

Коммуникативные навыки.  
Стрессоустойчивость.  
Навыки саморегуляции.

---

ВЕДУЩИЙ – СОШКИНА ИРИНА

# Организационная информация

---

ДЕНЬ 1

С 10.00 до 18.30

ДЕНЬ 2

С 10.00 до 15.30

30%-70%

Теория – практика

Индивидуальная работа

Работа в парах

Работа в тройках

Групповая работа

Самооценка

Обратная связь от коллег

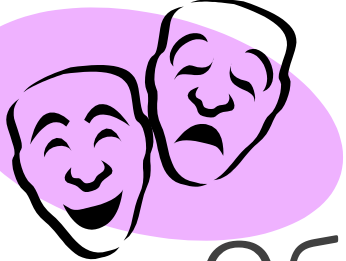
Совместное обсуждение заданий

Обед и кофе-брейки будут 😊

# Правила

---

- ❑ Телефон
- ❑ Осознанности и включенности: мои знания = моя ответственность
- ❑ Открытый взгляд: поиск возможностей, исследовательский интерес
- ❑ Говорить о себе: «Я – высказывание»
- ❑ В эфире одна станция (закон микрофона)
- ❑ Развивающая обратная связь – говорим не о человеке, а о его поступке, выражаем свое отношение к его действиям



# Обзор тем

---

## Коммуникационные навыки

- ✓ Целеполагание. Самопрезентация.
- ✓ Понятие «коммуникация». 4 этапа взаимодействия: контакт – атмосфера – аргументы – договоренности
- ✓ Построение дискуссии. Роли в команде. Групповая динамика

## Персональное влияние

- ✓ Особенности взаимодействия с разными типами людей.
- ✓ Идентификация собственного стиля влияния, осознание его преимуществ и ограничений.

## ✓ Стрессоустойчивость. Навыки саморегуляции

- ✓ Понятия: «стресс», «стрессоустойчивость».
- ✓ Адаптационные и мобилизационные возможности организма. Виды реакций на стресс. Анализ индивидуальных реакций.
- ✓ Управление собственной эффективностью. Методы и техники регуляции эмоционального состояния во время стресса.



# Давайте познакомимся

- ✓ Кто я?
- ✓ Чем занимаюсь?
- ✓ Ожидания от тренинга?

Белый Кролик надел очки.  
– Откуда мне следует начать, ваше  
величество? – спросил он.  
– Начните сначала, – серьезно  
сказал Король, – и читайте, пока не  
дойдете до конца; тогда  
остановитесь.



# Задание. Самопрезентация. Анализ

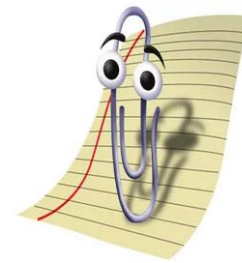
---

Какая информация привлекла ваше внимание?

Какую информацию вы пропускали?

Кого запомнили?

Поставьте лайки 😊

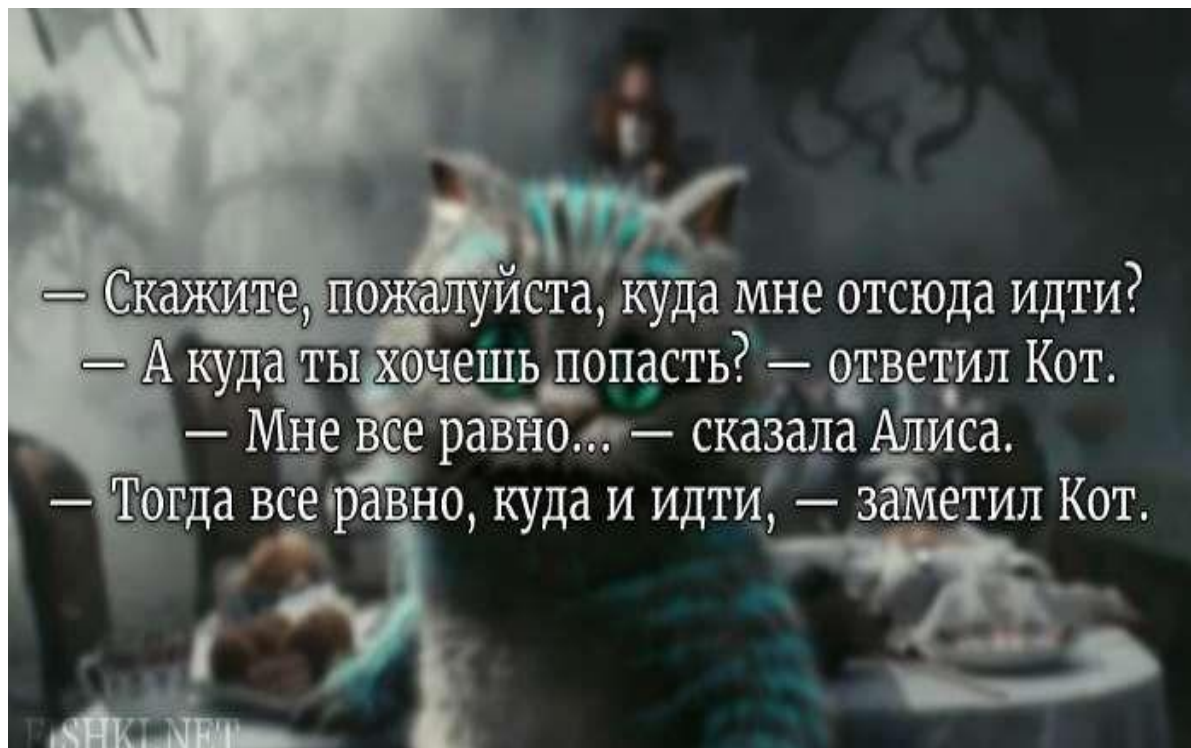


Лучше запоминается то, что дает эмоциональный отклик

# Цели на тренинг

---

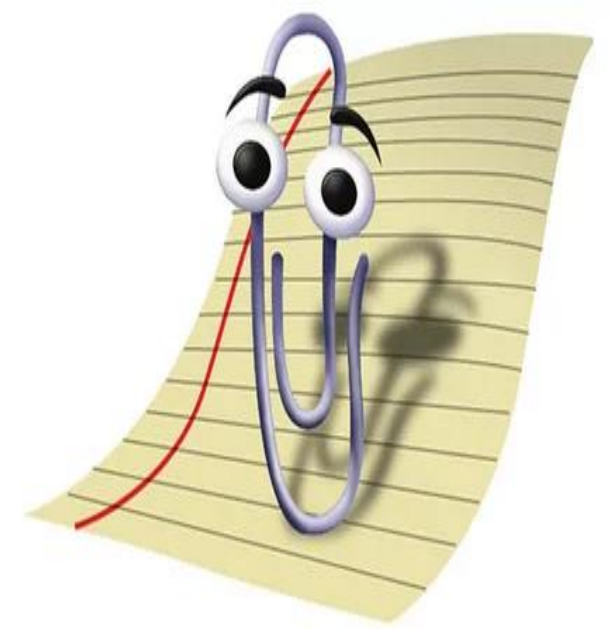
Сформулируйте и запишите свою цель на эти 2 дня обучения.





# Дневник наблюдений

---



## Фиксируйте

- Цели
- Интересные наблюдения
- Вопросы
- Выводы



# Коммуникационные навыки

---

Целеполагание. Определение своих сильных сторон и ограничений. Самопрезентация.



# Задание

---

- 1) Напишите свои сильные стороны – возможности – ограничения
- 2) В каких ситуациях сильные стороны раскрываются лучше всего?
- 3) В каких ситуациях наиболее заметны ограничения?
- 4) Чем/как/за счет каких сильных сторон можно компенсировать ограничения?

# Коммуникация

---

ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ БЛОК



# Процесс коммуникаций и эффективность управления

---

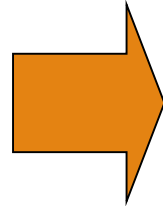
Менеджер-руководитель тратит от 50 до 90% всего времени на коммуникации

85% японских

73% американских

63% английских

менеджеров



Считают, что коммуникации являются главным препятствием достижения эффективности

Эффективно работающие менеджеры – это те, кто эффективны в коммуникациях.

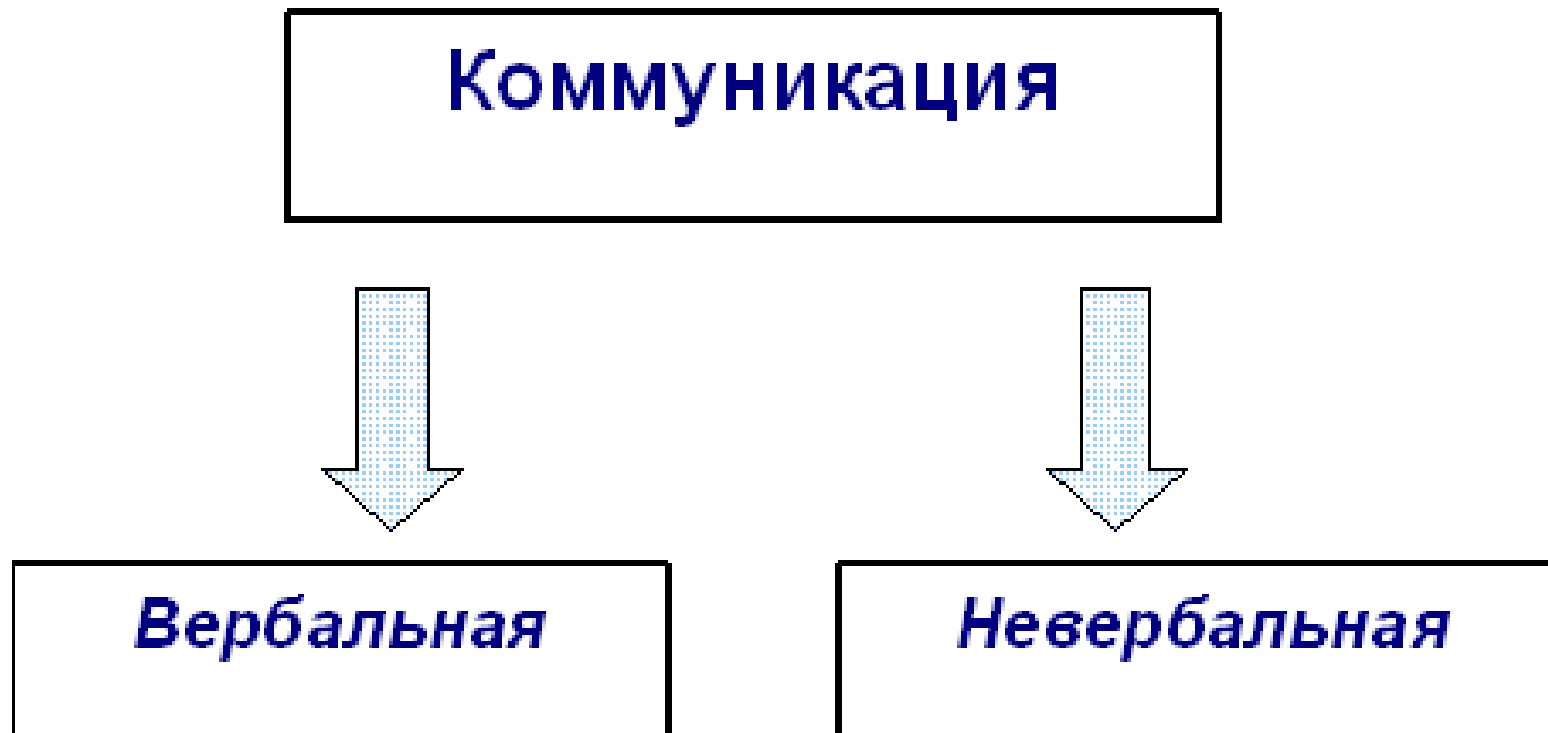
# Понятие коммуникация

---

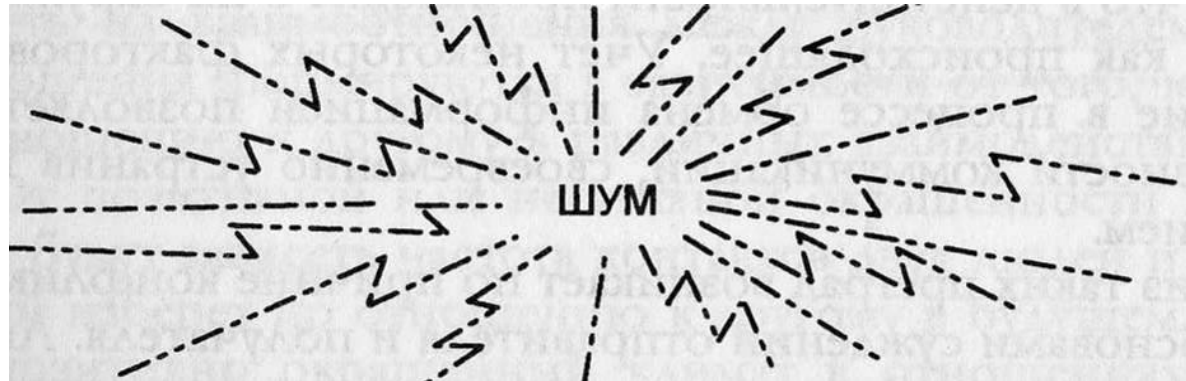
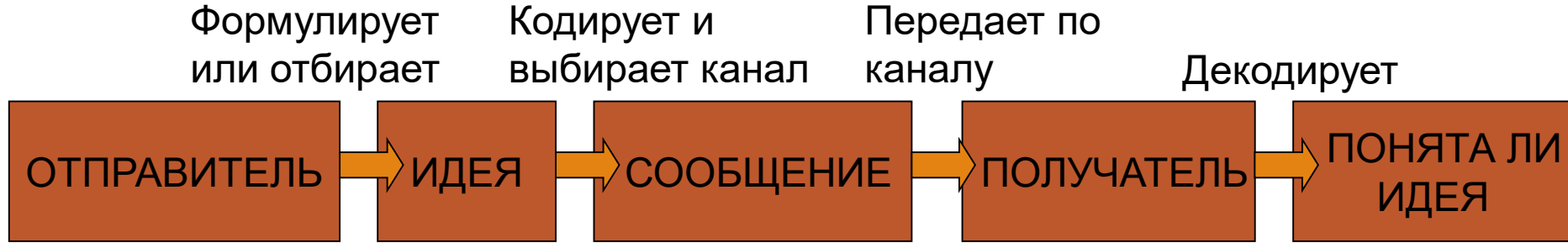
- акт общения, связь между двумя или более индивидами, основанные на взаимопонимании; сообщение информации одним лицом другому или ряду лиц.
- «улица с двусторонним движением, которая требует умения слушать и других форм обратной связи».

# Составные части коммуникации

---

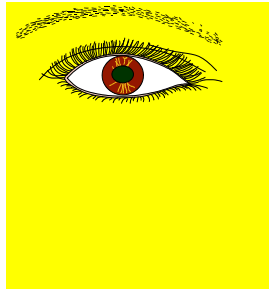


# Простая модель процесса коммуникаций





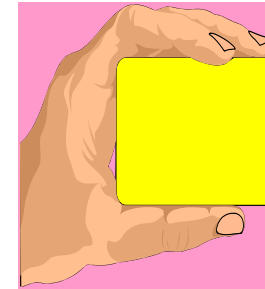
# Типы восприятия информации



**ВИЗУАЛЬНЫЙ**  
НАИБОЛЕЕ  
ЗНАЧИМЫМИ  
ЯВЛЯЮТСЯ  
ЗРИТЕЛЬНЫЕ  
ОБРАЗЫ



**АУДИАЛЬНЫЙ**  
НАИБОЛЕЕ  
ЗНАЧИМЫМИ  
ЯВЛЯЮТСЯ  
СЛУХОВЫЕ  
ОБРАЗЫ



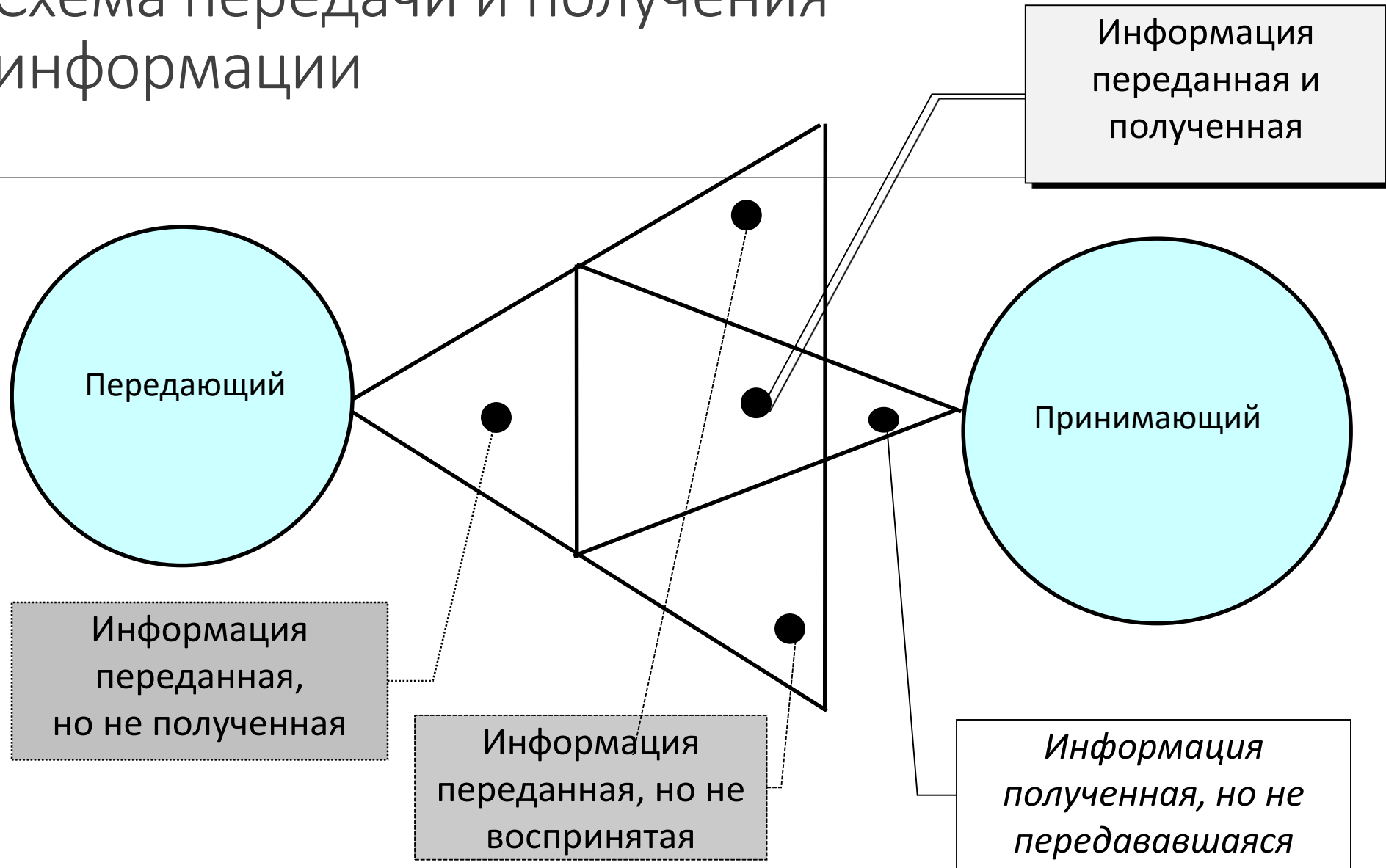
**КИНЕСТЕТИЧЕСКИЙ**  
НАИБОЛЕЕ  
ЗНАЧИМЫМИ  
ЯВЛЯЮТСЯ  
ОЩУЩЕНИЯ

# Алгоритм вступления в контакт

---

- Подложка (2-3 фразы для установления контакта и заинтересованности).
- Приветствие.
- Объединение с собеседником \ аудиторией.
- Обозначение темы встречи.
- Зрительный контакт.

# Схема передачи и получения информации



# Упражнение «Пересказ истории»

---

Работа в парах.

Задача – пересказать, услышанный рассказ .

Вопросы для анализа:

- ✓ Был ли правильно донесена основная мысль?
- ✓ Какой объем информации был получен?
- ✓ Какую часть сообщения собеседник не услышал? (попробовать определить причины)
- ✓ Что собеседник услышал, истолковал по-своему? Насколько это отличалось от оригинального сообщения? Какое значение имело в общем контексте? Возможные причины?

# Активное слушание

---

– это комплексное поведение, направленное на адекватное понимание информации; сопровождающееся внимательным и доброжелательным отношением к словам собеседника.

# Приемы активного слушания

---

Невербальное слушание

Выяснение, уточнение

Перефразирование

Резюмирование

Эмпатия

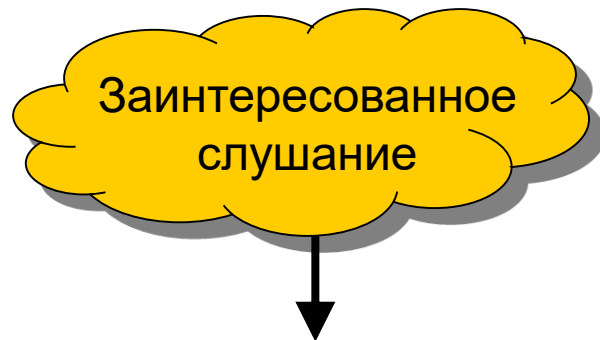
## 3 правила активного слушания

---

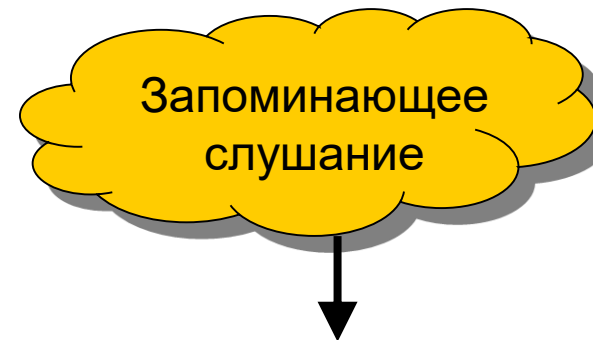
1. Демонстрируйте интерес и поддержку, поощряйте разговор
2. Расширяйте предмет разговора
3. Контролируйте понимание услышанного



## 2 составные части активного слушания



Цель – создание  
взаимоотношений с говорящим,  
поддержка его, стимулирование  
к рассказу подробностей



Цель – сбор информации и  
фактов, прояснение деталей,  
уточнение и резюмирование

# Перефразирование

---

- это повторение мысли собеседника своими словами, в утвердительной форме

## Использование перефразирования

Что мы можем перефразировать?

- Смысл высказывания
- Эмоциональное наполнение высказывания
- Подтекст высказывания
- Логическое следствие высказывания
- Мировосприятие собеседника
- Отношение собеседника к обсуждаемой ситуации

# Структура перефразирования

---

Вы говорите, что...

Если я Вас правильно понял...

То есть Вы хотите сказать, что...

Содержание Вашего проекта таково...

То есть, ... Значит, ...

# Способы поддержания контакта

---

«Я» (Я-высказывание)

«ТЫ» (Ты-высказывание)

"МЫ» (объединение с аудиторией)

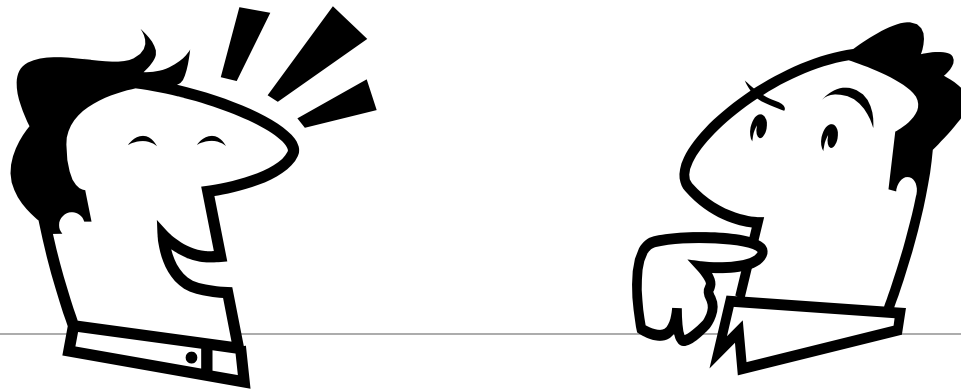
«КАМЕРА» (взгляд со стороны)

Активизация группы с помощью вопросов

«Истории» (юмор, личный опыт, ЖЗЛ)

Использование невербальных средств коммуникации

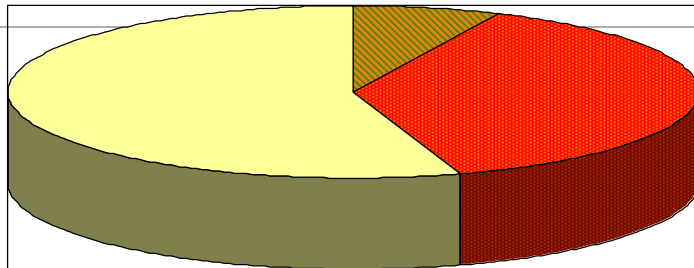
# Эмоциональная поддержка говорящего



# Структура передаваемой при разговоре информации



Личная встреча



- 7% вербальная информация
- 38% невербальная слышимая информация
- 55% невербальная видимая информация

# Невербальные компоненты коммуникации

---

Открытая поза

Движение

Жесты

Улыбка

Контакт глаз

Голос

Невербальные характеристики  
голоса:

1. Артикуляция.

2. Тон (интонация).

3. Тембр



# Использование пауз

---

Пауза в 1 секунду – позволяет Вам набрать воздух,

Пауза в 2 секунды – позволяет Вам вспомнить, о чем говорить дальше,

Пауза в 3 секунд - позволяет Вам сконцентрировать их внимание,

Пауза в 4 секунды – позволяет Вам прекратить болтовню в зале,

Пауза в 5 секунд – позволят Вам продемонстрировать, что Вы самый главный среди присутствующих,

Пауза в 6,7,8 секунд – принуждает вас объявить о конце света, не меньше!

## Упражнение «Подстройка».

---

Цель – умение устанавливать контакт.

Работа в парах.

Содержание:

Один человек рассказывает небольшую историю, второй слушает и внимательно следит за позой, жестами, речевыми предикатами говорящего.

Затем второй участник пересказывает историю, стараясь максимально соответствовать особенностям рассказчика (мимика, жесты, темп речи, речевые предикаты).

Обратная связь от первого участника второму. Что удалось? Что следует развивать?

# Язык успешной презентации

- ❖ Коротко и Ясно
- ❖ Без непонятного жаргона. «Не грузите».
- ❖ Объясняйте сокращения
- ❖ Грамматически верно, логически структурировано
- ❖ Без чрезмерности
- ❖ Используйте паузы
- ❖ Позитивно

# Убедительность и аргументация

## Позитивные индикаторы

---

- Ясно, четко излагает свои мысли, находит четкие формулировки для выражения своих идей и предложений.
- Структурирует информацию по приоритетности
- Привязывает свои предложения к интересам собеседника
- Уверенно отвечает на вопросы и возражения
- Умеет использовать вопрос как повод еще раз подчеркнуть выгоды предложения
- Умеет «отшутиться», «найтись» в неожиданной ситуации
- Использует разнообразные, как логические, так и эмоциональные аргументы

# Убедительность и аргументация

## Негативные индикаторы

---

- Презентируя предложение, упускает выгоды для партнера
- «Пропускает удары», игнорирует вопросы и возражения партнера
- Сталкиваясь с неожиданным возражением, теряется, «мямлит»
- Повторяется в аргументах
- Поддается манипуляциям другой стороны

# Управление дискуссией

## Методы

---

- Ставьте вопрос для обсуждения. Вопрос должен быть один и четко сформулирован. Вопрос можно записывать на доске.
- Выделяйте главную мысль говорящего. Мысль можно записывать тезисно на доске.
- Если выступающий уходит от темы или затягивает свое сообщение, возвращайте его к теме или прерывайте.
- Обращайтесь к молчащим, втягивайте их в дискуссию.
- Систематизируйте все высказывания, путем классификации.
- Направляйте дискуссию, меняя вопросы.

# Ораторское мастерство

---

- ❖ Не читайте с листа, ведите диалог
- ❖ Уважайте время слушателей
- ❖ Вовлекайте аудиторию (где возможно)
- ❖ Избегайте «Вы - Мы»
- ❖ Стойте прямо, расслабленно
- ❖ Используйте руки для иллюстрации
- ❖ Не примерзайте к полу. Двигайтесь.
- ❖ Не бойтесь проявлять эмоции!!
- ❖ Будьте «собой»
- ❖ Поддерживайте контакт глазами



План, что и говорить, был превосходный: простой и ясный, лучше не придумать. Недостаток у него был только один: было совершенно неизвестно, как привести его в исполнение.



# Персональное влияние

---

Залог эффективного  
влияния – знание себя и  
умение управлять собой

---

# Упражнение «Мои ресурсы»

---

## **Напишите свои сильные стороны**

Что вам помогает в работе/личной жизни?

Благодаря каким личным качествам вы добиваетесь успеха, решения задач?

## **Перечислите свои ограничения**

Какие ваши качества мешают вам развиваться быстрее в данный момент?

# Стратегия поведения

---

Наиболее эффективная стратегия поведения подчеркивает наши достоинства и аккуратно скрывает недостатки.

# Управление стрессом

---

# Стресс

---

- это функциональное состояние организма, возникающее в результате внешнего отрицательного воздействия на его психические функции, нервные процессы или деятельность периферических органов

# Виды стресса

---

Физиологический – возникает в ответ на переживание боли.

Психологический – включает в себя информационный (проявляется в деятельности операторов, работающих в условиях информационных перегрузок)

Эмоциональный - сопровождается выраженными эмоциональными реакциям

# Способы профилактики стресса

---

1. Обращать внимание на свои достижения, успехи и хвалить себя за них, радоваться достигнутым целям.
2. Плавать, танцевать, прогуливаться или просто сидеть на скамейке в парке.
3. Побаловать себя сладеньким (не увлекайтесь 😊) или пораньше лечь спать.
4. Заняться физкультурой, уборкой.
5. Включить успокаивающую музыку, ту, которую вы любите.
6. Почитать любимую книгу или стихотворение.
7. Побеседуйте на какую-нибудь отвлеченную тему с любым человеком, находящимся рядом: соседом, товарищем по учебе.
8. Принять горячую ванну.
9. Превратить ситуацию неуспеха в шутку и смеяться.
10. Написать свои отрицательные эмоции на листе бумаги.

Нарисовать на листе бумаги рисунок, который наиболее подходит твоему плохому состоянию. Порвать этот листок, сжечь или выбросить.

11. Взять подушку и побить ее.



# Способы снятия нервно-психического напряжения и усталости

---

1. управление дыханием
2. управление мышечными зажимами (релаксация)
3. воздействие слова (самопрограммирование)
4. самоодобрение (самопоощрения)
5. снятие напряжения самоприказом (аутогенная тренировка)
6. использование образов (Визуализация)
7. управление функциями психики с помощью концентрации внимания или воли (медитации)

Коммуникативные  
навыки.

Стрессоустойчивость.

Навыки саморегуляции.

---

ВЕДУЩИЙ – СОШКИНА ИРИНА

ISOSHKINA@GMAIL.COM