

## УПРАЖНЕНИЕ. ПРИЕМ-ПЕРЕДАЧА ИНФОРМАЦИИ

**Цель:** осознание участниками эффективности приемов инструктирования и запоминания информации.

**Общая инструкция:** сейчас 6-7 добровольцев смогут проверить свои способности в приеме-передаче информации (*нужно подождать появления добровольцев*).

Остальные участники будут наблюдателями.

Инструкция добровольцам (*после этого они могут выйти за дверь*): сейчас вы будете передавать друг другу информацию. Вы будете по очереди входить в комнату, выслушивать текст и передавать его следующему. Первому текст скажу я, он скажет второму, второй третьему и т.д. Ваша задача – передать информацию следующему как можно ближе к тексту, желательно слово в слово, ничего не путая, не искажая и не добавляя. Делать можно все, что угодно, записывать нельзя. Понятно? (*важно произнести именно эту инструкцию*).

Инструкция наблюдателям: сейчас участники будут входить по одному и передавать друг другу по очереди информацию. Ваша задача – фиксировать, кто и как точно будет передавать текст. Можно закрепить наблюдателей за участниками.

**Текст сообщения:** *«Иван Петрович уехал в 11 часов, не дождавшись вас, очень огорчился, что не смог с вами переговорить лично, и попросил передать вам, что, если он не вернется к обеду, а это будет зависеть от того, сколько времени он пробудет на совещании в министерстве, то совещание в 15.30 надо проводить без него. Кстати, на совещании будет обсуждаться вопрос о поставке новых компьютеров, которые ничем не хуже импортных. И еще, на совещании надо не забыть объявить, что все начальники отделов должны пройти обследование у психологов, которые будут работать в 20-й комнате с 10 часов утра ежедневно до 2 октября».*

Возможная последовательность обсуждения:

1. Вопрос добровольцам: «Кто помнит инструкцию, которую вы получили за дверью?»

2. Вопрос для всех: «Что значит: «делать можно все, что угодно, записывать нельзя. Понятно?»»

Обсуждение значимости слова «понятно» для отправителя и получателя информации.

---

1. Вопрос добровольцам: «Когда передавали информацию, вы говорили, чтобы сказать или чтобы вас услышали?».

**Вывод:** необходимо ориентироваться на собеседника – слышит – не слышит, понимает - не понимает.

2. Анализ утрат и дополнений информации, несоответствий и «шумов» в тексте.

В обсуждении важно подвести группу к осознанию того, насколько важно давать время для формулирования вопросов в процессе дачи инструкции или просто в процессе передачи информации, а также проверять – каким образом участник взаимодействия собирается ее выполнять.

Далее можно предложить поработать с листком Приложения 1.

## ПРИЛОЖЕНИЕ 1

### **Передающий информацию должен следить за тем, чтобы:**

- Говорить однозначно;
- Использовать простые слова;
- Важное проговаривать несколько раз;
- Структурировать сообщение, разбивать его на пункты;
- Контролировать состояние слушающего и отслеживать, когда он не понимает информацию;
- «Вам все понятно? Не спрашивать, все обычно отвечают : «Да». Надо задать вопрос на уточнение, например. «После нашего разговора что вы будете делать дальше?», «Что вы сделаете в первую очередь? – может быть, важные моменты проговорить еще раз;
- Если произошла помеха, проговорить еще раз предыдущее предложение;
- Учитывать темповые характеристики слушающего;
- Создать позитивную или негативную мотивацию «Если все сделаете по инструкции, то...» «Если не сделаете, то произойдет...»;
- Использовать техники типа «забор» - специальные фразы («Я специально обращаю ваше внимание...». «Я хочу, чтобы вы это запомнили...»).

### **Слушатель, получающий информацию:**

- Пропускает ее через личностный фильтр;
- Незначительные, с точки зрения получающего, моменты выпускает;
- Непривычные слова заменяет на привычные;
- Обрабатывает информацию сообразно своей логике;
- Напоминает необычные «жареные» факты, но «больное» слово может доползти до конца, а может быть заменено на менее опасное и эмоционально выдержанное;
- То, что можно истолковать, истолкует.