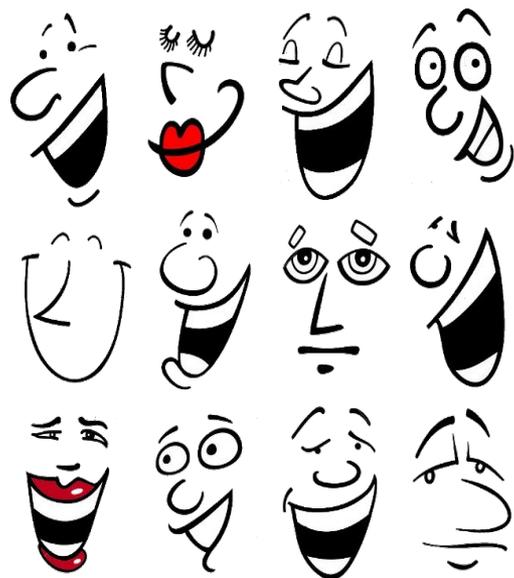


# Тренинг КОММУНИКАТИВНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ

## Ведущие



- **Е. Ю. Герасимова**– к.с.н., доцент, психолог, бизнес-тренер
- **Н.Р. Суворова** – преподаватель, психолог, бизнес-тренер

*Саратов*  
*16.02.2016*

# Почему тренинг?

- **Тренинг**
  - эффективная практика изменения поведения
- **Возможности**
  - личностная ориентация экспертиза
  - обратная связь
  - групповая динамика
  - баланс рациональных, эмоциональных, поведенческих компонентов

# Особенности обучения взрослых

## Пирамида обучения

Степень освоения материала



## Основные методы

① Трансляция материала (лекция)

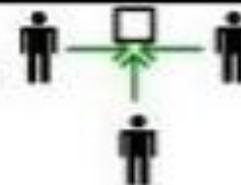


5%

10%

20%

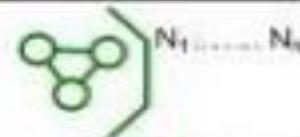
② Разбор конкретной ситуации («кейса»)



30%

50%

③ Имитация



75%

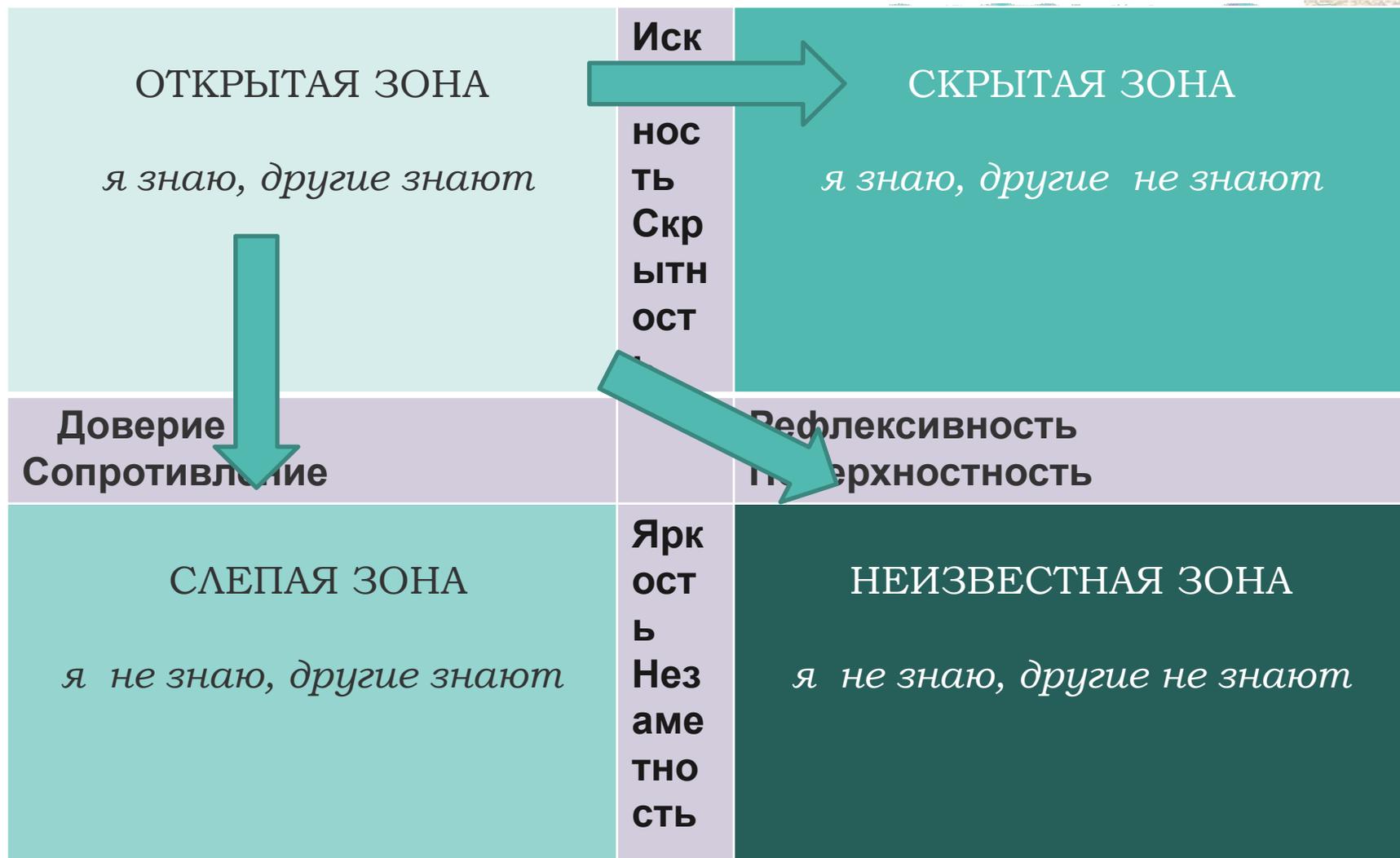
④ Разработка проекта



80%

Фрагмент из книги Джан Майстер «Корпоративный университет» (Исследование Национального тренингового центра, США)

# Личностная ориентация: Окно Джогари



# Групповая динамика: правила тренинга



❖ Здесь и теперь

❖ Открытость

❖ Активность

❖ Безоценочность

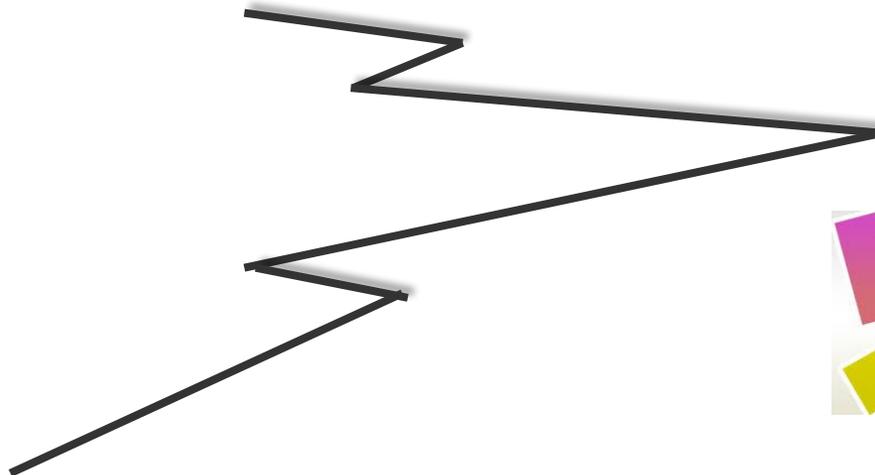
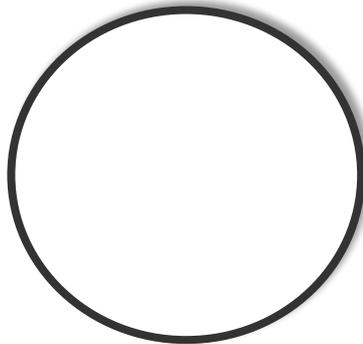
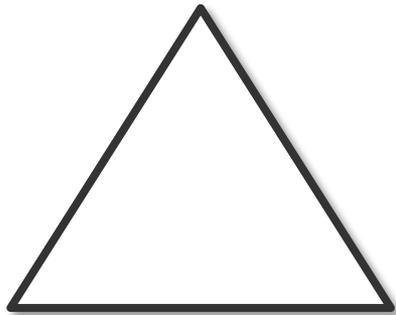
❖ Я – сообщение

❖ Конфиденциальность

1. Выберите фигуру, про которую Вы можете сказать : ЭТО Я!

2. Сделайте то же самое с оставшимися фигурами.

3. Поставьте рейтинги от 1 до 5



# Невербальные средства общения



# Тактильные средства

- прикосновения
- чувственное восприятие человека другой культуры
- слуховое восприятие звуков и аудиальное поведение
- запахи парфюма, табака, еды...

# Пространственно временные средства

- расположение собеседников  
дистанция между ними
- способ использования времени  
монохронный тип (возможен только  
один вид деятельности в одно и то же  
время) и полихронный (несколько дел)

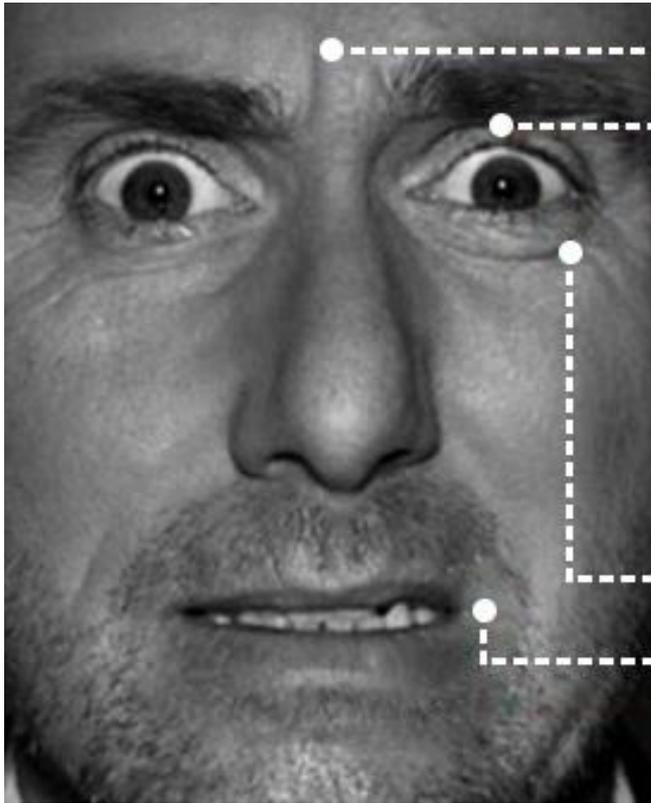
# Фонационные средства

- пауза, темп речи
- вздохи, плач, кашель, смех
- вокальные качества голоса, диапазон, тембр
- фразовое ударение, синтагматическое ударение, логическое ударение
- тон, интонация

# Оптико-кинестетические

- мимика, жесты, позы
- осанка, походка
- направление взгляда, длительность и частота

# Страх

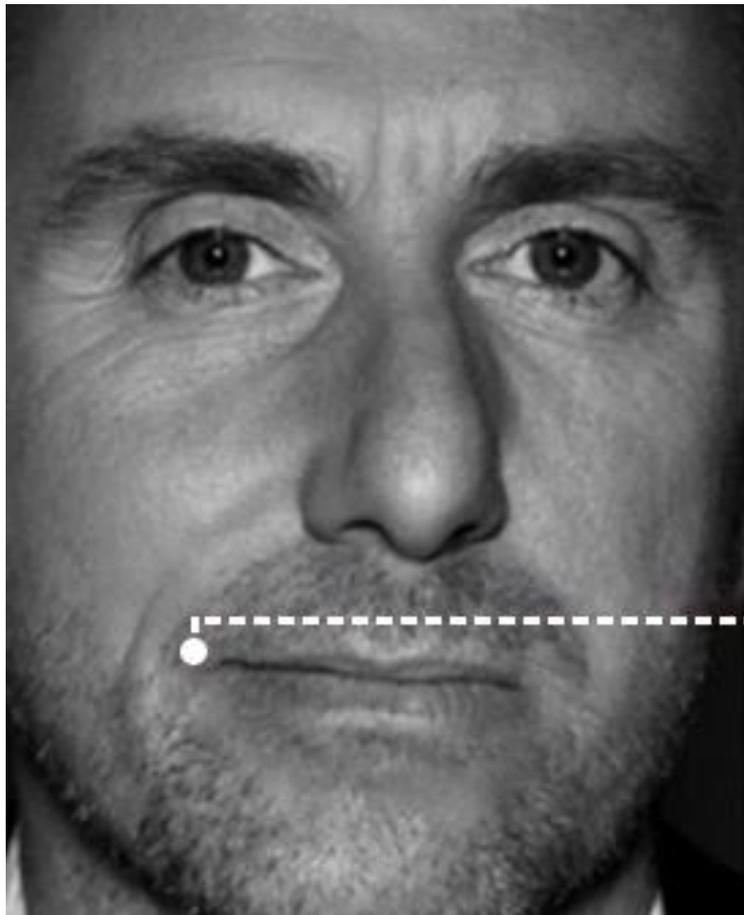


## Страх

- ① Брови приподняты и вытянуты
- ② Верхние веки приподняты
- ③ Нижние веки напряжены
- ④ Губы немного вытянуты

ПЕРЕВОД: ADME

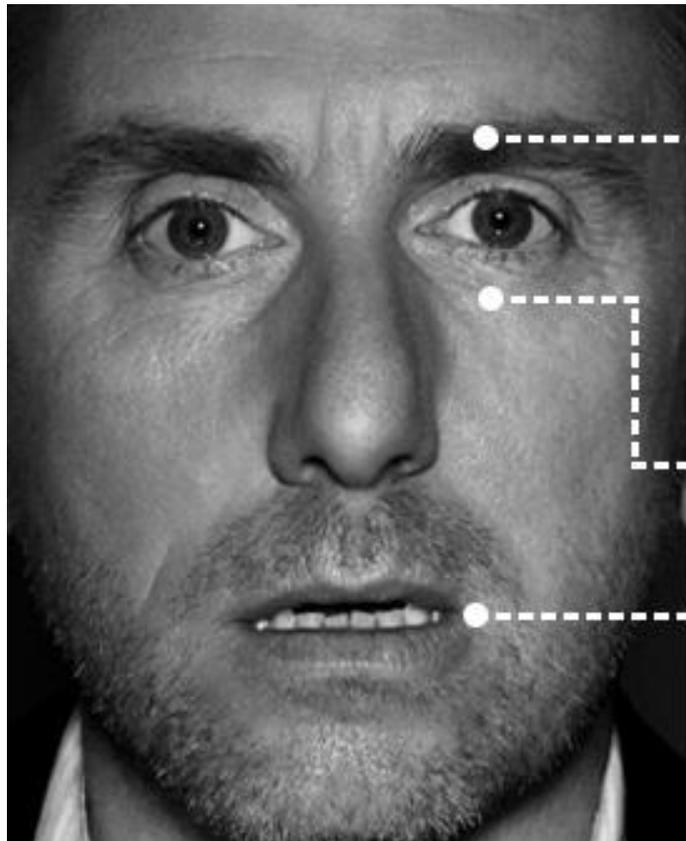
# Презрение



## Презрение

- ① Приподнятый уголок рта с одной стороны

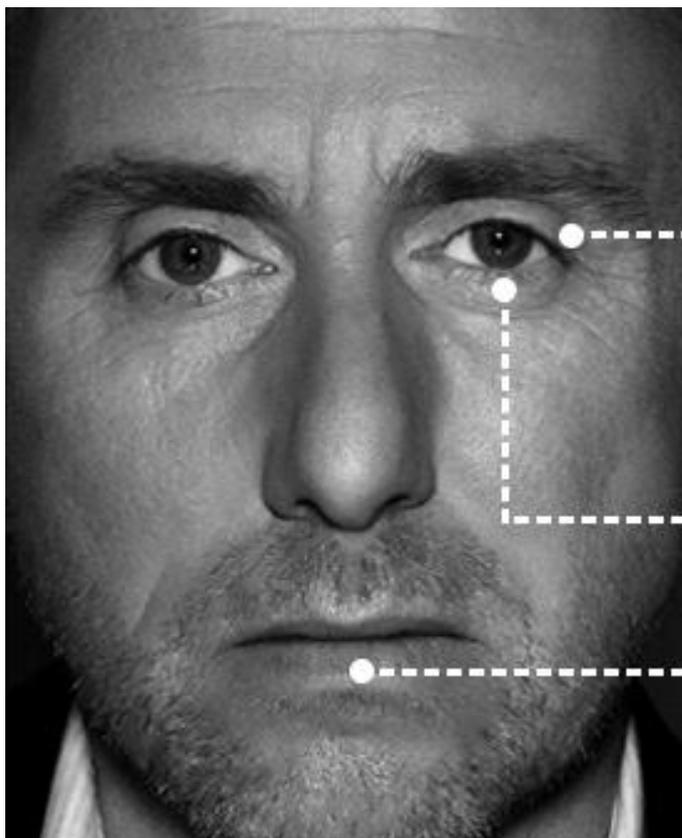
# Удивление



## Удивление

- ① Брови приподняты
- ② Глаза широко раскрыты
- ③ Рот приоткрыт

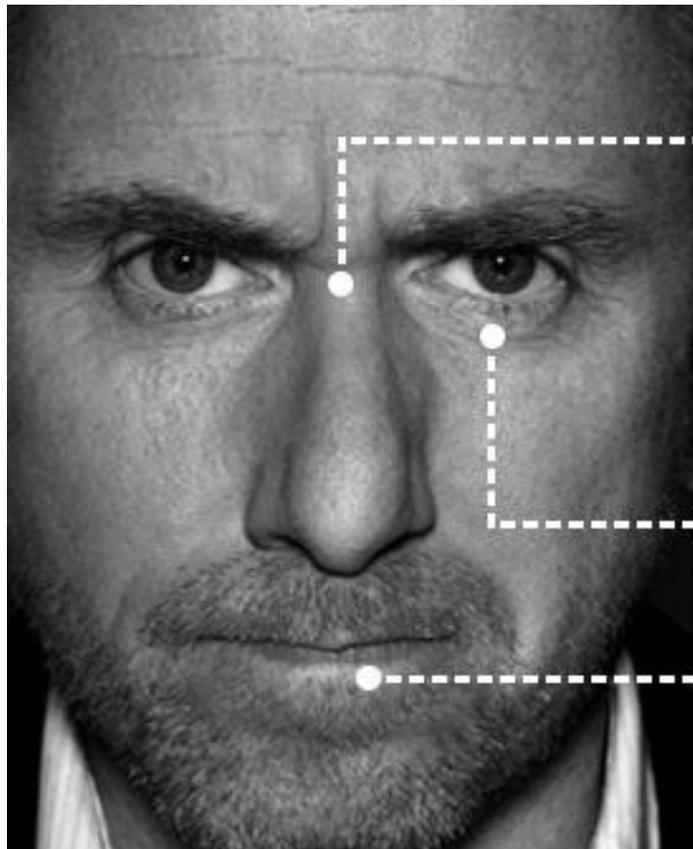
# Печаль



## Печаль

- ① Верхние веки  
слегка опущены
- ② Рассеянный взгляд
- ③ Уголки рта  
слегка опущены

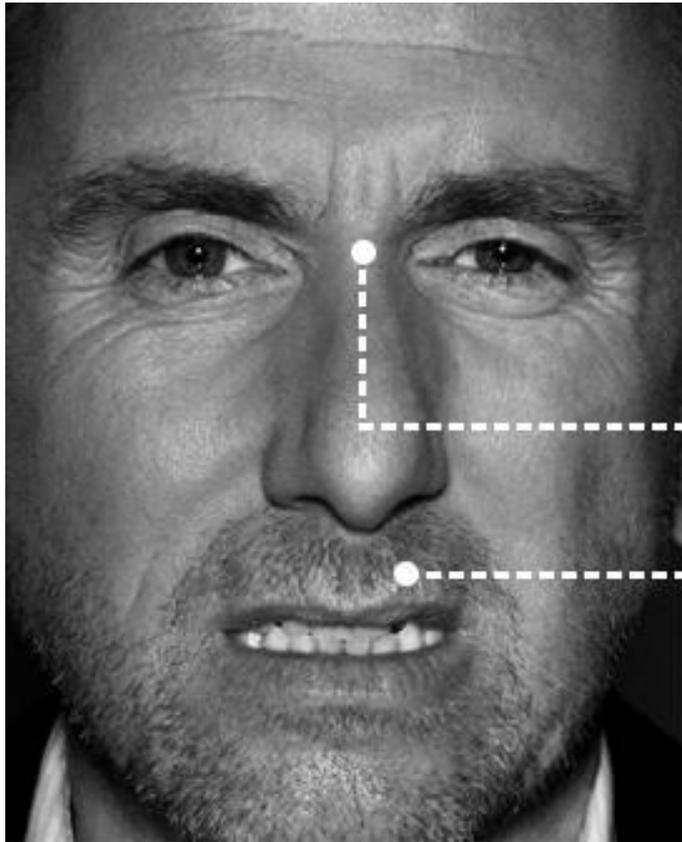
# Гнев



## Гнев

- ① Брови опущены и сведены вместе
- ② Блеск в глазах
- ③ Рот закрыт, губы сужены

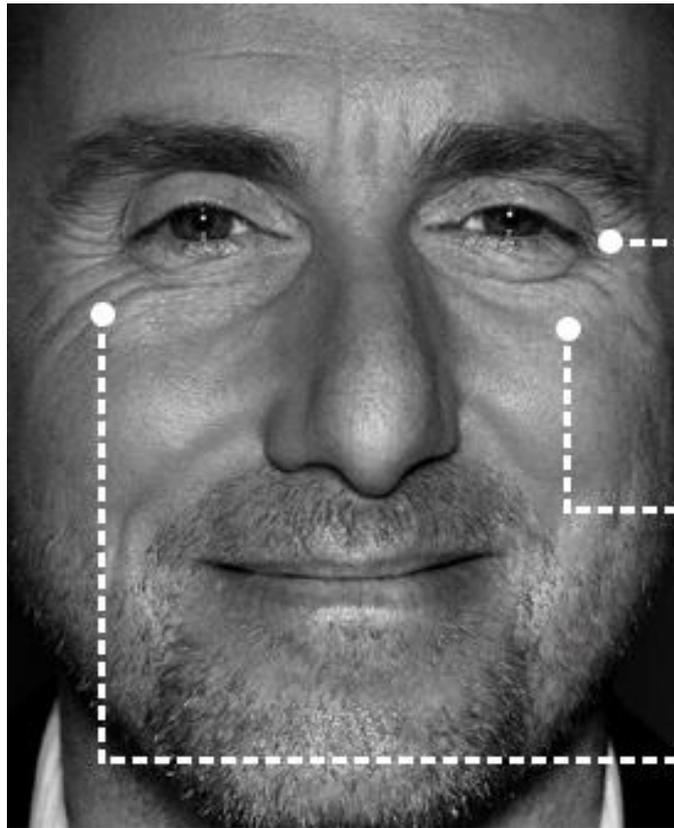
# Отвращение



## Отвращение

- ① Сморщенное выражение лица
- ② Верхняя губа приподнята

# Счастье



## Счастье

- ① Небольшие морщинки у внешних уголков глаз
- ② Щеки приподняты
- ③ Задействованы мышцы вокруг глаз

ПЕРЕВОД: АДМЕ

# Распознавание чувств



ГРУСТЬ



РАДОСТЬ



СТРАХ



СТЫД



ГНЕВ



СКУКА



ИНТЕРЕС



ОТВРАЩЕНИЕ



ВОСХИЩЕНИЕ



ОБИДА



УДИВЛЕНИЕ



УДОВОЛЬСТВИЕ

# Этапы работы

- **АУДИТ**

- Исследование проблем с разных сторон

- **ДИАГНОЗ**

- Идентификация и оценка

- **ИЗМЕНЕНИЕ/ Действие**

- Принятие решения и изменение поведения



# АУДИТ

Умение устанавливать контакт

Психологическая экспресс-диагностика

Эмоциональный интеллект

Активное слушание

Управление коммуникацией



# ДИАГНОЗ

Запас профессиональной эрудиции

Актуализация личных ресурсов

Умение убеждать



# ИЗМЕНЕНИЕ/ДЕЙСТВИЕ

Заключение соглашения

Мотивирование

Свертывание контакта

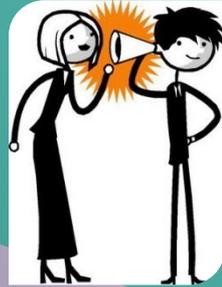


# Активное слушание

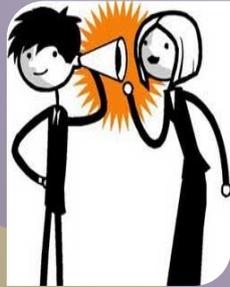
- помогает понять, оценить и запомнить информацию, полученную от собеседника
- может побуждать собеседника к ответам, направлять беседу в нужное русло
- препятствует неверному пониманию или ошибочной интерпретации информации полученной от собеседника
- безоценочное, доброе, терпеливое, усердное выслушивание



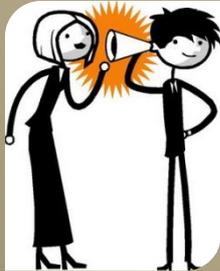
# Ловушки негативного слушания



Отвлеченное  
слушание



Избирательное  
слушание



Предвзятое слушание

# Техники активного слушания



Поощрение



Дословное или близкое к тексту повторение все фразы или ее части



Подведение итогов



Выражение сопереживания



Уточнение

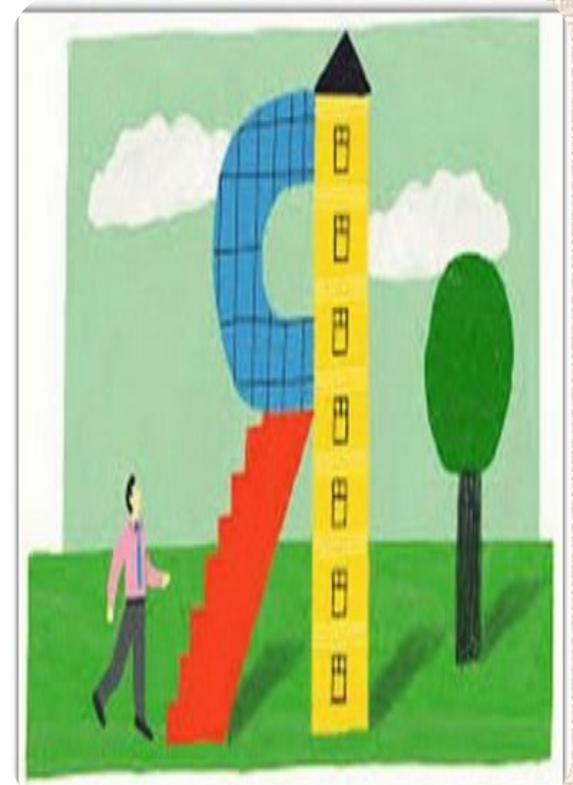
# Я-высказывание позволяет

- сообщить партнеру о своих переживаниях, не разрушая атмосферу доверия и дух партнерства
- передать суть и при этом не задевать самооценку собеседника



# ВЫСКАЗЫВАНИЙ»

- прямо заявлять о собственных интересах как в деловых отношениях, так и в личных
- понижать уровень своего эмоционального напряжения
- вести себя более уверенно, естественно, задавать нужный характер общения
- противостоять давлению и манипуляциям, сохранять чувство собственного достоинства
- ставить партнера в ситуацию ответственного выбора
- конструктивно разрешать противоречия и конфликты



## Пять шагов техники Я-сообщения (обратная связь)

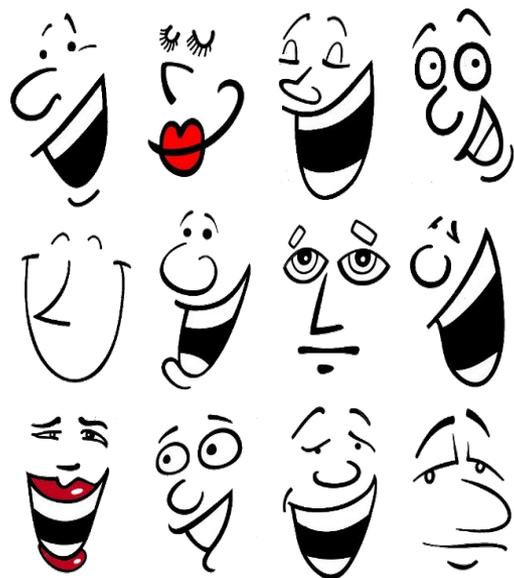
Описание факта поведения ребенка плюс-минус	Описание чувств, которые он вызывает у взрослого	Называние потребности взрослого, которая удовлетворяется или не удовлетворяется этим поведением ребенка	Просьба изменить поведение или повторять его чаще	Настрой на успех в дальнейшем
<b>Когда я увидел а, что ты съел все конфеты, не угостив других детей</b>	Я расстроилась	Потому, что я всегда хотела, чтобы дети делились друг с другом	Пожалуйста, не забывай о том, что конфеты принесли для всех детей	Я очень надеюсь, что ты поделишься с друзьями чем-то вкусным в следующий раз
<b>Какой прекрасный рисунок ты подарил Юле</b>	Я так рада, что ты внимательный!	Я хотела, чтобы дети делали друг другу приятные сюрпризы	Так хочется, чтобы у нас накопился целый альбом твоих рисунков к праздникам	Надеюсь, так и будет

## Пять шагов техники Ты-сообщения (активное слушание и обратная связь)

Описание факта поведения ребенка плюс-минус	Описание чувств, которые он вызывает у ребенка	Называние потребности ребенка, которая удовлетворяется или не удовлетворяется этим фактом	Необходимая ребенку информация, которая позволяет научить его изменять ситуацию; усилия, навыки, способности, размышления	Настрой на успех в дальнейшем
<b><u>Ты</u> помирился с Петей</b>	<u>Ты</u> весь светишься от радости	Как здорово дружить и не ссориться из-за пустяков	Так просто попросить прощения и так трудно злиться друг на друга	Теперь <u>ты</u> знаешь, как можно быстро помириться!
<b><u>Тебя</u> не приняли в игру</b>	<u>Ты</u> разозлился и расстроился	Я понимаю, что <u>ты</u> очень хотел с ними поиграть	Они вместе начинали играть и все роли разобрали	<u>Тебе</u> можно попробовать организовать свою интересную игру. Завтра приходи в сад раньше всех и у тебя будет шанс. Давай подумаем, как это лучше

# Тренинг КОММУНИКАТИВНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ

## Ведущие



- **Е. Ю. Герасимова**– к.с.н., доцент, психолог, бизнес-тренер
- **Н.Р. Суворова** – преподаватель, психолог, бизнес-тренер

*Саратов*  
*16.02.2016*