**Тренинг «Я среди людей»**

**Цель:** формирование у участников коммуникативных навыков, умения сотрудничать.

**Задачи:**

- Формирование способности эффективной передачи информации (установление контакта, навыки передачи невербальной и вербальной информации, работа с коммуникативными барьерами, роль обратной связи).

- Развитие способности слушать и понимать другого человека.

- Совершенствование навыков эффективного взаимодействия.

- Отработка навыков общения и взаимодействия с людьми.

**Форма занятий:** групповая (10-15 человек).

**Содержание тренинга.**

**БЛОК 1.**

**1. Приветствие**

Здравствуйте Ребята. Мы начинаем тренинг по формированию навыков общения и взаимодействия с другими людьми. Для того чтоб успешно знакомиться и быть интересным собеседником, необходимо знать некоторые секреты общения.

**Так чему же ВЫ НАУЧИТЕСЬ?**

На тренинге можно научиться по-новому воспринимать себя и других, можно научиться навыкам эффективного общения, можно научиться лучше чувствовать себя и других людей, осознавать себя и свои состояния.

**«Правила группы»**

- Чтобы наша работа была эффективной, необходимо принять правила:

**1.Правило круга.** Мы слушаем каждого, кто говорит, не перебивая!

**2.Принцип «Я».** Все высказывания от своего имени: «Я думаю…, я чувствую…».

**3.Правило активности** подразумевает включение в процесс занятия всех участников.

4. **Правило "СТОП".** Если кто-то не может в данное время говорить о какой-то проблеме, не готов, то он может отказаться от этого, сказав "стоп". Только необходимо взять всю ответственность за это на себя: группа не сможет помочь этому человеку.

- Принимаем правила? – Спасибо!

**2. Знакомство**

Мы уже с вами знакомы, но я предлагаю попробовать узнать друг друга получше.

**Упражнение «Имя + что обо мне никто не знает»**.

**Цель:** познакомиться, открыть для участников новые их грани.

**Инструкция:**

*Сейчас тот, у кого в руках мячик, должен назвать свое имя и то, что о нем никто не знает, и перекинуть мячик любому участнику. Все остальные должны внимательно слушать и запоминать что говорят. Пример: « Я, Маргарита Николаевна, никто не знает,что я…..»*

**3. Этап создания мотивации**

**Цель:** показать участникам, что навыкам общения надо учиться.

**Упражнение - разминка** «**Пусть** **поменяются** **местами** **те**, **кто**...»

**Цель:** разминка, групповое взаимодействие, сплочение группы.

**Процедура проведения:** все сидят по кругу. Ведущий (без стула, в центре круга), например, говорит: Поменяйтесь местами те, кто:

1. любит болтать по телефону;
2. кто любит красный цвет;
3. кто любит мороженое;
4. у кого есть дома собака (кошка);
5. кто любит ходить в кино.
6. кто любит петь;
7. кто любит танцевать;
8. кому 19 лет;
9. кто первый раз участвует в тренинге;
10. любит ли читать фэнтези;
11. Любит ли смотреть телесериалы;
12. Любимый вид спорта (волейбол, баскетбол).

**4. Этап обучения**

**Теория**

**Цель:** получение и закрепление информации о вербальном и невербальном общении.

Общение – это установление и развитие контактов между людьми. Наше общение состоит из **слов**, т.е. вербальная часть и **движений тела**, невербальная часть. Ученые подсчитали, что вербальная, словесная информация в общении составляет 1/6, а язык поз, интонаций, дыхания и ритма - несловесная информация - 5/6.

При этом 55% - это Язык Тела (позы, движения, мимика), около 38% - Голос (тон, интонации, ритм, тембр) и около 7% собственно слова.

Естественно, в разных контекстах эти соотношения могут немного отличаться, но общая тенденция останется.

**Есть еще одно, очень забавное правило.** Если сознание говорит одно, а подсознание совершенно другое - обычно побеждает подсознание. А сознание находит логичное объяснение уже совершенному поступку.

При общении мы выражаем то, что хотим сказать (да и то, что не хотим тоже) в виде жестов, мимики, поз, движений, интонаций и только в последнюю очередь собственно слов. Но в связи с тем, что мы не осознаем этой большой невербальной части, мы обычно получаем только не совсем нам понятные сообщения из нашего бессознательного. И часто бывает совершенно не понятно, что вызвало напряжение у собеседника или почему он так чему-то обрадовался.

**Упражнение «Подарок»**

**Цель:** отработка невербального общения.

**Процедура проведения:** Все участники садятся по кругу.

*«Пусть каждый из вас по очереди сделает подарок своему соседу слева (по часовой стрелке). Подарок надо сделать ("вручить") молча (невербально), но так, чтобы ваш сосед понял, что вы ему дарите. Тот, кто получает подарок, должен постараться понять, что ему дарят. Пока все не получат подарки, говорить ничего не надо. Все делаем молча».*

Когда все получат подарки (круг замкнется), тренер обращается к тому участнику группы, который получил подарок последним, и спрашивает его о том, какой подарок он получил. После того как тот ответит, тренер обращается к участнику, который вручал подарок, и спрашивает о том, какой подарок он сделал. Если в ответах есть расхождения, нужно выяснить, с чем конкретно связано непонимание. Если участник группы не может сказать, что ему подарили, можно спросить об этом у группы. Полученный материал позволяет обсудить идеи, относящиеся к закономерностям подготовки передачи и приема информации в процессе общения.

При обсуждении упражнения участники могут формулировать условия, которые облегчают понимание в процессе общения. Чаще всего к этим условиям относят выделение существенного, однозначно понимаемого признака «подарка», использование адекватных средств невербального изображения существенного признака, концентрацию внимания на партнере.

**БЛОК 2.**

**Этап обучения:**

**Цель:** узнать о дистанциях общения, научиться определять личную границу у собеседников.

**Теория «Мои границы»**

Каждый человек имеет свою собственную личную территорию. Правильнее сказать, что это не территория, а пространство, воздушная оболочка, окружающая тело человека со всех сторон. И хотя нас никто не учит тому, насколько можно приближаться к другому человеку, мы подсознательно знаем, на каком расстоянии удобнее говорить с близким другом, а на каком - с подозрительным незнакомцем.

**Межличностное пространство - важнейший фактор невербального общения**. Наши представления о нем отражаются в повседневной речи - "держаться подальше", например, от начальства, или "держаться поближе" к тому, в ком мы заинтересованы.

**Общее правило: чем больше партнеры заинтересованы друг в друге, тем ближе они могут находиться по отношению друг к другу.** Однако существуют определенные нормы и правила, которые следует учитывать при взаимодействии с собеседником. У каждого человека есть свое поле, своя аура, нарушать которые в конкретных ситуациях - значит повредить делу.

**Выделяют четыре пространственные зоны, которые как концентрические круги на мишени или на воде окружают друг друга:**

**1) Доверительная, Интимная зона (15 - 50 см).** Из всех зон эта самая главная, поскольку именно ее человек охраняет так, будто это его собственность. В эту зону допускаются лишь дети, родители, супруги, влюбленные, близкие друзья и родственники. Для этой зоны характерны доверительность, негромкий голос в общении, тактильный контакт, прикосновения.

**2) Личная или персональная зона (0,5 - 1,2 м)** для обыденной беседы с друзьями и коллегами предполагает только визуально-зрительный контакт между партнерами, поддерживающими разговор. Вспомните, на каком расстоянии вы располагаетесь, когда приходите в гости к своим соседям. Эта дистанция обычно разделяет нас, когда мы находимся на приемах, официальных вечерах и дружеских вечеринках.

**3) Социальная зона (1,2 - 3,7 м)** обычно соблюдается во время социальных, деловых встреч в кабинетах, холлах и других служебных помещениях, как правило, с теми, которых не очень хорошо знают. Каждого из нас не раз вызывали в школе к доске. Как далеко от преподавателя вы останавливались? Верхний предел соответствует формальным отношениям.

**4) Публичная зона (свыше 3,7 м)** подразумевает общение с большой группой людей - в лекционной аудитории, на митинге. При общении с большими группами людей и лектору, и слушателям будет удобнее передавать и воспринимать информацию на таком удалении друг от друга. Вспомните устройство арены в цирке, сцены в театре, - в каждом случае учитывается необходимость общения с большой аудиторией. Нарушение этой дистанции может вызвать разные последствия. Если клоун в цирке перелезает через барьер и присаживается к кому-нибудь на колени - это вызывает смех, а если учитель покидает свое место и приближается к ученику, то это воспринимается как угроза.

**Чрезмерно близкое или удаленное расстояние может отрицательно сказаться на общение!**

**Эти правила варьируются в зависимости от возраста, пола, культуры. Так, дети и старики стараются быть ближе к собеседнику. Подростки, молодые люди, люди среднего возраста держат определенную дистанцию. Женщины стараются быть ближе, чем мужчины.**

**Упражнение «Круг доверия»**

**Цель:** определение собственных границ

**Инструкция:** на листе бумаги начерчен круг доверия, отметьте на нем в центре себя, а вокруг своих близких, на том расстоянии, на котором считаете комфортным, своих близких.

Замечательно, теперь ваши отношения с близкими можно рассмотреть, подумать почему все стоят именно так, и нужно ли что то изменить. А мы с вами переходим к следующему упражнению.

**Упражнение «Ручеек»**

**Цель:** помочь участникам стать более чувствительными к собственным границам.

Участники встают в две шеренги, образуя коридор. Один участник закрывает глаза и идет через этот коридор. Задача остальных участников — здороваться с ним за руки и поглаживать по другим частям тела. Нельзя трогать низ живота, грудь, голову. Прошедший коридор участник становится в конец шеренги. Затем в коридор входит следующий участник, стоящий в начале шеренги. Так коридор проходит вся группа. Важно, чтобы прикосновения участников были легкими и нежными.

Очень мощное упражнение на осознание телесных границ. Может возникнуть бурная реакция участников.

Обсудить эмоции и чувства.

**Блок 3**

**Теория «Активное слушание»**

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.

Одним из новых направлений в навыках коммуникации является технология активного слушания. Ее суть заключается в доброжелательном отношении к собеседнику, желании понять его. Заинтересованность – основной прием активного слушания. Знание технологии поможет завоевать доверие собеседника, получить от него развернутую информацию.

Выделяют следующие приемы активного слушания:

**1. «Угу» – поддакивание.** Это самый простой прием активного слушания. Любой человек им пользуется почти интуитивно. Во время разговора рекомендуется периодически кивать головой, говорить «да», «угу», «ага» и т.п. Этим вы даете собеседнику понять, что вы его слушаете и заинтересованы в нём. Например, когда вы о чём-то рассказываете по телефону, то использование таких приёмов собеседником дают вам понять, что вас слушают. Молчание же, на протяжении всего рассказа, вызвали бы у вас сомнения в заинтересованности партнера вашей информацией.

**2. Пауза.** Она необходима в разговоре для того, чтобы помочь собеседнику выговориться до конца. Во-первых, человеку часто необходимо время для того, чтобы сформулировать свои мысли и чувства, а во-вторых, паузы освобождают разговор от лишней и не нужной информации. Например, рассказывая историю, человек, скорее всего, представляет себе её. И, для того, чтобы образное представление переложить в словесную историю, необходимо подобрать нужные слова. И паузы здесь являются необходимым средством «перевоплощения» образа в слово.

**3. Особенности постановки вопросов.** Существуют два типа вопросов: закрытые и открытые.

**Закрытые вопросы** уместны не тогда, когда вы хотите получить от собеседника как можно больше информации, а тогда когда нужно ускорить получение согласия или подтверждения ранее достигнутой договоренности, подтвердить или опровергнуть свои предположения. Вопросы данного типа подразумевают ответы: «да» или «нет». К примеру, можно привести такие вопросы: «Ты ел сегодня?», «Ты здоров?», «Ты здесь давно?» «Ты был один?» и т.п.

**Открытые вопросы** характеризуются тем, что на них нельзя ответить «да» или «нет». Они требуют какого-либо объяснения. Обычно начинаются со слов: «что», «кто», «как», «сколько», «почему», «каково ваше мнение». С помощью вопросов этого типа вы позволяете собеседнику маневрировать, а беседе – перейти от монолога к диалогу. К такому типу вопросов могут относиться следующие: «Что ты ел сегодня?», «Как ты себя чувствуешь?», «Как давно ты здесь?».

**4. Перефразирование.** Это формулировка той же мысли, но иными словами. Перефразирование дает возможность говорящему человеку увидеть, что его правильно понимают. А если нет – у него есть возможность вовремя внести коррективы. При перефразировании ориентируйтесь на смысл и содержание сообщения, а не на эмоции, которыми оно сопровождается.

Перефразирование можно начать следующими фразами:

– «Если я вас правильно понял, то…»;

– «Поправьте меня, если я ошибаюсь, но вы говорите что…»;

– «Другими словами вы считаете, что…»;

Данный прием уместен тогда, когда говорящий логически завершил один из фрагментов рассказа и собирается с мыслями чтобы продолжить. Не стоит его перебивать, пока фрагмент рассказа не закончен.

Например, ваш собеседник рассказывает о том, что как-то он пришёл домой усталым, поставил портфель и снял обувь, а когда прошёл в комнату, увидел там горшок с цветами, разбитый и лежащий на полу, а рядом сидела его любимая кошка, но он решил не наказывать её, хотя и очень огорчился. В этом случае, приём перефразирования может быть использован так: если я вас правильно понял, то, придя домой, вы увидели разбитый горшок с цветами и рядом вашу кошку. Но, несмотря на то, что вы были огорчены увиденным, вы решили не наказывать любимца.

**5. Резюмирование (подытоживание**). Этот приём подытоживает основные идеи и чувства. Это, как бы, вывод из всего того, что уже было сказано человеком. Резюмирующая фраза представляет собой речь собеседника в «свернутом» виде. Данный прием активного слушания принципиально отличается от перефразирования, суть которого, как вы помните, в повторении мысли оппонента, но своими словами (что показывает собеседнику наше внимание и понимание). При резюмировании из целой части разговора выделяется только главная мысль, для чего полезны такие фразы, как: – «Ваша основная идея, как я понял, в том, что…»; – «Если подытожить сказанное, то…».

**Коммуникативное упражнение «Отгадай героя»**

**Цель:** упражнение тренирует коммуникативные навыки, умение задавать вопросы, невербальную коммуникацию, умение разрешать проблемы.

**Описание.** Участники сидят по кругу. Желающему участнику на спину прикрепляется листок бумаги с именем знаменитости (певца, политика и т. д.). После этого группа получает следующую инструкцию: У него на спине прикреплен листок бумаги с именем знаменитости. Вам нужно угадать, о ком идет речь. Ваша задача — узнать у него это имя, задавая ему вопросы, на которые можно ответить «да» или «нет», например «Это женщина?», «Это политик?» и т. д. Нельзя задавать никаких других вопросов, кроме вопросов, на которые можно ответить «да» и «нет»".