

# Тренинг для тренеров И... НЕ ТОЛЬКО

---

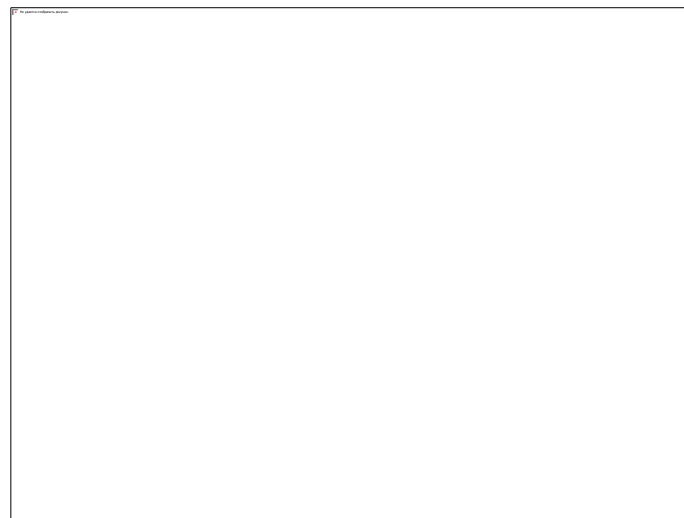
# «Трудные» участники

---

! Как тренер относится к новому «странному» участнику, так и группа будет относиться к нему – либо заботиться о нем, либо глумиться над ним, т.п..

**«Трудные» появляются в результате:**

- Недоверия
- Сомнения
- Сопротивления
- Невнимательного отношения к ним
- Слишком внимательного отношения к ним
- Отсутствия личного контакта



# Методы профилактики

---

- Самонастрой тренера (уверенность, открытость, доброжелательность, готовность к обратной связи от группы)
- Качественная самопрезентация (ответ на вопрос «почему я перед аудиторией?»)
- Диагностика группы перед обучением (социометрия)
- Диагностика группы в начале тренинга – анализ потребностей, получение запроса от участников на обучение
- Вовлечение в контакт
- «Факты не факты»: будьте выше статусом участников тренинга, но просты и открыты в общении
- Отношение к участникам тренинга («вы» и «мы») – не «я вам покажу», а «мы с вами рассмотрим...»
- Четкие рекомендации – это дисциплина на тренинге (управление групповой динамикой зависит от того, насколько четко вы даете рекомендации к выполнению упражнений)
- Предтренинговая диагностика: Анкетирование, Интервьюирование, т.п.
- Формирование адекватных ожиданий: договориться с участниками на входе, что должно стать результатом обучения

# Как наладить контакт с «трудным» участником?

---



*«Вон человек: что скажешь ты о нем?»*

*Ответил друг, плечами пожимая:*

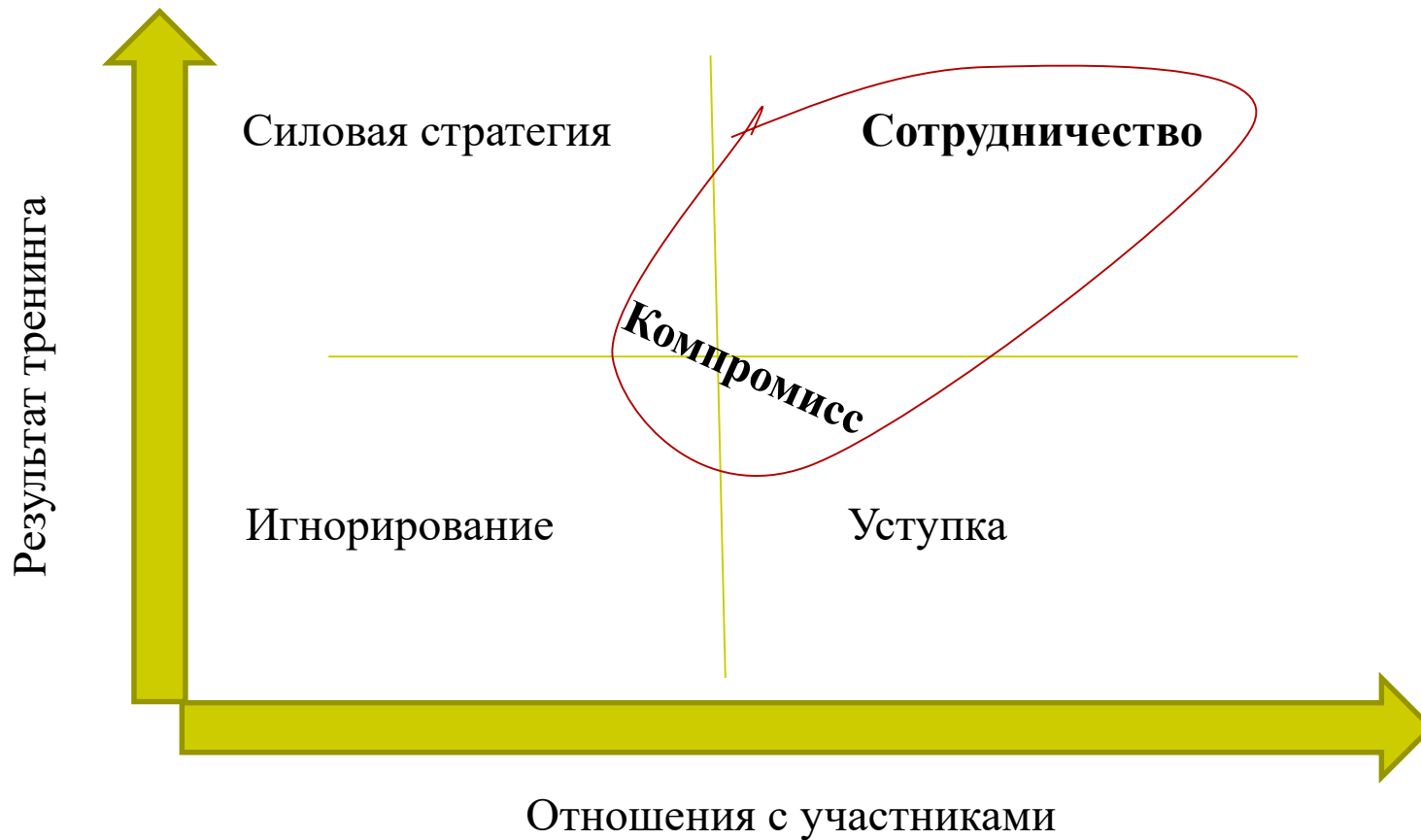
*«Я с этим человеком не знаком, что о нем хорошего я знаю?»*

*Вон человек: что скажешь ты о нем?» – спросил я у товарища  
другого*

*«Я с этим человеком не знаком. Что я могу сказать о нем плохого?»*

# Стратегии поведения тренера:

**и отношения не испортить и цели достичь!**



# «Сомневающийся»



- **Тип скромный, тихий, застенчивый и молчаливый, незаметный первый**

*Сидит на тренинге, ничего не говорит, активного участия избегает, неясно: нравится происходящее, или нет.*

- **Как взаимодействовать?**



Работа в парах или тройках (знакомство с представлением друг друга, продавец – покупатель – эксперт, т.д.)

- \* *наделите такого участника пассивной ролью в ролевой игре: эксперта, или наблюдателя, который после комментирует, что было выполнено активными участниками упражнения в соответствии с изучаемым материалом, а что нет*
- ✓ Поощряйте улыбкой, спрашивайте мнения
- \*\*\* *это усилит личный контакт, не нарушая зону комфорта*
- ✓ Используйте метод цепочки: один и тот же вопрос задать нескольким участникам, и ему в том числе
- \*\*\* *спросите у каждого по очереди мнения по какому-либо поводу («Как выдумаете, что такое качественный сервис?..., т.п.»)*
- ✓ Поговорите с ним лично в перерыве
- \*\*\* *попытайтесь наладить контакт, спросить, как ему тренинг, как настроение, какие ожидания, растопите лед*

# «Бывалый»

---



**Участник работает в компании давно и не ощущает бывшего удовольствия от работы, все время говорит о том, что раньше, дескать, было лучше, руководство было другое, надлежащая дисциплина, был продукт хороший, а вот сейчас, все по-другому...**



## Как взаимодействовать?

- ❑ Если тренинг поведенческий (делаем навык: ставим навык) – держим темп, если психотерапевтический (когда бессознательное, копаешься в душе) – выслушиваем
- ❑ «Это все очень интересно, но мы вынуждены идти дальше, хорошо?»

# «Демонстратор»

---



**Ведет себя по принципу «а поговорить...», отвлекает на себя внимание**



## Как взаимодействовать?

- Если шоумен – спросим у группы: если хотят, пожалуйста, но ограничивайте время  
\*\*\* *«Хорошо, давайте так: группе интересно? Да! Тогда выслушаем Вашу историю, но у Вас есть 3 минуты...»*
- Поделишься после занятия?

\*\*\* *«Это очень интересная история, давай обсудим в перерыве, поделишься этим после занятия?»*

*«Это очень интересно, давайте дадим возможность высказаться и другим участникам»*

*«Не все еще высказались, давайте послушаем коллег»*



# «Спорщик»

---

**Постоянно ищет повод поспорить с кем угодно: тренером, коллегами...**



## Как взаимодействовать?

- Предоставить возможность группе разобраться с участником: «Кто хочет отреагировать на это высказывание?»
- Довести идею до абсурда «Представьте себе ситуацию: приходите Вы в магазин, а там... все не улыбаются; у всех нет сдачи; все сотрудники первый день на работе, т.п...»
- Не вовлекайтесь: «Мы уже уделили достаточно внимания этому вопросу, давайте перейдем к следующей теме»
- Дайте группе отреагировать: «Кому интересен этот вопрос?»



# «Непослушный»

---



**Отвлекает участников своими репликами и разговорами, шепчет свое мнение на ушко соседу. Часто занимается своими делами, может выходить или звонить по телефону.**



## Как взаимодействовать?

Спрашивать, что участник думает по поводу высказывания других участников тренинга или самого тренера, просто чтобы убедиться, что в общем информационном поле находятся...

\*\*\* *«А что вы думаете по этому поводу?»*

➤ Наделить ролью

\*\*\* *«Попрошу Вас, пока я буду говорить, запишите на флип-чарте тезисы, и мы потом их обсудим»*

# «КРИТИК»

---



**Всегда критикует чужие идеи и предложения и имеет множество аргументов: «это не работает!», «мы такое уже пробовали...», «ничего из этого не получается», «руководство не одобрит».**



## Как взаимодействовать?

- Задайте вопрос группе: «У всех ли такая же точка зрения? Как другие участники смотрят на это предложение?»
- Реанимируйте идею: «Мне кажется, есть в этом рациональное зерно, поскольку, других предложений не поступило, давайте сделаем именно таким образом»

# «Жалобщик»



**Предъявляет бесконечные претензии, выражает недовольство, упреки и обвинения. В речи использует категоричные суждения: «никогда» и «всегда». Весь мир – сплошная несправедливость (правительство, законы, т.д....), а мы все заложники этой ситуации. Жалобщик считает своей целью рассказать об этом всем и каждому ...**



## Как взаимодействовать?

- Попросите внести его конструктивные предложения по изменению ситуации, которая не устраивает (перевести из состояния сетования в состояние конструктивного поиска)
  - \*\*\* *«Согласитесь, у любой медали 2 стороны? А что хорошего в ситуации, давайте подумаем (про плохое мы уже поняли), какая здесь сторона хорошая?»*
  - \*\*\* *«Все-все плохо?».. – нет, ну не все, ну, там, есть мелочи... - Вот! Видите: есть все-таки позитивные моменты!»*

# «Агрессивный»

---



**Ищет беззащитную жертву для нападок. Чаще всего на такую роль подходит тренер.**

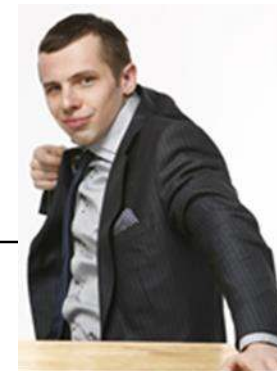


## Как взаимодействовать?

- Реагировать спокойно и внимательно, можно ответить: «Я вижу, для Вас эта тема имеет особенное/большое значение. Давайте выслушаем мысли группы по этому поводу».
- При этом необходимо обращаться не к самому участнику, а к группе
- Соглашаться: «Да, вопрос важен/заслуживает внимания, т.п...»

# «Клоун»

---



**Позволяет себе неуместный и надоедливый юмор, нарушает дисциплину, отвлекает внимание группы, привлекая его на себя**



## Как взаимодействовать?

- Время от времени оценивайте его за конструктив, если такой поступает от участника  
*\*\*\* «Вот! Отлично: благодарю за уместный / точный/удачный, т.п. комментарий!»*
- Хвалите за своевременный вклад в работу группы
- И не хвалите/игнорируйте попытки пошутить в очередной раз
- Иногда полезно «вывести на сцену»: «Извините, не могли бы Вы повторить шутку, я не поняла, в чем суть?» (обычно такой участник начинает «отнекиваться»)

# «Показушник»



Из серии: «А помните, у Стивена Кови, страница 56, первый абзац сверху ...»



**Как взаимодействовать?**

«Вы не против, если еще кто-то выскажется на эту тему? Спасибо!»

*\*\*\* «Отлично! У Вас есть знания и опыт – будете сегодня в роли эксперта, моим помощником!))»*

➤ Парирование: кстати, помните, как говорит об этой проблеме Альтшуллер?

Я расскажу: ...

*\*\*\* «Что Вы уже используете из прочитанного?» (человек теряется, не просто быстро вспомнить..., поэтому он уже не будет конкурировать, даже если он знает больше чем Вы) нельзя: обесценивать;*

Дать сложное задание и попросить выступит первым – подбадривать, чтобы любил Вас, но поймет, что нелегко.... . Но чувствует поддержку

# «Не из той оперы...»

---

**Все время делает интересные замечания, но... не по теме**



## Как взаимодействовать?

- Нейтрализуйте вежливо: «Любопытное высказывание, а вот скажите, каким образом это связано с нашей темой?»
- «Кто прокомментирует, как опыт .... Связан с нашей проблемой/обсуждаемой темой?»
- «Давайте, все-таки по теме – чтобы не терять время и не отнимать его у других участников, а это обсудим в перерыве?»



# Манипуляции с тренером. Как идти на уступки?

---

- Требовать ответных уступок
  - *Давайте закончим раньше!*
  - *Давайте! Только дополнительно получите домашнее задание*
- Делать вид, что требования Вас шокируют (как учителя в школе)
  - *А давайте закончим раньше!*
  - *Кто сказал «раньше?!», ооо, даже не знаю, ну, тогда дополнительное домашнее задание вам*
- Все уступки должны быть только при выполнении ваших встречных условий!
- Уступайте понемногу
  - *А можно мы будем делать упражнение все вместе, и потом пораньше пойдём на обед?*
  - *Хорошо. Давайте сделаем вместе, только на обед пойдём вовремя.*
- Каждая следующая уступка должна быть меньше предыдущей
  - *Можно мы не будем рисовать все это на флип-чарте, а просто расскажем своими словами?*
  - *Хорошо, тогда в ходе разговора флип-чарте будет писать тот, кто презентует результат команды*



**Уступать прежде всего в том, что Вам не дорого, а участникам ценно (и наоборот)**

## Чего нельзя делать:

- ❑ Спорить
- ❑ Остричь
- ❑ Умничать
- ❑ Нападать
- ❑ Делать слишком много встречных предложений
- ❑ Много говорить
- ❑ Оправдываться
- ❑ Идти на поводу у группы, пытаюсь быть «добрым»
- ❑ Приводить доводы в порядке убывающей силы



Есть вопросы?

---



**Благодарю за внимание!**

---



# Контакты:

---

С уважением,

**Вита Дубчак**, бизнес-тренер, консультант

Tel.:

РФ: + 7 965 197 627 67

Украина: + 38(097) 362 96 54

E-mail. [V\\_Dubchak@ukr.net](mailto:V_Dubchak@ukr.net) (личный)

Skype: vita\_dubchak

Site: <http://vitadubchak.com>

