

КОММУНИКАТИВНЫЙ ТРЕНИНГ

РЕПОЗИТОРИЙ БГУ

Цель: формирование социально-психологических ресурсов личности, необходимых для построения эффективной коммуникации в ситуации «респондент – интервьюер»

Задачи:

- * овладение навыками эффективного слушания;
- * расширение возможностей установления контакта в различных ситуациях общения;
- * отработка умений понимания других людей, себя, а также взаимоотношений между людьми;
- * активизация процесса самопознания и самоактуализации;
- * формирование у участников толерантного поведения

ГРУППОВЫЕ НОРМЫ ДЛЯ УЧАСТНИКОВ:

1. «Здесь и сейчас»

Этот принцип ориентирует участников тренинга на процессы, происходящие в группе в данный момент, в том числе мысли, чувства, переживаемые и появляющиеся в данный момент.

2. «Искренность и открытость»

Самое главное в группе – не лицемерить и не лгать. Чем более откровенными будут рассказы о том, что действительно волнует и интересует, чем более искренним будет предъявление чувств, тем более успешной будет работа группы в целом. Искренность и открытость запускает не только механизмы самосознания, но и механизмы межличностного взаимодействия в группе.

3. «Принцип Я»

Основное внимание участников должно быть сосредоточено на процессах самопознания и рефлексии. Даже оценка поведения другого члена группы должна осуществляться через высказывание собственных возникающих чувств и переживаний. Запрещается использовать рассуждения типа: «мы считаем ...», «у нас мнение другое ...» и т. п., перекладывающее ответственность за чувства и мысли конкретного человека на аморфное «мы». Все высказывания должны строиться с использованием личных местоимений единственного числа: «я чувствую...», «мне кажется...». Это тем более важно, т. к. напрямую связано с одной из задач тренинга – научиться брать на себя ответственность и принимать себя таким, какой есть.

4. «Активность»

В группе отсутствует возможность пассивно «отсидеться». Активное участие всех в происходящем на тренинге является обязательным. Все упражнения носят демонстрационный характер или подразумевают индивидуальную работу в присутствии группы, при этом каждый имеет безусловное право высказаться по завершении упражнения.

5. «Конфиденциальность»

Все, о чем говорится в группе относительно конкретных участников, должно оставаться внутри группы – естественное этическое требование, которое является условием создания атмосферы психологической безопасности и самораскрытия. Однако психологические знания и конкретные приемы, игры, психотехники могут и должны использоваться вне группы – в профессиональной деятельности, в повседневной жизни в целях саморазвития.

МОДУЛЬ 1.

«УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА»

«Встречают по одежке»

Цели модуля:

- установление доверительных отношений с собеседником
- привлечение и поддержание его внимания к информации
- формирование адекватных социальных установок друг к другу

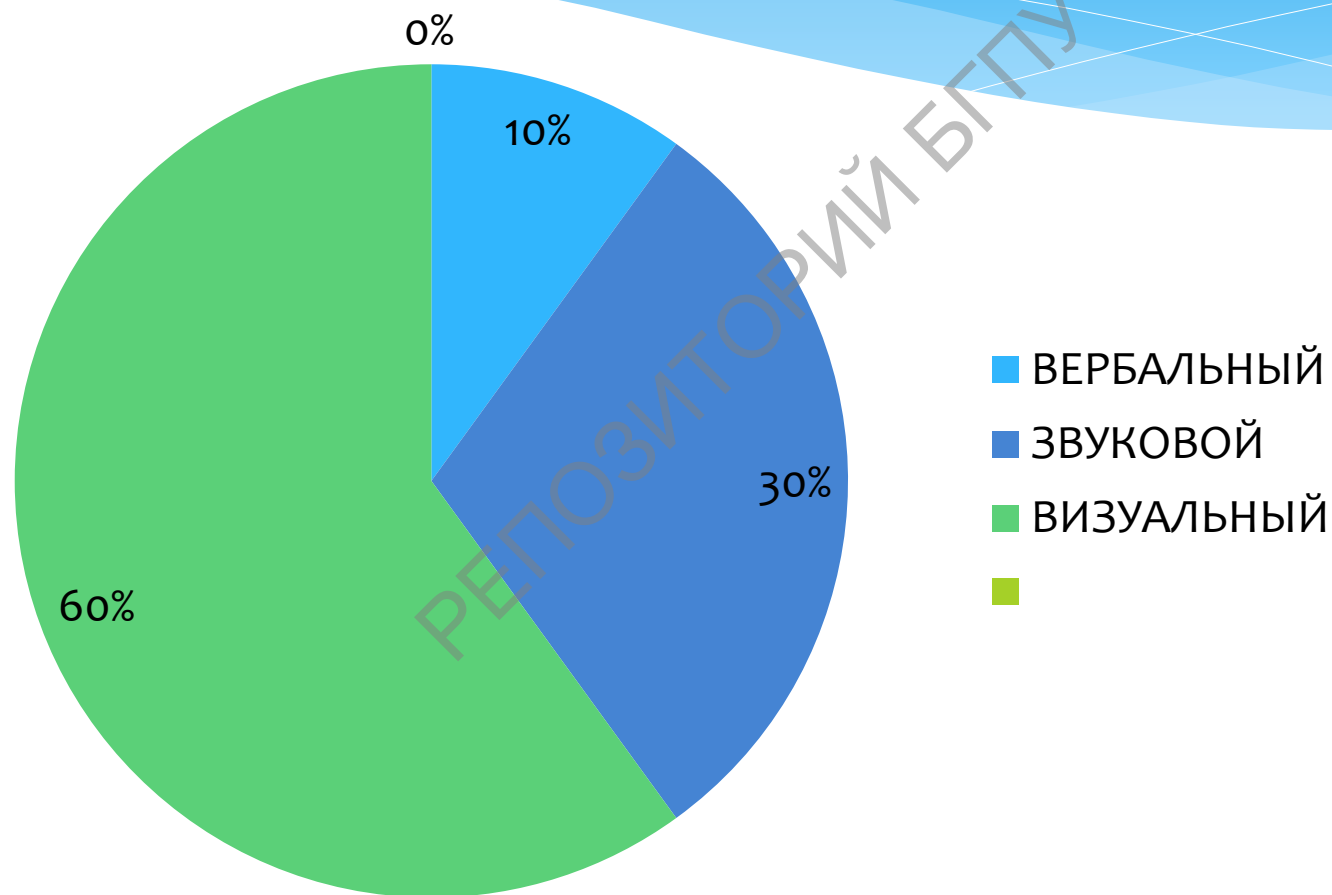
Пути достижения:

- вербальные и невербальные аспекты контакта
- приветствие собеседника
- навыки задавания вопросов

Желаемый результат:

- собеседник настроен позитивно
- собеседник готов принять информацию
- адекватный стиль взаимодействия

Основные каналы общения:



ТРИ СТОРОНЫ ЛИЧНОСТИ:

- * ***Родитель*** — это наша система жизненных стереотипов, воспринятых еще в детстве или сформировавшихся в результате воспитания, система представлений о том, как необходимо вести себя в той или иной ситуации. Родитель — это область «надо».
- * ***Ребенок*** — сфера эмоций, юмора, творчества, чувства собственного достоинства, любви и т. д. Ребенок — это область «хочу».
- * ***Взрослый*** — сфера знаний, информации, самостоятельного принятия решений, трезвого анализа. Взрослый — это область «возможно, разумно».

Основные правила и механизмы аттракции:

ОСНОВНОЙ ЗАКОН АТТРАКЦИИ

- * Делать подарки *Ребенку* и не дразнить *Родителя* своего собеседника.

ПРАВИЛО 15 СЕКУНД

- * Основа отношения собеседника к нам закладывается в первые 15 секунд общения с ним.

БЫТЬ ХОРОШИМ СЛУШАТЕЛЕМ

- * Говорить о том, что интересует собеседника.

ПРАВИЛО ТРЕХ ПЛЮСОВ

- * Чтобы произвести благоприятное впечатление на собеседника, необходимо в начале беседы и в конце ее дать ему три «плюса».

Возможные плюсы:

УЛЫБКА

Искренняя доброжелательная улыбка – путь к сердцу собеседника.

КОМПЛИМЕНТ

- **Косвенный** – хвалится не сам человек, а то, что для него дорого.
- **«Минус-Плюс»** - сначала дается небольшой «минус», а затем – огромный «плюс».
- **Сравнение с чем-то самым близким для делающего комплимент:**
«Я хотел бы иметь такого сына как Вы...»
- **Комплимент-критика** – по форме делается комплимент, а по содержанию – критика:
«Это благодаря Вам...» - формула ответа.

ИМЯ СОБЕСЕДНИКА

Имя собеседника – самый сладостный и самый важный для него звук на любом языке.

ВНУШЕНИЕ ЗНАЧИТЕЛЬНОСТИ

Формула: «Я хотел бы с Вами посоветоваться ...»

Эффекты установки:

- **УСТАНОВКА**

Установка – неосознанная готовность человека поступать определенным образом.

1. ЭФФЕКТ ПЕРВИЧНОСТИ

- * Первая информация о новом человеке оказывается важнее последующей.

«Правило 10 секунд»

2. ЭФФЕКТ НОВИЗНЫ

- О хорошо знакомом человеке интересна лишь новая информация

3. ЭФФЕКТ БУМЕРАНГА

- * Навязчивость порождает отвержение.

4. ЭФФЕКТ ОРЕОЛА

- * Некритичное восприятие человека.

Возможный алгоритм проведения интервью:

1. Улыбка
2. Визуальный контакт
3. Приветствие
4. Вопросы
5. Завершение интервью

МОДУЛЬ 2. «ТЕХНИКИ СЛУШАНИЯ»

«Два уха и один язык нам даны для того, чтобы больше слушать и меньше говорить»

Цели модуля:

- развитие умений слушать партнера
- сокращение коммуникативной дистанции между партнерами

Пути достижения:

- проигрывание ситуаций безоценочного высказывания
- сосредоточение внимания на партнере и информации

Желаемый результат:

- навыки эффективного слушания
- управление коммуникативной ситуацией
- завоевание доверия собеседника

ТИПЫ СЛУШАТЕЛЕЙ:

1. «Оценщик»

Постоянно судит о сказанном в зависимости от личных пристрастий.

2. «Толкователь»

Для этого типа важнее не то, а «почему» сказано.

3. «Сердобольный»

Излишне сочувствующий. во всем соглашающийся слушатель.

4. «Диагност»

Повелительно выслушивает.

5. «Заяц»

Уклоняющийся от беседы слушатель.

6. «Понимающий»

Слушает и слышит именно то, что говорится, и понимает чувства и внутренний мир собеседника.

ПРИЕМЫ ПОНИМАЮЩЕГО СЛУШАНИЯ

1. **Нерефлексивное слушание** (пассивное слушание) – внимательное молчание, главный принцип – минимум ответов:

- «поддержка» (применение слов типа «да-да», «угу»);
- «эхо» (повторение последних слов собеседника с вопросительным выражением)
- «ритуал» (ограничение ритуальным приветствием «Рад за тебя»)

2. **Выяснение** – обращение к говорящему за уточнениями: «Объясните еще раз...»

3. **Резюмирование** – подытоживание основных мыслей собеседника: «Если подытожить сказанное Вами...»

4. **Перепhrазирование** – повторение мысли собеседника своими словами: «Иными словами, Вы считаете, что...»

5. **Отражение чувств** – стремление отразить своими словами чувства собеседника: «Мне кажется, что Вы чувствуете себя ...»

ЭМПАТИЯ (вчувствование) – способность почувствовать для собеседника значение сказанного им, переживать то же состояние, что и у него.

Эмпатический ответ – фраза, в которой отражается наше глубокое понимание внутреннего мира собеседника, не вытекающее прямо из его слов

СЛУШАНИЕ В РАЗНЫХ СИТУАЦИЯХ

1. Если в потоке слов угадывается желание выразить свои чувства или отношение к происходящему, не мешайте ему высказаться, применяйте **пассивное слушание**.
2. Если собеседник пришел с советами, предложениями и комментариями, эффективнее – **активное слушание**.
3. Если собеседник находится в сложном эмоциональном состоянии, нуждается в поддержке, применяется **эмпатическое слушание**.
4. Если цель собеседника – просто поддержать контакт, ваша реакция на его слова и реплики – **ритуальная, соответствующая этикету**.

ЭТАПЫ СЛУШАНИЯ

1. В процессе коммуникации тип слушания, как и само поведение, может меняться. Для всех типов слушания необходимо **отражение чувств собеседника**: поза, выражение лица, взгляд должны свидетельствовать о внимании к собеседнику и меняться в соответствии с тем, что он излагает.

2. Умолкнув, собеседник ждет, **что Вы скажете**. И здесь нужно проявить все свои лучшие качества – тактичность, быстроту мышления, способность к анализу проблемы.

3. Если Вам это удалось, собеседник испытывает удовлетворение – он не зря говорил! Выяснив значение сообщения, Вы тоже довольны – не зря слушали.

РЕЗЮМЕ

Лучший собеседник не тот, кто умеет хорошо говорить, а тот, кто умеет хорошо слушать.

*

Люди склонны слушать другого только после того, как выслушали их.

МОДУЛЬ 3.

«ПОВЕДЕНЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ КОММУНИКАЦИИ»

*«Нет ничего только внутри...
поскольку все, что внутри – снаружи».*
Гете

Цели модуля:

- умения анализировать невербальные проявления собеседника
- регулировать его и собственные психологические состояния
- отвечать на возможные возражения

Пути достижения:

- отработка разнообразных приемов коммуникации
- моделирование ответных реакций на возражения
- саморегуляция

Желаемый результат:

- умение владеть собой
- собеседник готов продолжать коммуникацию
- перевод коммуникации в конструктивное русло

Психологические состояния собеседника

1. **ДОВЕРИТЕЛЬНОСТЬ, СОГЛАСИЕ:**

- ✓ расслабленная посадка головы, часто с отклонением назад;
- ✓ наклон головы вбок;
- ✓ открытый, прямой взгляд в глаза, закрывание, глаз на несколько мгновений с чуть обозначенным кивком головы;
- ✓ открытая и свободная улыбка;
- ✓ пальцы соединены наподобие купала храма;
- ✓ широкая удобная посадка, часто нога на ногу

2. **ВНУТРЕННЯЯ ВОВЛЕЧЕННОСТЬ ПРИ ИЗЛОЖЕНИИ СВОИХ МЫСЛЕЙ:**

- ✓ выпрямление одной или обеих ладоней, открывающихся навстречу партнеру снизу вверх.

** В этот момент важно не перебивать собеседника, дать возможность ему выговориться.*

3. **НАСТУПИВШАЯ ГОТОВНОСТЬ К АКТИВНОСТИ:**

- ✓ резкий наклон, вскидывание головы;
- ✓ туловище, ранее удобно откинутае на спинку, переходит в прямую посадку на краешке стула;
- ✓ руки на бедрах;
- ✓ опора на стол широко расставленными руками

** В этот момент изложить свое главное предложение, побудить собеседника к каким-нибудь действиям.*

Психологические состояния собеседника

4. ОЖИДАНИЕ ЧТО-ТО ПРЕДПРИНЯТЬ ИЛИ ГОТОВНОСТЬ С ЧЕМ-ТО СОГЛАСИТЬСЯ:

- ✓ протягивание вперед-вверх открытой ладони

* *Наиболее удобный момент для деловых предложений.*

5. ДОБРОВОЛЬНОЕ ДАРЕНИЕ, ОТДАВАНИЕ ЧЕГО-ТО:

- ✓ переворачивающиеся снизу вверх открытые ладони движутся сверху-вперед-вниз

* *В этот момент нежелательно отказывать собеседнику в чем-либо, что он предложит: это может быть воспринято очень болезненно. Лучше сделать небольшую паузу.*

6. КОНЦЕНТРАЦИЯ, ЗАМКНУТОСТЬ:

- ✓ вертикальные складки на лбу;
- ✓ суженный, подчеркнуто закрытый рот;
- ✓ твердый взгляд

* *Собеседник замкнут, сосредоточен на своих мыслях, самое разумное – не мешать ему, не задавать важных вопросов.*

Психологические состояния собеседника

7. НАПРЯЖЕННОЕ ОЖИДАНИЕ:

- ✓ очень широко раскрытые глаза, твердый зрительный контакт

* *Имеет смысл пойти навстречу собеседнику и не томить его.*

8. ВНЕЗАПНО НАСТУПИВШЕЕ ПОНИМАНИЕ:

- ✓ горизонтальные складки на лбу;
- ✓ широко раскрытые, внимательные глаза;
- ✓ чуть обозначенный кивок головы

* *Собеседник понял, что Вы говорили – цель достигнута.*

9. СОМНЕНИЕ, НЕДОВЕРИЕ

- ✓ попеременное поднимание и опускание плеч;
- ✓ наклон головы с боку на бок;
- ✓ сцепленные руки

* *Эти жесты являются для нас сигналом того, что необходимо привести еще дополнительный убедительный аргумент.*

*

Психологические состояния собеседника

10. БЕСПОКОЙСТВО, НЕРВОЗНОСТЬ:

- ✓ ритмические движения пальцев рук, ступней, часто с очень малой амплитудой;
- ✓ неритмические повторяющиеся движения, типа ерзания по сидению, вращение мелкими предметами в руках;
- ✓ прищуривание;
- ✓ покашливание, прочищение горла;
- ✓ локти на столе, руки образуют пирамиду, вершина которой – кисти рук, расположенные прямо передо ртом;
- ✓ теребление уха

** Лучше тактично помочь собеседнику справиться с волнением, понять, что его тревожит, и устранить этот фактор – собеседник будет внутренне благодарен. На жесты нервозности целесообразнее реагировать спокойным ожиданием, а не навязчивым вопросом: «Что с Вами?» В свое время человек сам расскажет, если найдет это необходимым.*

11. ЗАДУМЧИВОСТЬ, ПОТЕРЯ УВЕРЕННОСТИ, СМирЕНИЕ:

- ✓ слабое напряжение;
- ✓ склоненная голова;
- ✓ медленные движения рук наружу-вниз ладонью вовнутрь;
- ✓ «занавешенные глаза»;
- ✓ приоткрытый рот;
- ✓ уменьшение скорости речи и жестикуляции

** Можно, используя прием отражения чувств, тактично выяснить причину, выслушать, поддержать.*

12. ПОДАВЛЕННОСТЬ, БЕСПОМОЩНОСТЬ, ПОЛНАЯ НЕРЕШИТЕЛЬНОСТЬ:

- ✓ «пустой», направленный в пространство взгляд;
- ✓ наклоненная голова, слабое напряжение;
- ✓ высоко поднятые плечи, прижатые к телу локти;
- ✓ наморщивали носа, «страдальческие» складки на лбу;
- ✓ широко раскрытые глаза;
- ✓ упирающийся в рот палец

** Не стоит делать новых предложений, излагать новые идеи, лучше повторить то, что говорилось раньше другими словами, тактично подсказать возможный вариант решения проблемы.*

Причины возражений респондентов:

1. **ЗАЩИТА ОТ НОВОГО.** Собеседник либо не понял аргументов, либо просто сопротивляется новой информации, которая требует умственного напряжения.
2. **СПОРТИВНАЯ ПОЗИЦИЯ.** Собеседник склонен к соперничеству и хочет проверить Ваши способности, опыт и т. д.
3. **«РОЛЬ ХОЗЯИНА ПОЛОЖЕНИЯ».** Независимо от Ваших действий такой собеседник считает, что все зависит от него, что он сам управляет ходом Вашего взаимодействия.
4. **ДРУГОЙ ПОДХОД.** У собеседника другое мнение. Возможно, он оперирует устаревшими сведениями.
5. **НЕСОГЛАСИЕ.** Вы недостаточно приспособили аргументы к интересам и особенностям личности собеседника, слишком акцентировали отрицательные моменты.
6. **ТАКТИКА.** Собеседник хочет обеспечить себе преимущество, выиграть время, получить дополнительный материал для спора.

Способы преодоления сопротивлений

1. *Проанализировать причины* такого поведения. Многие возражения являются лишь маской и могут прикрывать, например, нерешительность.

2. *Не противоречить собеседнику открыто и грубо*, не применять выражений типа: «Все как раз наоборот!», «Это не имеет под собой никакой почвы!» и т.п.

3. *Проявлять к собеседнику уважение*. Больше всего мешает успеху демонстрация пренебрежения и высокомерия.

4. *Признавать правоту собеседника*, подчеркивать ценное в его замечаниях: «Это ценная мысль, я, честно говоря, упустил ее!»

5. *Избегать оценок типа*: «Будь я на Вашем месте...», «Я лично думаю...». Это особенно важно в случае, если собеседник не ждет совета и не считает Вас признанным специалистом по данному вопросу.

6. *Отвечать лаконично, сжато, по-деловому*. В растянутых ответах легче заметить неуверенность.

7. *Наблюдать за собеседником и контролировать его реакции*.

8. *Не парировать каждое возражение*. Если Вы будете делать это часто, у собеседника возникнет ощущение демонстрации Вами собственного превосходства. Покажите, что и Вам не чужды человеческие слабости, не торопитесь отвечать. Некоторые возражения, которые непринципиальны, не затрагивают суть дела, лучше вообще проигнорировать.



***СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ**

РЕПОЗИТОРИЙ БГПУ