

Zaufanie i akceptacja, które zdobywa się w trakcie prezentacji, mogą stopnieć w oczach, jeśli nie będziemy umieć radzić sobie z reakcjami odbiorców.

Określimy teraz kilka kategorii pytań, jakie może zadać słuchacz oraz w skrócie zasugerujemy, jak na nie odpowiedzieć:

- Pytanie o informację - Jest to pytanie neutralne. Słuchacz po prostu oczekuje dalszych wyjaśnień, lub więcej informacji.
- Pytanie krytyczne - Słuchacz nie zgadza się z Tobą i przeciwstawia się Twojej opinii.
- Pytanie z podtekstem - Słuchacz nie chce się niczego dowiedzieć, ale chce przekazać jakąś informację (czasem złośliwą).

Aby właściwie odpowiedzieć na pytanie, dobrze jest najpierw je sparafrazować. Dzięki temu sprawdzisz, czy dobrze zrozumiałeś intencje i zakres pytania. Jeśli słuchacz potwierdzi Twoją parafrazę jego pytania, było to pytanie o informację. Po prostu odpowiedz na nie tak dobrze, jak tylko potrafisz. W tym przypadku słuchacz jest nastawiony na odbiór.

Jeśli słuchacz zaczyna prezentację swoich poglądów, było to pytanie krytyczne. Potraktuj to, jako okazję do ponownego uwypuklenia swych najmocniejszych argumentów. Tutaj słuchacz, (mimo, że zadał pytanie) jest nastawiony na nadawanie - chce mówić. W przypadku często spotykanych słuchaczy, którzy przy okazji Twojej prezentacji chcą sami się zaprezentować, daj im na to szansę - jeśli tylko mieścisz się w czasie przeznaczonym na prezentację i jeśli nie wywołuje to zniechęcenia innych słuchaczy. W przeciwnym wypadku grzecznie przerwij wypowiedź uczestnika.

W przypadku pytań z podtekstem aktywnie słuchaj uczestnika warsztatu: zadawaj pytania, podsumowuj, okazuj swe zrozumienie. Gdy zauważysz, że emocje nieco opadły, odpowiedz mu. Przy pytaniach z podtekstem szczególnie ważne jest powstrzymanie się od własnych opinii i odpowiedzi tak długo, jak tylko pozostajesz pod wpływem własnych emocji.

Jak radzić sobie z pytaniami?

Metoda:

1. Refleksja (parafraza) – zawsze.
2. Stop - obserwuj reakcję.
3. Jeżeli pytanie informacyjne: Odpowiedź.
4. Jeżeli pytanie krytyczne lub złośliwe: Słuchaj.

Refleksja/parafraza to powiedzenie własnymi słowami, jak zrozumiałeś zadane pytanie. W ten sposób sprawdzasz czy komunikat zawarty w pytaniu odczytałeś poprawnie i potwierdzasz jednocześnie motywację zadanego pytania.

Zawarcie kontraktu

Punktem wyjścia do przestrzegania zasad i norm dobrej komunikacji podczas całego warsztatu jest

Cechy dobrego trenera (cz. 2)

Kategoria: Styl życia

Opublikowano: poniedziałek, 02, maj 2011 00:00

Rafał Rudka

Odśłony: 2900

zawarcie kontraktu, który oznacza zgodę wszystkich uczestników szkolenia na przestrzeganie przyjętych zasad.

Do najczęściej ustalanych zasad dobrej komunikacji podczas warsztatu należą:

- Udział w całości warsztatu i punktualność.
- Dyskrecja dotycząca osobistych przeżyć opowiedzianych podczas warsztatu.
- Brak ocen.
- Zwracanie się do siebie po imieniu.
- Mówienie bezpośrednio do osoby a nie o osobie.
- Używanie komunikatów „ja” a nie „my”.

Możesz sam zaproponować grupie zasady dobrej komunikacji lub grupa może określić zasady samodzielnie, najważniejsze jest jednak by wszyscy się na nie zgodzili. Jest to doskonałe narzędzie, które towarzyszy grupie przez cały czas trwania zajęć (zasady można zapisać na dużej karcie papieru i powiesić w widocznym miejscu), dając w każdym momencie możliwość odwołania się do ustaleń i korygowania nieprawidłowej komunikacji pomiędzy uczestnikami.

Techniki integracyjne

Krótkie zabawy integracyjne stosuje się w celu „przełamania pierwszych lodów” pomiędzy uczestnikami szkolenia. Dają one możliwość wzajemnego poznania się. Pamiętaj jednak, że korzystanie z technik integracyjnych wymaga dobrego przygotowania. Zadbaj o to, by nie wykorzystywać zabaw bardzo popularnych i nie narażać się na ryzyko angażowania grupy w grę, którą już przechodzili kilkakrotnie. Techniki integracyjne powinny być także dostosowane do grupy odbiorców, by uczestnicy np. nie poczuli się potraktowani infantylnie.

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