

## Межличностная коммуникация при работе с группой

*«Я слышу и забываю, я вижу и понимаю, я делаю и запоминаю. Одна картинка стоит тысячи слов».*

Китайская поговорка

*«Если человек может делать что-то своими руками, он идет и делает.*

*Если не может делать что-либо сам, то он учит других, как это делать.*

*Если же он не может и учить других, то он учит тому, как учить других что-либо делать!»*

Бернард Шоу

*«Невозможно:*

*Вести туда, куда ты не идешь сам.*

*Учить тому, чего ты не знаешь.*

*Давать то, что не имеешь.*

*Делиться опытом, которого нет.*

*Возвращаться оттуда, где не был».*

Автор неизвестен

Предлагаемые Вашему вниманию материалы — не истина в последней инстанции и даже не ответы на Ваши вопросы. Это информация для Вашей собственной работы.

## Правила группы

1. **Активное участие каждого** — для нас важен вклад каждого.
2. **Осознанный выбор** — если человек уходит, это не значит, что это его отношение к тренеру или группе.
3. **Говорит только один человек** — слушаем друг друга.
4. **Выражаем свое мнение** — используем Я-сообщение.
5. **Уважаем мнение каждого участника** — не осуждаем и не оцениваем.
6. **Ценим время** — говорим кратко и по делу, начинаем и заканчиваем вовремя.
7. **Мы ученики и учителя одновременно** — несмотря на возраст и жизненный опыт.
8. **Вопросам отведено особое время и место.**
9. **Общаемся по имени, но на Вы.**
10. **Гость на семинаре равен участнику.**

11. **Точность – вежливость королей** — опаздывающий...поет, танцует, ....
12. **Выполнять инструкции тренеров.**

## Учет потребностей слушателей

### 1. Физиологические

Если вы когда-либо сидели на неудобном стуле в плохо отапливаемом помещении более двух часов, не имея при этом возможности подвигаться, то вы поймете, о чем идет речь.

Люди должны чувствовать себя комфортно, имея возможность встать и выйти, если это необходимо.

### 2. Безопасность

Мы говорим не только о физической безопасности, но и безопасности в общении.

Если человек не может свободно подавать реплики и задавать вопросы, если создалась атмосфера, когда люди оскорбляют друг друга, а тренер дает понять отдельным слушателям, что их точка зрения, мягко говоря, очень далека от истины, то человек не чувствует себя в безопасности.

Только атмосфера доверия и взаимного уважения даст возможность каждому быть открытым, свободно высказывать свои мысли, принимать чужую точку зрения, т.е. УЧИТЬСЯ.

### 3. Социальные

Не забывайте о двух «лицах» тренинга – содержание и отношения.

Взрослые люди имеют потребность в разных уровнях общения. Установить климат для удовлетворения этой потребности – обязанность тренера.

У некоторых будет сильная потребность общения между собой, у других с тренером, а у третьих с материалом.

### 4. Уважение/признание

У всех людей есть естественная потребность в признании и уважении.

Ответственность тренера создать такой климат, когда люди не принижают друг друга, а напротив, выслушивают, принимают чужой опыт, отдавая дань уважения чужим заслугам. Постарайтесь найти возможность, чтобы подчеркнуть вклад каждого в совместную работу на семинаре.

## 5. Самореализация

У людей есть естественная потребность делать что-то и достигать лучших результатов. Во время тренинга они хотят достичь лучших результатов в каждом конкретном задании. Вне тренинга они хотят знать, как его результат поможет им стать более совершенными в их работе.

Есть точка зрения, что сначала удовлетворяют потребности более низкого уровня, а затем более высокого. Так, если человек сильно болен, то вряд ли его будет сильнее волновать необходимость самореализации.

Тем не менее, не следует забывать, что в конечном итоге человек стремится к самореализации...

**Мотивируют неудовлетворенные потребности — удовлетворенные потребности не мотивируют.**

### Пять способов уничтожить мотивацию:

- Не вступайте в контакт со слушателями.
- Сделайте пассивной вашу аудиторию.
- Предположите, что слушатели будут применять полученные знания/навыки.
- Почаще критикуйте.
- Сделайте так, чтобы человек почувствовал себя глупо, задавая вопросы.

### Что вам поможет мотивировать слушателя:

- Объясните необходимость данных знаний, навыков.
- Создайте ощущение личной ответственности.
- Создайте и поддерживайте интерес в процессе.
- Объясните, как полученный опыт, знания могут применяться в жизни.
- Одобрение, признание, поощрение.
- Здоровая конкуренция.
- Будьте заинтересованы сами.
- Как слушатели преуспеют в будущем от полученных знаний, опыта.
- Определите внутреннюю мотивацию каждого.
- Дайте возможность общаться.
- Представьте выбор.

## Отличия взрослой аудитории

- У взрослых больше опыта.
- Базируясь на своем опыте, они могут оценить информацию.
- Взрослые приходят учиться осознанно, знают, что им нужно.
- Взрослые готовы учиться сейчас, у них не так много времени.
- Взрослым необходимо, чтобы знания можно было применять на практике.
- Взрослые осознают свои возможности (имеющийся опыт, знания, навыки).
- Каждый участник учебного процесса может служить бесценным источником знаний, опыта.
- Взрослые более сосредоточены на том, как решить проблему, нежели на содержании.
- Более активно участвуют.
- Лучше обучаются в команде, в которой царит атмосфера сотрудничества.

## Пять законов Пайка

1. Взрослые – это большие дети.
2. Люди не спорят со своими собственными выводами.
3. Чем веселее учиться, тем больше вы узнаете.
4. Настоящее обучение не начинается до тех пор, пока не меняется поведение.
5. Если тренер имеет знание и умение делать что-либо и рассказывает об этом, это не означает, что все участники будут способны сразу его применить.

## Вывод

Если я дам человеку рыбу, я накормлю его на один день. Если я научу его рыбачить, он сможет кормить себя всю жизнь.

Мы тренируем, мы не учим. Это значит, что мы фокусируемся на изменении поведения, а не на трансляции знаний. В конце курса участники должны быть способны ДЕЛАТЬ вещи по-другому, а НЕ ТОЛЬКО ЗНАТЬ что-то новенькое.