

Тренинг коммуникативных умений

Пояснительная записка

Тренинг разработан для развития коммуникативных умений, знаний и способностей, которые определяют возможности человека в установлении и поддержании контактов в общении, прогнозировании поведения и деятельности людей. Без правильного понимания личностных качеств и актуальных состояний партнеров и отношений между людьми невозможно эффективное планирование, принятие решений, разрешение проблемных и конфликтных ситуаций, подбор персонала в организациях.

Данный тренинг представляет собой комплекс упражнений, направленных на развитие эмпатии, настойчивости, навыков убедительной речи, на отработку навыков понимания других людей, принятия решения.

Проведение тренинга коммуникативных умений по представленной программе способствует воспитанию активной, коммуникабельной, творческой, успешной личности.

Цель тренинга: развить коммуникативные умения, знания, способности, воспитать коммуникабельную личность.

Задачи тренинга:

1. Расширение возможностей установления контакта в различных ситуациях общения;
2. Развитие способности к эмпатии, пониманию мимики, языка телодвижений;
3. Отработка навыков понимания других людей, себя, а также взаимоотношений между людьми;
4. Овладение навыками эффективного слушания;
5. Развитие навыков убедительной речи;
6. Расширение диапазона творческих способностей;
7. Аргументация своей точки зрения, отстаивание своих интересов;
8. Обучение участников ориентации в проблеме;
9. Развитие и расширение навыков принятия решений, нахождение компромисса;
10. Активизация процесса самопознания.

Продолжительность тренинга: 4 занятий по 1,5 часа.

Методика оценки эффективности тренинга:

- Анкета И. Головатенко;
- Опросник «Сан»

Тематический план тренинга «Тренинг коммуникативных умений»

№	Тематический блок	Основное содержание упражнений	Кол-во минут
1	Формирование знаний о коммуникативных умениях	Дискуссии: «Что такое коммуникативные умения?», «Роль коммуникативных навыков и умений в нашей жизни»	30 мин
2	Повышение эмпатических способностей, понимание мимики, языка телодвижений	«Рассмешить партнёра», «Побег из тюрьмы», «Подарок», «Я тебя понимаю», «Коллективный счёт», «Зеркало», «Да»	90 мин
3	Развитие убедительной речи, выработка умения говорить и выслушивать	«Его сильная сторона», «Диспут», «Луноход», «Комплемент»	40 мин
4	Обучение исполнению социальных ролей, воспитание деликатности в общении	«Мафия», «Выход из контакта», «В самолёте», «Диалог», «Карусель»	100 мин
5	Организационные моменты и психогимнастика	«Знакомство», «Мы похожи», «Я отличаюсь от тебя», «Переходы», «Печатная машинка», «Моль», «Вижу разницу»	50 мин

Структура тренинга

Первый этап – установление положительного социально-психологического климата в группе, способствующего наибольшей эффективности тренинга.

Второй этап – формирование знаний об эффективной коммуникации, повышение эмпатических способностей.

Третий этап – развитие качеств, характеризующих коммуникабельную личность.

Четвёртый этап – проработка ситуаций, требующих исполнения определённых, получаемых на тренинге, навыков (навыки убедительной речи, навыки установления контакта в различных ситуациях, навыки принятия решения и т.д.).

Пятый этап – завершение тренинга.

Структура одного дня работы

Первый этап – знакомство.

Второй этап – разминка.

Третий этап – тема дня.

Четвёртый этап – групповые упражнения.

Пятый этап – подведения итогов дня.

Основное содержание программы «Тренинг коммуникативных умений»

1-е занятие

Цель: установление положительного социально-психологического климата в группе, способствующего наибольшей эффективности тренинга.

1. Объяснения целей и задач тренинга
2. Упражнение «Знакомство» (используемые в данном тренинге упражнения подробно описаны на странице 6)
3. Разработка правил тренинговой группы
4. Дискуссия «Что такое коммуникативные умения?»
5. Упражнение «Спутанные цепочки»
6. Упражнение «Дар убеждения»
7. Упражнение «Коллективный счёт»
8. «Подарок»
9. Завершение занятия.

2-е занятие

Цель: Снятие коммуникативных барьеров. Развитие эмпатических способностей участников группы, понимания мимики, жестов, языка телодвижений.

1. Упражнение «Нетрадиционное приветствие»
2. Упражнение «Моль»
3. Дискуссия «Роль коммуникативных навыков и умений в нашей жизни»
4. Игра «Потерпевшие кораблекрушение»
5. Упражнение «Зеркало»
6. Упражнение «Я тебя понимаю»
7. Упражнение «Рассмешить партнёра»
8. Упражнение «Да»
9. Подведение итогов дня.

3-е занятие

Цель: Развитие качеств, характеризующих коммуникабельную личность.

1. Необычное приветствие
2. Упражнение «Переходы»
3. Упражнение «Луноход»
4. Упражнение «Его сильная сторона»
5. Упражнение «Побег из тюрьмы»
6. Упражнение «Выход из контакта»
7. Упражнение «В самолёте»
8. Итоги дня.

4-е занятие

Цель: Завершение тренинга. Закрепление полученных навыков.

1. Упражнение «Представление»
2. Упражнение «Диспут»
3. Упражнение «Вижу разницу»
4. Упражнение «Мы похожи»
5. Упражнение «Я отличаюсь от тебя»
6. Дискуссия «Что дал мне тренинг?»
7. Упражнение «Последняя встреча»
8. «Скажем вместе: Прощай группа!»

Упражнения:

1. **«Знакомство».** Садимся в круг. Предлагаем вам задуматься о том, что в вас, в вашем характере является самым важным, самым существенным. А теперь попробуйте найти этому краткую форму выражения, можно в стихотворной форме. К примеру: «Лед и пламень», «То, как зверь, она завоет, то заплачет, как дитя», «Тиха, печальна, молчалива...» и т.д. Пожалуйста. Подумали? Хорошо. Сейчас по кругу, по очереди, начиная с участника, сидящего справа от ведущего, начинайте представляться группе. Сначала назовите свое имя, а затем скажите несколько слов о себе, о своей сути. Лучше, если это будет сказано одной фразой, можно в стихах или с использованием метафоры. То, что вы только что придумали. Просим вас. Спасибо. Мы сделали один шаг навстречу друг другу. Обсудите, чьи представления произвели наибольшее впечатление.
2. **«Спутанные цепочки».** Участники встают в круг, закрывают глаза и протягивают перед собой правую руку. Столкнувшись, руки сцепляются. Затем участники вытягивают левые руки и снова ищут себе партнера. Ведущий помогает рукам соединиться и следит за тем, чтобы каждый держал за руки двух людей, а не одного. Участники открывают глаза. Они должны распутаться, не разжимая рук. Чтобы не происходило вывихов рук в суставах, разрешается "проворачивание шарниров" – изменение положения кистей без расцепления рук. В результате возможны такие варианты: либо образуется круг, либо несколько сцепленных колечек из людей, либо несколько независимых кругов или пар.
3. **«Дар убеждения».** Цель упражнения: оказание помощи участникам в понимании того, что такое убедительная речь, развитие навыков

убедительной речи. Вызываются два участника. Каждому из них ведущий дает спичечный коробок, в одном из которых лежит цветная бумажка. После того, как оба участника выяснили у кого из них в коробке лежит бумажка - каждый начинает доказывать "публике" то, что именно у него в коробке лежит бумажка. Задача публики решить путем консенсуса, у кого же именно лежит в коробке бумажка. В случае если "публика" ошиблась - ведущий придумывает ей наказание (например, на протяжении одной минуты попрыгать). Во время обсуждения важно проанализировать те случаи, когда "публика" ошибалась - какие вербальные и невербальные компоненты заставили ее поверить в ложь.

4. **«Коллективный счет».** Процедура такова: участники стоят в кругу, опустив головы вниз и, естественно, не глядя друг на друга. Задача группы – называть по порядку числа натурального ряда, стараясь добраться до самого большого, не совершив ошибок. При этом должны выполняться три условия: во-первых, никто не знает, кто начнет счет и кто назовет следующее число (запрещается договариваться друг с другом вербально или невербально); во-вторых, нельзя одному и тому же участнику называть два числа подряд; в-третьих, если нужное число будет названо вслух двумя или более игроками, ведущий требует снова начинать с единицы. Общей целью группы становится увеличение достигнутого числа при уменьшении количества попыток. Ведущий повторяет участникам, что они должны уметь прислушиваться к себе, ловить настрой других, чтобы понять, нужно ли ему в данный момент промолчать или пришла пора озвучить число.
5. **«Подарок».** – Сейчас мы будем делать подарки друг другу. Начиная с ведущего, каждый по очереди средствами пантомимы изображает какой-то предмет и передает его своему соседу справа (мороженое, ежика, гирю, цветок и т.п.)
6. **«Нетрадиционное приветствие».** – Мы привыкли к стереотипам. Они обедняют нашу жизнь. Давайте попробуем испытать новые эмоции, придумав и воплотив в жизнь нетрадиционные приветствия. Например, можно здороваться тыльной стороной ладони, стопами ног... Ваши варианты?

7. **«Моль».** Упражнение направлено на снятие барьеров, поднятие настроения, движение. Необходимо всем встать и ловить «моль».

8. **Игра «Потерпевшие кораблекрушение»**

Каждому члену группы дают следующую инструкцию и просят выполнить задание в течение 15 минут: «Вы дрейфуете на яхте в южной части Тихого океана. В результате пожара большая часть яхты и ее груза уничтожена. Яхта медленно тонет. Ваше местонахождение неясно из-за поломки основных навигационных приборов, но примерно вы находитесь на расстоянии тысячи миль к юго-западу от ближайшей земли. Ниже дан список 14 предметов, которые остались целыми и не поврежденными после пожара.

В дополнение к этим предметам вы располагаете прочным надувным спасательным плотом с веслами, достаточно большим, чтобы выдержать вас, экипаж и все перечисленные ниже предметы.

Имущество оставшихся в живых людей составляют пачка сигарет, несколько коробков спичек и пять одно долларовых банкнот. Ваша задача – классифицировать 14 нижеперечисленных предметов в соответствии с их значением для выживания.

Поставьте цифру 1 у самого важного предмета, цифру 2 – у 2-го по значению и так далее до 14-го, наименее важного для вас».

Список предметов:

- Зеркало для бритья.
- Пятигаллоновая канистра с водой.
- Противомоскитная сетка.
- Одна коробка с армейским рационом.
- Карты Тихого океана.
- Подушка (плавательное средство, санкционированное береговой охраной).
- Двухгаллоновая канистра нефтегазовой смеси.
- Маленький транзисторный радиоприемник.
- Репеллент, отпугивающий акул.
- Двадцать квадратных метров непрозрачного пластика.
- Одна кварта пуэрториканского рома крепостью 80 градусов.
- Пятнадцать футов нейлонового каната.
- Две коробки шоколада.
- Рыболовная снасть.

После того как завершена индивидуальная классификация, группе дается 45 минут для выполнения общего задания.

Это упражнение на групповое принятие решений.

Группа должна прийти к единому мнению относительно места в классификации каждого из пятнадцати предметов, прежде чем оно станет частью группового решения. Достичь согласия трудно, поэтому не каждая оценка будет получать полное одобрение всех участников. Группа старается каждую оценку дать так, чтобы все члены группы могли с ней согласиться хотя бы отчасти.

Психотренер может дать группе следующие *рекомендации* для достижения согласия:

1. Избегайте защищать свои индивидуальные суждения.
2. Подходите к задаче логически.
3. Поддерживайте только те решения, с которыми вы можете согласиться хотя бы отчасти.
4. Рассматривайте различие мнений как помощь, а не как помеху.

После того как группа закончила свою работу, ее необходимо познакомить с мнением экспертов.

Согласно «экспертам», основными вещами, необходимыми человеку, потерпевшему кораблекрушение в океане, являются предметы, служащие для привлечения внимания и предметы, помогающие выжить до прибытия спасателей. Навигационные средства имеют сравнительно небольшое значение: если даже маленький спасательный плот и в состоянии достичь земли, невозможно на нем запастись достаточно пищи и воды для жизни в течение этого периода.

Следовательно, самыми важными являются зеркало для бритья и двухгаллоновая канистра нефтегазовой смеси. Эти предметы могут быть использованы для сигнализации воздушным и морским спасателям.

Вторыми по значению являются такие вещи, как канистра с водой и коробка с армейским рационом.

Предметы следует расположить так:

1. Зеркало для бритья. Важно для сигнализации воздушным и морским спасателям.
2. Двухгаллоновая канистра нефтегазовой смеси. Важна для сигнализации. Нефтегазовая смесь может быть зажжена долларовой

банкнотой и спичкой (естественно вне плота) и будет плыть по воде, привлекая спасателей.

3. Пятигаллоновая канистра с водой. Необходима для утоления жажды.
4. Одна коробка с армейским рационом. Обеспечивает основную пищу.
5. Двадцать квадратных метров непрозрачного пластика. Используется для сбора дождевой воды, обеспечивает защиту от стихий.
6. Две коробки шоколада. Резервный запас пищи.
7. Рыболовная снасть. Нет уверенности, что вы поймаете рыбу.
8. Пятнадцать футов нейлонового каната. Можно использовать для связывания снаряжений, чтобы оно не уплыло за борт.
9. Плавательная подушка. Если кто-то упадет за борт, она может послужить спасательным средством.
10. Репеллент, отпугивающий акул.
11. Одна кварта пуэрториканского рома крепостью 80 градусов. Используется в качестве антисептика. В других случаях имеет малую ценность.
12. Маленький транзисторный приёмник. Имеет незначительную ценность, так как нет передатчика.
13. Карты Тихого океана бесполезны без дополнительных навигационных приборов.
14. Противомоскитная сетка. В Тихом океане нет moskitov.
После того, как группа познакомиться со списком, составленным экспертами, можно начать обсуждение линии поведения отдельных участников. Обсудить, что помогло, а что мешало процессу достижения согласия? Кто проявил себя лидером? Кто участвовал, а кто нет? Кто оказывал влияние?
9. **«Зеркало».** Необходимо сымитировать выполнение нескольких несложных заданий. Их всего четыре. Задания следующие: 1) пришиваем пуговицу; 2) собираемся в дорогу; 3) печем пирог; 4) выступаем в цирке. Особенность этих заданий в том, что каждое из них участники будут выполнять попарно, причем напарники встанут друг против друга, и один из них станет на время зеркалом, т.е. будет копировать все движения своего партнера. Затем партнеры меняются ролями. Но сначала давайте разобьемся на пары. Пожалуйста. Пары готовы, приступаем к заданиям. Итак, все пары по очереди выполняют задания по своему выбору. Один из них —

исполнитель, а другой — его зеркальное отражение, подражающее всем движениям исполнителя. Остальные участники группы — зрители, они наблюдают за игрой пары. Затем партнеры в паре меняются ролями. Пары по очереди меняются, таким образом перед группой выступают все ее участники. Каждый выступает в двух ролях: в роли исполнителя и в роли зеркала. Итак, начинаем представление.

10. **«Я тебя понимаю».** Каждый член группы выбирает себе партнёра и затем в течение 2-3 минут в устной форме описывает его состояние, настроение, чувства, желания в данный момент. Тот, чьё состояние описывает партнёр, должен подтвердить правильность и достоверность предположений или опровергнуть их. Оба партнёра вправе комментировать высказывания друг друга.

11. **«Рассмешить партнёра».** Выберем первую пару игроков. Один из выбранных игроков должен, во что бы то ни стало, любыми средствами рассмешить своего партнера. Если ему удастся это сделать, то его коллега становится смешачим и выбирает себе нового партнера из остальных игроков. Если рассмешить не удастся никакими силами, то приходится выбирать нового партнера. Итак, по удару гонга один игрок пытается рассмешить другого. Остальные участники переживают происходящее, глядя со стороны. Если замысел удался, то смешачий удаляется, а тот, кого рассмешили, выбирает себе нового партнера для того, чтобы его рассмешить. Если рассмешить не удалось, то на место игрока, которого не удалось рассмешить, выбирают нового игрока и так далее. Внимание! Начали! Спасибо, игра закончена.

12. **"Да"** Назначение: - совершенствование навыков эмпатии и рефлексии. Группа разбивается на пары. Один из участников говорит фразу, выражающую его состояние, настроения или ощущения. После чего второй должен задавать ему вопросы, чтобы уточнить и выяснить детали. Например, "Странно, но я заметила за собой, что когда нахожусь в таком состоянии, то цвет моей одежды примерно одинаков". Упражнение считается

выполненным, если в ответ на расспросы участник получает три утвердительных ответа - "да".

13. **«Переходы».** Тренируем навыки рабочей собранности: Посмотрите на своих товарищей по полукругу, обратите внимание на цвет волос каждого из них. Теперь поменяйтесь местами так, чтобы крайним справа стоял участник с самыми светлыми волосами, рядом с ним – потемнее, а крайним слева – был бы участник с самыми черными волосами. Никаких шумных обсуждений!
14. **«Луноход».** Участники должны встать в круг. Смотреть только в глаза друг другу. Тот кто засмеётся должен сесть в круг, и на корточках перебираться по кругу, говоря: «Я луноход 1». Следующий уже будет луноход 2 и т.д. Необходимо проделать это до того, как стоять останется только 1 человек. Он-то и есть самый выдержанный. Это упражнение хорошо развивает чувства стойкости, упорства и способствует снятию напряжения в группе.
15. **«Его сильная сторона».** Цель упражнения: разминка, выработка умения говорить и выслушивать комплименты. - Начнем сегодняшней день с игры. Бросая по очереди друг другу этот мяч, будем говорить о безусловных достоинствах, сильных сторонах того, кому бросает мяч. Будем внимательны, чтобы мяч побывал у каждого".
16. **«Побег из тюрьмы».** Цель упражнения: развитие способностей к эмпатии, пониманию мимики, языка телодвижений. Участники группы становятся в две шеренги лицом друг к другу. Ведущий предлагает задание: "Первая шеренга будет играть преступников, вторая - их сообщников, которые пришли в тюрьму, для того чтобы устроить побег. Между вами звуконепроницаемая стеклянная перегородка. За короткое время свидания сообщники с помощью жестов и мимики должны "рассказать" преступникам, как они будут спасать их из тюрьмы (каждый "сообщник" спасает одного "преступника)". После окончания игры "преступники" рассказывают о том, правильно ли они поняли план побега.
17. **«Выход из контакта».** Представьте ситуацию: «Вы встретили не очень близкого знакомого, который располагает временем и имеет желание

пообщаться с вами, а вам некогда». Участники группы разыгрывают ситуацию, предлагая несколько вариантов выхода из контакта. После этого следует обсуждение.

18. **«В самолёте».** Группе предлагается разыграть следующую ситуацию «вы купили билет на самолёт Москва-Хабаровск, впереди 7 часов полёта. Спать вы не хотите, интересной книги у вас нет, вы обращаете внимание на соседа и пытаетесь завязать с ним разговор. Как вы поступите, если вашим соседом окажется: пожилая женщина, читающий книгу, молодая девушка и т.д.» Все члены группы включаются в игру, - то в роли, желающего вступить в контакт, то в роли его попутчика в разных вариантах.
19. **«Представление».** Цель упражнения: - формирование установок на выявление позитивных личностных и других качеств; - умение представить себя и войти в первичный контакт с окружающими. Участникам дается следующее пояснение: в представлении вы должны постараться отразить свою индивидуальность так, чтобы все остальные участники сразу запомнили выступившего. Например, "Я высокий, сильный и уверенный в себе человек. Внешность у меня обыкновенная, зато волосы красивого цвета и слегка вьются, что является предметом легкой зависти многих женщин. Но главное, на что хочу обратить ваше внимание - со мной в любой компании интересно и весело, знаете, как правило, играю роль тамады" или "Возраст у меня средний, внешность не бросакая, способности и возможности обыкновенные. Единственное, в чем я разбираюсь может быть лучше других и готова посвящать все свое время - это вкусно готовить и угощать. Обещаю всем яблочный пирог к чаю".
20. **«Диспут».** Упражнение проводится в форме диспута. Участники делятся на две приблизительно равные по численности команды. С помощью жребия решается, какая из команд будет занимать одну из альтернативных позиций по какому-либо вопросу, например: сторонники и противники «загара», «курения», «раздельного питания» и т. д. Аргументы в пользу той или иной точки зрения члены команд высказывают по очереди. Обязательным требованием для играющих является поддержка высказываний соперников и

уяснение сущности аргументации. В процессе слушания тот из членов команды, чья очередь высказываться следующим, должен реагировать уступчивым кивком и эхом, задавать уточняющие вопросы, если содержание аргументации не до конца ясно, или же сделать парафраз, если создается впечатление полной ясности. Аргументы в пользу позиции своей команды разрешается высказывать лишь после того, как выступающий тем или иным способом просигнализирует, что его поняли правильно (кивок головой: «Да, именно это я и имел в виду»). Ведущий следит за очередностью выступлений, за тем, чтобы слушающий осуществлял поддержку высказывания, не пропуская тактов, парафраз, используя при этом реакции соответствующего такта. Можно давать разъяснения: «Да, вы меня поняли правильно». Следует предостеречь участников от попыток продолжать и развивать мысли собеседника, приписывая ему не его слова.

21. **«Вижу разницу».** Один доброволец какое-то время побудет за дверью. Остальные участники делятся на две группы по какому-то выбранному признаку. Признак должен быть зрительно виден (например, наличие шнурков на обуви). Две образовавшиеся группы садятся в разных местах комнаты, чтобы быть обозначенными в пространстве. Вернувшийся участник должен будет определить, по какому признаку группа разделилась на две части.
22. **«Мы похожи».** Цель упражнения: знакомство участников друг с другом, повышение доверия друг к другу. Вначале участники беспорядочно ходят по комнате и говорят каждому встречающемуся по 2 фразы, начинающиеся со слов: - Ты похож на меня тем, что... - Я отличаюсь от тебя тем, что...
23. **«Я отличаюсь от тебя»** В парах 4 минуты вести разговор на тему "Чем мы похожи"; затем 4 минуты - на тему "Чем мы отличаемся". По окончании проводится обсуждение, обращается внимание на то, что было легко и что было трудно делать, какие были открытия. В итоге делается вывод о том, что все мы, в сущности, похожи и в то же время разные, но мы имеем право на эти отличия, и никто не может нас заставить быть другими.

24. **«Последняя встреча».** Цель: совершенствование коммуникативной культуры. Представьте себе, что занятия уже закончились, и вы расстаетесь. Но все ли вы успели сказать друг другу? Может быть вы забыли поделиться с группой своими переживаниями? Или есть человек, мнение которого о себе вы хотели бы узнать? Или вы хотите поблагодарить кого-либо? Сделайте это "здесь и теперь".

Анкета оценки эффективности тренинга (И. Головатенко)

1. Что Вы ожидали от тренинга?
2. Знали ли Вы, что такое тренинг?
3. Соответствовало ли то, что было на тренинге Вашим ожиданиям?
4. Что Вам понравилось на тренинге?
5. Что Вам не понравилось на тренинге?
6. Произошли ли какие-то изменения с Вами после участия в тренинге?
7. Если поменялось, то, что именно?
8. Кто еще из участников, с Вашей точки зрения поменялся в большей степени?
9. Какие из упражнений тренинга оказали наибольшее влияние на Вас? На группу?
10. Было ли скучно в группе? Когда?
11. Было ли Вам страшно в группе? Когда?
12. Жалуете ли Вы о чем-то, что произошло за время тренинга? О чем?
13. Что из того, что Вы получили в группе, Вы можете использовать уже сейчас?
14. Легче ли Вам стало анализировать особенности поведения окружающих тебя людей?
15. Стали ли Вы лучше понимать себя и других?
16. Нужна ли Вам такая тренинговая группа?
17. Как Вы считаете, нужен ли Вашей группе еще один цикл тренингов?
18. Какие проблемы Вы хотели бы в связи с этим обсудить?
19. За кого в ходе тренинга Вы переживали особенно много?
20. Что Вам хотелось бы пожелать себе? Другим участникам тренинга? Ведущему?
21. Самое важное для Вас событие тренинга. Было ли оно? В чем оно заключалось?

Библиографический список:

1. Вачков И. В. Технологии группового тренинга / И. В. Вачков. – М.: Ось-89, 1999. – 153с.

2. Рабочая книга практического психолога / Н. Н. Ежова. – Изд. 4-е. – Ростов н/Д: Феникс, 2006. – 196 с.: ил. – (Психологический практикум).
3. Пахальян, В. Э. Групповой психологический тренинг / В. Э. Пахальян. – СПб.: Питер, 2006. – 224с.
4. Психогимнастика в тренинге / Под редакцией Н. Ю. Хрящевой.
5. Прутченков, А. С. Социально-психологический тренинг / А. С. Прутченков. – 2-е изд. доп. и перераб. – М.: Эксмо – Пресс, 2001. – 144с.