиться и рассказать все еще раз, только интересно.

Это как в ресторане спросить официанта: «Скажите, а у вас есть гренки?» и услышать в ответ: «Вы, наверное, не слишком внимательно прочитали меню...» Какое тебе дело до того, как я читал меню? Ответь мне на мой вопрос! 😊

Вы можете не согласиться с аналогией, но я считаю, она не так уж несправедлива. И докладчик, и официант работают для людей – один дает им информацию, второй создает комфортную



обстановку для отдыха. Оба имхо должны делать так, чтобы другим людям было хорошо.

«Я же говорил про это на слайде номер 4.» Ну, значит, так говорил, что один (или ни один) из слушателей этого не запомнил. Объясни еще раз.

«У вас был опыт работы в таких компаниях? Понятно...» Чего тебе понятно? Объясни, зачем ты это спрашивал, иначе все будут справедливо думать, что для того, чтобы сказать «сам дурак». Объяснить можно, например, так: «Я почему спрашиваю? Я регулярно получаю похожие вопросы от тех, кто работал только в аутсорсе... И вот тут есть разница...» – это звучит нормально, это не задевает слушателя.

Что вообще происходит? Люди потратили свое время, пришли тебя послушать, сидели, не уходили в середине доклада, хотят разобраться в теме, задают уточняющие вопросы. И ты еще чем-то недоволен? Самомнение, однако...

Я видел очень много опытных менеджеров, лидеров своих компаний, просто интересных людей. Ни один из них не наезжал на своих слушателей. Я стараюсь брать с этих спикеров пример. Ну, и как водится, считаю, что все должны делать так. 😊

-----

Коллеги, этим циклом небольших заметок о выступлениях я завершаю свои наблюдения за ошибками докладчиков нашей индустрии. Если вы узнали себя – это хорошо. Если появились мысли, как улучшить свои выступления – я буду рад еще больше. Если вы можете дополнить список и считаете, что есть еще какая-нибудь ошибка, которая встречается у многих – пишите, буду рад выслушать ваше мнение.

Завершать надо, наверное, каким-то напутствием? Коллеги, выступайте чаще. Я абсолютно уверен, что каждый человек интересен и каждому человеку есть, что рассказать. Осталось только сделать так, чтобы остальным было интересно это слушать. 😊 Но это как раз-таки дело нехитрое. Выступайте чаще.