

Komunikowanie jest procesem porozumiewania się jednostek, grup lub instytucji. Jego celem jest wymiana myśli, dzielenie się wiedzą, informacjami i ideami, nawiązanie wzajemnych stosunków oraz budowanie określonych relacji za pomocą symboli tworzonych przez słowa, dźwięki, obrazy, dotyk. Ma miejsce, gdy ktoś przypisuje określone znaczenie sygnałom przekazywanym przez inną osobę.

Trener powinien konsekwentnie realizować potrzeby rozwojowe uczestników. Ważne jest dbanie o zaufanie grupy oraz stworzenie klimatu bezpieczeństwa, uprzejmości i współpracy. W obszarze kompetencji "Komunikacja interpersonalna" na szczególną uwagę zasługują umiejętności:

- Nawiązania kontaktu z grupą (przywitanie, rozpoczęcie, kontrakt)
- Nawiązania relacji z poszczególnymi uczestnikami szkolenia
- Identyfikacji potrzeb szkoleniowych
- Udzielania informacji zwrotnej
- Przekazywania treści merytorycznych w sposób zrozumiały dla uczestników szkolenia
- Dostosowania języka do odbiorców
- Aktywnego słuchania, znajomości technik aktywnego słuchania
- Jasnego formułowania myśli
- Skupiania uwagi uczestników szkolenia
- Dostosowania mowy ciała do treści wypowiedzi
- Nawiązanie kontaktu z grupą (przywitanie, rozpoczęcie, kontrakt)

W ramach tej umiejętności powinienes:

- Mieć świadomość jakie zachowania wpływają na "dobre pierwsze wrażenie"
- Mieć świadomość jakie zachowania wpływają na Twoją wiarygodność
- Znać zasady zawarcia kontraktu w grupie
- Znać zasady korzystania z technik integracyjnych.

Wiarygodność to wrażenie, jakie robisz na swoim rozmówcy czy audytorium. Jest ono podstawą dla drugiej strony, by mogła Tobie zaufać i zaangażować się w prezentację.

Podstawowe wyznaczniki wiarygodności:

- Ubiór, wygląd – elegancko ubrani ludzie wydają się być bardziej wiarygodni niż osoby ubrane nieformalnie. Można to łatwo zaobserwować. Badania wykazały, że znacznie więcej osób podąża za osobą ubraną w garnitur, kiedy przechodzi ona na czerwonym świetle przez przejście dla pieszych, niż za osobą ubraną w bardziej nieformalny sposób. Jednak najwięcej osób przechodzi wbrew przepisom na czerwonym świetle, kiedy robi to także osoba umundurowana (np. żołnierz, policjant, ksiądz).
- Fachowość – dobre przygotowanie merytoryczne, doskonała znajomość przedmiotu prezentacji. Osoba chcąca być wiarygodną musi być przygotowana na każdą ewentualność, na każde pytanie czy obiekcję.
- Entuzjazm – sam musisz być przekonany do tego, co prezentujesz, niezależnie od tego, co to jest. Entuzjazm jest zaraźliwy, jeśli Ty go masz, Twój odbiorca także nabierze przekonania do proponowanego przez Ciebie pomysłu.

Inne wyznaczniki wiarygodności:

- Ekspertyza:
 - Posiadanie fachowej wiedzy
 - Cytowanie autorytatywnych opinii
 - Demonstrowanie doświadczenia
- Rzetelność:
 - Uczciwość
 - Otwartość na pytania i krytykę
 - Używanie argumentów uwzględniających sytuację obu stron
- Pewność:
 - Perfekcyjnie przygotowana prezentacja
 - Umiejętności werbalne i niewerbalne
 - Mówienie bez zahamowań i speszenia
- Zaangażowanie:
 - Oddziaływanie zachowaniem niewerbalnym
 - Dawanie sygnałów świadczących o doświadczeniu
- Wyróżnianie się:
 - Uprzednie zaznajomienie się z charakterem audytorium
 - Dostosowanie ubioru i wyglądu
 - Budowanie mostu porozumienia.

W zakresie przekazywanych treści powinieneś mieć najświeższe informacje, skupiać swą uwagę na słuchaczach i przekazywać rzetelne wiadomości. Bądź zwięzły, mów konkretnymi, bądź zaangażowany i nie wahaj się okazywać entuzjazmu. Słuchacz oczekuje tego od Ciebie, więc spełnij jego oczekiwania!

Pierwsze wrażenie

Pierwsze wrażenie jest zjawiskiem rozpoczynającym proces komunikacji, w wyniku którego kształtuje się całościowy obraz osoby, z którą się komunikujemy. Obraz ten w zasadniczy sposób wpływa na przebieg dalszego kontaktu, ponieważ kształtuje on określone nastawienie względem rozmówcy.

Aby zrobić dobre pierwsze wrażenie:

- Z całą pewnością powinieneś zwracać uwagę na to, by siedząc, chodząc, czy stojąc mieć wyprostowaną sylwetkę z podniesioną głową. Odpowiednia postawa podnosi wiarę we własne siły
- Oczy stanowią najważniejszy obszar wizualnej uwagi - w czasie rozmowy uwaga koncentruje się na oczach przez ok. 43% czasu. Bardzo ważne jest zatem, abyś dbał o nawiązanie kontaktu wzrokowego ze wszystkimi uczestnikami szkolenia. Gdy mówisz, nie powinieneś błędzić wzrokiem po ścianach, czy oglądać widoku za oknem, a gdy słuchasz powinieneś patrzeć na swego rozmówcę. Zasadniczą funkcją kontaktu wzrokowego jest przekazywanie komunikatów relacyjnych. Trzymając się zasady utrzymywania kontaktu wzrokowego pokazujesz, że jesteś pewny zawartych w przekazie treści
- Serdeczny wyraz twarzy zapewni uśmiech i humor. Dobrze opowiedziany dowcip, który może być powiązany z tematem szkolenia, jest dobrym "lodołamaczem"
- Barwa głosu może świadczyć o emocjach. Odczuwając napięcie możesz (nieświadomie) mówić

wyższym głosem. Osoby komunikujące się wyższym tonem, mogą wzbudzać u słuchaczy irytację i być negatywnie odbierane

- Twarz jest bardzo ważnym źródłem informacji o emocjach, gdyż odzwierciedla szybko zmieniające się nastroje, reakcje na wypowiedzi i zachowania rozmówcy. Wyraża przede wszystkim uczucia. By dobrze się zaprezentować, ważne jest dobre nastawienie. Dla osiągnięcia zamierzonego celu powinieneś utrzymywać w swoich myślach dobre nastawienie, np. "na pewno zainteresuję słuchaczy swoim wykładem", "mam dużo ciekawych anegdot, które na pewno spodobać się uczestnikom szkolenia".

Ciekawym rozpoczęciem szkolenia może stać się opowiedzenie historii skąd pojawił się pomysł na ten konkretny warsztat i powiązanie go z celami szkolenia.

S. Jarmuż, T. Witkowski - autorzy książki „Podręcznik trenera” - opisują jeden ze sposobów na rozpoczęcie szkolenia rozkojarzonej i rozgadanej grupy. Trener prowadzący zamiast tradycyjnego "dzień dobry proszę o uwagę" rozpoczął zajęcia od "Pewnego razu stary mistrz zen postanowił wybrać swojego następcę..." Dzięki temu zapanował spokój, a uczestnicy z zaciekawieniem słuchali, co będzie dalej.

Od Twojej inwencji zależy, zatem zapowiedź treści szkolenia, a jest to bardzo ważny moment, który buduje atmosferę sprzyjającą pracy podczas całego szkolenia. Dlatego na część wprowadzającą (przywitanie, zapoznanie się uczestników, przedstawienie celów i programu warsztatu oraz zebranie oczekiwań uczestników i zawarcie kontraktu) poświęca się sporo czasu (nawet ok. godziny).

Źródło: Podręcznik trenera przygotowany w ramach projektu "Dobry trener NGO"