



Лицо

Голос

Язык тела

**«ОЦЕНКА ДОСТОВЕРНОСТИ ИНФОРМАЦИИ НА ОСНОВЕ
АНАЛИЗА НЕВЕРБАЛЬНОГО ПОВЕДЕНИЯ ЧЕЛОВЕКА»**

дополнительная профессиональная программа повышения
квалификации (18 часов)





Каждый человек обманывает в среднем 3 раза в течение десятиминутного разговора. Исследования показывают, что средняя вероятность правильно отличить правду от обмана составляет около 54 %. Однако, в жизни бывают важные ситуации, когда Вам необходимо быть более точны



Задачи:

Главные задачи данной учебной программы:

- повысить ваш эмоциональный интеллект, а именно научить понимать собственные эмоции и управлять ими, а так же понимать эмоции собеседника и использовать эту информацию для построения счастливых и гармоничных отношений;
- научить Вас распознавать и оценивать признаки достоверности и обмана в ходе нормального общения. Для этого Вы научитесь собирать и интерпретировать информацию о поведении собеседника в деловых и личностных контекстах, особенно, в важных для Вас ситуациях.

Гарантированный результат:

- Вы научитесь считывать эмоции собеседника получая информацию по всем пяти каналам коммуникации - микровыражения лица, язык тела, голос, стиль и содержание речи. Вы станете лучше понимать собственные эмоции и управлять вашим эмоциональным состоянием, станете более внимательными к собеседникам и качественно улучшите навыки общения;
- средняя способность нетренированных людей различать правду и ложь составляет 54 % - не лучше, чем подбросить монетку! Многие слушатели, прошедшие этот учебный курс, доводят этот показатель до 80%-90%.



НАВЫКИ, КОТОРЫЕ ВЫ ПОЛУЧИТЕ:



Научитесь применять структурный подход к определению обмана, используемый многими ведущими спецслужбами



Вы научитесь замечать и анализировать микро-выражения (меньше секунды) на лице человека



Научитесь анализировать изменения в поведении собеседника с использованием всех 5 каналов (лицо, тело, голос, вербальный стиль и содержание)



Возможность видеть сокровище настоящей эмоции



Научитесь определять и оценивать утечки информации, выявлять индикаторы обмана по методикам Пола Экмана



Приобретете навык беседы особым образом для оценки правдивости по ходу разговора используя активное слушание и осознанность

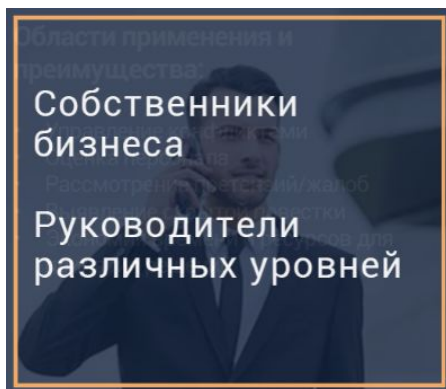


Распознавание собственных эмоций до того как они вас захватят полностью



Понимание как работают эмоции

Навыки, полученные в ходе обучения, особенно полезны:

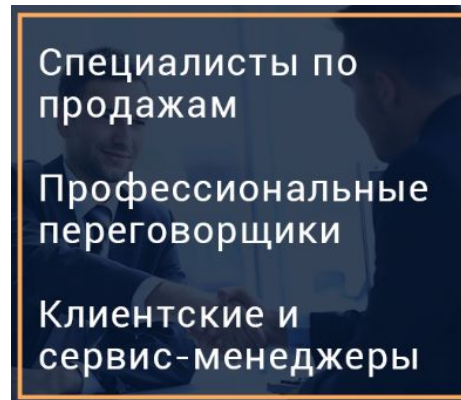


Области применения и преимущества:

- Управление конфликтами
- Оценка персонала
- Рассмотрение претензий/жалоб
- Выявление скрытой повестки
- Экономия времени и ресурсов для принятия решений

Области применения и преимущества:

- Лучшее понимание того, что сотрудники чувствуют и эффективное управление командой
- Вовлечение персонала
- Установление доверительных отношений
- Управление производимым впечатлением
- Оценка персонала, качественная обратная связь
- Управление конфликтами
- Управление собственными эмоциями в бизнес-среде

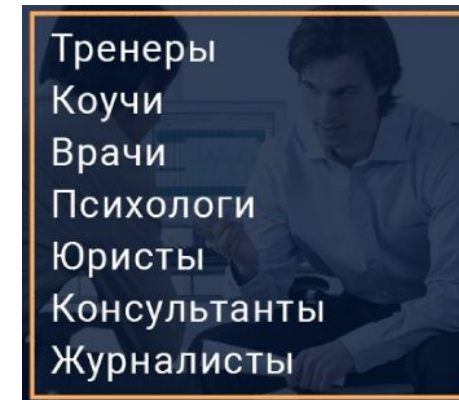


Области применения и преимущества:

- Выявление реальных ограничений, потребностей и предпочтений клиентов
- Определение лиц, принимающих решения и экономия времени, т.к. вы видите ответы просто по микровыражениям и языку тела
- Решающее преимущество при переговорах и заключение оптимальных сделок
- Выявление того, что клиент скрывает от вас
- Рассмотрение клиентских жалоб

Области применения и преимущества:

- Установление доверительных отношений
- Понимание потребностей и ключевых ценностей клиентов
- Выявление реальных ограничений клиентов и барьеров к продаже
- Выявление того, что клиент скрывает от вас
- Эффективное ведение диалога основываясь на понимании эмоционального состояния клиента



Области применения и преимущества:

- Выявление скрытых мотивов клиента
- Оценка искренности эмоций клиентов
- Выявление признаков обмана
- Исследование этих признаков в режиме реального времени с помощью эффективных вопросов
- Оценка желания/готовности клиента следовать плану развития
- Возможность задавать более качественные вопросы, исследуя проблему клиента на более глубоком уровне

Области применения и преимущества:

- Установление доверительных отношений
- Оценка эмоционального состояния клиента
- Оценка степени открытости клиента
- Возможность задавать более качественные вопросы, исследуя проблему клиента на более глубоком уровне
- Управление собственными эмоциями
- Применение должного уровня эмпатии в ситуациях, когда клиент переживает потерю/находится в тяжелом эмоциональном состоянии

Навыки, полученные в ходе обучения, особенно полезны:



Сотрудники отделов безопасности
Внутреннего аудита
Ревизионных комиссий
Правоохранительных органов



Области применения и преимущества:

- Оценка правдивости интервьюируемого
- Проверка достоверности получаемой информации
- Невозможность перепроверки показаний через другие источники
- Высокие риски, в том числе репутационные
- Неприменимость использования полиграфа или других специальных средств
- Необходимость обеспечения непредвзятости

Области применения и преимущества:

- Управление собственными эмоциями в процессе переговоров/интервью
- Повышение внимательности, установление доверительных отношений
- Получение дополнительной информации о мыслях и чувствах собеседника посредством «чтения» пяти каналов
- Построение диалога этичным образом, не вредящим дальнейшим взаимоотношениям

Специалисты в области HR



Области применения и преимущества:

- Определение правды/лжи в процессе интервью с кандидатом
- Оценка персонала и решения о повышении в должности
- Сопровождение изменений
- Предоставление больничных/отгулов/т.д.
- Проверка достоверности письменных заявлений/обращений
- Разбор ситуаций с корпоративным хищением/мошенничеством/рассмотрение жалоб

Области применения и преимущества:

- Формирование корпоративной культуры и командообразование
- Помощь в разрешении противоречий между представителями разных поколений и профессий
- Фасилитация встреч/переговоров
- Сопровождение изменений и управление конфликтами
- Оценка персонала и обратная связь
- Работа с претензиями/дисциплинарными взысканиями/жалобами

Инвесторы
Специалисты по закупкам



Области применения и преимущества:

- Оценка надежности потенциального поставщика
- Распознавание скрытой повестки и потенциальных проблемных областей
- Решающее преимущество в переговорах
- Обеспечение оптимальных условий сделок

Области применения и преимущества:

- Управление собственными эмоциям
- Управление производимым впечатлением
- Установление доверительных отношений
- Распознавание скрытой повестки и потенциальных проблемных областей
- Считывание невербальных сигналов собеседника и лучшее понимание его мыслей и чувств
- Получение решающего преимущества в переговорах и обеспечение оптимальных условий сделок



Программа

«Оценка достоверности информации на основе анализа невербального поведения человека»
содержит пять учебных модулей:



«Эмоциональные навыки и компетенции
(Emotional skills and competences)»



«Язык тела (Body language)»



«Мимика (Facial expressions)»



«Невербальные характеристики
речепродукции при лжи (Nonverbal of verbal)»



«Оценка правдивости и достоверности
(Evaluating truthfulness and credibility)»



Модуль «**Эмоциональные навыки и компетенции (Emotional skills and competences)**» включает в себя удивительные факты и интереснейшую практику по распознаванию эмоций в себе и других; Вы узнаете как формируются эмоции, какие их основные функции и триггеры, в чём их различие, может ли эмоция радости трансформироваться в эмоцию презрения, а гнев – в удивление и многое другое



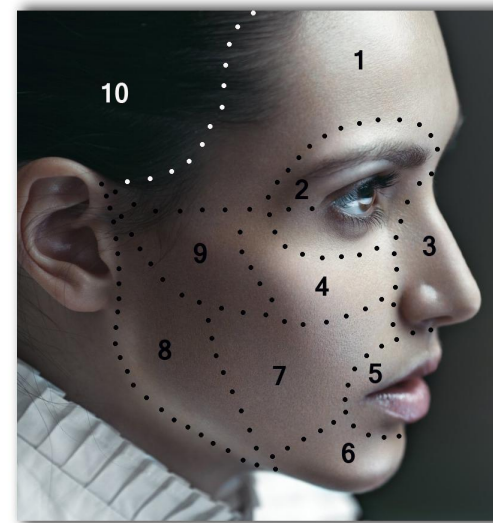
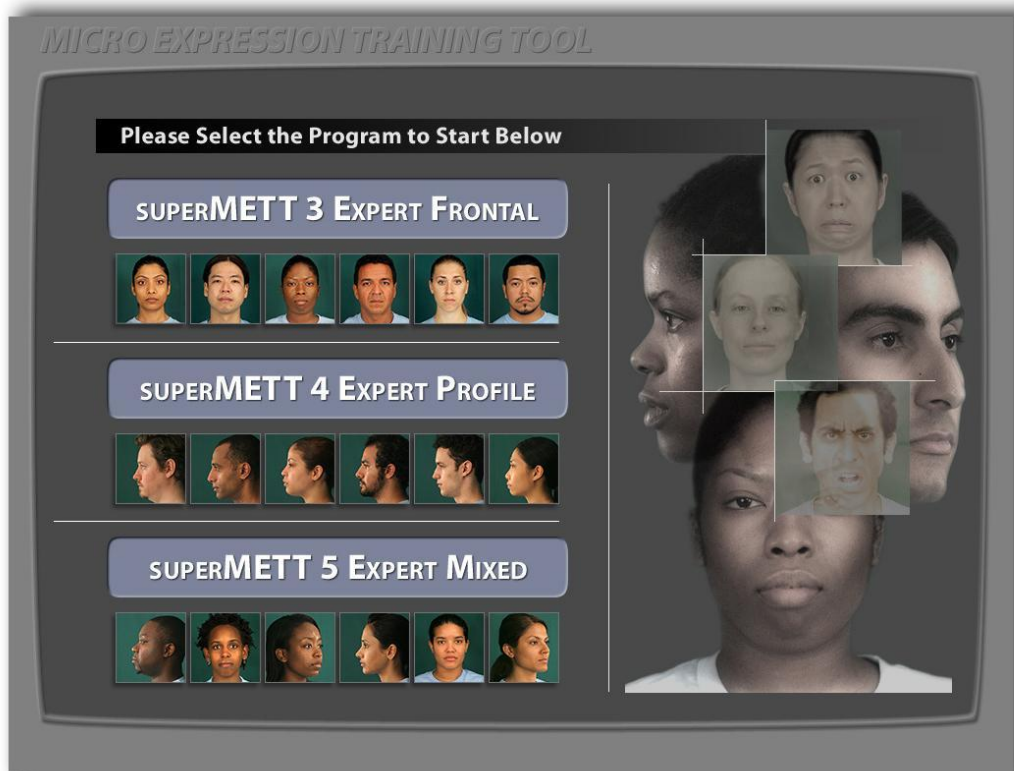


Из модуля «Язык тела (Facial Expressions)» Вы узнаете всё о позах и жестах: чем жесты-иллюстраторы отличаются от жестов-самоадапторов, какие чаще всего жесты и позы использует собеседник при намерении скрыть от Вас какую-либо информацию, как распознать эмоциональное состояние человека при изменении положении его тела, какой комплекс жестов выражает уверенность и превосходство, а какой наоборот – неуверенность и стресс





Модуль «Мимика (Facial Expressions)» - один из самых ярких и интересных разделов Программы, поскольку в нём наиболее масштабно и красочно представлены способы изменения мимических выражений, слушатели узнают о способах фальсификации и подавления эмоций с помощью мимики, учатся распознавать микровыражения (эмоции, неосознанно проявляющиеся на лице в течение 1/4 секунды), и закрепляют полученные знания практической отработкой их распознавания на лицензированном тренажёре, разработанном компанией Paul Ekman Group – «Micro Expression Training Tool»





Модуль «**Невербальные характеристики речепродукции при лжи (Nonverbal of verbal)**» посвящён вопросам речевых характеристик. Многие даже не догадываются, как удивительно звучит их речь при стрессе или в момент лжи. Вы узнаете о таких методиках зарубежных спецслужб как «Критериальный контент-анализ (СВСА)» и «Анализ показаний». Как стиль речи влияет на достоверность информации? Как динамика и амплитуда голоса соотносятся с ложью? Это и многое другое в этом уникальном модуле





Каждый человек обманывает в среднем 3 раза в течение десятиминутного разговора. Но существуют ли надёжные индикаторы, указывающие на ложь? Чем, собственно, ложь отличается от обмана, а обман от неправды? Что происходит с человеком, когда он пытается исказить истинную информацию и действительно ли существуют полноценные способы её защиты в межличностном общении? Как распознать ложноположительные реакции и можно ли, в конце концов, повысить профессиональные качества в диагностике лжи?. На эти и массу других ответов, связанных с диагностикой скрываемой информации, Вы получите ответы, изучив модуль «**Оценка правдивости и достоверности (Evaluating truthfulness and credibility)**».





Автор Программы:
главный специалист по управлению проектами отдела стратегического развития
«НМИЦПН им. В.П. Сербского», сертифицированный тренер Paul Ekman
International, член Европейской ассоциации психиатров (ЕРА), Ассоциации
когнитивно-поведенческой психотерапии (АКПП) **ФЕДОРОВСКИЙ СЕРГЕЙ**



Контакты Учебно-методического отдела:

Tel.: +7(495)637-35-55; +7(495)637-17-82; +7(495)637-52-88

Email: danilova.s@serbsky.ru

