

**Общий тренинг для  
волонтеров  
МАСТЕР  
ОБЩЕНИЯ**

Тренер обучения:

# Small-talk



Что это?

вежливая, непринужденная,  
доброжелательная беседа  
на нейтральную тему

в коллективе, для поддержания дружеских отношений  
и расширения знаний друг о друге

может быть обменом мнений после смены,  
дебрифинга, соревнований, мероприятий, встреч, дня

во время свободного времени, перерывов

## Small-talk

использование

задачи:

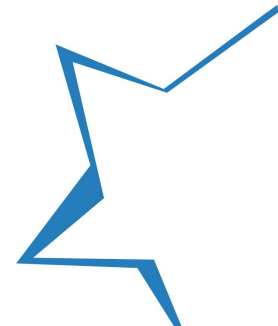
установить контакт с собеседником

проявить внимание к собеседнику

установить теплую дружескую  
атмосферу и отношения

найти точки соприкосновения,  
понимания, общих интересов

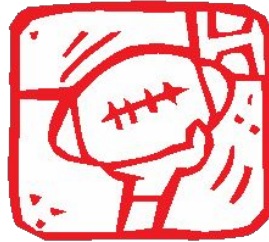
синхронизироваться с собеседником (подстройка)



# Small-talk. Разрешенные темы



путешествия



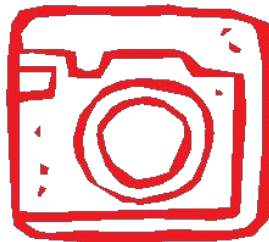
спорт



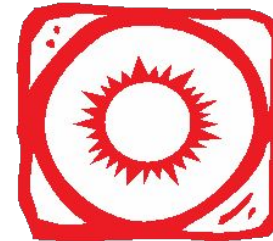
профессии



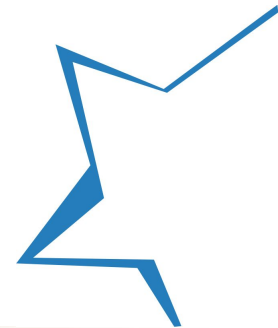
домашние  
питомцы



хобби



погода/  
природа



# Small-talk

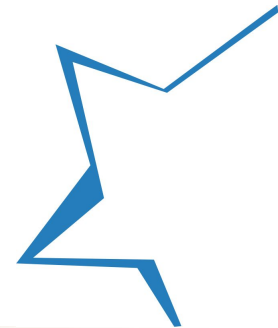
## Запрещенные темы



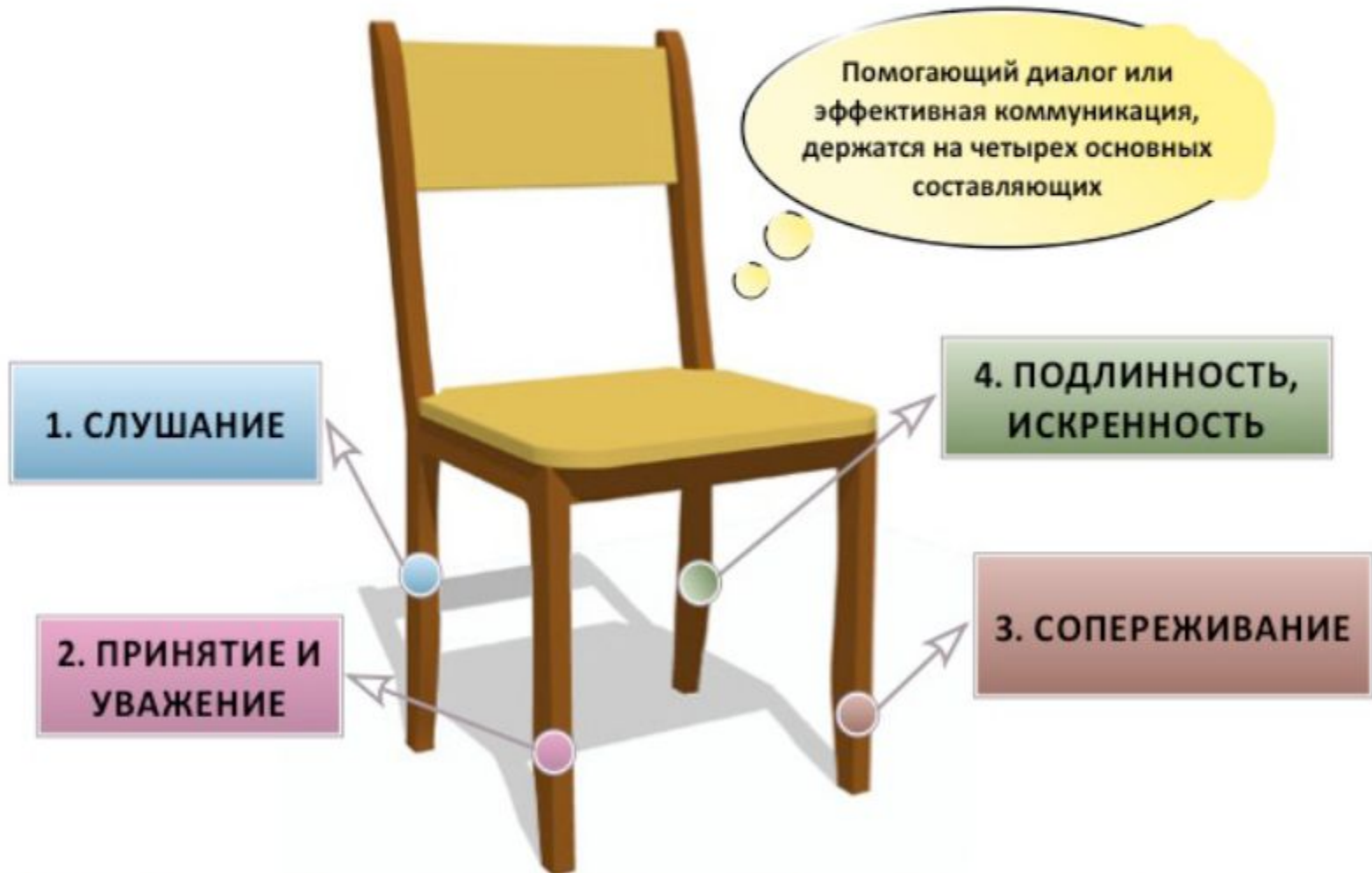
- сплетни,
- обсуждение других людей
- болезнь, горе, смерть,
- должностной ранг/статус
- профессиональные советы
- религия
- деньги
- личная жизнь, контакты
- возраст собеседника
- политика
- секс
- много информации о себе



# Помогающий диалог



# Помогающий



# Помогающий диалог

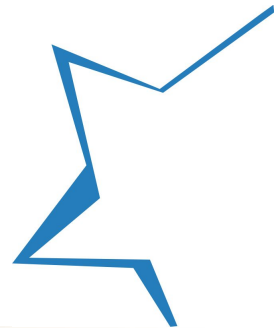
Помогает установить доверительную атмосферу и взаимопонимание

Помогает уяснить суть сказанного собеседником

Помогает слушать так, чтобы собеседнику хотелось рассказывать открыто и с удовольствием

Системное слушание

задачи



# Помогающие диалог

принципы

Системное слушание

задачи

## ПАРТНЕРСТВО.

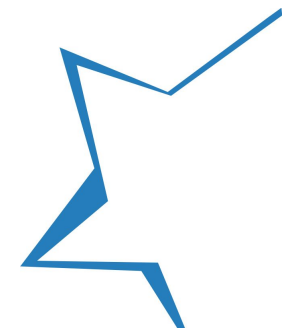
Разговор на равных, с уважением, безоценочно.

## ОРИЕНТАЦИЯ НА СОБЕСЕДНИКА.

Отказ от упрямства и споров.  
Вы не осуждаете человека, его действия и чувства.

## СВОБОДА В РАЗГОВОРЕ.

Вы задаете вопрос, только тогда, когда человек договорил.  
Он получает свободу в изложении своих мыслей,  
идей, ситуаций, причин.





# Помогающий диалог

техника  
системного  
слушания



# Помогающий диалог

принципы

Принятие и уважение

## **ВЫСОКАЯ СТЕПЕНЬ ПРИЗНАНИЯ**

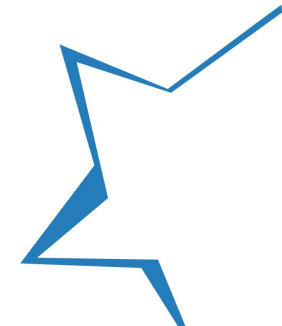
Это заложено в потребностях любого человека: быть услышанным, одобренным, важным.

## **КОНСТРУКТИВНЫЕ ПЕРЕМЕНЫ.**

Если вы уважительно относитесь к партнеру, то и он с вами будет разговаривать также, а значит вы быстрее придете к пониманию и решению тех или иных ситуаций

## **БЛАГОПРИЯТНАЯ АТМОСФЕРА**

Принятие и уважение человека ведет к снятию напряженности, агрессии, а значит дает возможность в спокойной обстановке продолжать общение



# Помогающий

прекрасны такие,  
какие они есть



Изменяются.  
Это неизбежно.  
С нашим или без  
нашего участия.

изначально имеют  
все ресурсы, чтобы  
добиваться успеха и  
быть счастливыми



**ВСЕ ЛЮДИ**

делают для себя  
наилучший выбор  
в данный отрезок  
времени

совершают поступки,  
в основе которых  
благие намерения

# Помогающий диалог

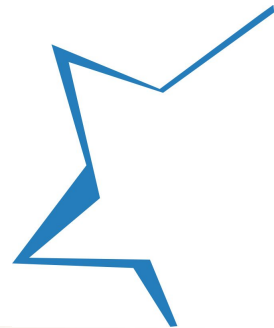
## Сопереживание

задачи

Помогает излагать проблему без боязни быть осужденным, что в свою очередь создает доверительную обстановку

Помогает создавать и развивать чувство партнерства в разговоре

Помогает высказывать понимание чувств, эмоций, идей искренне и неподдельно



# Помогающий

## Правила подстройки...

### ЭХО

Меньшая интенсивность,  
чем у собеседника.  
“Отголосок” движений,  
эмоций.  
Поддерживающий  
эффект

### НАСТРОЕНИЕ

Отражение внутреннего  
состояния человека,  
сопереживание,  
как в позах и движениях,  
так и в чувствах, эмоциях.

### КОМФОРТ

Органичность и  
комфортность всех поз,  
движений, жестов

### ЛОГИКА

Осмысленность движений,  
жестов, соответствие  
ситуации и теме беседы

### ОТСТРОЙКА от ненужного

Не поддержание  
негативных проявлений,  
агрессии, задавание  
“нужного тона”,  
поддержка позитивного  
поведения

# Помогающий диалог

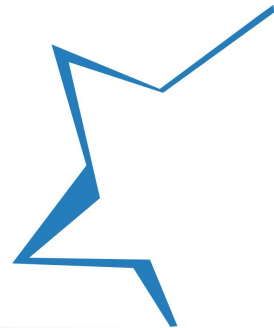
**Искренность и  
подлинность**

проявления

Реакция с уважением, теплотой и искренней улыбкой в беседе

Соответствие между внутренним опытом (всякого рода чувствами, желаниями, мыслями, идеями) и внешним поведением

Открытость и прозрачность в отношении своих чувств (гнева, удовольствия, боли, нетерпения, бессилия, благополучия и т.д.)



# Помогающий диалог

ВНИМАНИЕ  
К ЛИЧНОСТИ  
ЧЕЛОВЕКА

ОБРАЗОВАНИЕ  
ПОЛОЖИТЕЛЬНЫХ  
ЭМОЦИЙ

РАСПОЛОЖЕНИЕ  
И ДОВЕРИЕ  
К СОБЕСЕДНИКУ

ОБРАЩЕНИЕ  
К ЧЕЛОВЕКУ  
ПО ИМЕНИ

УТВЕРЖДЕНИЕ  
И ПРИНЯТИЕ  
ЛИЧНОСТИ  
ЧЕЛОВЕКА



# Секрет общения

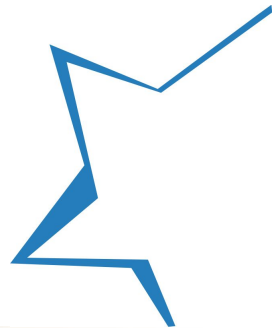
## Улыбка

причины

искренняя улыбка располагает к себе,  
создает доверительное пространство для общения

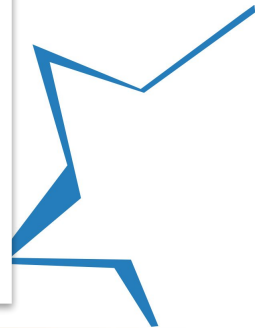
поднимает настроение и позволяет настроиться на  
“хороший лад” в любой беседе или деле

дает возможность поддерживать себя в отличном  
настроении и продлевает жизнь. Это доказано учеными.



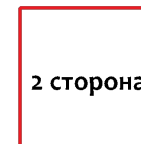


# Отличных диалогов! Эффективного общения!

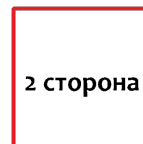


# Нет проблем. Медиация.

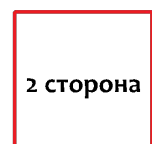
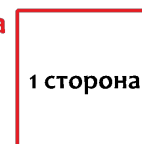
1 фаза



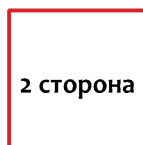
2 фаза



3 фаза



4 фаза



5 фаза

