

Личность тренера и эффективность тренинга

Ожидания от практикума

Что будет для Вас лучшим результатом тренинга?

- ✓ понять, как проводить тренинги +
- ✓ понять, как начать работу в этой обл. +
- ✓ поработать с собой как с тренером. +
- ✓ научиться разрабатывать и проводить тр. +
- ✓ уметь выбирать инструм. +
- ✓ получить опыт ведения тр.
- ✓ отработать навыки проведения тр.
- ✓ сформировать позит. отнош. к тр.

Ожидания от практикума

- ✓ научиться брать фр. метрич. работы.
- ✓ почувств. участие в фр.
- ✓ постр. сист. обуч. в кач.
- ✓ как можно применить изученое на практике, в жизни
- ✓ как можно-бросов. применим.
- ✓ как грамотно встр. струк.
- ✓ применим оптим. подход. и сн. с эмоци.

Пройденные темы

- Андрагогика. Специфика обучения взрослых. Цикл Д. Колба.
- Пирамида обучения.
- 5 пластов деятельности тренера.
- Коммуникативная компетентность тренера.
- Структура тренинга. Тренинговая единица ПДО (проблематизация-динамика-отработка).
- Вступительная часть тренинга как фундамент эффективной работы группы: знакомство, объявление программы, сбор ожиданий, введение правил).
- Психогимнастика в тренинге (упражнения, связывающие 1-й и 2-й день тренинга: «слово о прошедшем дне», «интервью», «незаконченное предложение...»).
- Вопросы для выбора психогимнастического упражнения.
- Окно Джохари (психологическая модель самопознания (модель личностного роста) Джозефа Луфта, Харри Ингхэма, сер. 20 в.).
- Дебрифинг, шеринг.
- Ролевая игра «Переговоры с Заказчиком».
- Причины возникновения сопротивления.
- Этапы работы с возражениями.
- Способы присоединения к эмоциям.

Структура тренинга

Установочный блок

Цели: представление тренера; знакомство участников; обсуждение ожиданий участников; согласование цели; задач; программы тренинга; правил групповой работы.

Методы: мини-презентации; управляемые дискуссии; игры и упражнения, помогающие знакомству участников (ice-breakers); упражнения-энергетизаторы.

Основной блок

Цели: развитие компетенций участников на основе цикла Д. Колба. Обсуждение способов практического применения полученных знаний.

Методы: мини-лекции; ролевые игры; бизнес-симуляции; игры, направленные на обучение через опыт (experiential learning games); метод кейсов (case study); ситуационные задачи; визуализация тем тренинга; театральные сценки.

Завершающий блок

Цели: краткое обобщение основного содержания бизнес-тренинга; рефлексия тренингового опыта участников; ответы на вопросы; обратная связь от участников по итогам тренинга.

Методы: мини-лекция, управляемая дискуссия, шеринг.

Темы сегодняшнего дня

- Личность тренера и его навыки.
- Развитие навыка управления групповой динамикой.
- Развитие навыка работы с возражениями.

5 пластов деятельности тренера (А. Новикова)

Предмет

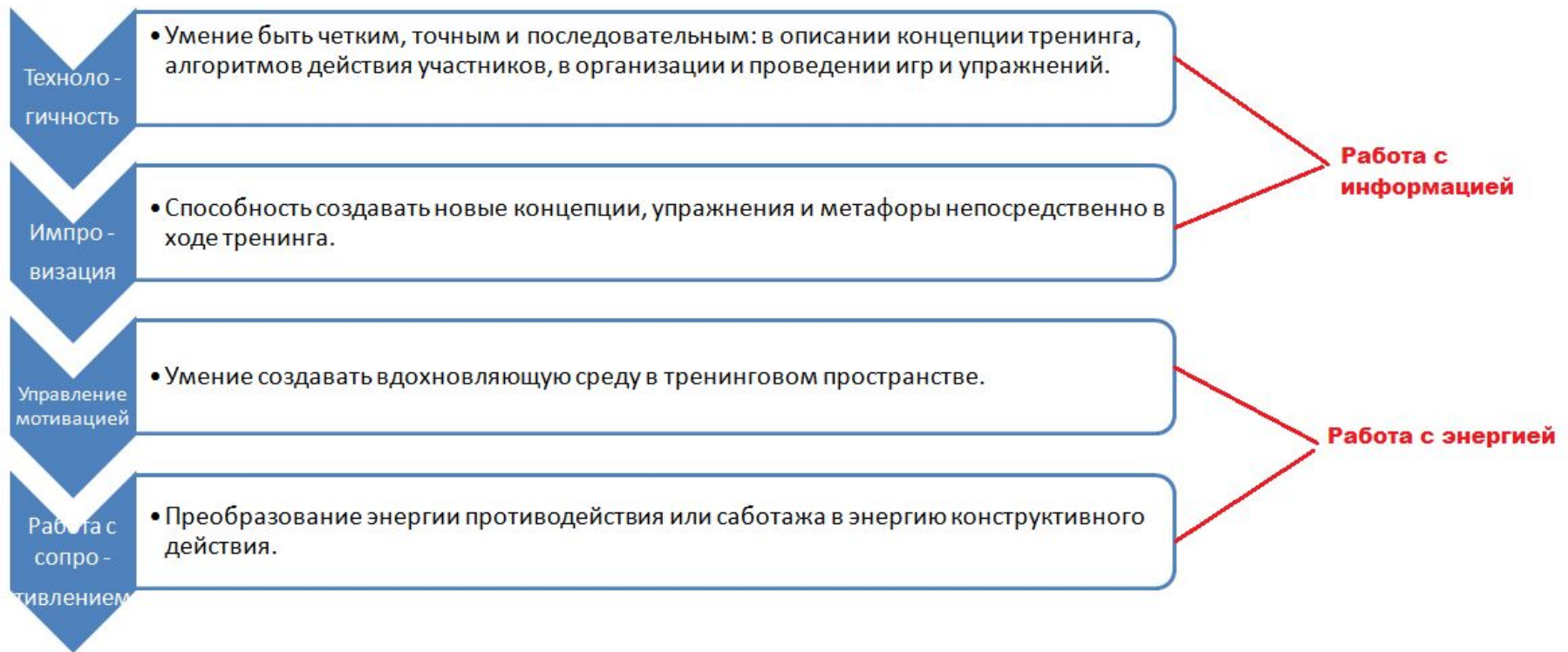
Методика

Групповая динамика

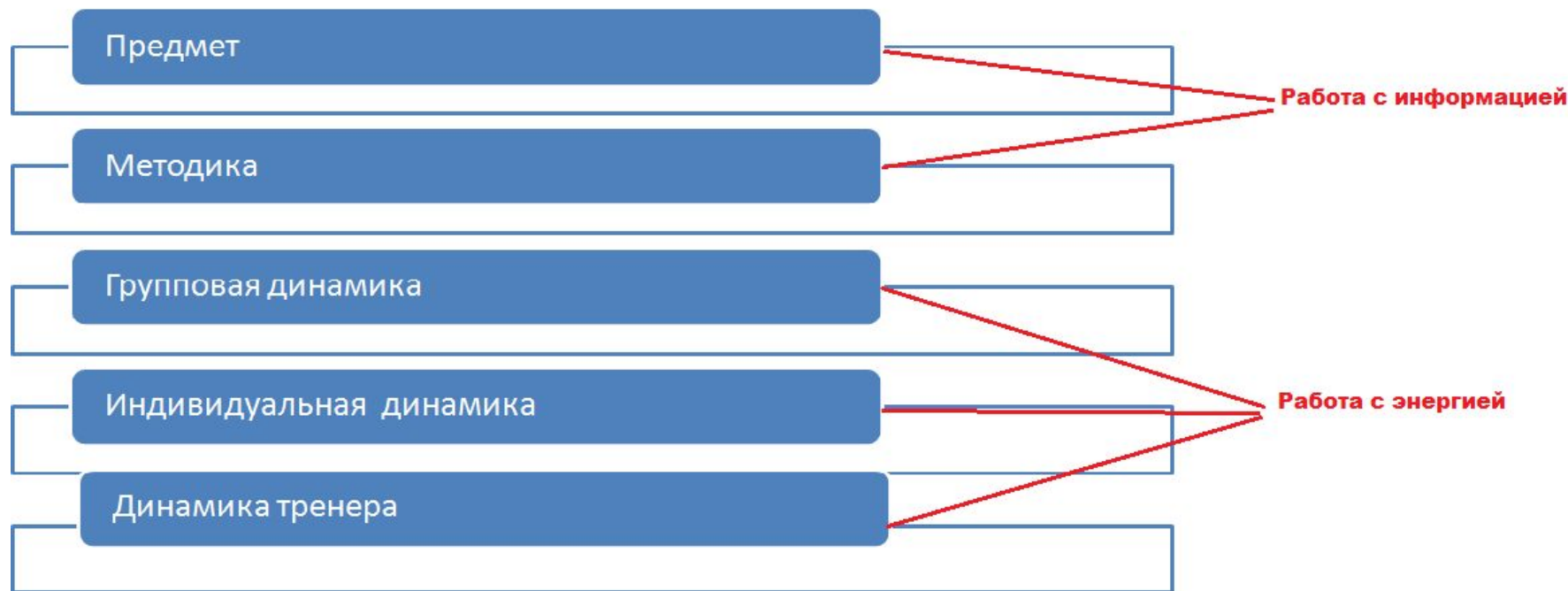
Индивидуальная динамика

Динамика тренера

4 тренерские компетенции (Е. В. Сидоренко)

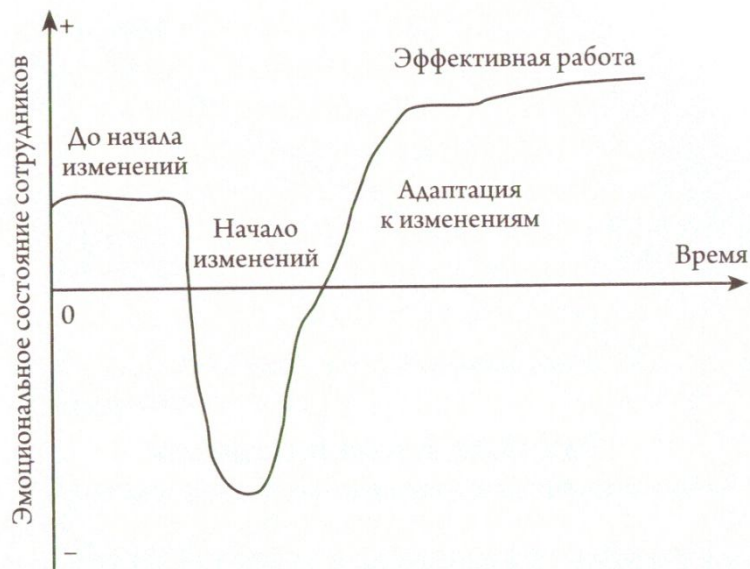


5 пластов деятельности тренера (А. Новикова)

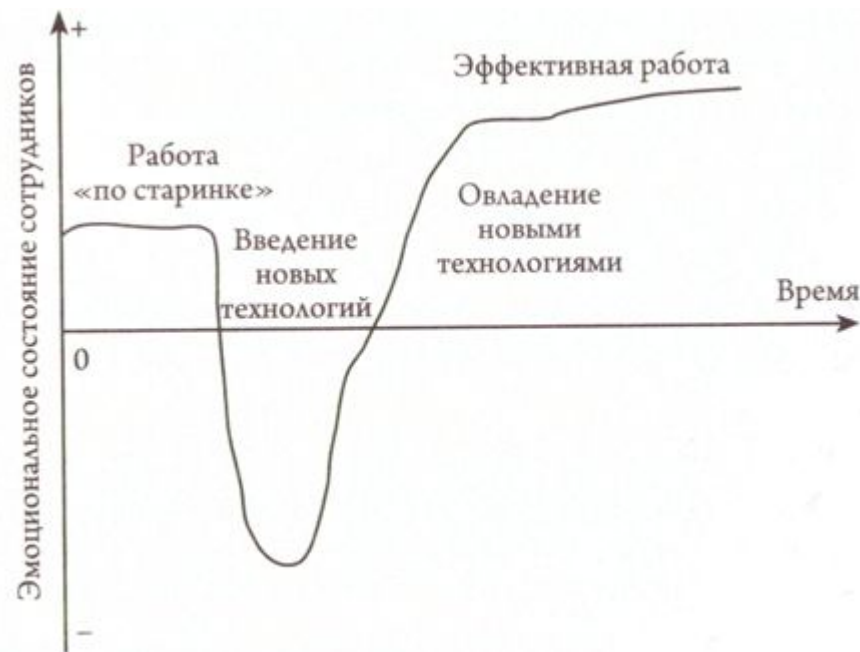


Сравнение динамики эмоционального состояния

- сотрудников в процессе введения изменений



- людей в процессе освоения новых технологий действия

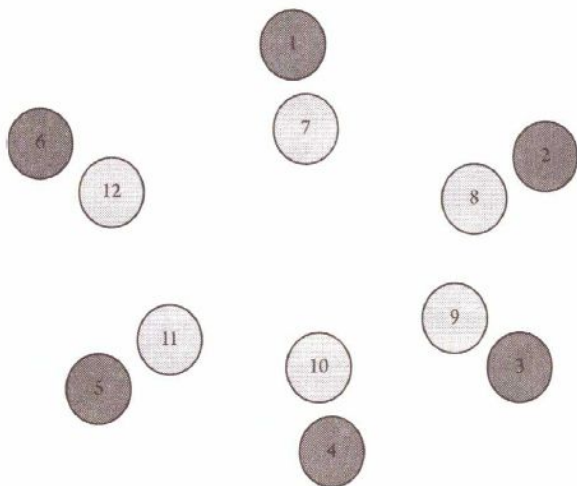


Упражнения -энергетизаторы

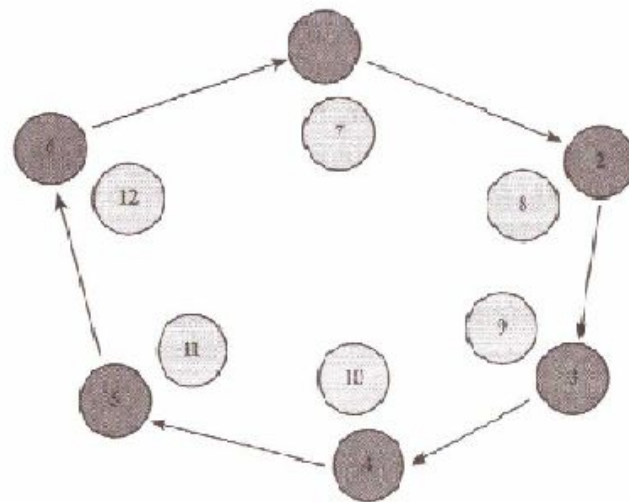
1. «Встаньте те, кто...».
2. «Фруктовый салат».
3. «Электрическая цепь».
4. «Льдинка».
5. «Сколько ног?»
6. «Распутай клубок».
7. «Хвост дракона».
8. «Люди-домики».
9. «Броуновское движение».
10. «Назови число».
11. «Соедини точки».
12. «Грека».

«Вертушка общения» («Карусель»)

- Схема взаимодействия в первом туре «Вертушка общения»



- Схема взаимодействия во втором туре «Вертушка общения»



Выбор упражнения и подготовка к его проведению

Вопросы для выбора упражнения:

1. Что преимущественно должно произойти в результате его проведения?
 - изменится состояние группы как целого;
 - изменится состояние каждого из участников группы в отдельности;
 - в большей степени изменится состояние кого-то одного или двух-трех участников;
 - будет получен материал для продвижения вперед в содержательном плане.
2. На каком этапе развития находится группа?
3. Состав группы: социально-демографические характеристики (пол, возраст и т. д.), а также физические данные.
4. Время дня.
5. Содержание дальнейшей работы.

Подготовка: продумать, визуализировать, озвучить:

- Цель.
- Инструкция по выполнению.
- Краткое обсуждение:
 - ваши впечатления?
 - Что оно развивает?

Техники и методики, которые применялись

- Методика создания визуальной метафоры.
- Методика «Выставка».
- Методика «Круг успеха».
- Групповая дискуссия.
- Техника «Вертушка общения».
- Упражнение-энергетизатор.

Работа с сопротивлением

Кейс «HR-директор» (Е. В. Сидоренко)

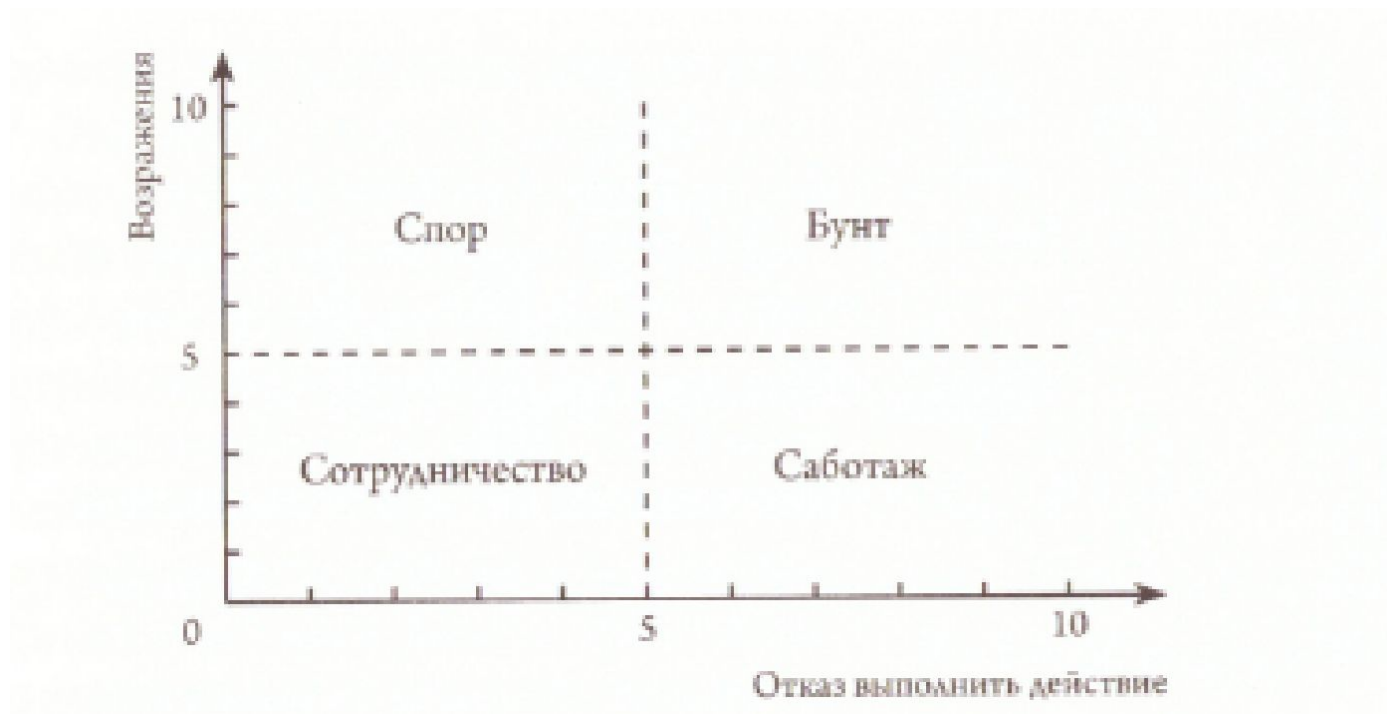
- «В одном из мастер-классов участница, назовем ее Марина, вдруг начала мне сопротивляться. Любое предложение воспринимала в штыки, любое высказывание подвергала сомнению. Я была абсолютно к этому не готова, так как на мастер-класс приходят в основном те, кто хотят учиться у данного конкретного мастера. Было чувство, что я шла к друзьям, а попала в стан неприятеля. Причины сопротивления Марины мне были совершенно неясны. Было горько на душе, но, конечно, я продолжала работать.».
- Вопросы:
 - В чем причина сопротивления Марины, по Вашему мнению?
 - Что необходимо сделать ведущему?

Кейс «HR-директор» - продолжение (Е. В. Сидоренко)

«Только к третьему дню Марина начала понемногу сотрудничать. Мастер-класс закончился очень хорошо, но горькое воспоминание осталось.

Спустя полгода мне предложили провести трехчасовой мастер-класс для большой группы тренеров крупной компании. Когда я пришла в аудиторию, там у стола меня поджидала устроительница. И что же? Это была Марина!...»

Возможности взаимодействия тренера с группой (Е. В. Сидоренко)



Цели «плохого поведения» детей по Р. Дрейкурсу

Цель поведения	Описание поведения
Внимание	Попытки сосредоточить внимание другого человека на себе, заставить его думать и заботиться о себе, получить его одобрение и похвалу.
Сила и власть	Попытки сделать по-своему, настоять на своем, управлять, доказать свою силу и значимость.
Месть	Попытки причинить психологическую (в редких случаях – физическую) боль, критика, сарказм, насмешки, стремление принизить, задеть, уничтожить, чтобы отплатить за зло, причиненное ранее другими людьми.
Покой	Попытки уклониться от активности, сохранить свою изолированность, не включаться в процесс. Часто обусловлено страхом проявления своих слабостей.

Причины возникновения сопротивления



Этапы работы с возражением

- 1) Присоединение.
- 2) Выяснение причин возражения.
- 3) Аргументация.
- 4) Запрос реакции.

Способы присоединения

- 
- Присоединение к эмоции (Пример: «Я вижу, что Вы огорчены»).
 - Выражение понимания потребностей и проблем (Пример: «Понимаю, что Вы желаете решить Вашу задачу»).
 - Подчеркивание сходства в том, что приятно участнику (Пример: «Я также, как и Вы заинтересован, чтобы Ваша задача была решена быстрее»).
 - Согласие с правом человека переживать отрицательную эмоцию: (Пример: «Согласен, что эта задача может вызывать трудности»)

Словарь вербализации эмоций

Вызывающие еще большее эмоциональное напряжение слова и выражения	Рекомендуемые для вербализации эмоций слова и выражения
Я злюсь	Я сержусь
Я в бешенстве	Я возмущен
Я не понимаю	Я удивлен
Я расстроен	Я огорчен
Я не принимаю	У меня вызывает протест
Я в шоке	Для меня это неожиданно
Я боюсь	Я опасаюсь
Мне обидно	Меня это задело (задевает)
Мне неприятно	Мне некомфортно

Принципы выяснения причин возражения

- Открытая форма вопроса (начинается со слов: какой, в связи с чем, при каких условиях, насколько, что именно? И др.)
- Вопрос должен быть направлен на поиск конструктивного мотива, который поможет участнику эффективнее осваивать тренинговый материал.

Методы аргументации

- Т-А-И
- ПВН
- Ссылка на
 - ✓ факты, цифры, статистику;
 - ✓ метафору как иллюстрацию;
 - ✓ свой опыт.

Техники и методики, которые применялись

- Работа с кейсом.
- Ролевая игра с инструкцией для отработки навыка.
- Шеринг.

ИСТОЧНИКИ

- Воротынцева Т., Неделин Е. Строим систему обучения персонала. СПб., «Речь», 2008, 124 с.
- Григорьев Д. А. Бизнес-тренинг: как это делается. М., Манн, Иванов и Фербер, 2014. 288 с.
- Коуп М. 7 основ консалтинга. СПб., «Питер», 2007, 170 с.
- Сидоренко Е. В. Технологии тренерской работы. М., Университет «Синергия», 2018, 320 с.