

ТРЕНИНГ НАВЫКОВ ЭФФЕКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ

(научно-образовательный материал для
проведения тренингов
общения и лидерства)

Москва
2012

Введение

Общение всегда было значимым в жизни человека и его личностном развитии. Проблема общения традиционно находится в центре внимания отечественных социальных психологов в связи с ее значимостью во всех сферах жизнедеятельности человека и социальных групп. Человек без общения не может жить среди людей, развиваться и творить.

В структуре межличностного общения выделяют основное содержание общения, а именно: передачу информации, взаимодействие, познание людьми друг друга. Передача информации рассматривается как коммуникативный аспект общения; взаимодействие как интерактивный аспект общения; понимание и познание людьми друг друга. Поэтому важно уметь общаться, грамотно доносить свои мысли, что бы тебя могли понять.

Цель тренинга: развитие коммуникативных навыков.

Задачи:

- отработать навыки убеждения
- отработать умение найти аргументы в пользу своей позиции
- развить умение находить подход к людям
- подчеркнуть важность интонаций в процессе коммуникации.
- развитие умения невербального средства общения.
- обучить эффективным способам общения.

Требование к участникам: тренинг рассчитан на студентов, количество 10-16 человек.

План тренинга

№ п/п	Содержание	Время (мин)
1	Организационный момент	1
2	Вступительная беседа	2
РАЗМИНКА		
3	Упражнение «Это мое имя» Цель: знакомство участников тренинга друг с другом	20
4	Упражнение «Семь богатырей» Цель: отработка навыка убеждения, умения найти аргументы в пользу своей позиции, презентационные навыки.	20
ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ		
5	Упражнение «Завтрак с героем» Цель: тренировка умения убеждать собеседника.	30
6	Упражнение «А я счастлив» Цель: знакомство со способами поднятия настроения.	10
7	Упражнение «Леопольд»	25

	Цель: отработка навыков убеждения, умения находить подход к людям. Оборудования: таблички с именами, для котлов.	
8	Упражнение «Передать одним словом» Цель: подчеркнуть важность интонаций в процессе коммуникации. Оборудования: карточки размером с визитную карточку с напечатанными на них названиями эмоций.	20
9	Упражнение «Всеобщее внимание» Цель: развитие умения невербального средства общения.	10
10	Упражнение «Попроси шоколадку» Цель: обучение эффективным способам общения.	15
КОФЕ-ПАУЗА		
11	Упражнение «Три закона общения» Цель: развитие навыков невербального общения, групповой дискуссии, логического мышления.	20
12	Игра «Салки – обнималки» Цель: разрядка, взаимовыручка, «спасающий физический контакт». Требование: просторное, безопасное помещение.	10
13	Упражнение «Моя проблема в общении» Цель: узнать, какие проблемы существуют в общении. Оборудование: бумага, ручки.	20
14	Упражнения «Умение слушать» Цель: осознание участниками того, что в их поведении помогает партнеру открыто и детально говорить о своих проблемах и состоянии и что может ухудшать его состояние. Ознакомление с приемами слушания.	25
ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ		
15	Упражнение «Рукопожатие» Цель: сохранить позитивный настрой.	1
16	Беседа: 10 минут.	10
17	Рефлексия	15
	Общее время тренинга	6 часов

ХОД ТРЕНИНГА

1. Здравствуйте! Меня зовут ... Сегодня мы проведем тренинг, который будет посвящен общению.
2. Общение пронизывает всю нашу жизнь, это такая же человеческая потребность, как вода и пища. В условиях полного одиночества у человека на шестой день начинаются слуховые и зрительные галлюцинации. Он общается с этими несуществующими образами. Общение – это обмен сведениями с помощью языка или жестов. Общение это коммуникационное взаимодействие людей или социальных групп. В процессе общения между участниками коммуникации происходит обмен разного рода информацией. Давайте познакомимся с вами, для этого мы представимся друг другу.

3. Упражнение «Это мое имя» (20 минут)

По кругу каждый по очереди называет свое имя. Затем он сообщает о своем имени что-нибудь.

Например, он может попытаться ответить на такие вопросы:

Знаю ли я, кто его для меня выбрал?

Знаю ли я, что означает мое имя?

Кто еще в семье носил это имя?

Рефлексия (5 минут)

Легко ли вам было рассказывать о своем имени?

Если нет, почему?

Нас окружает много интересного, причем весь мир вокруг нас движется и торопится. Двигается вся жизнь: отдых, работа, родные, друзья, то есть все наше окружение не стоит на месте. Но не забывайте, что все движется вокруг вас, вы вполне можете руководить всеми событиями, происходящими вокруг вас. Самое основное – это правильное общение и легкое общение с окружающими людьми и всем миром, искусство общения очень важно. Причем научиться правильному, непринужденному и легкому общению, чтобы все вас поняли и запомнили надолго, неважно, кто это будет, друзья или враги, нужно найти подход ко всем, нужно со всеми легко общаться.

Известный психолог Дейл Карнеги советует избегать споров, как гремучих змей. Он считает, что 90% из участников спора убеждается в своей правоте еще тверже, чем прежде. Спор практически нельзя выиграть. Так как если вы из спора выходите победителем, то теряете друга, партнера по сделке. Это естественно, поскольку человек чувствует себя неуютно, проиграв в споре.

За место спора собеседника можно убедить, найти аргументы в пользу своей позиции.

4. Сейчас мы потренируем свои умения убеждать других людей.

Упражнение «Семь богатырей» (30 минут)

Одна участница будет играть роль царевны. Кто хочет? Остальные поделитесь на команды по 3-4 участника.

Давайте, для того чтобы потренировать умение убеждать, вспомним и разыграем сказку А.С. Пушкина о мертвой царевне и семи богатырях. В

частности, тот эпизод, где семь богатырей, у которых жила царевна, уговаривают ее выйти за одного из них замуж и остаться с ними навсегда. В нашей сказке будет то же самое, но богатыри, прошедшие ряд тренингов и владеющие даром убеждения, смогут лучше, чем сказочные, убедить царевну отказаться от королевича Елисея и остаться в их доме. Каждая мини-группа должна будет подготовить самые заманчивые предложения для того, чтобы уговорить царевну остаться у них, показать ей все преимущества такого конца сказки.

Вам дается 5 минут на подготовку, после чего один посланник от каждой группы выступает, обращаясь к царевне со своими аргументами.

Рефлексия (10 минут)

После выступлений царевна говорит о том, захотелось ли ей остаться у богатырей, какие плюсы и минусы увидела она в выступлениях каждого.

Какие эмоции вы испытывали, выполняя это упражнение?

5. Следующее упражнение «Завтрак с героем»

«Завтрак с героем» (30 минут)

Необходимый материал. Бумага, карандаши.

Представьте себе следующую ситуацию: у каждого из присутствующих есть возможность позавтракать с любым человеком. Это может быть знаменитость настоящего, или историческая фигура прошлого, или обыкновенный человек, который произвел на вас впечатление в какой-то момент его жизни. Каждый должен решить для себя, с кем он хотел бы встретиться, и почему.

Запишите имя своего героя на листе бумаги. Теперь поделитесь на пары, в паре надо решить с кем из двоих героев вы будите встречаться. На дискуссию у вас 2 минуты.

Теперь пары объединяются в четверки, которым, в свою очередь, необходимо выбрать только одного героя. На дискуссию у вас так же 2 минуты.

Теперь четвертки объединяются между собой и в течении 2 минут выбирают одного героя.

А теперь все объединяются, и решаете с кем вы будите завтракать.

Рефлексия: (10 минут)

Почему остался именно этот герой?

Легко было уступать и почему вы уступали?

В беседе играет роль настроение. Какие способы поднятия настроения есть, сейчас мы узнаем и за одно подвигаемся.

6. Упражнение «А я счастлив» (10 минут).

Мы сидим с вами в круге, нам нужно поставить еще один стул.

Начинает тот, у кого свободный стул справа. Он должен пересесть на свободный стул и сказать: «А я счастлив». Следующий, у кого справа оказался пустой стул, пересаживается и говорит: «А я тоже», третий участник говорит: «А я учусь у... (называет имя любого участника)». Тот, чье имя назвали, бежит на пустой стул и называет способ поднятия настроения, затем все по аналогии повторяется сначала. Повторять имена нельзя.

Рефлексия: (5 минут)

Какой из предложенных способов поднятия настроения показался вам наиболее интересным?

7. Наше следующее упражнение называется «Леопольд»

Упражнение «Леопольд» (25 минут)

Из группы выбирается одна «мышь», все остальные становятся «котами».

Каждый «кот» получает бумажку со своим именем, одного из них зовут Леопольдом, а всех остальных – прочими кошачьими именами, например, Василием, Муркой и т.д. При этом Леопольдом может стать участник любого пола, и тренер подчеркивает это группе.

Тренер напоминает группе сюжет мультфильма про Леопольда. В этом мультфильме дружелюбный и безобидный кот Леопольд пытается подружиться с мышами, которые постоянно устраивают ему постоянные пакости.

В данном упражнении котам тоже нужно будет убедить мышь, что они безобидны и с ними можно иметь дело. Фокус состоит в том, что у нас из всех котов только одного зовут Леопольд и именно он хочет подружиться с мышами. Все остальные коты – опасные хищники, которые только притворяются дружелюбными. Задача каждого кота – убедить мышь, что именно он – безобидный Леопольд. Задача мыши – определить настоящего Леопольда.

Котам дается 5 минут на подготовку, после чего они выступают, объясняя «мышам», почему они безобидны. «Мышь» оценивает выступления и говорит, кому из котов она поверила.

Рефлексия: (5 минут)

Вопросы для обсуждения.

Почему мы доверяем одному человеку, но не доверяем другому?

Что можно сделать для того, чтобы нам больше доверяли?

В общении не малую роль играет интонация. Одну и ту же фразу, слово можно сказать по-разному.

8. Упражнение «Передать одним словом» (20 минут)

Я раздам вам карточки, на которых написаны названия эмоций, а вы, не показывая их другим участникам, скажете слово «Здравствуйте» с интонацией, соответствующей эмоции, написанной на вашей карточке. Остальные отгадывают, какую эмоцию пытался изобразить участник.

Теперь я перемешиваю карточки и еще раз вам раздам их.

Та же задача только теперь читаем короткий стишок «уронили мишку на пол».

Список эмоций.

Радость.

Удивление.

Сожаление.

Разочарование.

Подозрительность.

Грусть.

Веселье.
Холодное равнодушие.
Спокойствие.
Заинтересованность.
Уверенность.
Желание помочь.
Усталость.
Волнение.
Энтузиазм.

Рефлексия: (5 минут)

Насколько легко удавалось угадать эмоцию по интонациям?

В реальной жизни, насколько часто в телефонном разговоре вы по интонации с первых слов понимаете, в каком настроении находится ваш собеседник?

Помимо общения словами, есть не вербальное общение.

Невербальное общение – это все сигналы, символы, жесты, манеры, тембр, мимика то есть неречевая форма общения, взаимопонимания.

9. Упражнение «Всеобщее внимание» (10 минут)

Всем участники игры выполняют одну и ту же простую задачу любыми средствами, не прибегая к физическим действиям и не разговаривая, нужно привлечь внимание окружающих. Задача усложняется тем, что одновременно ее выполняют все участники.

Рефлексия: (5 минут)

Кому удалось привлечь к себе внимание других и за счет, каких средств?

10. Упражнение «Попроси шоколадку» (15 минут)

Выберем водящего. Для этого скажите кто в вашей группе самый справедливый? (голосование).

(Самый справедливый становится водящим он садится по центру).

Я даю ему шоколадку. Ваша задача по очереди попросить шоколадку у водящего, так что бы он захотел отдать ее именно вам. После каждого круга водящий говорит, кому он не отдал бы шоколадку (выбирает 2 участников), они выбывают. Так пока не останется победитель. У каждого для просьбы есть 30 секунд. Победителю достается шоколадка.

Рефлексия: (5 минут)

Какой способ просьбы оказался самым эффективным?

Давайте сделаем перерыв, что бы отдохнуть. Через 30 минут встретимся здесь.

Перерыв

Перерыв закончился и мы продолжаем.

Все начинается с общения. Каким оно должно быть? Существуют определенные правила общения. В разные времена у разных народов они были разными. Но есть основные, общие для всех.

Вот древние заповеди общения:

доверяйте тому, с кем общаетесь,

уважайте того, с кем общаетесь,

общаясь с человеком, делайте это наилучшим образом.

Обращаясь к незнакомому человеку, важно, чтобы слова были доброжелательными, уместными, чтобы взгляд и улыбка, и весь облик располагали в вашу пользу. При разговоре нужно смотреть человеку в глаза, а взгляд должен быть доброжелательным и ясным.

11. Упражнение «Три закона общения» (15 минут)

Группа делится на 2 равные части (земляне и инопланетяне). Земляне выходят за пределы аудитории. Даю оставшимся инопланетянам инструкцию: “На вашу планету прилетел корабль Землян. Их задача любым способом выяснить те правила, по которым вы общаетесь с гостями планеты. Эти правила таковы:

Землянам мужского пола могут отвечать только особи женского пола вашей планеты, и на все вопросы только «да»

Землянам женского пола на все их вопросы отвечают только инопланетяне мужского пола, и всегда «нет»

Контакты между особями одного пола с разных планет невозможны (отказ демонстрируется невербально, без слов, но выразительно).

Заходят Земляни.

Для Землян инструкция: «Вы прилетаете на планету инопланетян, на которой действуют 3 закона общения. Вы можете, каким угодно способом вступать в контакт с Инопланетянами. Ваша задача – понять эти 3 закона. У вас есть для этого максимум 15 минут, но вы можете остановить игру, если будете готовы дать ответ раньше».

Рефлексия: (10 минут)

Как вы себя чувствуете?

Что сейчас происходило?

Вопросы к «землянам»:

Что помогло группе прийти к решению?

Что бы вы сделали по другому, если бы вам пришлось снова выполнять подобное упражнение?

Вопрос ко всем, какие выводы можно сделать из этой работы?

Следующая игра для разрядки.

12. Игра «Салки – обнималки» (10 минут)

Водящий может осалить того, у кого нет пары (за пару надо крепко держаться). Если образовалась тройка, салить можно того, кто присоединился последним.

Сейчас мы узнаем, какие проблемы бывают в общении, и поищем выходы.

Упражнение «Моя проблема в общении» (20 минут)

Вы пишете на отдельных листах бумаги в краткой, лаконичной форме ответ на вопрос: «В чем заключается твоя основная проблема в общении?» Листки не подписываются. Листки сворачиваются и складываются в общую кучу. Затем каждый участник произвольно берет любой листок, читает его и пытается найти прием, с помощью которого он смог бы выйти из данной проблемы. Группа слушает его предложение и оценивает, правильно ли понята соответствующая проблема и действительно ли предлагаемый прием способствует ее разрешению.

Рефлексия: (5 минут)

Что вы чувствовали, выполняя упражнение?

Главную роль в общении играет речь. В процессе «говорения» важно буквально все: как обращаются к собеседнику, что говорится вначале, а что потом, соответствуют ли слова тону высказываний и т.д. Еще древние философы отмечали, что ведение беседы – настоящее искусство. Удивительно, что люди, зная о своем неумении публично выступать и всячески стремясь научиться этому, практически не задумываются, удастся ли им успешно общаться с окружающими людьми – друзьями, коллегами, родственниками и т.д. Между тем часто в жизни бывает, что мы хотим сказать одно, а, сами того не осознавая, говорим другое или вообще не находим слов для выражения какой-то важной мысли или чувства.

Важнейшая невербальная составляющая процесса общения – умение слушать. Когда человек внимательно слушает другого человека, в нем буквально все – глаза, поза, выражение лица обращены к говорящему, что, в свою очередь, оказывает влияние на собеседника, помогает ему сформулировать свои мысли, раскрыться, быть максимально искренним. Рассеянность, безучастность, равнодушие могут привести к обратному результату.

13. Упражнения «умение слушать» (25 минут)

Участники группы сидят в кругу.

Инструкция: Сейчас мы совершим небольшую прогулку по берегу моря. Сядьте, пожалуйста, поудобнее и медленно закройте глаза. Обратите внимание на ваше дыхание, ощутите его: воздух проходит через нос, горло, попадает в грудь, наполняет ваши легкие. Ощутите, как с каждым вдохом в ваше тело попадает энергия и с каждым выдохом уходят ненужные заботы, переживания, напряжение... Обратите внимание на ваше тело, почувствуйте его – от ступней до макушки. Вы сидите на стуле (в кресле), слышите какие-то звуки, ощущаете дуновение ветерка на вашем лице. Может быть, вам захочется изменить позу сделайте это. А теперь представьте, что вы оказались у моря. Вы медленно идете по берегу. Осмотритесь внимательно вокруг: какие вас окружают цвета, звуки, запахи... Посмотрите на небо, на море. Обратите внимание на ваше состояние: какие эмоции, чувства у вас возникают, как они изменяются во время прогулки. Вы никуда не спешите и можете спокойно идти дальше. Возможно, вы захотите зайти в воду и искупаться или посидеть на берегу. Сделайте это...

А теперь настала пора вернуться в эту комнату, в наш круг. Сделайте это в удобном для вас темпе: можете сразу открыть глаза или посидеть еще с закрытыми.

Сейчас мы поделимся друг с другом своими впечатлениями. Для этого создадим группы по 3-4 человека. Постарайтесь, чтобы в одной группе с вами оказались в основном те, с кем вы еще не работали в малой группе.

(После того как группы сформировались.)

Сейчас каждый по очереди расскажет о своих впечатлениях, о тех образах, переживаниях, состояниях, которые у него возникали во время нашей

«прогулки», а остальные будут внимательно слушать рассказчика, не задавая вопросов, не комментируя и не интерпретируя услышанное. Постарайтесь уловить те моменты, когда вы перестаете слушать. На каждый рассказ потратьте примерно 3-4 минуты.

После завершения этой работы предлагается вернуться в круг и поделиться впечатлениями – на этот раз о работе в малых группах.

Рефлексия: (5 минут)

В какие моменты вы переставали слушать?

Наш тренинг подходит к концу.

14. Упражнение «Рукопожатие» (1 минута)

«Мы все сегодня плодотворно поработали, и все заслужили благодарность. Пока я считаю до пяти, вы должны успеть поблагодарить друг друга рукопожатием»

15. Рефлексия в конце тренинга: (15 минут)

«Итак, подведём итоги...», «Давайте ещё раз определим, что мы обсуждали...»

Что уносите с собой?

Я с вами прощаюсь: «До свиданья!»