

ТРЕНИНГ

«Формирование навыков бесконфликтного общения»

Цель тренинга научить видеть цель в процессе общения и эффективно манипулировать своими умениями в достижении бесконфликтного уровня коммуникации

По критерию "цель общения" выделяют восемь его функций.

- 1 **КОНТАКТНАЯ** – установления контакта
- 2 **ИНФОРМАЦИОННАЯ** -обмен сообщениями
- 3 **ПОБУДИТЕЛЬНАЯ** -стимуляция активности партнера
- 4 **КООРДИНАЦИОННАЯ** -взаимное ориентирование и согласование действий при совместной деятельности
- 5 **ПОНИМАНИЕ** -понимания партнерами друг друга(намерений, установок, переживаний, состояний)
- 6 **АМОТИВНАЯ** -возбуждение в партнере нужных эмоциональных переживаний, изменение с его помощью своих собственных переживаний и состояний
- 7 **УСТАНОВЛЕНИЕ ОТНОШЕНИЙ** -осознание и фиксирование своего места в системе ролевых, статусных, деловых, межличностных связей сообщества, в котором предстоит действовать сотрудникам.
- 8 **ОКАЗАНИЯ ВЛИЯНИЯ** -изменения состояния, поведения, личностно смысловых образований партнера.

Тренинг направлен на улучшение взаимоотношений в служебном коллективе в процессе как служебной так, и повседневной жизни. Основная задача добиться значительного улучшения внутри коллективных связей, профилактика неуставных отношений между различными категориями сотрудников. Методика предназначена для работы с сотрудниками различных служб и отделов, так как после работы в паре между сотрудниками складывается новый тип взаимоотношений, большее взаимопонимание, взаимотерпение.

Упражнение №1

ПРОСТО СИДИ. Это упражнение может применяться в любой жизненной ситуации, когда человек хочет обеспечить хорошее общение с другим человеком и сосредоточить свое внимание на нем.

ЦЕЛЬ: Приобрести навык быть способным сидеть спокойно, без напряженности и нервозности, не занимаясь ничем другим, просто сидеть.

УПРАЖНЕНИЕ: Закройте глаза. Сидите прямо на стуле с прямой спинкой. Выполняйте упражнение до тех пор, пока не исчезнет тенденция или желание ерзать, двигаться, или менять положение. Если такое происходит, продолжайте упражнение, пока это чувство не исчезнет.

КОНЕЧНЫЙ РЕЗУЛЬТАТ. когда сотрудник полностью и безоговорочно убежден, что он может спокойно и удобно сидеть в течении неопределенного периода, не испытывая желания дергаться, двигаться или менять положение, либо необходимости подавлять такие желания.

ПСИХОЛОГ: Следит за правильностью выполнения упражнения, чтобы сотрудники не наклонялись, не вставали, не прерывали упражнения самостоятельно.

Упражнение №2

СМОТРИ НА КОГО НИБУДЬ. В любой ситуации, с тем, чтобы вы могли смотреть на людей и чувствовать себя вполне уютно, общаясь с ними.

ЦЕЛЬ: Приобрести навык сидеть спокойно и смотреть на кого-нибудь без напряжения.

УПРАЖНЕНИЕ: С открытыми глазами, сидя прямо на стуле с прямой спинкой, смотрите на напарника, сидящего напротив вас. Упражняйтесь в этом, пока не останется никаких подергиваний, вздрагиваний и других нежелательных проявлений. Все, что отвлекает, исчезнет и сгладится.

РОЛЬ НАПАРНИКА: Может спокойно сидеть, двигаться, но не вставать со стула. Объявляет "СТОП" при любом движении или реакции тренирующегося, после этого дает команду "НАЧАЛИ".

КОНЕЧНЫЙ РЕЗУЛЬТАТ: Уверенность в том, что можно спокойно сидеть и смотреть на кого-нибудь, не испытывая ощущения неудобства и не сосредотачивая внимания на необходимости делать это. **ПСИХОЛОГ:** Наблюдает за правильностью выполнения упражнения, чтобы тренирующийся не наклонялся, не вставал, не прерывал занятия до достижения конечного результата. Следит за правильностью подачи команды "СТОП", и "НАЧАЛИ".

Упражнение №3

ПОГОВОРИ С КЕМ-НИБУДЬ. Вы хотите, чтобы вас понимали, и не хотите, разговаривая с людьми, быть косноязычным или бормотать что-то невнятное.

ЦЕЛЬ: Приобрести навык говорить что-либо другому человеку ясно и отчетливо.

УПРАЖНЕНИЕ: Сидя напротив друг друга на удобном расстоянии, легко и отчетливо называйте цифры. Говорите так, чтобы напарник мог слышать, не слишком громко и не слишком тихо, без интонации, как бы механически, всегда одним тоном, без акцентирования, без усилий и напряжения

РОЛЬ НАПАРНИКА: При любой напряженности или неоптимальной дикции тренировка останавливается словом "СТОП". Цифры должны быть слышны ясно, отчетливо, без усилий

КОНЕЧНЫЙ РЕЗУЛЬТАТ: Уверенность, что человек может без всяких неудобств выступить с устным сообщением другому человеку, которое будет услышано этим человеком легко и без напряжения **ПСИХОЛОГ:** Следит за тем, чтобы строго выполнялись все требования к предыдущим упражнениям и дополнительно прерывает тренировку если тренирующийся начинает покашливать, применять паразитарные "а", "э", за все кроме ясного, легко слышимого донесения информации.

Упражнение №4

ГОВОРИ, НЕСМОТРЯ НА ВМЕШАТЕЛЬСТВО. а) Когда вы пытаетесь говорить с человеком, а он постоянно перебивает вас. б) Когда вы разговариваете с человеком, а кто-то еще постоянно пытается встрять (включиться в разговор).

ЦЕЛЬ: Приобрести навык продолжать говорить, когда другой человек стремится вмешаться со своей речью.

УПРАЖНЕНИЕ: Тренирующийся называет цифры так, чтобы они звучали как сообщения, и непрерывно их произносит. Тренер стремится помешать его сообщению.

РОЛЬ НАПАРНИКА: Напарник не может делать замечания касающиеся личности тренирующегося или прикасаться к нему, но он может делать все другое, чтобы заставить напарника почувствовать, что в его сообщении вмешиваются, сбивая его, не соглашаясь, жестикулируя, смеясь, если ему удастся прекратить сообщение, он должен продолжать использовать этот же тип вмешательства, пока тренирующийся не сможет продолжать несмотря на это вмешательство.

КОНЕЧНЫЙ РЕЗУЛЬТАТ: Человек чувствует, что он может продолжать сообщение несмотря на вмешательство, и может делать это без напряжения и без личной реакции.

ПСИХОЛОГ: Обращает внимание на реакцию тренирующегося на различные замечания, реплики, движения, и останавливает, если есть нарушения требований предыдущих упражнений, а также если он запинаятся, задумывается, чувствует себя неловко. **ОСОБО ОБРАЩАЕТ ВНИМАНИЕ ПОСЛЕ КАКИХ СЛОВ, ИЛИ ДВИЖЕНИЙ ЭТО ПРОИСХОДИТ.** и требует их повтора, до тех пор пока тренирующийся не перестает на них реагировать.

Упражнение №5

ДОВЕДИ СВОЕ СООБЩЕНИЕ ДО СОЗНАНИЯ СЛУШАТЕЛЯ. Вы пытаетесь с кем-то разговаривать, а его внимание сосредоточено на чем-то другом, но вы все же хотите донести до него свое сообщение и знать что оно понято.

ЦЕЛЬ: Приобрести навык передачи одного конкретного сообщения слушателю, чтобы он понял несмотря на невнимание или вмешательство.

УПРАЖНЕНИЕ: Тренирующийся сообщает напарнику определенную цифру и продолжает называть ее, пока они оба не будут уверены, что тренирующий ее понял и принял.

РОЛЬ НАПАРНИКА: Пара не должна касаться друг друга, вставать с места. Тренирующийся выполняет все требования предыдущих упражнений, напарник ведет себя свободно, он не может только вставать и уходить. Когда цифра передана, несмотря на попытки затруднить при ем, тренирующий признает это словом "ПРИНЯЛ" и переходят к другой цифре до достижения конечного результата

КОНЕЧНЫЙ РЕЗУЛЬТАТ: Человек, полностью уверен, что он может сделать сообщение, передать его и добиться, чтобы оно было понято.

ПСИХОЛОГ: Наблюдает за правильностью выполнения упражнения и останавливает, если есть нарушения. Нельзя допускать ни каких интерпретаций со стороны тренирующихся.

Упражнение №6

СЛУШАЙ. В любой ситуации, когда вы хотите слышать и понимать все, что вам говорит собеседник.

ЦЕЛЬ: Приобрести навык слушать другого.

УПРАЖНЕНИЕ: Тренирующий произносит случайные цифры с различными интонациями голоса, как будто это словесные сообщения, тренирующийся слушает и понимает произносимые цифры, не пытаясь перебить, сохраняя выражения живости и заинтересованности.

РОЛЬ НАПАРНИКА: Произносит цифры с различной интонацией, включая монотонность, стремясь вызвать у тренирующегося безразличие или, наоборот, раздражение. Если это происходит он останавливает выполнение упражнения словом "СТОП"

ПСИХОЛОГ: Следит за правильностью выполнения упражнения, особо обращая внимание на реакцию тренирующегося. Если он обнаруживает отрицательную реакцию на определенный тон, то требует повторение этого эпизода несколько раз.

КОНЕЧНЫЙ РЕЗУЛЬТАТ: Человек должен быть уверен, что он сможет без напряжения, с внешней заинтересованностью слушать, что угодно.

Упражнение №7

ПОЛНОЕ ПОДТВЕРЖДЕНИЕ Вы говорите с человеком и хотите, чтобы он почувствовал, что все сказанное им вами уже понято, и теперь вы готовы приступить к обсуждению следующего вопроса

ЦЕЛЬ: Приобрести навык подтверждения сообщений, наблюдений и замечаний другого человека.

УПРАЖНЕНИЕ: Тренирующий берет любую газету, книгу и выбирает из нее отдельные сообщения, наблюдения и замечания, а тренирующийся должен подтвердить каждое его высказывание кивком головы, подтверждающим звуком, словами, таким образом, чтобы человек убедился в том, что нет необходимости повторять этот материал, что он окончательно принят и понят полностью и окончательно.

РОЛЬ НАПАРНИКА: Спокойно с различной интонацией читает отрывки из книги, дожидаясь подтверждения, для продолжения чтения, при этом следит чтобы между подтверждениями не было паузы и оно не делалось с раздражением. Если это происходит тренировка прерывается.

ПСИХОЛОГ: Следит, чтобы подтверждения делались спокойно, без раздражения, достаточно громко. Если есть отрицательные реакции, то упражнение прерывается словом "СТОП", делается указание и тренировка продолжается со слова "НАЧАЛИ".

КОНЕЧНЫЙ РЕЗУЛЬТАТ: Убежденность в том, что человек может подтверждать все, что ему сказано, без усилий и напряжения и что, другой человек не чувствует необходимости повторять или продолжать тему,

доволен этим, не напуган, не расстроен. Способность прекращать сообщения, замечания без ненужных чувств и расстройств.

Упражнение №8

ДОБИВАЙСЯ, ЧТОБЫ ЧЕЛОВЕК ПРОДОЛЖАЛ ГОВОРИТЬ. Вы ведете беседу и хотите, чтобы ваш собеседник продолжал говорить, потому что хотите больше узнать на эту тему.

ЦЕЛЬ: Приобрести навык поощрять говорящего продолжать разговор.

УПРАЖНЕНИЕ: Напарники сидят напротив друг друга. Тренирующий говорит, используя цифры, как будто он спрашивает, делает замечания или сообщения. Тренирующийся кивает и дает подтверждения таким образом, чтобы вызвать человека на дальнейшее продолжение разговора. Нельзя использовать прямые высказывания типа "ПРОДОЛЖАЙ", "ВАЛЯЙ". Используются улыбки, одобрительные кивки, открытые вопросы, заинтересованный вид и другие средства. Человек должен почувствовать себя склонным продолжать разговор.

РОЛЬ НАПАРНИКА: Напарник должен проявлять заинтересованность или пассивность в разговоре, периодически меняя тон.

ПСИХОЛОГ: Следит за тем, чтобы упражнение прекращалось, если прервался коммуникационный поток, а также, если тренирующийся выглядит или действует так, что это ведет к разрыву разговора

КОНЕЧНЫЙ РЕЗУЛЬТАТ: Убежденность, что человек при желании может убедить напарника продолжать разговор.

Упражнение №9

СУМЕЙ НЕ ОТВЕТИТЬ. а) Вам задают личный или смущающий вас вопрос, на который вы не хотите отвечать, но не хотите быть невежливым. б) Вы не хотите отвечать на вопрос человека, потому что можете задеть его чувства. в) Вы планируете сюрприз и не хотите ничего выдавать.

ЦЕЛЬ: Приобрести навык создавать впечатление, что ответил, в действительности не отвечая на вопрос.

УПРАЖНЕНИЕ: Тренирующий задает вопросы очевидного характера об окружающей обстановке типа "ЭТО КОМНАТА?", а тренирующийся должен ответить так, чтобы казалось, что он ответил, хотя он в действительности не сделал этого, но так чтобы отсутствия ответа не было очевидным. **НИКАКИХ ЛИЧНЫХ ВОПРОСОВ ЗАДАВАТЬ НЕЛЬЗЯ.**

ПРИМЕР: "Это стул?" **НЕ-ОТВЕТ:** "Похоже он сделан из дерева!" или "Наверное он дорого стоит!" **Можно задавать контр-вопросы.**

РОЛЬ НАПАРНИКА: Постоянно задает вопросы, не повторяя их. Останавливает тренировку за глупые варианты не ответов, уклончивые позы, проявление различных эмоций.

ПСИХОЛОГ: **КОНТРОЛИРУЕТ ПРАВИЛЬНОСТЬ ПОСТАВЛЕННЫХ ВОПРОСОВ И ДАННЫХ НА НИХ НЕ-ОТВЕТОВ.** Особое внимание обращает, чтобы не было **ЛИЧНЫХ ВОПРОСОВ.** Останавливает тренировку если, тренирующийся долго думает, проявляет нервозность, дает неверные ответы.

Упражнение №10

ПРЕКРАЩЕНИЕ РАССПРОСОВ а) Вы хотите мягко прекратить расспросы, чтобы вернуться к тому, что вы делали. б) Вы ограничены во времени, а человек задает вам один вопрос за другим.

ЦЕЛЬ: Приобрести навык прекращения вопросов при полном удовлетворении спрашивающего.

УПРАЖНЕНИЕ: Тренирующий задает вопросы насчет окружающей обстановки (**НИКАКИХ ЛИЧНЫХ ВОПРОСОВ ЗАДАВАТЬ НЕЛЬЗЯ**), а тренирующийся отвечает таким образом, чтобы исключить дальнейшие расспросы, не вызывая при этом огорчения или недовольства у спрашивающего. Отвечать надо таким образом, чтобы закончить расспросы. Это может быть сделано с помощью ответа или не ответа, а также добавления к ответу.

ПРИМЕР: "СЕГОДНЯ ХОРОШИЙ ДЕНЬ? " НЕ-ОТВЕТ "Вы уже были на улице? "или "Я думаю, я лучше схожу на улицу и посмотрю" ОТВЕТ: "В самом деле, я рад что мы поговорили об этом"

РОЛЬ НАПАРНИКА: ТА-ЖЕ, ЧТО ПРЕДЫДУЩЕМ УПРАЖНЕНИИ.

ПСИХОЛОГ: Обращает внимание на качество ответов и следит за соблюдением требований к предыдущим упражнениям.

Упражнение №11

ПОЛУЧИ ОТВЕТ НА ВОПРОС Вы хотите получить ответ на интересующий вас вопрос.

ЦЕЛЬ: Приобрести навык получения ответа на один точный вопрос, несмотря на отвлечения.

УПРАЖНЕНИЕ: Тренирующийся задает конкретный вопрос относительно окружающей обстановки. Тренирующий говорит что-то не связанное с вопросом. Тренируемый подтверждает то, что сказал напарник и повторяет свой вопрос в той же или измененной форме.

ГЛАВНАЯ ЗАДАЧА - добиться ответа на свой вопрос. **НЕЛЬЗЯ ЗАДАВАТЬ ЛИЧНЫЕ ВОПРОСЫ.** **ПРИМЕР:** Вопрос "Здесь жарко? " Ответ: "Я вчера был в наряде"

Вопрос: " Хорошо. Здесь жарко? так далее, до получения ответа на поставленный вопрос

РОЛЬ НАПАРНИКА: Останавливает упражнение каждый раз, когда тренирующийся реагирует на замечания напарника. Тренирующий может делать любые замечания, "обижаться", молчать, не отвечать на вопрос.

ПСИХОЛОГ: Следит, чтобы тренирующийся был настойчив в достижении своей цели, умел сдерживать свои эмоции, не поддавался влиянию напарника, не проявлял отрицательных реакций. За все эти нарушения он прерывает упражнения и дает указания.

КОНЕЧНЫЙ РЕЗУЛЬТАТ: Убежденность, что можно получить ответ на вопрос несмотря на отвлечения.

Упражнение №12

НАЧНИ РАЗГОВОР. В любой ситуации, когда вы видите кого-то, с кем вам нужно познакомиться.

ЦЕЛЬ: Приобрести умение начать разговор. **УПРАЖНЕНИЕ:** Тренирующий изображает незнакомца. Задача тренирующегося начать разговор. Тренирующий направляет внимание на что-то, а напарник должен догадаться на что направлено внимание, и высказывается на ту тему или об этом предмете.

ПРИМЕР: Внимание направлено на пол. Тренирующийся говорит "Какой ровный пол", напарник должен ответить.

РОЛЬ НАПАРНИКА: Он должен активно участвовать в работе и стараться с начала показывать на, что направлено его внимание, постепенно усложняя задачу.

ПСИХОЛОГ: Обращает внимание на то, как ведет себя тренирующийся, на его реакцию, умение угадывать на, что направлено внимание. Останавливает упражнение за любое колебание, неуверенность.

КОНЕЧНЫЙ РЕЗУЛЬТАТ. Убежденность, что человек может начать разговор с другим человеком.

Упражнение №13

ДОБЕЙСЯ, ЧТОБЫ МОЛЧАЩИЙ ЗАГОВОРИЛ.

а) Вам нужна информация от кого-то, но он ни с кем не желает разговаривать.

б) Вы встретили друга, который не хочет разговаривать с вами, и вы хотите чтобы он заговорил и вы бы могли выяснить, что произошло.

в) Вы знаете кого-то, кто всегда очень стеснителен и почти никогда ни с кем не разговаривает. Вы хотите, чтобы он это преодолел.

ЦЕЛЬ: Приобрести навык заставить человека, который очевидно не желает разговаривать, заговорить, не расстраивая его.

УПРАЖНЕНИЕ: Тренирующий берет на себя какую-нибудь роль и играет ее.

ПРИМЕР: "Я маленький мальчик", и затем сидит не желая разговаривать. Тренирующийся: "Я непротив, что вы не желаете говорить. Вы давно себя так чувствуете?" Действие заключается в том, чтобы с начало согласиться с молчанием и затем задать вопрос не касающийся эмоциональной окраски. Можно использовать другие средства для начала разговора.

РОЛЬ НАПАРНИКА: Принимает на себя какую-нибудь роль, усиливает степень нежелания говорить.

ПСИХОЛОГ: Требуется чтобы упражнение прекращалось при любых уступках со стороны тренирующего, если есть колебания или недостаток убедительности со стороны тренирующегося. Поощряет любой успех.

КОНЕЧНЫЙ РЕЗУЛЬТАТ: Уверенность, что можно заставить говорить любого человека.

Упражнение №14

ВЕРНИ СОБЕСЕДНИКА К ТЕМЕ РАЗГОВОРА. В любом случае, когда собеседник бросает начатую тему и переходит к другой.

ЦЕЛЬ: Приобрести навык возвращения человека отклонившегося от темы разговора, назад.

УПРАЖНЕНИЕ: Тренирующий использует буквы и цифры. Он начинает с цифр и переходит к буквам.

ПРИМЕР: Тренирующий: "88, 76, 56, 86, а, р, о, л. "Тренируемый прерывает: "Насчет 86, это большая величина Тренирующий может принять этот вопрос или продолжать называть буквы, вынуждая искать более гладкие и хитрые способы вернуться к цифрам.

РОЛЬ НАПАРНИКА: Называет любые цифры и буквы, не встает и не переходит на разговоры.

ПСИХОЛОГ: Прерывает за любое действие, которое может расстроить человека, за некорректный вопрос или попытку прервать упражнение.

КОНЕЧНЫЙ РЕЗУЛЬТАТ: Убежденность, что можно вернуть человека отклоняющегося от обсуждаемой темы, назад.

Упражнение №15

ПЕРЕВЕДИ РАЗГОВОР НА ДРУГУЮ ТЕМУ. Вам не хочется продолжать разговор на неприятную для вас или надоевшую тему и вы хотите ее прекратить.

ЦЕЛЬ: Приобрести навык отвлечения человека от темы на что-нибудь другое.

УПРАЖНЕНИЕ: Тренирующий пользуется цифрами в разговорном тоне, а напарник старается переключить его на буквы.

ПРИМЕР: Тренирующий: "2 22 34. Тренируемый: "Разве этим самым мы не упускаем из виду В, А, Р, О, Л. "Проходит любое замечание, вопрос, действие переключающее на другую тему.

РОЛЬ НАПАРНИКА: стараться не прерываться, не идти на уступки.

ПСИХОЛОГ: Прерывает упражнение за любое действие, которое могло бы

КОНЕЧНЫЙ РЕЗУЛЬТАТ: Уверенность, что можно переключить внимание человека с одной темы на другую.

ДЕЙСТВИЯ ПСИХОЛОГА В ХОДЕ ТРЕНИНГА

Психолог постоянно находится в аудитории, в которой проводится тренинг, и следит за точным выполнением требований к упражнениям. **ПРИ ЭТО ОН НЕ ВСТУПАЕТ В ОБСУЖДЕНИЕ УПРАЖНЕНИЙ С ОБУЧАЕМЫМИ, А ДЕЛАЕТ ТОЛЬКО ЗАМЕЧАНИЯ И ТРЕБУЕТ ИХ УСТРАНЕНИЯ.** Психолог ходит между парами тренирующихся и наблюдает за ними. Любые неправильные действия в ходе выполнения упражнения психолог прерывает словом "СТОП", указывает ошибки и дает команду на возобновление тренировки словом "НАЧАЛИ". Прекратить и возобновить тренировку может и напарник, который в этот момент является тренером, психолог при этом должен внимательно следить за правильностью сделанного замечания.

ВНИМАНИЕ: в аудитории не должны находиться люди, не участвующие в психологическом тренинге, запрещается ведение любых посторонних разговоров, обсуждение происходящего до окончания занятия. **ПСИХОЛОГ ОБРАЩАЕТ ВНИМАНИЕ** на то, чтобы во время тренинга в упражнения не вносились никакие изменения, интерпретации, они должны

выполняться строго, как описаны. На что конкретно обращать внимание в каждом упражнении указано после его описания.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ Итак, вы ознакомились с предлагаемой методикой профилактики нарушений уставных правил взаимоотношений между сотрудниками. Благодаря прохождению этого тренинга, приобретаются навыки практического общения. Их необходимо применять в повседневной жизни и это принесет конкретные положительные результаты, а психолог получает в руки конкретный инструментарий для профилактики неуставных отношений и коррекции внутри коллективных связей. Тренинг основан на работах Л. РОНА ХАББАРДА.