



Коммуникативный тренинг — возможность научиться понимать

Марина Шорец

Марина Шорец — бизнес-консультант, тренер, психолог, Минск.

Тел.: (8-029) 631-32-91
www.shorets.com
marina@shorets.com

Профессиональный опыт:

Начинала в общественной организации, там и попробовала себя в роли тренера: семинары по уверенности в себе, командообразованию, лидерству, конфликтам.

Когда получила психологическое образование, выбор “кем быть” сделала без колебания — обучение взрослых. Стажировка в Европе помогла шире взглянуть на проблемы образования взрослых, а дополнительное психологическое образование — глубже разобраться в проблемах человека.

Со временем тематика семинаров стала более “коммерческой”: тренинги продаж, переговоров, управление карьерой, менеджмент.

Сегодня каждый семинар, который провожу, по праву называю авторским. Все слова, методы, технологии изучала на собственном жизненном опыте. Пробовала — работает ли? Когда учишь другого, очень важно делать самому. Рассказать можно только о том, что пережито.

Много читаю и иногда пишу сама. Нравится, когда глубокое содержание книги соответствует красивой форме повествования. Люблю... много. И поэтому мне интересно жить.

На семинарах и тренингах, направленных на повышение коммуникативной компетентности, особенно заметна современная тенденция. Тенденция вступать в коммуникацию с целью реализации собственных амбиций.

И переговоры со стороны выглядят как два монолога, плохо увязанные между собой.

Но ведь мы хотим научиться вести диалог?

Мы с удовольствием проводим свое личное время с человеком, который готов нас выслушать и понять. Не дать совет, а понять — это важный нюанс.

Что же с нами происходит, когда мы ведем деловые переговоры с коллегой, партнером, начальником? Мы прекращаем попытки понять своего собеседника.

А ведь именно стремление быть понятым — одна из основных потребностей человеческой души.

Каждый из нас хочет, чтобы его голос был услышан, чтобы с его мнением считались, уважали и ценили — это и есть то влияние, к которому мы стремимся.

Большинство из нас уверены, что ключом к влиянию является умение четко донести до других свою точку зрения, убедить, аргументировано доказать. И вместо того чтобы слушать, мы заняты продумыванием своей реплики.

Слова, чувства и переживания нашего собеседника падают в пустоту, вместо того чтобы быть услышанными...

Почему же так трудно внимательно выслушать другого человека?

На семинарах обратила внимание на несколько ошибок, которые повторяют почти все участники.



Сложно держать паузу. Диалог превращается в монолог с несколькими вопросами. На свой вопрос собеседники стараются получить “правильный” и выгодный для себя ответ.

Тут дело не в отсутствии навыка слушания, этот навык есть у каждого из нас. Дело в тревоге, которая захлестывает слушателя в тот момент, когда он вынужден молчать.

Когда человек молчит, ему кажется, что он теряет контроль над ситуацией. Потеря контроля так пугает, что он предпочитает непрерывно говорить.

Анализировать природу этого страха можно бесконечно глубоко. Пытаться с ним справиться, тренируя свою выдержку (“Молчу уже минуту, уже две, уже пять!”) бесполезно.

Минимум вопросов собеседнику. Оба оппонента сосредоточены на презентации своего предложения. Насколько оно подходит другому, сочетается с его потребностями и возможностями — неизвестно. Разговор напоминает активное “впихивание” своих соображений собеседнику. В таком впихивании проигрывают оба — переговоры превращаются в борьбу.

Участники коммуникативных тренингов заявляют о своем желании овладеть навыками активного слушания, правильных вопросов, ловких аргументов. “Научите меня делать вид, что мне интересно!” — говорят внимательные, отзывчивые, душевные люди. Научите меня проживать мою жизнь без переживаний, не огорчаться ошибкам, не вникать в проблемы другого человека, не показывать свои эмоции, а еще лучше — перестать переживать эмоции, просчитывать ситуации заранее и действовать по точно намеченному плану, не реагируя ни на какие изменения. Научите меня игнорировать то ценное, что у меня есть — мою глубину, чувствительность и искреннюю заинтересованность в людях.

Стремление быть понятым — именно ради него мы вступаем в коммуникацию. Каждый из нас очень хочет, чтобы нас поняли. И каждый очень хочет понять другого человека.

Такая направленность друг на друга и есть главная составляющая коммуникативного процесса.

На семинаре есть возможность остановиться и оглянуться вокруг. Есть время рассказать о себе и проявить интерес к другому. Вы заметили, что после семинара считаете всех участников интересными людьми, с которыми есть о чем поговорить? Заинтересованное и вдумчивое общение в течение одного — двух дней дает возможность рассмотреть в человеке его индивидуальность и уникальность. И самое главное — мы начинаем замечать и уважать свою индивидуальность и уникальность.

Это бесценный опыт. И если у вас есть мужество перенести его в свое повседневное общение — ваша жизнь обогатится глубокими и искренними отношениями, уважением и новыми интересами. ■

Кніжная палічка

Как воспитать “зеленого” потребителя? Идеи, программы и практики. Методическое пособие / Н. Рябова, И. Ковель. ОО “Экодом”, 2007.

Чего мы хотим — превращения планеты в свалку или безопасного и гармоничного мира? Если наша цель — “экологически чистое” будущее, то именно нам и предстоит превратить растущий рынок в “экологический”. Ведь каждый из нас обладает властью потребителя.

Как определить, какие товары вредят окружающей среде, а какие нет? Каковы критерии “зеленого” (экологически дружелюбного) потребления? Как убедить взрослых и научить детей делать правильный выбор? Данное пособие включает в себя основы “теории” зеленого потребления, а также практические методы образовательной и просветительской работы с населением, приводящие не просто к повышению осведомленности, но и к изменению потребительских привычек. В пособии сделан обзор разнообразных форм и методов образовательной работы с взрослыми и детьми, а также подробно описаны программы конкретных образовательных мероприятий. При разработке предложенных в данном издании образовательных и просветительских программ использовались принципы концепции “Образование для устойчивого развития”, рекомендованной ООН к внедрению во всех странах мира.

Для разработки пособия была создана рабочая группа “Образование для устойчивого развития”, в которую вошли представители ОО “Экодом”, ОО “Белорусское общество защиты потребителей”, Шумилинского отделения ОО “Ахова птушак Бацькаўшчыны”, Областного общественного объединения “Гомельская ассоциация детей и молодежи АСДЕМО”, Могилевского городского общественного экологического информационного объединения “ЭНДО”.

Пособие адресовано широкому кругу специалистов, работающих в области образования и просвещения — учителям средних школ, педагогам и методистам внешкольных учреждений, представителям общественных организаций. Также оно может быть полезно представителям коммерческих предприятий, заинтересованным в изменении потребительских привычек населения. Приобрести пособие можно, обратившись в Общественное объединение “Экодом” (e-mail: ecohome.by@gmail.com).