

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ПУТЕЙ СООБЩЕНИЯ»**

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И ФИНАНСОВ

Кафедра «Экономика труда и управление человеческими ресурсами»

К.В. ФИОНОВА

Эффективные коммуникации

Методические указания для практических занятий

Москва – 2013

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ПУТЕЙ СООБЩЕНИЯ»**

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И ФИНАНСОВ

Кафедра «Экономика труда и управление человеческими ресурсами»

К.В. ФИОНОВА

Эффективные коммуникации

Рекомендовано редакционно-издательским советом

университета

в качестве методических указаний для подготовки бакалавров

по направлению «Управление персоналом»

Москва – 2013

УДК 658

Ф 61

Фионова К.В. Эффективные коммуникации: Методические указания для практических занятий по дисциплине «Эффективные коммуникации». – М.: МИИТ, 2013. – 36 с.

Методические указания посвящены вопросам эффективных коммуникаций в деловом общении, здесь представлены упражнения в виде деловых игр, тренингов, мозговых штурмов и т.д. Данные упражнения рекомендованы для отработки навыков эффективных коммуникаций в рамках практических занятий студентов.

Введение

В современном мире, каждый день, каждая минута человека насыщенная информацией. Информацией можно считать любые сведения, независимо от той формы, в которой они представлены.

Всем известно высказывание о том, что тот, кто владеет информацией, тот владеет миром. Сейчас основным способом получения информации является интернет, но в деловых отношениях, порой важна каждая минута, а также уникальность полученной информации. Именно в вопросах бизнеса, коммуникации между людьми играют важнейшую роль, когда речь идет о конкурентной борьбе между компаниями, побеждает тот, у кого эффективнее налажены коммуникации.

Для того, чтобы организация могла легче достигнуть своей цели, необходим эффективный обмен информацией. От эффективности коммуникаций между людьми зависит, сумеют ли они вместе работать, формулировать задачи и достигать поставленные цели. Весь процесс коммуникации взаимозависим, если один из пунктов будет нарушен, коммуникация перестанет быть эффективной.

Упражнение 1.

Цель: осознание важности деловой коммуникации между руководителем и подчиненным.

Инструкция:

Количество участников не ограничено. Игра проводится в два этапа. Время каждого этапа 1 минута. Для каждого из этапов выбирается ведущий. Остальным игрокам необходимо взять ручку и чистый лист для выполнения задания.

1 этап. Ведущий №1 получает задание, которое выглядит в виде рисунка из простых геометрических фигур (см. рис. 1). Задача ведущего, чтобы участники смогли, следуя его инструкциям передать на своем листе данное изображение. Ведущий не имеет права общаться с аудиторией и отвечать на их вопросы, жестикулировать.

Далее ведущий должен оценить результаты 1 этапа.

2 этап. Ведущий №2 получает аналогичное задание (см. рис. 2). Задача ведущего, чтобы участники смогли, следуя его инструкциям передать на своем листе данное изображение. Ведущий может общаться с аудиторией и отвечать на их уточняющие вопросы, жестикулировать.

Далее ведущий должен оценить результаты 2 этапа.

После чего делается вывод о том, что только при эффективной коммуникации между начальником и подчиненным, задание может быть выполнено на требуемом уровне.

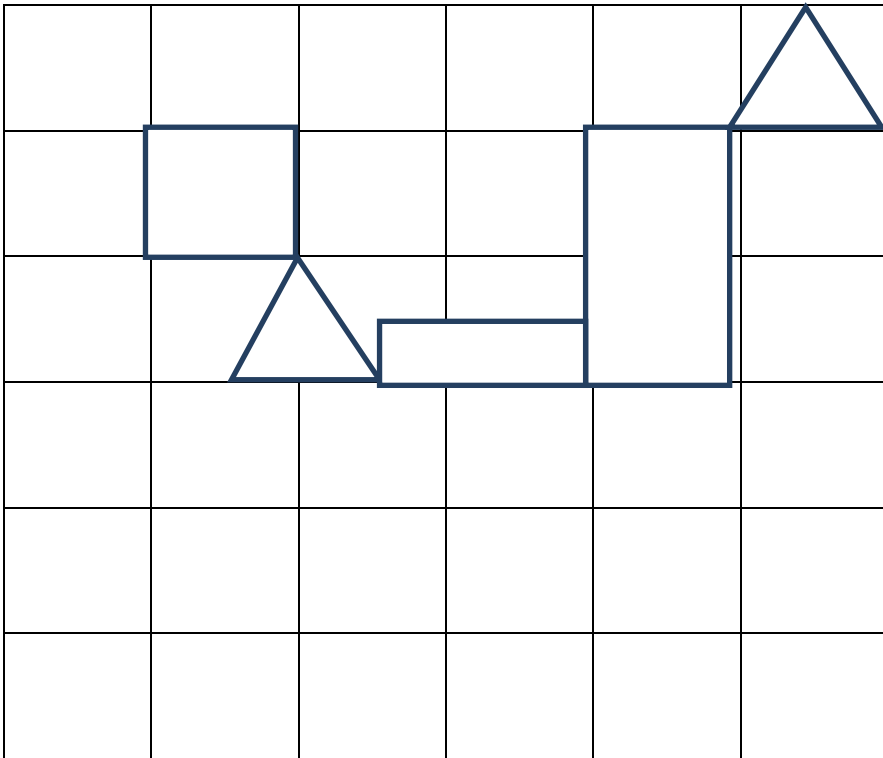


Рисунок 1.

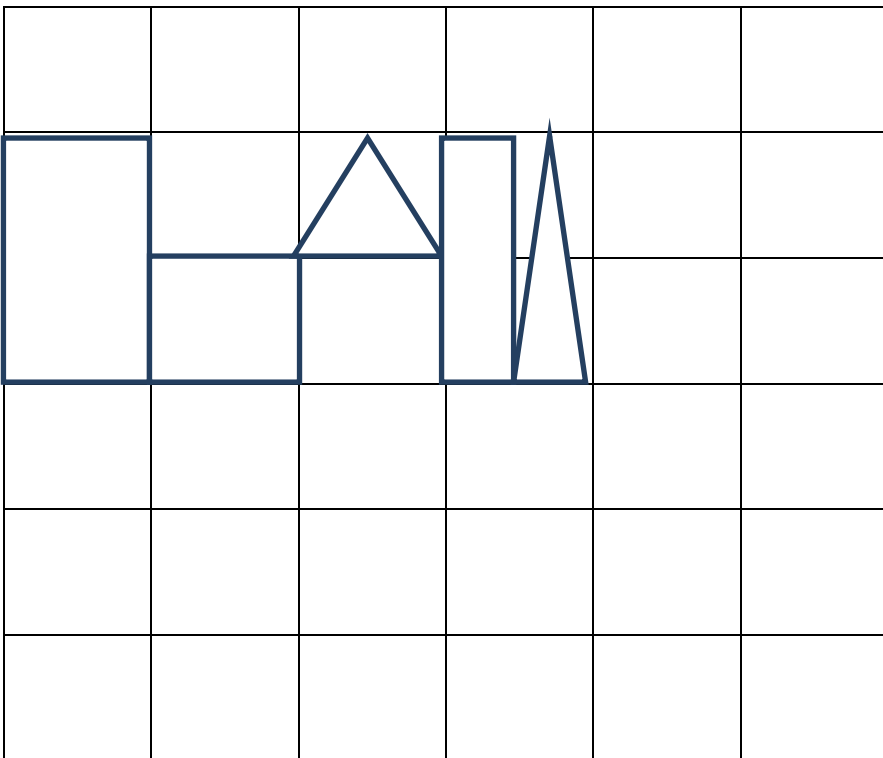


Рисунок 2.

Упражнение 2.

Цель: отработка навыков подготовки к ведению деловой беседы.

Инструкция:

Группа делится на пары. Преподаватель предлагает каждой команде разработать стратегию и продумать ход деловой беседы на темы, предложенные слушателями или им самим. Можно предложить нескольким командам подготовиться к проведению делового разговора на одну и ту же тему.

Представители команд докладывают о выполнении задания. Группа может предложить другой вариант начала разговора или дополнить аргументацию. Полезно сравнить два варианта подготовки разговора на одну тему.

Примерные темы деловых бесед:

1. Собеседование при приеме на работу.
2. Разговор с начальником, в котором вам необходимо отпроситься во внеочередной отпуск.
3. Разговор с руководителем автошколы, в которой бы вы хотели заниматься, несмотря на то, что после начала занятий прошло две недели.
4. Разговор с заведующим телеателье, где испортили ваш телевизор.
5. Пару месяцев назад вы устроились на новую работу и получили там ответственный проект. Вам необходимо сообщить вашему начальнику, что вы беременны.

Упражнение 3.

Цель: выработать приемы улучшения настроения и уверенности в себе перед сложной деловой встречей.

Инструкция:

Упражнение организуется в виде «мозгового штурма». Отбираются приемы, которые подходят наибольшему количеству участников тренинга.

Упражнение 4.

Цель: развитие гибкости мышления, умения применять полученные знания в ситуациях с различным контекстом.

Инструкция:

Студентам предлагается запланировать деловую беседу с партнерами, имеющими различные личностные характеристики. Характеристики могут придумываться совместно аудиторией.

Пример: мужчина 53 лет, директор не очень преуспевающей рекламной фирмы, боится рисковать, доверяет только себе, готов все проверять самостоятельно и т.д.

Группу можно разбить на несколько команд, каждая команда придумает характеристику для другой, а потом провести деловую беседу в виде ролевой игры.

Упражнение 5.

Цель: развитие навыков эффективного общения;

планирование своего речевого поведения для достижения поставленных целей.

Инструкция:

Очень много зависит от того, как попросить человека о каком-то одолжении, каким тоном, в какой обстановке, с каким настроением вы изложите свою просьбу. Существуют приемы, которые могут значительно повысить вероятность выполнения вашей просьбы.

Для тренировки предлагается выбрать себе партнера и пока в порядке шутки попросить его о некотором одолжении (попросите на время очки, ручку и т.д.).

Все будет зависеть от той формы, в которой вы изложите свою просьбу. Собеседники всегда ценят тактичность, дипломатичность, а также оригинальность и находчивость. Трудно отказать в просьбе, если она исходит от друга, а ведь можно создать дружеское расположение к себе и совсем незнакомого человека. Если ваша просьба будет начинаться с комплимента, упоминания заслуг того, к кому вы обращаетесь, его авторитета, ваши шансы повышаются, причем сам факт, причем сам факт обращения как бы подчеркивает его авторитет.

После работы в парах идет групповое обсуждение лучшего варианта просьбы.

Упражнение 6.

Цель: формирование у студентов стратегий избегания барьеров общения.

Инструкция:

Преподаватель предлагает студентам назвать сначала вежливые формы общения с просьбой (например: прошу вас, будьте так любезны и т.п.), затем - вежливые формы отказа (например: к сожалению, не смогу вам помочь; это не в моих силах и т.п.). Преподаватель объясняет предпочтительность в определенных ситуациях просьбы в согласительном наклонении («хотелось бы...»), ответа по формуле «да, но...». Группа находит формулы просьбы и отказа, уместные в общении: с коллегой, с вышестоящим лицом, с клиентом фирмы.

Упражнение 7.

Цель: развитие навыков вежливых форм просьбы, отказа.

Инструкция:

Преподаватель обсуждает со студентами, как отклонить бестактную просьбу.

Студенты разбиваются на пары. Задание: один партнер должен придумать бестактную просьбу (например, дать конспект перед экзаменом, сходить вместо друга на свидание и т.д.), другой – отказывает в этой просьбе, но так, чтобы не прослыть занудой и не прервать отношения с товарищем. Руководствоваться следует соображениями французского писателя-моралиста Н. Шамфора: «Кто недостаточно остер умом, чтобы вовремя отшутиться, тот часто вынужден либо лгать, либо пускаться в скучнейшие рассуждения. Выбор не из приятных! Избегать его порядочному человеку обычно помогают обходительность и веселость».

Не все, однако, могут проявить эти качества в нужный момент. Можно отклонить бестактную просьбу и таким образом: откровенно, спокойно и по возможности кратко объяснить причину отказа, например: «Извини, но твоя просьба ставит меня в неловкое положение» или «Прости за отказ, но мне это не по душе».

Упражнение 8.

Цель: применение различных тактик ухода от конфликта в деловом общении

Инструкция:

Синонимия – использование различных слов и фраз для сообщения сходной информации, которые по-разному воздействуют на понимание получателя и вызывают у него соответствующую реакцию.

Например: фразу «ты опоздал» можно передать с помощью выражения «ты пришел поздно» и «ты не пришел вовремя». Также по форме высказывания можно определить отношение говорящего к описываемому объекту, которое может быть: положительным, отрицательным или нейтральным.

Например: бережливый – скряга – рациональный; невысокий – коротышка – приземистый.

Участникам предлагается самостоятельно придумать:

- 1) Три примера синонимии на любое понятие, отражающее различное отношение к нему.
- 2) Три примера фраз для сообщения сходной информации, которые по-разному воздействуют на понимание получателя и вызывают у него различную реакцию. Возможно, это будут примеры из собственной жизни, когда слова кого-то оказали воздействие на эмоциональное состояние участника. Подумать, как можно было бы перефразировать сообщение, чтобы не вызвать подобной реакции. Выделить: содержание информации, цель ее сообщения, результат.

Упражнение 9.

Цель: продемонстрировать эффективное владение мимикой и жестами в невербальной коммуникации, потренироваться в передаче информации;

обнаружить наиболее типичные ошибки, допускаемые при невербальном общении, и потренироваться в их устранении;

способствовать преодолению психологических барьеров, препятствующих общению, путем развития спонтанности участников.

Инструкция:

Группа разбивается на две подгруппы, которые рассаживаются друг против друга.

Каждая подгруппа придумывает слово – существительное в единственном числе, имя собственное.

Затем, вызвав одного игрока противоположной команды, тихонько сообщают ему задуманное слово. Получив слово, игрок встает между двумя командами так, чтобы его было всем видно, и с помощью жестов и мимики в течение двух минут должен передать своей команде полученную информацию. Команда, отгадывающая слово, может задавать ему вопросы, на которые он может дать положительный или отрицательный ответ, но только невербальными средствами.

Если в течение двух минут команда не угадала заданное слово, то загадывающая команда получает балл. В свою очередь, команда, которая отгадывала, передает слово представителю соперников, и игру продолжает вторая команда.

Упражнение 10.

Цель: преодоление барьеров общения при первом знакомстве с человеком.

Инструкция:

Преподаватель напоминает студентам, что деловые отношения базируются на совпадении или дополнении тех или иных интересов. Кроме того, партнеры должны быть приятны друг другу и иметь возможность для осуществления контактов. Исходя из этих соображений и правил этикета предлагается следующая схема знакомства.

1. Представьтесь (назовите свое имя, в случае делового знакомства – фамилию и место работы). Воспитанный человек обычно после этого называет себя.
2. Заговорите о чем-то близком собеседнику, например, о той ситуации, в которой вы с ним оказались, или в крайнем случае о нейтральном (погода, спортивное событие и т.п.). Для завязки разговора можно также что-то спросить или предложить в чем-то помочь. Возможно, удастся найти и повод для приятных фраз (скрытый комплимент). Если собеседник реагирует доброжелательно, поддерживает разговор, можно продолжить беседу (нравится ли семинар, концерт, выставка и т.п.).
3. Выясните, чем занимается собеседник, круг его интересов. В случае делового знакомства об этом можно спросить прямо. Если цель – приятельские отношения, будьте предельно тактичными. Полезно знать семейное положение собеседника, но прямо спрашивать об этом не принято. Если новый знакомый сообщил, чем он занимается или увлекается, и обнаружилось совпадение каких-то интересов, то при расположении с его стороны можно продолжить знакомство.
4. Выясните, есть ли у собеседника возможность для поддержания отношений.
5. При положительном ответе предложите обменяться «координатами».
6. Тепло попрощайтесь. Дайте понять, что были рады встрече.

Слушатели садятся парами и «знакомятся» по предложенной схеме. Вопросы задает один слушатель другому, через пять минут их роли меняются.

За столом преподавателя перед аудиторией предстают оба (все пары по очереди). Преподаватель объявляет, что сейчас состоится представление интересного человека.

В соответствии с заданием нужно рассказать о партнере все лучшее, заинтересовать им собравшихся. Пересказать все, что удалось узнать о собеседнике в разговоре с глазу на глаз, не следует. Информация должна носить как бы рекламный характер. Поднимать товарища по группе в его собственных глазах.

Представление длится три минуты. Как правило, при этом известный всем человек открывается с неожиданной стороны. Студенты бывают удивлены тем, как мало знали друг о друге. Выясняется совпадение чьих-то интересов и проблем.

Создание доброжелательной атмосферы во многом зависит от ведущего. Он советует во время выступления называть партнера по имени (а не «он»), поглядывать на него, обращает внимание на достоинства каждого слушателя.

Упражнение 11.

Цель: преодоление трудностей в процессе общения

Инструкция:

Обучаемые разбиваются на группы по 5-10 человек. В каждой группе определяется тема общения. После чего начинается игра. Правила игры следующие: участники группы по очереди должны произносить слова на выбранную тему. Паузы между ответами студентов не должны превышать пяти секунд. Участники, которые в отведенное для ответа время не могут подобрать необходимое слово, выбывают из игры. В конце концов, в каждой группе остается по одному победителю.

Упражнение можно усложнить, не определяя заранее порядок ответа участников.

Упражнение 12.

Цель: преодоление трудностей в процессе общения

Инструкция:

Группа разбивается на пары, и они получают задание вести беседу каждый на свою тему. Например, один будет говорить о спорте- другой о медицине, один о философии- другой о психологии, один о профессиональной подготовке- другой о правилах дорожного движения т.д.

Игра пойдет в нужном направлении, если стороны будут стараться не перекричать друг друга, а делать больше пауз, говорить как можно тише, задавать вопросы на «свою» тему, заставлять собеседника уступать инициативу, проявлять изобретательность и творчество.

Упражнение 13.

Цель: развитие навыков невербальной коммуникации.

Инструкция:

Заполните вторую графу таблицы¹, следуя примеру. Опишите, какие характеристики типичны для той или иной группы жест и поз.

Таблица 1.

Основные группы жестов и поз человека

Жесты и поза	Краткое описание
Открытые	<i>Пример: Развернутые навстречу собеседнику руки. Демонстрация раскрытых ладоней часто сопровождается поднятием плеч. Расстегнутый пиджак (куртка).</i>
Закрытые	
При неуверенности	
Жесты и поза	
Свидетельствующие о напряженности	
При самоконтроле	
Указывающие на скуку	
Выражающие расположение	

Упражнение 14.

Цель: формирование и развитие навыков активного слушания; знакомство с основными техниками активного слушания.

Инструкция:

В группе выбираются два участника, один из которых играет роль иностранца, а другой — переводчика. Остальным предлагается представить себя журналистами, находящимися на пресс-конференции приехавшего к нам гостя. «Иностранец» сам выбирает образ своего героя и представляется публике. Журналисты задают ему вопросы, на которые он отвечает на «иностранном» языке. На самом деле все упражнение проходит на русском языке. Задача переводчика — кратко, сжато, но точно передать то, что сказал «иностранец».

Таких пар в упражнении может участвовать несколько. В конце упражнения обсуждается, кто из переводчиков наиболее точно выполнил инструкцию и кто больше всех понравился.

Как правило, наблюдателям больше нравятся те, кто давал остроумные и неординарные интерпретации, а авторам высказываний, т. е. «иностранцам», кто точнее пе-

редавал их мысль. В результате обсуждения участники приходят к пониманию, что уже перефразирование содержит в себе элементы интерпретации, которая в некоторых случаях может быть достаточно успешной, а в других — восприниматься негативно. Причины этого также должны быть обсуждены.

Часто при подобных обсуждениях вспоминается идея К. Роджерса о том, что слишком точная интерпретация может вызвать отторжение и защиту, а неадекватная интерпретация — лишний раз утвердить человека в ощущении того, что его никто не понимает.

Упражнение 15.

Цель: использование образной и эмоционально окрашенной лексики, развитие навыков полемики;

развитие стрессоустойчивости.

Инструкция:

Студентам предлагается подготовить дома любой текст (каждый — свой), чтобы затем в течение 2-3 минут изложить его исключительно в «хвалебном», «положительном» ключе, широко используя образную и эмоционально окрашенную лексику. Группа разбивается на пары, и одновременно начните «убеждать» своего напарника, который заранее не знал, о чем будет идти речь. Все в группе работают одновременно, не обращая внимания на разговоры окружающих. После окончания речи напарник тут же начинает излагать вам то, что только что услышал от вас, но исключительно в «отрицательном», «опровергательском» ключе, пытаясь убедить вас в совершенно обратном. Затем вы меняетесь ролями, и ваш напарник начинает излагать вам тот материал, который он приготовил дома, а вы — опровергать его. Все упражнение занимает максимум десять минут.

Упражнение 16.

Цель: привлечение внимания слушателей только голосом.

Инструкция:

Преподаватель предлагает некий текст, который надо произнесите перед слушателями, привлекая их внимание только голосовыми средствами.

Пример текста:

ЛИМОН

автор: Агния Барто

Была зима за окнами,

На улице мороз,

У нас на подоконнике

Лимон зелёный рос.

Мы следили за лимоном,

Каждый листик берегли,

С каждым листиком зелёным
Мы возились как могли.

Каждый листик молодой
Обмывали мы водой.
Наконец-то через год
Появился первый плод.

К нам пришли недавно в гости
Два танкиста, два бойца.
Подарили мы танкистам
Все лимоны с деревца.

Упражнение 17.

Цель: тренировка красноречия, находчивости, воображения.

Инструкция:

Ведущий предлагает для данных ниже вставок нарастить текст, который составит со вставкой одно органическое целое. Убедительно произнесите этот текст, не затягивая своего выступления более чем на три минуты.

1. — Доктор, помогите мне, пожалуйста, у меня так болит правое колено!

• А сколько вам лет?

• Восемьдесят.

• Так чего же вы хотите, дорогой?

• Да ведь левому колену тоже восемьдесят лет, но оно не болит!

Б. Ты все пела, это дело, так поди же, попляши!

1. Рожденный ползать летать не может.

Г. Папа, моя девушка сказала, что она не выйдет за меня замуж, если у меня не будет Фольксвагена и двухэтажной дачи!

• Ну ладно, ты можешь продать свой роллс-ройс и купить парочку Фольксвагенов, но неужели мы должны сносить третий этаж нашей виллы из-за какой-то вертихвостки!?

Д. Ум хорошо, а два лучше.

Е. У соседа корова сдохла — пустячок, а приятно! Ж. У соседки в авоське картошка всегда крупнее!

Упражнение 18.

Цель: развитие навыков обобщения.

Инструкция:

Преподаватель предлагает прочитать следующие анекдоты и одним-двумя словами определить обобщенную тему каждого из них. Ответы записываются в тетради, обсуждаются в группе и лишь затем сравниваются с данными ответами.

1. — Когда ваша дочь собирается выйти замуж?

- Всегда!

2. Встретились два приятеля.

- Слушай, у меня для тебя две новости — хорошая и плохая.

- Какая же плохая?

- Представляешь, наши жены стали лесбиянками!

- Какой кошмар. А какая хорошая?

- Знаешь, ты мне начинаешь нравиться!

3. — Слушай, как ты мог жениться на такой уродине?

- Зато она такая красивая внутри!

- Так выверни ее наизнанку!

4. — Официант, у меня в пиве муха, что это значит?

- Откуда я знаю, я же официант, а не гадалка!

5. Жена говорит мужу:

— Знаешь, наш сын совсем отбился от рук, слушает только советы каких-то идиотов.

Придется тебе поговорить с ним!

6. Мать купила новую шубу, стоит, примеряет перед зеркалом. Сын ей говорит:

- Мама, неужели ты не понимаешь, что твоя шуба — результат ужасных страданий бедного, безответного животного?!

- Замолчи, бесстыдник, не смей так говорить об отце!

7. — Больной, вы страдаете половыми извращениями?

- Что вы, доктор, я ими наслаждаюсь!

8. — Товарищ милиционер, за что?! Я же ничего не нарушил!

- А что, по-твоему, моя семья должна ждать, пока ты нарушишь?!

Ответы: а) невостребованность; б) необъективность, «мужская логика»; в) продажность, беспринципность, вседозволенность, «ох уж эта молодежь!»; г) безответственность, взаимонепонимание, «наш сервис»; д) нелогичность, «женская логика»; е) «отцы и дети», «каждый судит по себе», «женская логика»; ж) «их нравы», взаимонепонимание; з) продажность, коррумпированность, беззаконие, бесправие.

Упражнение 19.

Цель: развитие умения отпора словесной агрессии.

Инструкция:

Ведущий просит просмотреть нижеприведенные клише и определить, к отражению какого типа нападков и в какой ситуации они применимы.

- На самом деле все не так просто, как вы думаете.
- Что вы имеете в виду? Мне бы очень хотелось ответить на ваш вопрос, но мне он пока не совсем ясен.
- Я думаю, что в этом случае лекарство окажется хуже самой болезни.
- Я пока не готов ответить конкретно на заданный вопрос.
- Давайте лучше не будем спешить с выводами!
- Эта тактика вряд ли принесет нам успех.
- Нам стоит рассмотреть альтернативный вариант.
- Что вы хотите этим сказать?
- У моего оппонента просто какой-то избирательный слух!
- Пока еще рано (невозможно) давать исчерпывающий ответ на этот вопрос.
- Я только что выслушал возражения товарища Семенова, Что я могу сказать? У меня просто нет слов!
- Я просто не знаю, что на это сказать! Я не могу позволить себе отвечать на этом же уровне.
- Но ведь существует и другой способ (несколько способов) решения этой проблемы!
- По-видимому, вы меня просто не поняли. Ведь я говорил совсем о другом, а именно — ...
- Давайте не будем суетиться!
- Не надо все сводить к спору о словах (терминах, к навешиванию ярлыков), надо говорить о деле (фактах).
- Разрешите оставить этот вопрос открытым.
- Я и сам бы хотел знать однозначный ответ на такой сложный вопрос!
- Ответ на такой сложный вопрос не может быть однозначным.
- Да ведь и вы сами знаете: на самом деле (в жизни всегда так). На каждый плюс есть свой минус и наоборот — на каждый минус свой плюс.

Упражнение 20.

Цель: развитие чувства времени.

Инструкция:

Группа садится в круг, закрыв глаза руками. Дается задание: после сигнала преподавателя подождать одну минуту (две минуты) и открыть глаза. Каждый ведет свой отсчет самостоятельно. Побеждает тот, кто угадал самое точное время. Первое время можно вести мысленный счет, но главная задача — научиться чувствовать время без внутреннего счета. Контрольное время можно варьировать — 3, 4, 5 минут и так далее.

Упражнение 21.

Цель: развитие чувства времени.

Инструкция:

Каждый студент выходит к столу и делает устное сообщение на любую тему, можно, например, рассказать о себе, своем ребенке, городе, в котором вы живете, и т. п. Главная задача при этом — уложиться как можно точнее в заданное время, разумеется, не глядя на часы. Можно задавать любое время от трех до шести минут, а если группа маленькая - то и больше.

Упражнение 22.

Цель: развитие навыков риторики;

предоставить возможность участникам продемонстрировать и оценить свои интонационные возможности в общении.

Инструкция:

Ведущий дает различные фразы и ставит задачу произнести их с различными оттенками в зависимости от ситуации (фразы типа «Как лучше сделать это?», «Все идите сюда», «Выполнили вы мою просьбу?», «Прошу внимательно отнестись к моей просьбе», «Да», «Будьте добры», и т. п.).

Затем участники должны по-разному прочесть часть какого-нибудь рассказа из художественной литературы или составленного самостоятельно. Необходимо найти не только нужные интонации, но и пластику мимики — пантомимического интонирования, правильное положение тела (необходимо следить за мышечной свободой и снимать излишнее мышечное напряжение). Важно найти пути приспособления в самых неожиданных ситуациях (вы входите в комнату, где много людей, — раздается смех).

Упражнение 23.

Цель: формирование умения оперировать словами, точно выразить свои мысли.

Инструкция:

Ведущий предлагает участникам несложную фразу, например: «Нынешнее лето будет очень теплым». Надо предложить несколько вариантов передачи этой же мысли другими словами. При этом ни одно из слов данного предложения не должно употребляться в других предложениях. Важно следить, чтобы не искажался смысл высказывания. Побеждает тот, у кого больше таких вариантов.

Упражнение 24.

Цель: развитие навыков эффективного общения.

Инструкция:

Ведущий предлагает выбрать какую-нибудь простую фразу, например: «В саду падали яблоки». Участники, начиная с первого игрока, произносят эту фразу по

очереди. Каждый участник игры должен произнести фразу с новой интонацией: вопросительной, восклицательной, удивленной, безразличной и т. д.) если участник не может придумать ничего нового, он выбывает из игры, и так продолжается, пока не останется несколько (3-4) победителей. Может быть, игра закончится раньше. Если никто из участников не может придумать ничего нового.

Упражнение 25.

Цель: концентрация, развитие красноречия.

Инструкция:

Студенты выступают с темами, в названии которых содержится слово «мое». После каждого выступления группа должна определить его основную цель и тип речи.

Упражнение 26.

Цель: развитие логики.

Инструкция:

Студентам предлагается определить способ определения понятия, найти ошибку в определениях или прокомментировать их.

1. Акция — это ценная бумага.
2. Медицина — наука, которая изучает человеческие болезни.
3. Оligocene — третья эпоха палеогена.
4. Маркетинг — система организации производственной и сбытовой деятельности и управления ею, ориентирующаяся на требования рынка, максимальное удовлетворение запросов потребителя.
5. Маркетинг — система мероприятий для изучения спроса и предложения на потребительском рынке с целью лучшего удовлетворения покупательского спроса.
6. Внимание — резец памяти. Чем острее резец, тем глубже след.
7. Конфронтация — противоборство, противопоставление.
8. Соединительная ткань служит депо (складом) питательных веществ.
9. Наука — способ удовлетворения любознательности отдельных лиц за счет государства (академик Л.А. Арцимович).
10. Революционная ситуация возникает тогда, когда низы не хотят жить по-старому, а верхи не могут управлять по-старому.
11. Предприниматель — предприимчивый человек.
12. Предприниматель — человек, который хочет, умеет и успешно занимается бизнесом.
13. Рынок — это то, к чему мы стремимся, а дойти никак не можем.
14. Свобода предпринимательства — гарантированная возможность организовать свое дело на негосударственной основе.

15. Свобода предпринимательства — узаконенная спекуляция.
16. Деловой человек — тот, кто не теряет времени, у которого все по плану.
17. Деловой человек — предприниматель, бизнесмен.
18. Демократия — власть народа.
19. Демократия — это когда нет порядка.
20. Человек — существо, принадлежащее двум различным мирам: природной необходимости и нравственной свободе (Кант).
21. Человек — продукт и субъект общественно-трудовой деятельности (по Марксу).

Упражнение 27.

Цель: развитие навыков убеждения.

Инструкция:

Представьте, что вы продавец на базаре. Зазывая покупателей, нужно продать:

- а) ласты;
- б) самовар;
- в) белую ручную мышку;
- г) учебник по культуре делового общения;
- д) большой оранжевый зонт.

Упражнение 28.

Цель: развитие навыков аргументации;

стремиться к устранению психологических барьеров, ограничивающих эффективность общения, совершенствовать коммуникативные навыки путем активного игрового взаимодействия.

Инструкция:

Преподаватель диктует участникам математическую задачу, в которой есть некоторые логические сложности. «Индеец Джо купил лошадь за \$6, на следующий день продал ее за \$7. Занял один доллар у соседа и купил лошадь за \$8, после чего продал ее за \$9. Вопрос: каков доход индейца Джо?»

Каждый участник самостоятельно пытается решить задачу. По истечении 3 минут ведущий предлагает участникам вслух сообщить свой ответ и степень уверенности в ответе, выраженную в процентах. Например: «Мой ответ — один доллар, и я уверен в этом на сто процентов»; «Мой ответ — три доллара, но я уверен в этом только на пятьдесят процентов».

Ведущий предлагает кому-либо из участников, уверенных в своем ответе, попробовать доказать свое решение методом положительных ответов Сократа. Ход решения проблемы или задачи прослеживается минимальными шагами, которые формулируются как вопрос. Например, «Согласны ли вы с тем, что по условию задачи у индейца Джо начальный капитал составлял шесть долларов?» Задача доказывающего не просто изложить ход своих

рассуждений, а на каждом шаге достичь понимания и согласия партнеров. Соглашаясь с каждым шагом доказательства, оппоненты постепенно приходят вместе с доказывающим к тем же выводам.

Каждый новый шаг он должен начинать словами: «Согласны ли вы с тем, что...» Если кто-то из членов группы окажется не согласен, доказывающий должен изменить величину своего логического шага, вернувшись несколько назад, но не спорить и не критиковать несогласного.

Пример

• Согласны ли вы с тем, что индеец Джо вложил шесть долларов, а в конечном итоге получил девять долларов?

• Нет, не согласен. Один доллар ему пришлось отдать, потому что он его занимал. И вообще я не понимаю...

• Простите, что я не совсем удачно сформулировал вопрос. Согласны ли вы рассмотреть каждую отдельную операцию индейца Джо?

• Согласен.

• Согласны ли вы с тем, что в первой операции он истратил шесть долларов?

• Согласен.

• Согласны ли вы...? (и т. п.)

В процессе доказательства у некоторых участников могут изменяться ответы. Эти изменения фиксируются ведущим. Как правило, сразу ни одному из участников не удается доказать свою точку зрения всем членам группы. Часто остаются несогласные с чужим ответом, даже если в процессе доказательства у них не было возражений.

Это упражнение очень хорошо демонстрирует все плюсы и минусы данного метода аргументации: те участники, у кого не было своего решения, испытывают облегчение, получив его, те же, у кого было подготовлено собственное решение, остаются неудовлетворенными, так как они так и не поняли, в чем ошибка их решения.

Упражнение 29.

Цель: отработка метода двусторонней аргументации;

освоение активного стиля общения и развитие в группе отношений партнерства.

Инструкция:

Метод двусторонней аргументации предполагает указание как преимуществ, так и слабых сторон предлагаемого вами решения. Этот метод рассчитан на интеллектуального собеседника.

Ведущий предлагает всем участникам по очереди методом двусторонней аргументации обосновать правильность или неправильность выдвигаемого ими положения.

Например, убедите, пожалуйста, своего партнера в том, что студенты сами могут выбирать себе предметы, которые они собираются изучать, не считаясь с учебным планом, а преподаватели могут сами выбирать себе студентов, не считаясь с их пожеланиями.

Вариант для самостоятельной работы

Попробуйте поработать методом расчленения с собственными аргументами в пользу того или иного решения. Например, убедите себя, что профессиональная деформация психолога — это его личностный рост.

Кроме названных и отработанных методов ведущий дает описание и других методов аргументации, которые в групповых занятиях не отрабатываются, но могут дать материал для самостоятельной работы.

Упражнение 30.

Цель: проверить уровень открытости участников тренинга и степень их личной соотнесенности с группой;

повысить самооценку и уровень доверия к товарищам у членов группы.

Инструкция:

Мы все чувствительны к комплиментам. На прошлом занятии вы сказали много добрых слов о своих близких и просто знакомых. Люди действительно заслуживают того, чтобы о них говорили с добром в сердце. А те, кто присутствует сегодня на занятии нашей группы? Давайте начнем наше общение именно с доброго слова. Постарайтесь найти для каждого человека нужные слова. Это будет еще одной небольшой проверкой того, насколько доброжелательно вы относитесь друг к другу, умеете ли видеть хорошее в других и говорить об этом. Не забывайте о приятной и доброжелательной улыбке при общении с каждым членом группы. Обращайте внимание на свои ощущения, запоминайте их, чтобы потом обсудить это со всей группой. Группа делится на две подгруппы. Инструкция: Одной подгруппе надо придумать и записать как можно больше комплиментов, которые можно обратиться к женщине, другой — к мужчине. Задача каждой подгруппы придумать как можно больше вариантов комплиментов, но с учетом условия, что все они могут быть использованы в деловом общении для достижения поставленных задач.

Упражнение 31.

Цель: отработка навыков самопрезентации.

Инструкция:

Студентам предлагается написать текст, который будет являться их самопрезентацией. Данный текст должен быть запоминающимся и чем-то выделять его автора. Далее студенты меняются листочками и внимательно изучают полученный текст. После чего вам будет необходимо презентовать своего коллегу, так чтобы подчеркнуть его достоинства и оставить хорошее впечатление.

Упражнение 32.

Цель: отработка техник эффективного слушания.

Инструкция:

Студентам предлагается придумать коротенький рассказ, который они должны будут повествовать группе. Во время прослушивания рассказа группа должна использовать ниже перечисленные техники. Далее слово передается другому студенту и т.д.

1. Глухое молчание
2. Угу-поддакивание
3. Эхо-повторение последних слов собеседника.
4. «Отзеркаливание»

Вербальное – повторение последних слов или его фразы;

Невербальное - точное воспроизведение. Повторение позы, мимики, интонации и других невербальных проявлений.

Упражнение 33.

Цель: развитие словарного запаса.

Инструкция:

Из данных слов составьте синонимические группы, включив в них близкие по смыслу слова.

1. Властелин. 2. Быстрый. 3. Материк. 4. Воля. 5. Портьера. 6. Владыка. 7. Истинный. 8. Свобода. 9. Континент. 10. Властитель. 11. Наготове. 12. Подлинный. 13. Независимость. 14. Занавеска. 15. Повелитель. 16. Штора. 17. Стремительный. 18. Начеку. 19. Настоящий. 20. Гардина. 21. Господин. 22. Действительный. 23. Настороже. 24. Скорый.

Упражнение 34.

Цель:

Инструкция: отработка навыков достижения консенсуса.

В результате экологической катастрофы выжило десять человек, в живых могут остаться только шестеро.

Проанализировав ситуацию, примите решение, кого вы оставите (6 чел).

А. Для продолжения рода (Д.б. разнополые, детородный возраст, физическое здоровье)

Б. Для сохранения генофонда нации (умственное, физическое, духовное здоровье)

1 Этап – индивидуальная работа

2 Этап – групповая работа

При групповой работе необходимо, чтобы все участники, приняли решения, основываясь на внутреннем убеждении, а не на давлении со стороны.

Ожидаемый результат не компромисс, а консенсус.

В результате экологической катастрофы выжило 10 человек

1. *Женщина врач убежденная расистка*
2. *Инструктор строевой подготовки морской пехоты*
3. Биохимик

4. *16-летняя девица бросившая школу, умственный потенциал под вопросом, беременна*
5. *Олимпийский чемпион*
6. *Военнослужащий негр, биолог-генетик по образованию*
7. *Студент 3 курса медицинского института, гей*
8. *Священник католической церкви 28 лет*
9. *Плотник 36 лет, мастер на все руки, 7 месяцев назад вышел из тюрьмы*
10. *Актриса Голливуда*

Упражнение 35.

Цель: отработка навыков решения конфликтных ситуаций.

Инструкция:

Студентам предлагается решить бизнес-кейс:

Нас попросили работать с мастерами бригад, которые работают вахтовым методом, - научить их разрешать конфликты. Ситуация сложилась следующая: в три часа бригада приезжает на пересмену, ее задача – принять площадку от предыдущей бригады. Вновь прибывшие обходят площадку и замечают – мусор не убран, - предыдущая смена объясняет это нехваткой времени. Новая смена убирает за ними. При этом, уезжая, они точно также оставляют новой смене кучу мусора, на что прибывшая смена удивляется, мол, наша-то куча была меньше. Таким образом каждый раз виновником считают другую смену. В результате группы конфликтуют с мастерами, мастера - между собой. История негативных отношений насчитывает несколько месяцев.

Упражнение 36.

Цель: отработка навыков решения конфликтных ситуаций.

Инструкция:

Студентам предлагается решить бизнес-кейс:

В бухгалтерии в одном кабинете работают две сотрудницы. Одна из них молодая, другая в предпенсионном возрасте, но обе хорошие специалисты. Несмотря на то, что они работают независимо друг от друга, старшая сотрудница регулярно вмешивается в работу молодой: дает ей советы, постоянно говорит об отсутствии компетенции, указывает на ошибки. Кроме того, женщина предпенсионного возраста постоянно обращает внимание на то, как выглядит молодой специалист, пытается ее по-своему «образумить». При этом старшая сотрудница делает это без злого умысла — таким образом, она беспокоится о своей «неопытной» коллеге. Как следует поступить женщинам в данной ситуации?

Упражнение 37.

Цель: освоение особенности "первого впечатления".

Инструкция:

Инстинктами заложена в человеке потребность в быстром определении характера возможных отношений с другим незнакомым существом (в том числе человеком). Нашим предкам было принципиально важно выяснить как можно быстрее, кто же повстречался им на пути: потенциальный враг? потенциальный союзник? Встреча с потенциальным врагом грозила возможностью гибели. Встреча с возможным другом (союзником) обещала помощь того или иного рода (хотя бы в плане объединения против общего врага).

Поэтому могли быть ошибки двух родов: 1) не распознать вовремя врага, 2) не распознать вовремя друга. И, конечно, ошибки первого рода были значительно опаснее. Поэтому в нас природой заложена следующая классификация незнакомцев:

1) враг,

2) не враг,

3) друг.

Разумеется, человек это существо с весьма сложной системой социальных отношений и довольно "продвинутым" алгоритмом оценки личных качеств других людей. На протяжении длительного периода отношению двух людей (как, кстати говоря, и двух социальных групп) между собой могут многократно меняться от дружественных до враждебных. Но, тем не менее, в первые секунды и минуты знакомства мозг человека довольно активно работает над проблемой отнесения нового знакомого к одной из трех категорий ("враг", "не враг", "друг").

Важно для понимания то, что у каждого человека со временем, с жизненным опытом вырабатывается свой собственный алгоритм этого соотнесения, свои критерии. И эта система экспресс-оценки у каждого человека весьма проста, потому что нет просто времени на длительный анализ.

Поэтому для большинства коммуникативных ситуаций принципиально важно уметь создать о себе образ хотя бы "не врага", а лучше "друга". Это важно хотя бы для того, чтобы вообще состоялся коммуникативный контакт.

Ведущий вместе с участниками устраивает небольшой "мозговой штурм", во время которого даются ответы на три вопроса:

1. Какие элементы внешности, манеры поведения могут способствовать формированию имиджа "врага"?

2. Какие элементы внешности, манеры поведения могут способствовать формированию имиджа "не врага"?

3. Какие элементы внешности, манеры поведения могут способствовать формированию имиджа "друга"?

Примерные

ответы:

1. Демонстрация физической силы, состояние алкогольного опьянения, разговор на повышенных

тонах, слишком активный интерес, нецензурная речь, агрессивная жестикация, слишком внимательный взгляд, активное сокращение дистанции, оглядывание по сторонам, вызывающая одежда, враждебная мимика, расставленные локти, выпрямленная осанка.

2. Пассивность, низкий интерес, вялая невнятная речь, сутулость, "общая серость".

3. Интеллигентность, корректность, нормальная речь, умеренный интерес, сдержанная жестикация, дружелюбная мимика и жесты, соблюдение дистанции, приятная одежда и в целом облик, сексуальность (для определенных ситуаций), разного рода проявления заботы, бескорыстная помощь.

Ведущий предлагает участникам разыграть несколько сценок, в процессе которых будет закреплён материал. Содержание сценок может быть примерно следующим:

1. Поздний вечер. Остановка. Один человек подходит к другому, чтобы попросить позвонить по телефону...

2. Некоторая организация. Приходит клиент, чтобы записаться на прием к специалисту. Но ему отвечают, что можно записаться лишь на следующий месяц...

3. Аудитория со студентами-первокурсниками. Заходит новый преподаватель, который желает сразу "найти общий контакт"...

Перед каждой сценкой (ролевой игрой) ведущий предлагает ее участникам попробовать себя в той или иной роли ("врага", "не врага", "друга"). После каждой сценки происходит небольшое обсуждение:

- Каковы впечатления непосредственных участников друг от друга?
- Какой смысл вкладывали непосредственные участники в те или иные действия?
- Каковы впечатления наблюдателей?

Упражнение 38.

Цель: развитие навыков придумывания антиномий.

Инструкция:

Участники придумывают антиномии - утверждения, противоречащие друг другу, и при этом оба истинные.

Слово "антиномия" ввел в обиход немецкий философ Рудольф Гоклениус (он же кстати известен и тем, что предложил слово "психология" для обозначения науки о душе). Антиномия - два утверждения, одновременно и истинные, и ложные. По крайней мере, про эти утверждения нельзя сказать, что одно из них более истинно или более ложно по сравнению с другим. Известны антиномии Канта:

Мир конечен — Мир бесконечен.

Каждая сложная субстанция состоит из простых частей — Не существует ничего простого.

В мире существует свобода — В мире не существует свободы, но господствует только причинность.

Существует первопричина мира — Не существует первопричины мира.
Ведущий предлагает участникам тренинга придумать собственные антиномии. Они могут быть не такими глубокомысленными, как у Канта, можно предложить вполне бытовые парадоксы. Главное - чтобы оба утверждения хотя бы казались истинными.

Цель этого упражнения - показать важность умения рассуждать логически, развить языковую грамотность, показать хитрости, которыми пользуются ловкие ораторы для того, чтобы доказать, что "белое это черное".

Упражнение проходит так. Участники в свободном порядке высказывают свои антиномии. Ведущий и другие участники внимательно выслушивают "докладчика". Для наглядности антиномию желательно записать на доске или изобразить как-то схематически, в виде рисунка. Ведущий устраивает опрос других участников:

- Кто-нибудь согласен с тем, что оба эти утверждения верны? Почему?
- Может быть, кто-нибудь считает, что первое верно, а второе нет? Почему?
- Считает кто-нибудь, что первое неверно, а второе верно? Почему?
- Оставшиеся, очевидно, считают, что оба эти утверждения ложны. Так ли?

Основные задачи ведущего в процессе упражнения:

- помогать участникам высказывать свои мысли логично, стройно,
- обращать внимание участников на разного рода хитрости в рассуждениях.

Упражнение 39.

Цель: развития коммуникативной гибкости.

Инструкция:

Участники пробуют ответить на вопрос "Как дела?" разными способами. Ведущий по очереди (по кругу) задает один и тот же вопрос участникам: "Как дела?" Задача каждого участника ответить на этот вопрос оригинально, то есть так, чтобы ответ не был похож ни на один из уже прозвучавших вариантов.

Если ответ участника не оригинален, он выбывает из игры: встает со своего места и отходит в сторонку. Упражнение продолжается до тех пор, пока не останется один участник. Роль арбитра берет на себя ведущий.

Если ответ дословно не повторяет другой ответ, но является его парафразом, или же близок по смыслу, это тоже считается повторением, и участник в таком случае выбывает.

В конце проводится обсуждение:

- А как вы обычно отвечаете на вопрос "Как дела?" в реальной жизни?
- Как можно расклассифицировать ответы?

Упражнение 40.

Цель: тренировка речи.

Инструкция:

ТРЕНИРУЕМ РЕЧЬ

1. Толи Толя - кореш Коли,
толи кореш Толи - Коля.
Коли Коля - кореш Толи,
то и Толя - кореш Коли.
2. Карл у Клары украл кораллы,
А Клара у Карла украла кларнет.
Королева Клара сильно карала
Карла за кражу кораллов!
3. Сиреневенький бесперспективняк с переподвыподвертом.
4. Корабли лавировали, лавировали да не выловировали, ведь не веровали в вероятность
вылавировать. Вот маловеры: веровали бы - вылавировали бы.
5. На дорожках дрожки,
В дрожках кошки и блошки,
У кошек ложки,
У блошек сапожки.
6. Оренбургский арендатор арендовал для своего друга адмирала арбалет.
7. Вёз корабль карамель
Наскочил корабль на мель
И матросы три недели
Карамель на мели ели.
8. Выскороговаривай скороговорки на скороговорном скороговорящем конкурсе скороговорок.
9. Фальсификаторы фальсифицировали фальсификации да не выфальсифицировали.
10. Скороговорщик скороговаривал скороговорные скороговорки,
И нам скороговорщик скороговорил, что все скороговорки перескороговорить сможет,
Но в ходе скороговoreния скороговорок, скороговорщик заскороговорился,
И проскороговорил нам скороговорщик последнюю скороговорку:
«все скороговорки выскороговариваешь да не выскороговоришь!»

Упражнение 41.

Характерологический опросник Леонгарда

Этот тест предназначен для выявления типа акцентуации характера, т.е. определенного направления характера. Акцентуации рассматриваются как крайний вариант нормы, в чем состоит их главное отличие от психопатий - патологических расстройств личности. Опросник включает в себя 88 вопросов, 10 шкал, соответствующих определенным акцентуациям характера. Первая шкала характеризует личность с высокой жизненной активностью, вторая шкала показывает возбудимую акцентуацию. Третья шкала говорит о глубине эмоциональной жизни испытуемого. Четвертая шкала

показывает склонность к педантизму. Пятая шкала выявляет повышенную тревожность, шестая – склонность к перепадам настроения, седьмая шкала говорит о демонстративности поведения испытуемого, восьмая – о неуравновешенности поведения. Девятая шкала показывает степень утомляемости, десятая – силу и выраженность эмоционального реагирования.

Перед проведением опроса дается инструкция. Время ответов не ограничивается.

Инструкция: "Вам будут предложены утверждения, касающиеся Вашего характера. Если Вы согласны с утверждением, рядом с его номером поставьте знак "+" (да), если нет – знак "-" (нет). Над вопросами долго не думайте, правильных и неправильных ответов нет".

При подсчете баллов на каждой шкале опросника Леонгарда для стандартизации результатов значение каждой шкалы умножается на определенное число. Это указано в ключе к методике. Акцентуированные личности не являются патологическими. Они характеризуются выделением ярких черт характера.

КЛЮЧ

1. Г-1 Гипертимые $\times 3$ (умножить значение на 3) + 1, 11, 23, 33, 45, 55, 67, 77, -: нет
2. Г-2 Возбудимые $\times 2$ + : 2,15,24,34,37,56,68,78,81, -: 12,46, 59
3. Г-3 Эмотивные $\times 3$ + : 3, 13, 35, 47, 57, 69, 79, -: 25
4. Г-4 Педантичные $\times 2$ + : 4,14,17,26,39,48,58,61,70,80,83,- :36
5. Г-5 Тревожные $\times 3$ + : 16, 27, 38, 49, 60, 71, 82, -: 5
6. Г-6 Циклотивные $\times 3$ + : 6, 18, 28, 40, 50, 62, 72, 84, -: нет
7. Г-7 Демонстративные $\times 2$ + : 7, 19, 22, 29,41,44, 63, 66, 73, 85, 88,-: 51
8. Г-8 Неуравновешенные $\times 3$ + : 8,20,30,42,52,64,74,86, -: нет
9. Г-9 Дистимные $\times 3$ + : 9, 21, 43, 75, 87, - : 31, 53, 65
10. Г-10 Экзальтированные $\times 6$ + : 10, 32, 54, 76, -: нет

ОПИСАНИЕ АКЦЕНТУАЦИЙ ПО ЛЕОНГАРДУ

1. Демонстративный тип. Высокие оценки по этой шкале говорят о повышенной способности к вытеснению, демонстра-тивности поведения.

2. Педантичный тип. Высокие оценки говорят о ригидности, инертности психических процессов, о долгом переживании травмирующих событий.

3. Застревающий тип. Основная черта этого типа – чрезмерная стойкость аффекта со склонностью к формированию сверхценных идей.

4. Возбудимый тип. Таким людям свойственна повышенная импульсивность, ослабление контроля над влечениями и обсуждениями.

5. Гипертимический тип. Высокие оценки говорят о постоянном повышенном фоне настроения в сочетании с жадой деятельности, высокой активностью, предприимчивостью.

6. Дистимический тип. Этот тип является противоположным предыдущему, характеризуется сниженным настроением, фиксацией на мрачных сторонах жизни, идеомоторной заторможенностью.

7. Тревожно-боязливый тип. Основная черта – склонность к страхам, повышенная робость и пугливость, высокий уровень тревожности.

8. Циклотимический тип. Людям с высокими оценками по этой шкале соответствует смена гипертимических и дистимических фаз.

9. Аффективно-экзальтированный тип. Лицам этого типа свойственен большой диапазон эмоциональных состояний, они легко приходят в восторг от радостных событий и в полное отчаяние от печальных.

10. Эмотивный тип. Это чувствительные и впечатлительные люди, отличаются глубиной переживаний в области тонких эмоций в духовной жизни человека.

Возможно применение опросника как индивидуально, так и в группе. Наиболее удачный вариант применения опросника в группе, но каждый испытуемый должен иметь перед собой текст опросника и лист для ответов. Опросник применяется как для психологической консультации, так и с целью профотбора и профориентации.

ХАРАКТЕРОЛОГИЧЕСКИЙ ОПРОСНИК (опросник К. Леонгарда)

Бланк тестируемого _____

1. У Вас чаще -веселое и беззаботное настроение?

2. Вы чувствительны к оскорблениям?

3. Бывает ли так, что у Вас на глаза наворачиваются слезы в кино, театре, в беседе и т.п.?

4. Сделав что-то, Вы сомневаетесь, все ли сделано правильно, и не успокаиваетесь до тех пор, пока не убедитесь еще раз в том, что все сделано правильно?

5. В детстве Вы были так же смелы, как и Ваши сверстники?

6. Часто ли у Вас резко меняется настроение от состояния безграничного ликования до отвращения к жизни, к себе?

7. Являетесь ли Вы обычно центром внимания в обществе, компании?

8. Бывает ли так, что Вы беспричинно находитесь в таком ворчливом настроении, что с Вами лучше не разговаривать?

9. Вы серьезный человек?

10. Способны ли Вы восторгаться, восхищаться чем-то?

11. Предприимчивы ли Вы?

12. Вы быстро забываете, если Вас кто-то обидел?

13. Мягкосердечны ли Вы?

14. Опуская письмо в почтовый ящик, проверяете ли Вы, проводя рукой по щели ящика, что письмо полностью упало в него?

15. Стремитесь ли Вы всегда считаться в числе лучших работников?

16. Бывало ли Вам страшно в детстве во время грозы или при встрече с незнакомой собакой (а может быть, такое чувство бывает и теперь, в зрелом возрасте)?

17. Стремитесь ли Вы во всем и всюду соблюдать порядок?

18. Зависит ли Ваше настроение от внешних факторов?

19. Любят ли Вас Ваши знакомые?

20. Часто ли у Вас бывает чувство внутреннего беспокойства, ощущение возможной беды, неприятности?

21. У Вас часто несколько подавленное настроение?

22. Бывали ли у Вас хотя бы один раз истерика или нервный

срыв?

23. Трудно ли Вам долго усидеть на одном месте?

24. Если по отношению к Вам несправедливо поступили, энергично ли Вы отстаиваете свои интересы?

25. Можете ли Вы зарезать курицу или овцу?

26. Раздражает ли Вас, если дома занавес или скатерть висят неровно, или Вы сразу же стараетесь поправить их?

27. Вы в детстве боялись оставаться один в доме?

28. Часто ли у Вас бывают колебания настроения?

29. Всегда ли Вы стремитесь быть достаточно сильным работником в своей профессии?

30. Быстро ли Вы начинаете сердиться или впадать в гнев?

31. Можете ли Вы быть абсолютно, беззаботно веселым?

32. Бывает ли так, что ощущение безграничного счастья буквально пронизывает Вас?

33. Как вы думаете, получился бы из Вас ведущий в юмористическом спектакле?

34. Вы обычно высказываете свое мнение людям достаточно откровенно, прямо и недвусмысленно?

35. Вам трудно переносить вид крови? Не вызывает ли это у Вас неприятных ощущений?

36. Вы любите работу с высокой личной ответственностью?

37. Склонны ли Вы выступать в защиту лиц, по отношению к которым поступили несправедливо?

38. В темный подвал Вам трудно, страшно спускаться?

39. Предпочитаете ли Вы работу такой, где действовать надо быстро, но требования к качеству выполнения невысоки?

40. Общительны ли Вы?

41. В школе Вы охотно декламировали стихи?

42. Убегали ли Вы в детстве из дома?
43. Кажется ли Вам жизнь трудной?
44. Бывает ли так, что после конфликта, обиды Вы были до того расстроены, что идти на работу казалось невыносимым?
45. Можно ли сказать, что при неудаче Вы не теряете чувства юмора?
46. Предприняли бы Вы первые шаги к примирению, если Вас кто-то обидел?
47. Вы очень любите животных?
48. Возвращаетесь ли Вы убедиться, что оставили дом или рабочее место в таком состоянии, что там ничего не случится?
49. Преследует ли Вас иногда неясная мысль, что с Вами и Вашими близкими может случиться что-то страшное?
50. Считаете ли Вы, что Ваше настроение очень изменчиво?
51. Трудно ли Вам докладывать (выступать на сцене) перед большим количеством людей?
52. Вы можете ударить обидчика, если он Вас оскорбит?
53. У Вас очень велика потребность в общении с другими людьми?
54. Вы относитесь к тем, кто при каких-либо разочарованиях впадает в глубокое отчаяние?
55. Вам нравится работа, требующая энергичной организаторской деятельности?
56. Настойчиво ли Вы добиваетесь намеченной цели, если на пути к ней приходится преодолевать массу препятствий?
57. Может ли трагический фильм взволновать Вас так, что на глазах выступают слезы?
58. Часто ли бывает Вам трудно уснуть из-за того, что проблемы прожитого дня или будущего все время крутятся в Ваших мыслях?
59. В школе Вы иногда подсказывали своим товарищам или давали списывать?
60. Потребуется ли Вам большое напряжение воли, чтобы пройти одному через кладбище?

61. Тщательно ли Вы следите за тем, чтобы каждая вещь в вашей квартире была всегда на одном и том же месте?

62. Бывает ли так, что будучи перед сном в хорошем настроении, Вы на следующий день встаете в подавленном, дрящемся несколько часов?

63. Легко ли Вы привыкаете к новым ситуациям?

64. Бывают ли у Вас головные боли?

65. Вы часто смеетесь?

66. Можете ли Вы быть приветливым даже с тем, кого Вы явно не цените, не любите, не уважаете?

67. Вы подвижный человек?

68. Вы очень переживаете из-за несправедливости?

69. Вы настолько любите природу, что можете назвать ее другом?

70. Уходя из дома или ложась спать, проверяете ли Вы, закрыт ли газ, погашен ли свет, заперты ли двери?

71. Вы очень боязливы?

72. Изменяется ли ваше настроение при приеме алкоголя?

73. В Вашей молодости Вы охотно участвовали в кружке художественной самодеятельности?

74. Вы расцениваете жизнь несколько пессимистически, без ожидания радости?

75. Часто ли Вас тянет путешествовать?

76. Может ли Ваше настроение измениться так резко, что состояние радости вдруг сменяется угрюмым и подавленным?

77. Легко ли Вам поднять настроение друзей в компании?

78. Долго ли Вы переживаете обиду?

79. Долго ли Вы переживаете горести других людей?

80. Часто ли, будучи школьником, Вы переписывали страницу в Вашей тетради, если случайно оставили в ней кляксу?

81. Относите ли Вы к людям скорее с недоверием и осторожностью, чем с доверчивостью?

82. Часто ли Вы видите страшные сны?

83. Бывает ли, что Вы остерегаетесь того, что броситесь под колеса проходящего поезда или, стоя у окна многоэтажного дома, остерегаетесь того, что можете внезапно выпасть из окна?

84. В веселой компании Вы обычно веселы?

85. Способны ли Вы отвлечься от трудных проблем, требующих решения?

86. Вы становитесь менее сдержанным и чувствуете себя более свободно, приняв алкоголь?

87. В беседе Вы скудны на слова?

88. Если бы Вам необходимо играть на сцене. Вы смогли бы войти в роль, чтобы позабыть о том, что это только игра?

Упражнение 42.

Цель: упражнение предназначено для развития связной, чёткой речи, способности размышлять последовательно и логично.

Инструкция:

Многие люди, сами того не замечая, говорят и размышляют "как попугай", речь их похожа не на последовательность логически связанных между собой суждений, а на цепочку ассоциаций, каждая фраза в которой лишь "приходит на ум", будучи лишь связана с предыдущей какой-то общей идеей, похожестью. Например:

- Я сегодня ходила на занятия... А ты ходила? Что-то давно я тебя в универе не видела... О! Кстати, я тут такую прикольную в магазине видела сумочку... Я так хочу себе что-нибудь прикольное... Вот у тебя серёжки прикольные... Ну чё, пойдёшь завтра на занятия? Я вчера твоего Серёжку, кстати, видела... Он на остановке стоял... Вчера, кстати, такое кино классное показывали... Завтра, наверное, куплю ту сумочку... А то ходить не с чем... Давай погуляем сегодня...

Только на первый взгляд такая речь может показаться логичной, обдуманной, целенаправленной. Если критично анализировать подобные диалоги, то можно легко увидеть, что никакого особенного "вектора" они не имеют. Слова вылетают только потому, что они ассоциативно цепляются к предыдущим. И в итоге получается: человек сказал лишнего, пообещал лишнего...

Попробуйте понаблюдать за своей речью. Возможно, у вас нет этой ассоциативной проблемы. Тогда следующее упражнение вам не помощник. Но если есть, то попробуйте его.

Итак. Действовать будем от обратного.

Шаг 1. Если проводите упражнение индивидуально, то приготовьте аппаратуру для записи звука. Выберите какой-нибудь неживой объект, которому совершенно всё равно до того, что вы говорите. Это может быть настольная лампа, книга, стул или ещё что-то. Поговорите с ним, расскажите что сегодня с вами было, что вы думаете, поведайте содержание недавно виденного фильма. Не так важно, что вы говорите. Главное - продержаться минут 5-10. Послушайте запись несколько раз, проанализируйте. Попробуйте оценить долю фраз своей речи, которые были порождены ассоциациями с предыдущими, а не логическими рассуждениями. Поставьте себе "диагноз" в попугаях, например "40% попугая".

Если упражнение проводится в группе, то тут также можно использовать аппаратуру для записи, с тем, чтобы в дальнейшем анализировать речь совместно или в парах. Можно без записи, в режиме "рассказал - получил диагноз". В обоих случаях "диагноз" ставится другими участниками, не вами, но - возможно - при вашем участии. Занимаясь в группе, разговор тоже надо вести с неживым объектом.

Шаг 2. Сядьте в удобное кресло. Расслабьтесь. Закройте глаза. Попробуйте успокоить свои мысли. Речь здесь идёт о внутренней речи, не о визуальных и звуковых образах, всплывающих в сознании. Вам надо добиться такого состояния, при котором можно смело сказать, что вы вообще ничего не говорите, даже про себя. Этого добиться совсем не просто. Возможно, вам потребуется периодическая тренировка на протяжении нескольких дней или недель. Тем не менее старайтесь, это важно. Научитесь хотя бы одну-две минуты проводить в полном молчании. Научившись, можете переходить к следующему шагу.

Шаг 3. На самом деле разговаривать с неживыми объектами сложнее, чем с живыми. Получая даже минимальную поддержку со стороны собеседника, мы говорим увереннее и - как нам кажется - осмысленнее. Однако, **не умея разговаривать со стулом, не получится уметь говорить с людьми.** Поэтому вернитесь к общению с неживыми объектами. Но теперь на качественно ином уровне. В самом начале разговора вы 1) определите вслух тему, цель вашей беседы, 2) очертите краткий план беседы, 3) проведите саму беседу. Это может выглядеть примерно так: "Дорогая лампочка, мне кажется тебе будет интересно послушать про вред внеплановой беременности. Я сначала тебе расскажу про то, что такое внеплановая беременность, потом про возможные последствия её, потом про способы избежать оной. Итак...".

Нет большой нужды здесь записывать свою речь. На первом шаге вы уже получили некоторый опыт рефлексии "речи попугая", поэтому сейчас вполне достаточно по окончании разговора мысленно вернуться к нему и поставить опять себе оценку, например "20% попугая".

Шаг 4. Разыграйте небольшую сценку. Ходите по своей квартире (или тренинговому залу) и рассматривайте неживые предметы. Повстречав что-то, что зацепило ваше внимание, остановитесь, поздоровайтесь с этой вещью, поговорите с ней как со старым другом, с которым давно не виделись и с которым хочется обсудить свежие новости и - может быть - как-то освежить отношения. При этом не забывайте про основной функционал этой вещи. Ваш диалог может выглядеть примерно так: "Здравствуй, пылесос! Давно тебя не видел... Как дела? У меня нормально... Может быть, займётся

как-нибудь на днях генеральной уборкой? Может, тебе помочь чем-то надо...". Старайтесь, чтобы ваша речь была предметна, последовательна, чтобы в ней была логика, структура. Совсем не такое простое упражнение, как может показаться на первый взгляд. Старайтесь продержаться хотя бы минут пять.

Шаг 5. Контролируйте свою речь в общении с реальными людьми. Помните, что она должна быть логична, последовательна. Оценивайте свою речь "в попугаях".

Упражнение 43.

Цель: развитие способности к четкой, членораздельной речи.

Инструкция:

Ведущий объясняет участникам тренинга важность пауз. В письменной речи для разделения предложений, оборотов используется пунктуация: точки, запятые и другие знаки. Разбивка таким образом помогает и восприятию текста читателем, и носит смысловые оттенки, как в известной фразе: "Казнить нельзя помиловать". В устной речи знаки пунктуации заменяются небольшими паузами. Например: "Казнит нельзя [пауза] помиловать". Многие люди слишком спешат в своей речи, и эти паузы расставляют не совсем аккуратно.

Упражнение проводится в два этапа. На первом ведущий показывает "оригинальный способ чтения книг". В одну руку он берет открытую книгу (художественную). Другую руку ведущий держит перед собой, согнутой в локте. Он начинает читать текст. Когда встречается запятая, точка с запятой, двоеточие или тире, то ведущий делает два маха кистью руки: сначала в одну сторону, потом в другую. Если встречается точка, восклицательный или вопросительный знак, ведущий делает четыре взмаха: направо - налево - направо - налево.

Участники должны угадать, в чем именно заключается этот "оригинальный способ чтения книг". Когда они это сделают, ведущий предлагает участникам самим попробовать. Книга пускается по кругу. Каждому дается возможность прочитать несколько предложений.

На втором этапе участники должны опробовать "способ махания рукой" в живой речи. Все участники по кругу рассказывают какую-нибудь короткую историю, при этом они машут рукой так, будто читают книгу (где должны быть запятые - два маха, где точки - четыре).

В конце проводится обсуждение, где ведущий еще раз подчеркивает важность пауз в устной речи, пусть не очень больших, но четких.

Упражнение 44.

Цель: отработка навыков интонирования.

Инструкция:

Даются различные фразы и ставится задача произнести их с различными оттенками в зависимости от педагогической ситуации (фразы типа «Кто дежурный?», «Идите сюда», «Выполнили ли задание?», «Прошу внимания», «Да», «Будьте добры» и т.п.).

Ведущий зачитывает часть психолого-педагогического рассказа и предлагает участникам закончить его сначала в словах, а затем в действии.

Затем исполняется диалог педагогического содержания (материал берется из художественной литературы или составляется самостоятельно).

Упражнение 45.

Цель: совершенствование коммуникативной культуры.

Инструкция:

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".

Список рекомендуемых источников

1. Литература

1.1. Суховершина Ю.В., Тихомирова Е.П., Скоромная Ю.Е. Тренинг делового (профессионального) общения. – 2-е изд. – М.: Академический Проект; Фонд «Мир», 2009. – 128 с. – (Тренинги и практикумы).

1.2. Е.А. Леванова, А.Н. Соболева, В.А. Плешаков, Г.С. Гольшев. Игра в тренинге. Личный помощник тренера. – СПб.: Питер, 2012. – 368 с.: ил. - (Серия «Практическая психология»).

2. Интернет-ресурсы.

2.1. www.azps.ru

2.2. www.psyfactor.org

2.3 www.my-training.ru

2.4. www.growlider.ru

2.5. www.piter-trening.ru

Учебно-методическое издание
ФИОНОВА КАРИНА ВЯЧЕСЛАВОВНА

ЭФФЕКТИВНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Методические указания для практических занятий для студентов по дисциплине
«Эффективные коммуникации»

Подписано в печать

Формат 60 x 84/16

Усл. печ. л.

Тираж 100 экз.

Заказ №

Изд. № 251-13

150048, г. Ярославль, Московский проспект, д. 151.

Типография Ярославского филиала МИИТ