ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ПРИМОРСКОГО КРАЯ

КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

«ДАЛЬНЕВОСТОЧНЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

Тренинг коммуникативных умений – как эффективная

педагогическая технология

Учебное пособие для преподавателей

Уссурийск

2015

**Аннотация**

Давно замечено, что современный человек слышал о множестве прикладных технологий, влияющих на качество его жизни, достижении успехов и удовлетворенности, работой однако продолжает строить и организовывать свою жизнь по привычке, так и не научившись использовать свой богатейший запас знаний. Практическим рекомендациям по разработке современных образовательных технологий освящено данное пособие. Тренинг – это интерактивное обучение, которое проводится в режиме интенсивного взаимодействия тренера и участников. Участники получают возможность опробовать новые модели поведения в ситуациях, приближенных к реальным, и получить индивидуальную обратную связь. Данное пособие предназначено для студентов специальности 030912 «Право и организация социального обеспечения» и раскрывает содержание занятий в объеме 8 часов. Апробация материала тренингов показала, насколько важно использование тренинговой технологии для формирования коммуникативных навыков будущих специалистов.

Пособие предназначено для преподавателей, студентов экономических и управленческих специальностей, менеджеров-практиков, руководителей всех уровней, а также тех, кто работает над саморазвитием.

Содержание

|  |  |
| --- | --- |
|  | Стр |
| Введение | 4 |
| Характеристика педагогической технологии | 6 |
| Пример тренинга коммуникативных умений | 14 |
| Заключение | 22 |
| Список используемой литературы | 23 |
| Приложения (Методические указания к проведению занятий) |  |
| Приложение 1 | 24 |
| Приложение 2 | 30 |
| Приложение 3 | 35 |

Введение

Современная система образования претерпевает сегодня большие изменения, научно-технический прогресс, смена приоритетов и социальных ценностей влияет на изменение характера и функций профессионального образования. Компетенции, формируемые у студентов, отражают не только теоретические аспекты, но и большое количество необходимых специалисту практических навыков и способностей. В связи с этим качественно меняется характер взаимодействия преподавателя и студентов. Студент в большей степени становится субъектом процесса обучения, а педагог - его организатором, фасилитатором. Происходит переход от обучения фактическим знаниям к осмыслению событий, обретению навыков и применения в жизни того, что накоплено при обучении. Иными словами, акцент переносится с содержания обучения на процесс, эффективность которого полностью зависит от познавательной активности самого студента. Это обуславливает необходимость обязательного использования активных и интерактивных форм и методов, благодаря которым, происходит актуализация и эффективное присвоение знаний, включение их в систему индивидуального опыта студента. Активные методы помогают связать теоретические знания с практикой, способствуют развитию творческих способностей будущих специалистов, совершенствованию навыков самостоятельной работы, открывают пути для осуществления полноценной профессиональной карьеры.

Разработка и внедрение федеральных государственных образовательных стандартов и переход к практико-ориентированному образованию требует применения в учреждениях среднего профессионального образования педагогических технологий, позволяющих оперативно реагировать на запросы рынка труда к качеству подготовки выпускников, формированию у учащихся ключевых компетенций, соответствующих требованиям профессиональных стандартов и трансформированных в содержание образования: Федеральных государственных образовательных стандартов и их учебно-методического сопровождения.

Отличительные для начала XXI века изменения в характере образования все более явно ориентируют его на творческую инициативу, самостоятельность обучаемых, конкурентоспособность, мобильность высококвалифицированных рабочих и специалистов, достичь которых можно через формирование ключевых компетенций.

Процесс разработки конкретной педагогической технологии, направленной на формирование ключевых компетенций можно назвать процессом проектирования. Сущность, принципы проектирования и тенденции развития современных педагогических технологий направлены на повышение качества профессионального образовании. Проектирование педагогических технологий - это исследовательская деятельность по разработке оптимальных дидактических условий, обеспечивающих максимальную реализацию потенциала обучающегося и продуктивность обучения на основе сопоставления существующих и инновационных подходов и поиска их оптимального сочетания, а также диагностика уровня подготовленности, возможностей и способностей обучающегося.

Авторы данного пособия считают, что наименее применяемой технологией в системе СПО является технология тренинга.

[Тренинг](http://www.smart-edu.com/biznes-treningi.html) как ***технология*** обучения способен выявлять потребности, формулировать цели и находить действенные способы их достижения. Разрабатывая тренинг, можно спрогнозировать его эффект и достичь именно намеченного, а не просто чего-то похожего. И наконец, тренинг является эффективным методом: благодаря специфике тренингового обучения, оно проходит в сравнительно короткие сроки и очень успешно. То есть хорошо спланированный тренинг – это оптимальный метод по соотношению затрат и результатов в системе обучения, направленной на формирование профессиональных компетенций будущего специалиста.

**Характеристика педагогической технологии**

Слово «технология» происходит от греческих слов techne - искусство, мастерство и logos - учение. Поэтому термин «педагогическая технология в буквальном переводе означает учение о педагогическом искусстве, мастерстве.

Педагогическая технология - это системный метод создания, применения и определения всего процесса преподавания и усвоения знаний с учетом технических и человеческих ресурсов и их взаимодействия, ставящий своей задачей оптимизацию форм образования (ЮНЕСКО).

*Тренинг* ([англ.](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%90%D0%BD%D0%B3%D0%BB%D0%B8%D0%B9%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B9_%D1%8F%D0%B7%D1%8B%D0%BA) *training* от *train* — *обучать,воспитывать*)— метод [активного обучения](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%90%D0%BA%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D0%BE%D0%B5_%D0%BE%D0%B1%D1%83%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5), направленный на развитие знаний, [умений](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A3%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5) и [навыков](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9D%D0%B0%D0%B2%D1%8B%D0%BA) и социальных установок. Тренинг достаточно часто используется, если желаемый результат — это не только получение новой информации, но и применение полученных знаний на практике.

Тренинг может рассматриваться с точки зрения разных целей:

* тренинг как своеобразная форма установки, при которой при помощи положительного подкрепления формируются нужные паттерны поведения, а при помощи отрицательного — «стираются» нежелательные;
* тренинг как тренировка, в результате которой происходит формирование и отработка [умений](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A3%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5) и [навыков](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9D%D0%B0%D0%B2%D1%8B%D0%BA);
* тренинг как форма [активного обучения](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%90%D0%BA%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D0%BE%D0%B5_%D0%BE%D0%B1%D1%83%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5), целью которого является передача знаний, развитие некоторых [умений](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A3%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5) и [навыков](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9D%D0%B0%D0%B2%D1%8B%D0%BA);
* тренинг как метод создания условий для самораскрытия участников и самостоятельного поиска ими способов решения собственных психологических проблем.

Преимущества тренинговых форм обучения:

* во-первых, данные методы дают возможность интенсифицировать процесс понимания, усвоения и творческого применения полученных знаний, что «обеспечивается за счет более активного включения в процесс не только получения, но и непосредственного использования знаний. Если формы и методы тренингового обучения применяются регулярно, то у обучающихся исчезает страх высказать неправильное предположение и устанавливаются доверительные отношения с преподавателем»;
* во-вторых, тренинговые методы обучения способствуют повышению мотивации и вовлеченности участников в процесс совместного решения проблемы. Это способствует поисковой активизации обучающихся, создает ситуацию творческого сотрудничества: формирует способность мыслить неординарно, по-своему видеть проблемную ситуацию, выходы из нее; обосновывать свои позиции, свои жизненные ценности; развивает такие черты как умение выслушать иную точку зрения, умение сотрудничать, вступать в партнерское общение, проявляя при этом толерантность...».

Понятие «тренинг» в науке и практике трактуется многозначно, в частности:

- как вид образовательной практики, в которой ведущей деятельностью является тренировка, т.е. закрепление определенной реакции, действия, способа, умения посредством повторения упражнений;

- как способ профессионального и личностного развития;

- как комплекс интенсивных методов преобразующего воздействия на личность и др.;

- как практика психолого-социально - педагогического воздействия на обучающихся или группы.

Формально тренинг - это *групповое занятие под руководством ведущего*, направленное на развитие личностных качеств индивида, лучшее понимание себя и других; один из специфических способов получения личностного опыта, где основу любого тренинга составляет групповая работа, что делает ее весьма удобной технологией влияния на личность в специально организованных групповых воздействиях.

Существует четыре основных вида тренингов:

- обучающие тренинги - любая деятельность, в которой человек учится чему-то новому. Мероприятия по развитию во время обучающего тренинга охватывают любую деятельность, при которой обучение претворяется в практику.

При применении на практике обучающих тренингов у обучающихся развиваются следующие личнгостные компетенции: обучаемость, гибкость мышления. Профессиональные компетенции формируются в условиях приближенным к реальным ситуациям в ходе будущей профессиональной деятельности, в которых обучающемуся приходится проявлять профессиональные знания и умения;

- профессиональный тренинг - это система воздействий, упражнений, направленных на развитие, формирование, коррекцию у человека необходимых профессиональных качеств: развитие профессиональных способностей, пополнение профессиональных умений и т.д. Профессиональные тренинги варьируются в зависимости от тех профессиональных компетенций, способностей, которых недостает конкретным участникам тренинга для эффективного выполнения профессиональной деятельности в современных условиях.

Профессиональный тренинг может иметь разные задачи:

- формирование целостной личности субъекта труда (тренинг субъекта труда);

- формирование отдельных видов профессиональной деятельности или профессионального общения (например: исследовательской деятельности);

- развитие мотивационной сферы как поиск новых мотивов, смыслов новой системы целей профессиональной деятельности (мотивационный профессиональный тренинг);

- усиление потребности и способности в построении позитивной Я - концепции, самовосприятия в профессии/специальности (психотерапевтический профессиональный тренинг);

- стимулирование потребности и способности самовыражения в труде (тренинг индивидуальности в профессиональной деятельности);

- побуждение к процессу постоянного профессионального самосовершенствования, апробации разных стратегий профессионального роста (тренинг профессионального самосовершенствования) и т.д.

При применении профессионального тренинга у обучающихся формируются профессиональные компетенции, а также такие личностные компетенции как установление контакта, гибкость мышления.

С профессиональным тренингом не следует смешивать широко распространенные общеличностные тренинги:

В этих тренингах развиваются отдельные способности и качества личности, необходимые для его профессиональной деятельности. При примении общеличностного тренинга у обучающихся формируются такие компетенции как отношение с окружающими, речь, работа в команде, неконфликтность, уравновешенность, самоконтроль, иуверенность в себе, организованность стресссоустой-чивость, креативность, самопонимание, влияние, восприимчивость к изменениям;

- тренинг личностного роста предлагает обучающую среду, в которой через упражнения участник может раскрыть и осознать интерпретации, которые непосредственно влияют на результаты.

Тренинг личностного роста помогает развитию личности путем снятия ограничений, комплексов, преодоления стереотипов. Общая цель таких тренингов - развитие личности, т.е. развитие способности адекватного и наиболее полного познания себя и других людей. Как правило, тренинг личностного роста направлен на эффективное межличностное общение, т.е. на общение индивидуума с окружающим его миром: взаимодействие человека в команде, результативность в партнерстве. Большое внимание уделяется работе с личной самооценкой, отношениям человека с самим собой и собственными целями и приоритетами в жизни.

*Целесообразно использование тренинговых технологий как вспомогательных технологий, поскольку конкретные тренинги всегда предметно ориентированы и строятся под отдельные задачи развития личности*.

**История появления тренинга, как технологии обучения**

История развития тренингов, как и история развития [обучения](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9E%D0%B1%D1%83%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5), насчитывает тысячи лет. Одним из первых, кто начал использовать тренинги, стал [Дейл Карнеги](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9A%D0%B0%D1%80%D0%BD%D0%B5%D0%B3%D0%B8,_%D0%94%D0%B5%D0%B9%D0%BB), основавший в 1912 году «Dale Carnegie Training». В этом центре проводились — и до сих пор проводятся — тренинги по развитию навыков публичного выступления, уверенности в себе, взаимодействия между людьми и пр.

Значительный вклад в тренинг как форму обучения также внес известный социальный психолог [Курт Левин](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9B%D0%B5%D0%B2%D0%B8%D0%BD,_%D0%9A%D1%83%D1%80%D1%82). В [1946 году](http://ru.wikipedia.org/wiki/1946_%D0%B3%D0%BE%D0%B4) К. Левин вместе с коллегами основали тренинговые группы **(Т-группы)**, направленные на повышение компетентности в общении. Они заметили, что участники групп получают большую пользу от анализа собственных переживаний в группе.

Успешная работа учеников К. Левина привела к основанию в США Национальной лаборатории тренинга. В этой лаборатории была создана группа тренинга базовых умений. В Т-группах обучали управленческий персонал, менеджеров, политических лидеров эффективному межличностному взаимодействию, умению руководить, разрешать конфликты в организациях, укреплять групповую сплоченность.

В [1954 году](http://ru.wikipedia.org/wiki/1954_%D0%B3%D0%BE%D0%B4) появляются тренинговые группы ориентированные на выяснение жизненных ценностей человека, усиление чувства его самоидентичности, они получили название **групп сензитивности.**

В [1960-е годы](http://ru.wikipedia.org/wiki/1960-%D0%B5_%D0%B3%D0%BE%D0%B4%D1%8B) возникает опирающееся на традиции [гуманистической психологии](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%93%D1%83%D0%BC%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B8%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%B0%D1%8F_%D0%BF%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D1%8F) [Карла Роджерса](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A0%D0%BE%D0%B4%D0%B6%D0%B5%D1%80%D1%81,_%D0%9A%D0%B0%D1%80%D0%BB_%D0%A0%D1%8D%D0%BD%D1%81%D0%BE%D0%BC) движение **тренинга социальных и жизненных умений** *(social&life skills training)*, который применялся для профессиональной подготовки учителей, консультантов, менеджеров в целях психологической поддержки и развития. Среди жизненных умений выделялись следующие: умения решения проблем, общения, настойчивости, уверенности в себе, критичности мышления, умения самоуправления и развития [Я-концепции](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%AF-%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%86%D0%B5%D0%BF%D1%86%D0%B8%D1%8F); межличностное общение, поддержание здоровья, развитие идентичности, решение проблем и принятие решений; эмоционального самоконтроля, межличностных отношений, самопонимания, финансовой самозащиты, самоподдержки и концептуализации опыта.

В [1970-е годы](http://ru.wikipedia.org/wiki/1970-%D0%B5_%D0%B3%D0%BE%D0%B4%D1%8B) в Лейпцигском и Йенском университетах под руководством М. Форверга был разработан метод, названный **социально-психологическим тренингом**. Средствами тренинга выступали [*ролевые игры*](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A0%D0%BE%D0%BB%D0%B5%D0%B2%D0%B0%D1%8F_%D0%B8%D0%B3%D1%80%D0%B0) с элементами драматизации, создающие условия для формирования эффективных коммуникативных навыков. Практической областью приложения разработанных М. Форвергом методов стала социально-психологическая подготовка руководителей промышленного производства.

**Виды тренингов**

Единой и общепризнанной классификации тренингов не существует, деление можно проводить по различным основаниям, но можно выделить основные типы тренингов по критерию направленности воздействия и изменений — ***навыковый, психотерапевтический, социально-психологический, бизнес-тренинг.***

*Навыковый тренинг* направлен на формирование и выработку определенного [навыка](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9D%D0%B0%D0%B2%D1%8B%D0%BA) (навыков). Большинство бизнес-тренингов включают в себя навыковые тренинги, например, тренинг переговоров, самопрезентации, техники продаж и др.

Навыковый тренинг включает в себя следующие тренировки.

* физические:
  + [силовая](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A1%D0%B8%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D0%B9_%D1%82%D1%80%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%BD%D0%B3);
  + [интервальная](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%98%D0%BD%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%B2%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D0%B5_%D1%82%D1%80%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%BA%D0%B8);
  + [фартлек](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A4%D0%B0%D1%80%D1%82%D0%BB%D0%B5%D0%BA);
* психологические:
  + [аутогенная](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%90%D1%83%D1%82%D0%BE%D0%B3%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D0%B0%D1%8F_%D1%82%D1%80%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%BA%D0%B0).
* специальные:
  + [гипоксическая](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%93%D0%B8%D0%BF%D0%BE%D0%BA%D1%81%D0%B8%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%B0%D1%8F_%D1%82%D1%80%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%BA%D0%B0);
  + [закаливание](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%97%D0%B0%D0%BA%D0%B0%D0%BB%D0%B8%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B5).

**Психотерапевтический тренинг** (более корректное название — психотерапевтическая группа) направлен на изменение в сознании. Изменение способа, которым человек создает поле реальности, изменение стереотипного способа поведения: как в эту яму больше не попадать; в сторону поддержки. Эти группы соотносятся с существующими направлениями [психотерапии](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%B0%D0%BF%D0%B8%D1%8F) — [психодраматические](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%B4%D1%80%D0%B0%D0%BC%D0%B0),  [группы телесно-ориентированной](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A2%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D1%81%D0%BD%D0%BE-%D0%BE%D1%80%D0%B8%D0%B5%D0%BD%D1%82%D0%B8%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D0%B0%D1%8F_%D0%BF%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%B0%D0%BF%D0%B8%D1%8F), танце-двигательной терапии и др.

**Социально-психологический тренинг** (СПТ) занимает промежуточное положение, он направлен на изменения и в сознании, и в формировании навыков. СПТ зачастую направлен на смену социальных установок и развитие умений и опыта в области межличностного общения.

**Бизнес-тренинг**  (и его наиболее характерная разновидность, — корпоративный тренинг) — развитие навыков персонала для успешного выполнения **бизнес-задач**, повышения эффективности производственной деятельности, управленческих взаимодействий[[5]](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D2%F0%E5%ED%E8%ED%E3#cite_note-5). Бизнес-тренинг это ёмкий и сложный процесс, затрагивающий все аспекты бизнеса (деятельности компании, организации), требующий системного подхода. В структуру бизнес-тренинга могут входить тренинги по продажам и обслуживанию клиентов, тренинги по формированию управленческих навыков, тренинги наставничества на рабочем месте, тренинги командообразования, тренинг тайм-менеджмента, тренинг по внедрению корпоративной культуры, все вышеперечисленные тренинги. Но, не один из перечисленных тренингов не является бизнес-тренингом в частности. Бизнес-тренинг — процесс, с системным подходом, позволяющий развивать одновременно знания умения и навыки, необходимые для продуктивного существования бизнеса (деятельности компании, организации) в целом, а не отдельного процесса. Отсюда и название бизнес-тренинг.

**Бизнес-тренинги** могут разрабатываться и проводиться как корпоративным (внутренним) тренером, так и внешними специалистами. Однако, важно понимать, что бизнес-тренинг не ограничивается тренингом по продажам(sales-тренинг), а тренер по продажам(sales-тренер) отнюдь ещё не является бизнес-тренером. Тренинг по продажам это всего лишь возможная составляющая **бизнес-тренинга**.

***Бизнес-мастерская*** — новейший вид бизнес-тренинга. Как и в бизнес-тренинге, в ней чередуются формы активности, от мини-лекции до деловых и ролевых игр. Существенное отличие — участники самостоятельно создают программу обучения во время мастерской, действуя в рамках темы, времени и опыта. Обязательными условиями успешного проведения бизнес-мастерской являются:

* Для 70 % участников опыт работы в любой сфере деятельности должен превышать три года.
* Бизнес-мастерская более чем на 70 % должна состоять из упражнений, деловых игр, кейсов.
* Основная роль бизнес-тренера — модерация.

*Целью бизнес-мастерских* является закрепление или переосмысление имеющихся знаний, а также отработка умений и навыков, необходимых в вопросах получения и приумножения прибыли.

***На тренинге используются следующие методы:***

[**Кейс**](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9A%D0%B5%D0%B9%D1%81) — проблемная ситуация, требующая ответа и нахождения решения. Решение кейса может происходить как индивидуально, так и в составе группы. Основная задача кейса научиться анализировать информацию, выявлять основные проблемы и пути решения, формировать программу действий.

[**Деловая игра**](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%94%D0%B5%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D1%8F_%D0%B8%D0%B3%D1%80%D0%B0) — имитация различных аспектов профессиональной деятельности, социального взаимодействия.

[**Ролевая игра**](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A0%D0%BE%D0%BB%D0%B5%D0%B2%D0%B0%D1%8F_%D0%B8%D0%B3%D1%80%D0%B0_(%D0%BF%D1%81%D0%B8%D1%85%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B3%D0%B8%D1%8F)) — это исполнение участниками определенных ролей с целью решения или проработки определенной ситуации.

**Групповая дискуссия** — совместное обсуждение и анализ проблемной ситуации, вопроса или задачи. Групповая дискуссия может быть структурированной (то есть управляемой тренером с помощью поставленных вопросов или тем для обсуждения) или неструктурированной (ее течение зависит от участников группового обсуждения).

[**Мозговой штурм**](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9C%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B4_%D0%BC%D0%BE%D0%B7%D0%B3%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D0%B3%D0%BE_%D1%88%D1%82%D1%83%D1%80%D0%BC%D0%B0) — один из наиболее эффективных методов стимулирования творческой активности. Позволяет найти решение сложных проблем путем применения специальных правил — сначала участникам предлагается высказывать как можно больше вариантов и идей, в том числе самых фантастических. Затем из общего числа высказанных идей отбирают наиболее удачные, которые могут быть использованы на практике.

**Игры-разминки** — инструмент, используемый для управления групповой динамикой. Игры-разминки представляют собой расслабляющие и позволяющие снять напряжение, групповые задания.

**Фасилитация** — инструмент, позволяющий стимулировать обмен информацией внутри группы. Фасилитация позволяет ускорить процессы осознания, стимулировать групповую динамику. Тренер в ходе фасилитации помогает процессу группового обсуждения, направляет этот процесс в нужное русло.

**Видео анализ** — инструмент, представляющий собой демонстрацию видеороликов, подготовленных тренером, или видеозаписей, на которых участники тренинга демонстрируют разные типы поведения. Видео анализ позволяет наглядно рассмотреть достоинства и недостатки разных типов поведения.

Исследования показывают, что до 90 % выученного на тренинге материала постепенно забывается, и сотрудники применяют лишь 10-20 % из полученного. Причины этого различны: оправдались ли ожидания участников, соответствовал ли тренинг реальной потребности в обучении, поддерживаются ли изменения в компании после тренинга и  т . д.

***Посттренинговое сопровождение*** — это система работы, направленная на поддержание позитивных тренинговых эффектов и обеспечивающая применение знаний, умений, навыков, качеств, полученных участниками на тренинге, в ходе повседневной деятельности.

**Посттренинг** может проводиться в формате [семинара](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A1%D0%B5%D0%BC%D0%B8%D0%BD%D0%B0%D1%80), мастерской, повторения фрагментов тренинга, [коучинга](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9A%D0%BE%D1%83%D1%87%D0%B8%D0%BD%D0%B3) и наставничества, электронной переписки с тренером, внедрением [дистанционного курса](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%94%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%BD%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D0%BE%D0%B5_%D0%BE%D0%B1%D1%83%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5).

**Требования к проведению тренинга**:

1. Оптимальное количество участников тренинга не более 20-25 человек
2. Соответствующее по размерам количеству участников тренинга помещение, где посадочные места расположены по «тренинговому кругу», что способствует активному взаимодействию его участников
3. Обязательность ознакомления участников в начале любого занятия тренинга с целями и задачами данного занятия
4. Проведение на первом занятии тренинга упражнения «знакомство» и принятие «соглашения»
5. Оглашение правил работы группы
6. Создание дружелюбной доверительной атмосферы и ее поддержание в течение всего тренинга
7. Вовлечение **всех** участников в активную деятельность на протяжении всего тренинга
8. Уважение чувств и мнений каждого участника
9. Поощрение участников тренинга
10. Подведение участников преподавателем к достижению поставленной перед ними цели занятия, не навязывая при этом своего мнения
11. Обеспечение тренером соблюдения временных рамок каждого этапа тренинга
12. Обеспечение эффективного сочетания теоретического материала и интерактивных упражнений
13. Обязательность подведения итогов тренинга по его окончании

Тренинг может состоять из одного или нескольких занятий, иметь различную продолжительность – от одного часа до нескольких дней.

**Тренинг коммуникативных умений**

Согласно ФГОС по специальности «Право и организация социального обеспечения» одной из формируемых компетенций для будущего специалиста является коммуникативная компетентность. Студент должен уметь «…использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности, работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями,… консультировать граждан и представителей юридических лиц по вопросам пенсионного обеспечения и социальной защиты… ».

На занятиях были проведены тренинги по темам «Управление конфликтами» (Приложение 1), «Конструктивное общение» (Приложение2) и урок-исследование коммуникативных способностей при устном выступлении (Приложение 3).

Предлагаем примерный перечень упражнений, который пошагово или как отдельные элементы может быть использован преподавателями различных дисциплин и для студентов различных специальностей для развития коммуникативных умений.

Тренинг разработан для развития коммуникативных умений, знаний и способностей, которые способствуют более простому решению в установлении и поддержании контактов в общении. 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 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.

**Структура тренинга**

Первый этап – «знакомство» - 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.

**Примерное содержание тренинга**

**по формированию 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. Упражнение «Зеркало»
5. Упражнение «Я тебя понимаю»
6. Упражнение «Рассмешить партнёра»
7. Упражнение «Да»
8. 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. **«Зеркало».**Необходимосымитировать 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.

1. **«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.
2. **«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 смешащим и выбирает себе нового партнера из остальных игроков. Если рассмешить не удается 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 смешащий 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.
3. **"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".
4. **«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!
5. **«Луноход».**Участники должны встать в круг. Смотреть только в глаза друг другу. Тот кто засмеётся должен сесть в круг, и на корточках перебираться по кугу, 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.
6. **«Его сильная сторона».**Цель упражнения: разминка, выработка умения говорить и выслушивать комплименты. - Начнем сегодняшний 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".
7. **«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.
8. **«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.
9. **«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.
10. **«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 броская, 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".
11. **«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 угу-поддакиванием и эхом, задавать уточняющие вопросы, если содержание аргументации не до конца ясно, или же сделать парафраз, если создалось 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.
12. **«Вижу разницу».**Один доброволец какое-то время побудет за дверью. Остальные участники делятся на две группу 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.
13. **«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...
14. **«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.
15. **«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".

**Заключительным этапом** всегда является этап подведения итогов.

Предлагаем простую анкету, которая позволит раскрыть мнения участников о результатах тренинга.

**Анкета оценки эффективности тренинга**

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. Жалеете 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?

Заключение

Поиск путей подготовки конкурентоспособных работников квалифицированного труда позволяет сделать вывод, что в настоящее время важно уметь раскрыть способности и возможности обучающихся в овладении специальностью, развить мышление, научить гибкому подходу к решению проблем. Педагогическая технология действует как целостный механизм; внутри данного механизма все компоненты образуют определенную структуру, заданную целью образования.

Исходя из этого, можно прийти к выводу, что результативность профессионального обучения зависит:

- от понимания и учета индивидуальных особенностей личностей и возраста учащихся;

- от коммуникативных умений преподавателя, способствующих созданию обстановки сотрудничества на уроке;

- от арсенала педагогических технологий, которые активизируют обучающихся, научат их лучшему восприятию и запоминанию информации, решению профессиональных проблем.

Исходя из вышеизложенных материалов каждый преподаватель лично выбирает приемы и методы, способствующие лучшему усвоению дисциплины. *Проектируя урок, мы выбираем те модели формирования и закрепления знаний, которые дают максимальный результат и при этом будут интересны студенту.*

Считаем, что технология тренингового обучения может быть использована при изучении таких дисциплин как «Гражданский процесс», «Семейное право», «Страховое дело», «Безопасность жизнедеятельности» и другим дисциплинам, изучение которых требует формирования профессиональных компетенций в области коммуникаций, двустороннего процесса принятия решений, налаживания партнерских отношений. Программа тренинга является индивидуальной и формируется исходя из целей занятия.

***Литература***

1. Вачков И. В. Технологии группового тренинга / И. В. Вачков. – М.: Ось-89, 2009. – 153с.
2. Грецов А., Бедарева Т. «Психологические игры для старшеклассников и студентов» - СПб.:Питер, 2008 г.
3. Дроздов И.Н. Социально-психологический тренинг как эффективная технология обучения взрослых людей. - Региональная кадровая политика и механизм ее реализации в Дальневосточном федеральном округе. Сборник материалов региональной научно-практической конференции. – Владивосток, ПИППККГС, 2002.
4. Максимова Е.Б. Современные проблемы формирования коммуникационной культуры в образовании // Вестник Университета Российской Академии Образования. - 2007. - №3.

5. «Психологические игры», Москва, 2007

6. Пахальян, В. Э. Групповой психологический тренинг / В. Э. Пахальян.– СПб.: Питер, 2006. – 224с.

7. Психогимнастика в тренинге / Под редакцией Н. Ю. Хрящевой.

8. Прутченков, А. С. Социально-психологический тренинг / А. С. Прутченков. – 2-е изд. доп. и перераб. – М.: Эксмо – Пресс, 2011. – 144с.

8.Рабочая книга практического психолога / Н. Н. Ежова. – Изд. 4-е. –         Ростов н/Д: Феникс, 2006. – 196 с.: ил. – (Психологический практикум).

9.«Тренинг общения для подростков» Грецов А.Г., - СПб.:Питер, 2007 г

**Приложение 1**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**

**по выполнению практической работы**

**Дисциплина:** Психология социально-правовой деятельности

**Тема:** «Тренинг управление конфликтами».

**Цель:** развить или совершенствовать навыки анализа, понимания и управления конфликтами.

**Норма времени:** 2 часа.

**Дидактический материал:**

1. Методические указания по выполнению практической работы, план тренинга;

2. Тетради для практической работы;

3. Правила тренинга.

4. Тест «30 пословиц», мягкая игрушка, ручки, бланки тестов.

**Ход работы**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Последовательность выполняемых заданий | Применяемые документы | Содержание работы |
| 1 | Вводный инструктаж. Ознакомление с темой и целью тренинга. |  | Разъяснение последовательности. Записать тему и цель урока в тетрадь дома |
| 2 | Ознакомление с правилами тренинга | Методические указания | Внимательно слушать и запоминать |
| 3 | Выполнение заданий | Указания ведущего тренинга | Выполнить |
| 4 | Контроль за приобретенными навыками | Анализ упражнений и психологические тесты | Выполнить тесты письменно в тетради |
| 5 | Вывод по работе | Впечатление от тренинга, цель из методических указаний. | Записать отзыв по цели и общим впечатлениям дома |

**Правила тренинга**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Работать активно, участвовать в предлагаемых упражнениях | 3. Слушать друг друга внимательно, не перебивать. |
| 1. Не обсуждать то, что происходит на занятиях за пределами группы. | 4. Говорить только от своего лица: не «Все думают…» а «Я думаю…» |
| 5. Уважать личность каждого присутствующего, не критиковать его за свою точку зрения | |

**План тренинга**

1. Вводный инструктаж. Ознакомление с темой и целью тренинга. (1мин)

2. Ознакомление с правилами тренинга (1мин)

3. Упражнение – разминка «Принцесса, дракон и самурай» (Инструкция: Давайте разделимся на две, равные по количеству участников команды. Я предлагаю вам сыграть в игру. Эта игра похожа на детскую игрушку "Камень-Ножницы-Бумага». Только эта игра командная. Это означает, что у участников команд будет время, чтобы договориться какую фигуру они будут показывать. После того как вы договоритесь, команды выстраиваются в две шеренги друг против друга и по моей команде, вы одновременно, показываете выбранные фигуры. Фигур у нас будет три: принцесса, самурай и дракон. Принцесса побеждает Самурая, Самурай дракона, Дракон Принцессу. Как показывать фигуры: Самурай. Обычный образ самурая это меч, он агрессивен и кричит "банзай". Давайте попробуем показать самурая: у каждого в руке меч, шаг вперед, бьем мечом и кричим "банзай"! На счет три-четыре!

Дракон. Он больший и страшный, а еще у него изо рта пламя бьет. Давайте попробуем по моей команде показать дракона: шаг вперед, руки-когти и рычим - р-р-рррр. Принцесса. Девочка-припевочка, в руках подол, ногами как в варьете и поет "ля-ля-ля". Разобрались с фигурами, теперь у каждой команды есть 30 секунд, чтобы обсудить свой первый ход, т.е. то, какую фигуру вы будете показывать. Постарайтесь обсуждать так, чтобы вас не услышала другая команда. Игра будет играться до трех побед) (6 мин)

4. Представление (перекидывание мягкой игрушки, называть имя своего соседа справа и его качество личности на первую букву его имени) (5 мин)

5. Упражнение «Арктика» (Участники тренинга делятся на две равные по количеству человек команды. Образуя два круга, они располагаются по внешнему и внутреннему радиусу. Становятся лицом друг к другу Тренер даёт задание представить себя в составе экспедиции по Арктике, в ситуации, когда необходимо согреться и этим спасти жизнь. Команды тренера: «Растереть друг другу кисти рук», «Растереть друг другу уши», «Растереть друг другу лодыжки ног», «Растереть друг другу плечи», «Растереть друг другу спину» (в этом случае участники быстро поворачиваются спиной друг к другу и трутся спинами) выполняются деликатными, но активными прикосновениями. После выполнения каждой команды по хлопку тренера участники делают шаг в левую сторону, образуя новую пару). (Формирование взаимного доверия между членами Т-группы; преодоление гиперзастенчивости и барьеров в межличностной коммуникации; профилактика стрессов) (8 мин)

6. Упражнение «Конфликт в транспорте» (В комнате ставят стулья: два – рядом (имитируя парные сиденья в автобусе), один – впереди. Участников игры трое (два плюс один). Двое получают инструкцию втайне от третьего, третий – втайне от двоих. Задача двоих: «войти в автобус» и сесть рядом, чтобы поговорить на важную для обоих тему. Задача третьего участника: занять одно из спаренных мест, например, «у окна» и уступить место только в том случае, если действительно возникнет такое желание.

Обсуждение: участники игры отвечают на вопросы:

* Почему «третий» все-таки уступил (или, напротив, не уступил) свое место?
* Были ли моменты, когда «третьему» хотелось освободить это место?
* Какие чувства испытывали играющие?
* Чей способ решения проблемы самый успешный?

Что именно было причиной успеха (или, напротив, неудачи)?) (12 мин) (цель: приобрести опыт умения договариваться в условиях столкновения интересов)

7. Упражнение «Алфавит эмоций» (группа разбивается на 2 подгруппы. Задача – за несколько минут вспомнить и записать возникающие в конфликтной ситуации –на каждую букву алфавита как можно быстрее. Цель: осознать как много негативных эмоций переживает человек в ситуации конфликта) (10 мин).

8. Упражнение «Достойный ответ» (Все участники сидят в кругу. Каждый получает от ведущего карточку, на которой содержится какое-либо замечание по поводу внешности или поведения одного из участников. Все слушатели по кругу (по очереди) произносят записанную на карточку фразу, глядя в глаза соседу справа, задача которого — достойно ответить на этот «выпад». Затем ответивший участник поворачивается к своему соседу справа и зачитывает фразу со своей карточки. Когда каждый выполнит задание, то есть побывает и в качестве «нападающего», и в качестве «жертвы», упражнение заканчивается и группа переходит к обсуждению) (10 мин) (Цель: Отработка навыка конструктивного выхода из конфликтных ситуаций.)

9. Тест «30 пословиц» (Инструкция к тесту: «Представьте себе, что вы — экзаменатор, оцени­вающий предлагаемые ниже суждения так, что не удовлетворяющие из них лично вас оцениваются еди­ницей или двойкой, а совпадающие с вашим личным мнением или близкие к нему — 4 или 5. Оценка 3 не должна использоваться вовсе. Оценивается каждое суждение без особенно дол­гих раздумий, чтобы не затягивать процедуру "экза­мена". За советами обращаться к вам не рекоменду­ется по вашему положению экзаменатора — оценки ставятся по первому ясному впечатлению напротив номеров суждений в таблице, приведенной ниже») (определим предпочтительный тип поведения в конфликте исходя из типа личности) (10 мин)

**Тест «30 пословиц»**

1. Худой мир лучше доброй ссоры.
2. Если не можешь заставить другого думать, как ты хочешь, заставь его делать.
3. Мягко стелет, да жестко спать.
4. Рука руку моет.
5. Ум хорошо, а два лучше.
6. Из двоих спорящих умнее тот, кто замолчит.
7. Кто сильнее, тот и прав.
8. Не подмажешь — не поедешь.
9. С паршивой овцы хоть шерсти клок.
10. Правда то, что умный знает, а не то, о чем все бают.
11. Кто ударит и убежит, тот смелый драться хоть каждый день.
12. Слово «победа» четко написано только на спинах врагов.
13. Убивай врагов своей добротой.
14. Честная сделка не вызывает ссоры.
15. Ни у кого нет полного ответа, но у каждого есть что добавить.
16. Дерись подольше, да ума набирайся побольше.
17. Сражение выигрывает тот, кто верит в победу.
18. Добро слово победит.
19. Ты — мне, я — тебе.
20. Только тот, кто откажется от своей монополии на истину, может извлечь пользу из истины, которой обладает другой.
21. Кто спорит — ни гроша не стоит.
22. Кто не отступает — тот обращает в бегство.
23. Ласковый теленок двух маток сосет.
24. Кто дарит — друзей наживает.
25. Вынеси заботы на свет и держи с другими совет.
26. Лучший способ решить конфликт — избежать его.
27. Семь раз отмерь, один раз отрежь.
28. Кротость торжествует над злом.
29. Лучше синица в руках, чем журавль в небе.
30. Чистосердечие, честь и доверие сдвинут горы.

**Интерпретация**

**1-й тип - «черепашка».** У людей такого типа - большое желание спря­таться от проблем под «панцирь». Это представители позитивного кон­серватизма, они ценны тем, что никогда не теряют цель. В спокойной ситуации человек данного типа с вами во всех делах, но в сложной ситу­ации он может изменить вам.

**2-й тип** — **«акула».** Для людей этого типа главное — их цель, их работа. Их не волнует отношения коллег («Ваша любовь мне ни к чему»). Ум­ный руководитель уважает целенаправленность «акулы» — надо лишь ог­раничить ее притязания. Если коллектив состоит из «черепах», он мо­жет добиться, чтобы «акулы» не процветали. «Акулы» очень важны для коллектива, потому что, двигаясь к собственной цели, они могу вывести коллектив из сложной ситуации.

**3-й тип** — **«медвежонок».** Люди этого типа стараются сглаживать ост­рые углы, чтобы все в коллективе любили друг друга. Зная заботы и ин­тересы каждого, они вовремя подадут чай, подарят цветы в день рожде­ния, посочувствуют, поддержат в трудную минуту. Но при этом они могут полностью забыть конечную цель своей деятельности, потому что для них наиболее важным оказываются человеческие отношения.

**4-й тип** — **«лиса».** Люди этого типа всегда стремятся достигнуть ком­промисса. Они не просто хотят, чтобы всем было хорошо, они становят­ся активными участниками любой деятельности. Но в отношениях с людьми «лиса» может отойти от главных заповедей (пользуются прин­ципом «Не обманешь — не проживешь»). Люди этого типа часто не по­нимают, почему их не ценят окружающие.

**5-й тип** — **«сова».** Это честные и открытые люди. Представители это­го типа никогда не будут изворачиваться, уходить от борьбы, они могут пожертвовать хорошими отношениями во имя выбранной цели. У них стратегия честной и открытой борьбы, честной и открытой цели.

**К. Томас выделяет пять способов выхода из конфликтной ситуации.**

Конкуренция (соревнование) предполагает сосредоточение внимания только на своих интересах, полное игнорирование интересов партнера.  
Избегание (уклонение) характеризуется отсутствием внимания как к своим интересам, так и к интересам партнера.  
Компромисс представляет собой достижения «половинчатой» выгоды каждой стороной.  
Приспособление предполагает повышенное внимание к интересам другого человека, при этом собственные интересы отходят на задний план.  
Сотрудничество является стратегией, позволяющей учесть интересы обеих сторон.

* «акулы» чаще используют соревнование»;
* «черепахи» – уклонение;
* «медвежата» – приспособление;
* «лисы» – компромисс»;
* «совы» – сотрудничество.

10. Упражнение «Четыре квадрата» (можно проанализировать свои личностные особенности, сделать шаг на пути форми­рования положительного отношения к себе и принятия себя. Кроме того, оно способствует развитию и поддержанию толерантных отношений с окружающими) (10 мин)

Благодаря этому упражнению можно проанализировать свои личностные особенности, сделать шаг на пути форми­рования положительного отношения к себе и принятия себя. Кроме того, оно способствует развитию и поддержанию толерантных отношений с окружающими.

«Возьмите лист бумаги и разделите его на четыре ква­драта. В углу каждого квадрата поставьте цифры 1, 2, 3, 4. (Ве­дущий показывает свой лист, разделенный на четыре части с пронумерованными квадратами.)

Теперь в квадрате 1 напишите пять ваших качеств, которые вам нравятся и которые вы считаете положительными. Мож­но назвать качества одним словом, например «находчивый», «надежный». А можно описать их несколькими словами, например, «умею по-настоящему дружить», «всегда довожу начатое дело до конца».

После того как задание выполнено, тренер предлагает «Теперь заполните квадрат 3: напишите в нем пять ваши качеств, которые вам не нравятся, которые вы считаете не­гативными. Вы можете писать совершенно искренне, если вы не захотите, никто не узнает о том, что вы написали».

После того как заполнен квадрат 3, тренер предлагает: «Теперь внимательно посмотрите на качества, которые вы записали в квадрате 3, и переформулируйте их так, чтобы они стали выглядеть как положительные. Для этого вы мо­жете представить, как эти качества назвал бы человек, ко­торый вас очень любит и которому в вас нравится все. Запи­шите переформулированные качества в квадрате 2».

После того как заполнен квадрат 2, тренер предлагает: «Теперь представьте, что вас кто-то очень не любит и поэто­му даже ваши положительные качества он воспринимает как отрицательные. Посмотрите на качества, записанные в квад­рате 1, переформулируйте их в негативные (с точки зрения вашего врага) и запишите в квадрате 4».

После того как все квадраты заполнены, тренер предла­гает: «А теперь прикройте ладонью квадраты 3 и 4, и посмот­рите на квадраты 1 и 2. Видите, какой замечательный чело­век получился!

Теперь, наоборот, закройте ладонью квадраты 1 и 2, и по­смотрите на квадраты 3 и 4. Жуткая картина! С таким чело­веком никто не захочет общаться.

А теперь посмотрите в целом на свой лист. Ведь на самом Деле вы описали одни и те же качества. Это все вы. Только с двух точек зрения: с точки зрения друга и с точки зрения врага.

Нарисуйте на пересечении квадратов круг и напишите в нем крупную букву «Я»».

Иногда участники испытывают затруднения при переформулировании своих качеств. Нужно предоставить им возможность обратиться за помощью к тренеру или к группе в целом (в этом случае процесс может стать увлекательной тренировкой для всей группы).

Обсуждение может касаться того, какие качества было анализировать и переформулировывать, положительные или отрицательные, в каких ситуациях может приго­диться этот навык.

Тренер может предложить участникам проанализировать по той же схеме своих оппонентов по потенциальному или уже разгоревшемуся конфликту. Такой подход к «противни­ку» помогает найти в нем позитивные качества и иногда меняет отношение к нему, минимизируя риск конфликтно­го развития событий. Полезным может оказаться и анализ своих качеств с точки зрения оппонента.

11. Упражнение – завершение «Мой сосед и я» (Участники стоят в кругу. По сигналу ведущего они поднимают правую руку и кладут её на голову соседу справа, гладя голову и произнося слова: «Ты такой хороший, умный». Далее они поднимают левую руку и кладут её на голову соседу слева, произнося слова: «Ты такой хороший, умный». Далее они поднимают обе руки и кладут на голову себе со словами: «А я вообще молодец!») (2 мин)

12 Подведение итогов "Я молодец, потому что на этом тренинге….Мне понравилось…..Мне не понравилось……» (2 мин)

**Приложение 2**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**

**по выполнению практической работы**

**Дисциплина:** Психология социально-правовой деятельности

**Тема:** «Тренинг конструктивного общения».

**Цель:** развить или совершенствовать навыки конструктивного общения.

**Норма времени:** 2 часа.

**Дидактический материал:**

1. Методические указания по выполнению практической работы, план тренинга;

2. Тетради для практической работы;

3. Правила тренинга.

4. Анкета, мягкая игрушка, бумага, карандаши.

5. Правила конструктивного общения.

**Ход работы**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Последовательность выполняемых заданий | Применяемые документы | Содержание работы |
| 1 | Вводный инструктаж. Ознакомление с темой и целью тренинга. |  | Разъяснение последовательности. Записать тему и цель урока в тетрадь дома |
| 2 | Ознакомление с правилами тренинга | Методические указания | Внимательно слушать и запоминать |
| 3 | Выполнение заданий | Указания ведущего тренинга | Выполнить |
| 4 | Контроль за приобретенными навыками | Анализ упражнений и психологические тесты | Выполнить тесты письменно в тетради |
| 5 | Вывод по работе | Впечатление от тренинга, цель из методических указаний. | Записать отзыв по цели и общим впечатлениям дома |

**Правила тренинга**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Работать активно, участвовать в предлагаемых упражнениях | 3. Слушать друг друга внимательно, не перебивать. |
| 1. Не обсуждать то, что происходит на занятиях за пределами группы. | 4. Говорить только от своего лица: не «Все думают…» а «Я думаю…» |
| 5. Уважать личность каждого присутствующего, не критиковать его за свою точку зрения | |

**План тренинга**

1. Вводный инструктаж. Ознакомление с темой и целью тренинга. (1мин)

2. Ознакомление с правилами тренинга (1мин)

3. Упражнение – разминка «Карандаш» (сначала в парах, затем в кругу) (3 мин) Суть упражнения состоит в удержании карандашей или авторучек, закрытых колпачками, зажатыми между пальцами стоящих рядом участников. Сначала участники выполняют подготовительное задание: разбившись на пары, располагаются друг напротив друга на расстоянии 70-90 см и пытаются удержать два карандаша, прижав их концы подушечками указательных пальцев. Дается задание: не выпуская карандаши, двигать руками вверх-вниз, вперед-назад. После выполнения подготовительного задания группа встает в свободный круг (расстояние между соседями 50-60 см), карандаши зажимаются между подушечками указательных пальцев соседей. Группа, не отпуская карандашей, синхронно выполняет задания. Поднять руки, опустить их, вернуть в исходное положение. Вытянуть руки вперед, отвести назад. Сделать шаг вперед, два шага назад, шаг вперед (сужение и расширение круга). Присесть, встать.

При выполнении упражнения от участников требуется четкая координация совместных действий на основе невербального восприятия друг друга. Если каждый участник будет думать только о своих действиях, то упражнение практически невыполнимо. Необходимо строить свои действия с учетом движений партнеров.

Обсуждение. Какие действия должен выполнять каждый из участников, чтобы карандаши в кругу не падали? А на что ориентироваться при выполнении этих действий? Как установить с окружающими необходимое для этого взаимопонимание, научиться “чувствовать” другого человека?

Психологи считают, что осознать, в чем проблема, и вербализовать ее – значит наполовину ее решить.

4. Представления в парах (участники разбиваются на пары, узнают как можно больше друг о друге и представляют друг друга) (10 мин)

5. Упражнение «Поиск сходства» (перекидывание мягкой игрушки и называть при этом черту своего сходства с тем кому кидается предмет). (вывод, что с любым человеком можно найти общие черты) (6 мин)

6. Упражнение «Испорченный телефон» (10 мин) (вывод о потере информации)

Часть участников выходят за дверь остальные зрители, по приглашению ведущего входят в аудиторию по одному. Каждому входящему дается инструкция: «Представьте себе, что Вы получили телефонограмму, содержание которой должны передать следующему члену группы. Главное – как можно точнее отразить содержание».

Текст, например: «Звонил Иван Иванович. Он просил передать, что задерживается в РОНО, т. е. он договаривается о получении нового импортного оборудования для мастерских, которое, впрочем, не лучше отечественного. Он должен вернуться к 17 часам, к началу педсовета, но если он не успеет, то надо передать замдиректору, что она должен изменить расписание уроков для механиков на понедельник и вторник, вставив туда дополнительно пару по гидравлике».

После выполнения упражнения участники группы анализируют особенности слушания и то, как неумелое слушание может исказить передаваемую информацию, а также о важности точных инструкций для собеседника, если он будет передавать кому-нибудь эту информацию

7. Упражнение «Рисование по инструкции» (группа разбивается на 2 подгруппы и работают в парах) (15 мин).

Участники разбиваются на пары, садятся спиной к друг другу. Один участник в каждой паре получает карточку с изображением. Его задача инструктировать второго участника таким образом, чтобы тот даже не видя карточки, смог бы воспроизвести изображение.

Уточняющих вопросов нельзя задавать.

Развивает умение чётко и однозначно излагать информацию, понимать внимательно, слушать и действовать по инструкции.

Какие условия необходимы для того, чтобы смысл передаваемых сообщений одинаково понимался говорящим и слушающим.

8. анкета «Умеете ли вы слушать?» (вывод о том какие ошибки слушания допускаем как собеседники)(5 мин)

АНКЕТА « Умеете ли вы слушать?»

*Инструкция.* Перед вами 12 вопросов. Постарайтесь, не особенно задумываясь, искренне ответить на вопросы «да» или «нет».

1. Часто ли вы с нетерпением ждёте, когда другой закончит говорить и даст возможность высказаться вам?
2. Бывает ли, что вы спешите принять решение до того, как поймёте суть проблемы?
3. Правда ли, что вы порой слушаете лишь то, что вам нравится?
4. Не мешают ли вам эмоции слушать собеседника?
5. Часто ли вы отвлекаетесь, когда ваш собеседник излагает свои мысли?
6. Не запоминаете ли вы вместо основных моментов беседы какие–либо несущественные?
7. Бывает ли так, что слушать другого человека вам мешают собственные предубеждения?
8. Прекращаете ли вы слушать собеседника, когда появляются трудности в понимании сказанного?
9. Занимаете ли вы негативную позицию к говорящему?
10. Перебиваете ли вы собеседника?
11. Избегаете ли вы взгляда собеседника в разговоре?
12. Возникает ли у вас острое желание прервать собеседника и вставить своё слово за него, опередив его собственные выводы?

*Обработка и интерпретация результатов.* Подсчитайте количество ответов «нет».

**10 -12 баллов:** Вы умеете достаточно хорошо слушать собеседника. Не руководствуясь предупреждениями по отношению к нему, стараетесь выделить в его словах главное. Ваши собственные эмоции не мешают вам слушать даже то, что вам не особенно нравится. Поэтому многие любят общаться с вами.

**8 -10 баллов:** Нередко вы проявляете умение слушать партнёра. Даже если вы чем-то недовольны, всё равно стараетесь дослушать партнёра до конца. Если же партнёр вам надоел, пытаетесь тактично прервать общение с ним. Иногда вы всё же позволяете себе перебить собеседника для того, чтобы вставить своё «веское слово».

**Менее 8 баллов:** К сожалению, вы ещё не научились слушать своих партнёров по общению. Вы перебиваете их, не даёте высказаться до конца. Если вам не нравится то, что человек говорит, перестаёте слушать его.

9. Упражнение «Слушание в разных позах» (выполняется в парах) (убедится, что эффективность общения зависит не только от слушания, но и от расположения собеседника) (10 мин)

*Описание упражнения.* Участники разбиваются на пары. Один участник в каждой паре является говорящим, второй – слушающим. Участники сидят напротив друг друга и по команде ведущего начинают разговаривать между собой о чём угодно. Через минуту по команде ведущего их взаиморасположение меняется – говорящий встаёт, слушающий продолжает сидеть. Ещё через минуту следует новое изменение - теперь оба участника стоят, повернувшись друг к другу спиной. Потом роли меняются, и упражнение повторяется.

*Смысл упражнения.* Участники убеждаются, что эффективность слушания и производимое на собеседника впечатление зависят не только от слушания как такового, но и от взаиморасположения собеседников.

*Обсуждение.* При каком расположении собеседника было легче говорить? А легче слушать? Как вы думаете, почему при изменении взаимного расположения меняется эффективность общения?

10. Игра – загадка «МПС» (выбираются 2 водящих, которые должны отгадать задуманного человека по ответам остальных) (цель: развитие социальной наблюдательности и её значение в процессе общения) (7 мин.)

Водящий выходит из комнаты, все садятся в круг и всем объясняется, что отвечая на вопросы ведущего, надо говорить о своем соседе справа. После этого все остальные посвящаются, что МПС расшифровывается как «Мой Правый Сосед». Водящему объясняют, что все загадают одного человека, и он, угадав его, сможет выяснить как расшифровывается МПС. Водящий имеет право задавать любые вопросы, кроме тех, которые явно указывают на личность загаданного, например, во что он одет, какую прическу носит. ”. Водящий начинает задавать вопросы, на которые можно отвечать только нет/да. Самое интересное, когда спросив у разных участников один и тот же вопрос (типа, это мужчина?) он получает разные ответы... Игра длится, либо пока водящий не поймет, либо пока он не сдастся.

11. Упражнение «Перебежчики и охранники» (группа делится пополам) (развиваются навыки невербального общения и наблюдательность) (10 мин)

Участники делятся на две равные команды. Члены команды №1 рассаживаются на стулья в свободный круг лицом к центру (расстояния между соседними стульями не меньше 0,5 м), а члены команды №2 встают за спинкой каждого из стульев. Сидящие на стульях – «перебежчики», их задача – договорившись с любым партнером путем взглядов, жестов, мимики и т.п., поменяться местами. За их спинами стоят «охранники», их задача – проследив эти попытки, не дать «совершить побег». Когда «охранник» замечает что-то подозрительное, он кладет руки на плечи своему подопечному (не больше, чем на 3 секунды), и тот перемещаться в этот момент не имеет права. Если же он успел встать с места – удерживать его силой запрещается. Если один из «перебежчиков» успел встать, а другой был задержан – «побег» не состоялся, первый участник должен вернуться на свое место. Игра продолжается 2-3 минуты, потом команды меняются ролями.

12 Подведение итогов (2 мин)

Приложение 3

## М Е Т О Д И Ч Е С К И Е У К А З А Н И Я

к п р а к т и ч е с к о й р а б о т е

**Учебная дисциплина**: «МЕНЕДЖМЕНТ»

**Тема:** Анализ эффективности устного выступления

**Цель:** Научиться формировать устное сообщение, выступать перед аудиторией, анализировать достоинства и недостатки устных сообщений

##### Норма времени: 4 часа

### Обеспечение занятия: 1 Тетрадь для практических работ

2 Методические указания

3 Задание

Обеспечивающие дисциплины: Социология, Психология

Обеспечиваемые дисциплины: Управление персоналом, Этика и эстетика

## Х о д з а н я т и я

:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| N п/п | Содержание работы | Методические указания |
| 1. | Ознакомиться с предложенными указаниями | Отразить в тетради тему, цель занятия |
| 2. | Заготовить в тетради шаблон оценочной таблицы по образцу | Смотри методические указания таблица 1 |
| 3. | Произвести анализ сообщений по плану:   * Заполнить столбцы по каждому докладчику * Высчитать средние балы по горизонтали и по вертикали | Заполнить таблицу |
| 4. | Построить график «Рейтинг выступающего» | В тетради отразить график и выводы к нему |
| 5. | Построить график «Оценка ораторских качеств в целом по группе» | В тетради отразить график и выводы к нему |
| 6. | Работа над контрольными вопросами | Работа считается зачтенной только при верном выполнении всез заданий и наличии ответов на контрольные вопросы |

Задание (предварительное домашнее задание на опережение)

Запишите свое выступление на диктофон. Прослушайте свою речь. Если на три из предложенных ниже вопросов вы ответили «Да» — стоит задуматься, насколько эффективно Вы выступаете:

* Слушатели часто просят повторить [только что](http://www.lightinthebox.com/ru/just-married-beach-couple-figurine_p248423.html) сказанные вами слова
* У вас устает горло после десятиминутного разговора
* Вы теряете контроль над голосом в конце длинного предложения
* Вам не хватает дыхания
* Вам не нравится собственный голос и никогда не нравился
* У вас солидная внешность, но голос звучит слишком молодо
* Вам приходится объяснять слушателям, что вы являетесь руководителем (или занимаете иную высокую должность), потому что по вашей речи этого не скажешь
* Вы боитесь публичных выступлений
* У ваших слушателей через некоторое время начинает блуждать взгляд, поскольку вы говорите монотонно
* Люди обращают внимание на то, что вы часто повторяете отдельные звуки, слова или фразы, вроде, «мм», «гм», «ну», «как бы», «так», «значит», «типа» , «чисто», «знаете ли», «на самом деле» и т.д.

В результате выступления лично вы:

* *сформируете первичный навык построения четкой, слышной, яркой, понятной речи*
* *сформируете первичный навык выразительности голоса*

*определите зону личного развития своих речевых возможностей*

*Задание группе*

Рассмотреть сообщения студентов и отразить результаты на шкале устного выступления по 5-ти бальной шкале (Таблица 1). По результатам анализа построить графики:

№ 1 «Рейтинг выступления по группе»

№ 2 «Оценка ораторских качеств» и сделать выводы.

Таблица 1

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Критерии оценки | Ф.И. вступающего (весь список группы) | | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 25 |
| Содержательность речи |  |  |  |  |  |  |  |
| Понятность речи |  |  |  |  |  |  |  |
| Выразительность речи |  |  |  |  |  |  |  |
| Актуальность, новизна сообщения |  |  |  |  |  |  |  |
| Компетентность |  |  |  |  |  |  |  |
| Контакт с аудиторией |  |  |  |  |  |  |  |
| Эмоциональность |  |  |  |  |  |  |  |
| Невербальные средства |  |  |  |  |  |  |  |
| Общее впечатление |  |  |  |  |  |  |  |

После заполнения рассчитать итоги по горизонтали и вертикали (Пример условный ). Рассчитать необходимо сумму и средний балл:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Критерии оценки | Ф.И. вступающего (весь список группы) | | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Сумма | Ср.б |
| Содержательность речи | 2 | 5 | 3 | 4 | 4 | 16 | 3,2 |
| Понятность речи | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 18 | 3,6 |
| Выразительность речи | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 17 | 3,4 |
| Актуальность, новизна сообщения | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 16 | 3,2 |
| Компетентность | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 14 | 2,83 |
| Контакт с аудиторией | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 |
| Эмоциональность | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 21 | 4,2 |
| Невербальные средства | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 20 | 4 |
| Общее впечатление | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 21 | 4,2 |

Итоги таблицы перенесем на графики:



Согласно графикам сделать выводы:

По графику 1отразить какие выступающие имеют самый высокий рейтинг, а какие – самый низкий.

По графику 2отразить какие качества оценены в целом по группе наиболее высоко, а значит уже сформированы и развиты, а какие – развиты недостаточно.

Оценить средний бал устного выступления в целом по группе. Результаты обсудить в группе, сформировать рекомендации по устранению пробелов. Подчеркнуть положительные моменты выступлений.