

Коммуникативные упражнения

Отработка умений и навыков сглаживания конфликтов. Повышение доверия. Развитие убедительной речи. Развитие интуиции в общении. Формирование установки на взаимопонимание. Совершенствование коммуникативной культуры. Развитие навыков первичного контакта. Собеседование с работодателем. Навыки эффективной самопрезентации.

- **Беседа "21 способ получить свое"** Тактики ведения переговоров.
- **Игра "Конкуренция"** Экспериментальная модель, показывающая механизмы конкурентной борьбы.
- **Процедура "Агрессивный контакт"** Процедура предлагается для отработки приемов неагрессивного ответа на давление и агрессию.
- **Процедура "Визитка"** Имидж при первом контакте. Анализ минизарисовки на видео.
- **Процедура "Визуальное чувствование"** Совершенствование перцептивных навыков восприятия и представления друг друга.
- **Процедура "Воспроизведение жеста в этюдной ситуации педагогического действия"** Проработка типичных педагогических жестов.
- **Процедура "Всеобщее внимание"** Развитие умения соединить вербальные и невербальные средства общения. Формирование навыков акцентирования внимания окружающих за счет различных средств общения.
- **Процедура "Выбор тактики"** Анализ трансакций.
- **Процедура "Выход из контакта"** Отработка техник выхода из контакта.
- **Процедура "Дискуссия"** Формирование паралингвистических и оптокинестических навыков общения. Совершенствование взаимопонимания партнеров по общению на невербальном уровне.
- **Процедура "Диспут"** Развитие умений и навыков активного слушания.
- **Процедура "Доброжелательное выпрашивание"** Создание эмпатийного фона общения. Обмен равнозначной информацией. Фиксация реальных жизненных и деловых интересов собеседника, вокруг которых он готов общаться.
- **Процедура "За кругом"** Помочь понять глубинные причины дискриминаций, подводные камни и возможные последствия.
- **Процедура "Интервью"** Развитие коммуникативных умений и рефлексивных навыков. Формирование навыков интервьюирования с учетом снятия мотивационных искажений.
- **Процедура "Комфортное расстояние"** Демонстрация на практике участникам понятия комфортного расстояния.
- **Процедура "Метафора"** Формирование установки на взаимопонимание и распознавание невербальных компонентов общения. Овладение навыками высказывания и принятия обратных связей.
- **Процедура "Мимика и пантомимика"** Репетиция перед зеркалом.
- **Процедура "Ответ на агрессию"** Репетиция конструктивного реагирования на агрессию в давлении.

- **Процедура "Ответы на агрессивные вопросы"** Отработка схем реагирования на агрессивные вопросы.
- **Процедура "Преувеличение или полное изменение поведения"** Формирование навыков модификации и коррекции поведения на основе анализа разыгрываемых ролей и группового разбора поведения.
- **Процедура "Пристройка и контрпристройка"** Задача обратиться к напарнику с просьбой, демонстрируя различные пристройки (сверху, снизу, равную).
- **Процедура "Просьба"** Задача – сделать так, чтобы партнер действительно захотел и выполнил просьбу.
- **Процедура "Работа с ассоциациями"** Развитие внимания в общении.
- **Процедура "Рекламный ролик"** Развитие ассертивности, уверенного поведения в общении, презентации.
- **Процедура "Сократический диалог"** Формирование общего группового мнения.
- **Процедура "Техники слушания"** Развитие навыков активного слушания.
- **Процедура "Точка зрения"** Работа с возражениями.
- **Процедура "Умение дурачиться"** Выработка у участников группы умения вежливого отказа.
- **Ролевая игра "Сглаживание конфликтов"** Отработка умений и навыков сглаживания конфликтов.
- **Ролевая игра "Собеседование с работодателем"** Выработка навыков эффективной самопрезентации.
- **Ролевая игра "Аэропорт"** Отработка коммуникативных умений и навыков.
- **Ролевая игра "Былой конфликт"** Закрепление полученного на тренинге опыта.
- **Ролевая игра "Ипподром"** Развитие социального мышления.
- **Ролевая игра "Колобок"** Работа с манипуляциями.
- **Ролевая игра "Корпорация"** Отработка простых менеджерских функций.
- **Ролевая игра "Пиратский бриг"** Исследование параметров взаимодействия в условиях жесткого ролевого диктата.
- **Ролевая игра "Посредники"** Отработка механизмов управления коммуникационными процессами в сложных социальных системах.
- **Ролевая игра "Съемки фильма"** Отработка простых менеджерских функций.
- **Упражнение "Слепой-поводырь"** Демонстрация важности доверия и умения внушать доверие.
- **Упражнение "А вот и Я"** Моделирование некоторых элементов собеседования при приеме на работу и при поступлении в учебное заведение.

- **Упражнение "Вексель-рейтинг"** Рефлексия особенностей межличностных отношений.
- **Упражнение "Вертушка первого впечатления"** Помогает узнать участникам о том первом впечатлении, которое они производят на окружающих.
- **Упражнение "Взаимные презентации"** Сплочение группы, формальное открытие тренинга, самопрезентации участников, получение участниками обратной связи.
- **Упражнение "Вопросы песней"** Практика самовыражения.
- **Упражнение "Говорю, что вижу"** Проигрывание ситуации безоценочных высказываний.
- **Упражнение "Да"** Совершенствование навыков эмпатии и рефлексии.
- **Упражнение "Дай яблоко"** Отработка принципов корректной формулировки просьб и распоряжений.
- **Упражнение "Дар убеждения"** Оказание помощи участникам в понимании того, что такое убедительная речь, развитие навыков убедительной речи.
- **Упражнение "Дигикон"** Развитие социального мышления.
- **Упражнение "Доверчивый столб"** Разминка, повышение доверия друг к другу.
- **Упражнение "Доверяющее падение"** Формирование навыков психомоторного взаимодействия. Сокращение коммуникативной дистанции между членами группы.
- **Упражнение "Его сильная сторона"** Разминка, выработка умения говорить и выслушивать комплименты.
- **Упражнение "Единство"** Выработка интеллектуального единства на прогностическом уровне. Формирование эмоционально-волевого единства группы.
- **Упражнение "Желание"** Отработка коммуникативных умений и навыков.
- **Упражнение "За что мы любим"** Рефлексия психологии межличностных отношений.
- **Упражнение "Зеркало"** Отработка гибкости невербального поведения.
- **Упражнение "Знакомство"** Отработка навыков самопрезентации.
- **Упражнение "Интервью"** Развитие умения слушать партнера и совершенствовать коммуникативные навыки. Сокращение коммуникативной дистанции между участниками тренинга.
- **Упражнение "Интонирование"** Отработка интонирования.
- **Упражнение "Комплименты"** Отработка навыков эмпатии и новых способов поведения. Формирование умения делать комплименты и создавать позитивные установки друг на друга.
- **Упражнение "Марионетка"** Дает участникам возможность на собственном опыте испытать как состояние полной зависимости, так и состояние, когда другой полностью зависит от тебя.
- **Упражнение "Метафора"** Получение обратной связи о своем имидже.

- **Упражнение "Мы похожи?"** Знакомство участников друг с другом, повышение доверия друг к другу.
- **Упражнение "Называем чувства"** Обогащение словаря эмоций у участников.
- **Упражнение "Найди пару"** Развитие прогностических возможностей и интуиции. Формирование у членов группы установки на взаимопонимание.
- **Упражнение "Нахал"** Отработка коммуникативных умений и навыков.
- **Упражнение "Невербальный подарок"** Развитие навыков невербальной коммуникации.
- **Упражнение "Неуверенные, уверенные и агрессивные ответы"** Формирование адекватных реакций в различных ситуациях. Трансактный анализ ответов и формирование необходимых "ролевых" пристроек.
- **Упражнение "Официант, в моем супе муха"** Отработка коммуникативных умений и навыков.
- **Упражнение "Первый контакт"** Видеотренинг. Отработка знаний, умений и навыков первого контакта.
- **Упражнение "Передача распоряжения"** Отработка умения точно передавать суть высказывания.
- **Упражнение "Побег из тюрьмы"** Развитие способностей к эмпатии, пониманию мимики, языка телодвижений.
- **Упражнение "Подарок"** Совершенствование навыков невербального общения.
- **Упражнение "Поделись со мной"** Эмпатийная диагностика личностных качеств. Расширение репертуара способов взаимопонимания.
- **Упражнение "Позиция"** Рефлексия взаимооценочных позиций участников тренинговых занятий.
- **Упражнение "Портрет"** Формирование умений распознавания личности по портретным описательным характеристикам. Приобретение навыков сравнительного анализа персонажей между собой.
- **Упражнение "Последняя встреча"** Совершенствование коммуникативной культуры.
- **Упражнение "Представление"** Формирование установок на выявление позитивных личностных и других качеств. Умение представить себя и войти в первичный контакт с окружающими.
- **Упражнение "Развитие простейших навыков общения"** Отработка коммуникативных умений и навыков.
- **Упражнение "Расследование"** Отработка коммуникативных умений и навыков.
- **Упражнение "Рассмешить партнера"** Совершенствование чувства юмора, умений рассмешить.
- **Упражнение "Самопрезентация"** Включение адаптивных механизмов, отработка навыков проявления эмоций, способствующих процессу профессиональной адаптации.

- **Упражнение "Свой-Чужой"** Определение факторов доверия и недоверия в ситуации первого контакта.
- **Упражнение "Слалом"** Умение вести себя в ситуации нагнетения напряжения.
- **Упражнение "Слепая прогулка"** Умение диссоциироваться в широком круге учебных и жизненных обстоятельств.
- **Упражнение "Спор при свидетеле"** Отработка коммуникативных умений и навыков.
- **Упражнение "Таможня"** Помочь участникам освоить язык невербальных знаков.
- **Упражнение "Уверенные интонации"** Выработка у участников навыков уверенных интонаций.
- **Упражнение "Управление педагогическим общением"** Отработка проблемных педагогических ситуаций.
- **Упражнение "Через стекло"** Формирование взаимопонимания партнеров по общению на невербальном уровне.
- **Упражнение "Чувства"** Анализ чувств помогает осознать то, насколько мы лично вовлекаемся при столкновении с проблемой зависимости другого человека.
- **Упражнение "Шурум-бурум"** Отработка интонирования.
- **Упражнение "Я тебя понимаю"** Формирование умения давать обратную связь. Выработка навыков прочтения состояния другого по невербальным проявлениям.
- **Упражнение "Язык без слов"** Отработка навыков чтения языка телодвижений.

ТАКТИЧЕСКИЕ ХОДЫ В ДЕЛОВЫХ ПЕРЕГОВОРАХ

Беседа «Двадцать один способ получить свое»

1. Под пистолетом.
2. Позиционная атака.
3. Плохой парень - хороший парень.
4. Ложка меда в бочку дегтя
5. Крайность.
6. Уступишь в цене - заработаешь морально.
7. Салями
8. А что скажут люди?
9. Что вы можете?
10. Привлечение негативного момента
11. От простого - к сложному.
12. Мягко стелет...
13. Зеркальная игра.
14. Датский аукцион.

15. Завуалированная угроза.
16. Больше четкости!
17. Вдовы и сироты.
18. Черный день или войдите в наше положение.
19. Положительный прогноз.
20. «Да, но...»
21. «Сделать по-знакомству».

Тактические ходы составляют основу деловых переговоров.

На чем же основаны тактики? Ответить на этот вопрос однозначно, значит сделать ошибку. В практике изучения переговоров накоплено немало примеров, которые воспроизводят достаточно конкретные ситуации, без попыток дать ответ, почему именно тактика приводит к определенному результату.

Примеры таких тактик можно найти практически в любой книге посвященной переговорам и их количество зависит только от того, насколько велико было желание автора расширить немалообразие.

1. Под пистолетом. Основное условие для применения этой тактики - значительный перевес сил. Сила может быть финансовая, политическая, административная, физическая или любая другая, способная заставить другую сторону отказаться от выбора и следовать «рекомендациям».

Ведущая сторона выдвигает свои первые предложения одновременно с условием, что она не будет обсуждать ничего более до тех пор, пока не услышит нужный ответ.

Эта тактика нередко используется монополиями в отношении небольших компаний. Для нее обычно выбирается коммуникативный стиль ультимативного типа, когда другую сторону, письменно - если речь идет о пакете требований или устно, уведомляют о своей позиции.

Выбор ответной тактики в таком случае затруднен, так как силовое давление не предполагает обсуждения, ответ имеет простую форму и его требуется дать в установленные сроки.

Самое важное в таком случае, не попасться на блеф и заручиться уверенностью, что уступки будут сделаны действительно сильному противнику. Это может быть единственной пользой, которую в подобной ситуации можно извлечь.

Поэтому главным результатом переговоров для атакуемого будет получение как можно более продолжительного срока для ответа, чтобы успеть за это время получить как можно больше информации о реальном положении нападающего.

2. Позиционная атака. И эта тактика предполагает наличие сил, которые не меньше чем у противника, и времени для ее применения.

Коммуникативный стиль представителя на переговорах более интерактивный, но при этом носит как бы вынужденный характер:

«Мне не доставляет удовольствия быть здесь и при подобных обстоятельствах, но меня уполномочили попробовать переговорить с вами еще раз для достижения согласия. У меня есть несколько предложений, которые, я надеюсь, вы рассмотрите достаточно внимательно. Если же вы останетесь неблагоприятным»

ным, то мне доставит удовольствие прибегнуть к другим мерам, на которые я также уполномочен.»

Это основное содержание переговоров необходимо выразить компактно стараясь подметить реакцию другой стороны.

Такие переговоры лучше организовывать в форме встречи представителей и так, чтобы она проходила на своей территории.

Это переговоры равных, но между встречами следует вести активный поиск всего, что может усилить собственную позицию или ослабить позицию контрагента.

Такие переговоры похожи на тот своеобразный момент армрест-линга, когда противники больше присматриваются друг к другу и выясняют кто на что способен, чтобы уловив момент, нажать как следует.

3. Плохой парень - хороший парень. Будь на моем месте другой (N . N .) он давно бы уже действовал по-другому.

Если позволяет время, то на следующей переговорной сессии появляется «другой» представитель, который начинает эмоционально давить и отказываться от всего, что вроде бы уже было обусловлено. Все как бы ломается, но тут его сменяет «хороший», который заявляет, что благодаря позиции фирмы, его личному позитивному настрою и симпатии, с «плохим», возможно, больше не придется иметь дело.

«Хороший парень» и «плохой парень» - классическая пара многих переговоров и традиционный пример руководств по организационной практике.

Психологически, человек, попавший в подобную ситуацию, начинает невольно поддаваться чувству солидарности с «хорошим», а это уже может вызвать сильную неуправляемую психологическую реакцию. В результате избыточная доверчивость, желание приоткрыть карты, стремление сделать уступку.

Конечно, следует избегать переговоров, в которых необходимо противостоять двум контрагентам и стараться, по возможности, иметь по крайней мере равенство в количестве участников с каждой стороны.

4. Ложка меда в бочку дегтя. Эта тактика «играет» на нервах другой стороны и строится на том, что первое предложение или даже первая переговорная сессия преднамеренно построена на чудовищных условиях.

Очевидно, что в деловой практике эту тактику надо применять с осторожностью, так как слишком резкое предложение может отпугнуть другую сторону. Разница в силе не обязательно имеет важное значение. Можно, например, начинать встречу с всеобъемлющего и беспрекословного: «Нет». Главное, чтобы не возникло ощущение, что это делает переговоры бессмысленными.

Такая тактика может быть успешно применена в тех случаях, когда стороны уже связаны, например, на переговорах хозяев и работников, когда вторые сильно заинтересованы в том, чтобы производство продолжало существовать при любых обстоятельствах.

Коммуникативная стратегия такой тактики предполагает, что стороны обмениваются требованиями и условиями и в то же время исход подобных переговоров

как бы предreshен. Ответным ходом может быть предложение выйти за рамки «ситуации» и начать с нулевого варианта.

5. Крайность. Предложение в качестве начальной позиции крайне выгодные условия для себя или крайне невыгодные для контрагента.

Такое начало лучше делать в высшей степени дружелюбно, чтобы не вызвать негативную реакцию другой стороны. Непременным условием является заинтересованность другой стороны и способность понимать вашу тактику, то есть воспринимать ее не агрессивно и даже «игриво».

Психологический смысл этой тактики кроется в том, что если отсчет начинается от более высокой (низкой) отметки интервала переговоров, то результат переговоров будет более выгодным для того, кто делает первый ход.

Как правило, такая тактика срабатывает в случае высокой заинтересованности другой стороны в том, чтобы сделка состоялась.

Другими важными условиями могут быть время - если оно ограничено у другой стороны, то достаточно естественно, что она будет вынуждена закончить переговоры как можно раньше, и отсутствие опыта ведения торговли в ответ на такую тактику.

Лучший ответный ход - это невозмутимое «зеркальное» предложение условий со своей стороны.

6. Уступишь в цене - заработаешь морально. С таким предложением хорошо обращаться к тому, кто лично или корпоративно заинтересован в славе или общественном мнении.

Если представитель другой стороны или ее руководство тщеславны, то эта тактика может привести к успеху.

Крупные компании могут использовать эту тактику в отношении мелких: предлагайте им низкую ставку, соглашайтесь с тем, что она низка, но настаивайте на том, что выгода будет в том, что они получают возможность использовать сам факт деловых отношений с крупной компанией для своей пользы:

«Уже то, что ВЫ начали вести дела с такими компаниями как МЫ, означает, что ваши дела пошел в гору и ради этого можно поступиться примитивной денежной выгодой».

Большое значение имеет для подобной тактики знание потребностей другой стороны.

Контрмеры, которые можно применить в случае подобного начала переговоров - благожелательная неуступчивость и возвращение любого отступления об идеальной выгоде к финансовым проблемам и нуждам, которые заставляют дорожить каждой копеейкой.

7. Салами. Эта тактику описывают почти все, кто пишет о переговорах, конфликтах и способах их решения, возможно, все дело тут в запоминающемся вкусе и запахе.

Сырокопченую колбасу удобно есть тогда, когда она нарезана тонкими ломтиками, а попытка откусить большой кусок может привести к тому, что зубы завязнут - если не сломаются. То есть, от каждого требования, которое трудно раскусить за один раз, можно

отрезать тонкие кусочки и такими действиями привести дело к выгодному для себя результату.

Иногда, в свою очередь, приходится идти на уступки. Лучше всего это сделать методом поэтапного удовлетворения другой стороны. На каждом этапе нужно делать небольшие уступки, от каждой из которых контрагент получит удовольствие равное тому, которое он получил бы от одномоментного пакетного предложения этих уступок «куском».

Бороться с такой тактикой не стоит, если нет ограничений по времени. Достаточно лишь контролировать ситуацию и не давать взамен больше, чем того стоят «ломтики» другой стороны.

Коммуникативная стратегия таких переговоров в высшей степени опирается на взаимодействие.

8. А что скажут люди? Бытует мнение, что по-настоящему предприимчивые люди могут сохранять невозмутимое своекорыстное отношение к делу в любой ситуации. Однако к сердцу каждого человека имеется ключик - нужно лишь подобрать подходящую тактику воздействия.

Особенно важно общественное мнение для компаний и фирм, которые стараются завоевывать «человеческое лицо» в глазах потребителя.

Если позиция другой стороны не устраивает, то для давления на можно привлекать аргументы авторитета - влиятельных лиц, общественности, религиозной этики и т.д.

Мнение общественности можно привлечь на свою сторону и подчеркнуть «правильность» своей позиции, а можно повернуть против другой стороны.

9. Что вы можете? Запрос о полномочиях или объявление собственных полномочий представитель может использовать для управления состоянием дел на переговорах в широком диапазоне.

Эта тактика позволяет отказаться от уже принятых решений:

«Представитель согласился с вашими предложениями, но не был уполномочен принимать решение». Она может действовать и в обратном направлении, когда вопрос о полномочиях другой стороны превращается в средство затягивания времени или служит для того, чтобы убрать неудобного противника.

Именно поэтому следует напомнить, что опытный представитель оговаривает полномочия контрагента при первой встрече и старается ограничить его в применении этой тактики.

10. Привлечение негативного момента. Как раз сейчас вы не можете выполнить одно из условий в силу того, что другая сторона делает X (или не делает X).

Если есть условие, которое другую сторону задевает больше всего, то именно его нужно использовать.

Пока другая сторона не изменит ситуацию, переговоры должны развиваться только по вашему плану. На этом следует настаивать, стараясь обвинять во всех проволочках другую сторону.

Использование негативного момента может иметь и более широкую интерпретацию, когда вам известно о наличии проблем в стане противника. Эти проблемы надо использовать в тактических шагах с выгодой для себя.

11. От простого - к сложному. Для повышения цены следует раскрывать как можно больше составляющих частей товара или своих предложений и за каждую назначать отдельную цену.

Особенно эффективной эта тактика бывает в тех случаях, когда речь идет о расходных или изнашивающихся компонентах.

Обратная тактика служит для снижения цены - если вам предлагают комплект письменных принадлежностей или пакет предложений, то нужно говорить о цене всего комплекта.

К этой тактике часто прибегают коммивояжеры: «Швейцарский нож, чудо-отвертка и фонарик для подсветки замочных скважин -по отдельности по 20 каждый предмет, а вместе - отдам за 40.» Реальная же цена такого набора не более 15.

Она удобна и в большом бизнесе, однако требует времени.

12. Мягко стелет... Чем более неуступчивым приходится быть контрагенту, тем более мягко, вежливо и, казалось бы, нерешительно он это делает. Излюбленная тактика европейских политиков.

Требует от представителя большой силы воли и запаса речевых формул и аргументов: «Нам так жаль, что мы вынуждены...», «Без вас мы не сможем, конечно же, ничего, но...».

Цель этой тактики - смягчить эффект от горькой пилюли, которую приходится преподносить другой стороне.

Может применяться также для того, чтобы вывести из равновесия представителя другой стороны.

Лучшее противоядие - тактика зеркальной игры.

13. Зеркальная игра. Если вам предлагают что-то по завышенной цене - всегда можно сделать встречное: «Возьмите у меня за ту же цену!». Эта тактика весьма эффективна тогда, когда нужно противостоять напору другой стороны и дать понять истинный смысл требований.

Из самого названия следует, то она применяется в тех случаях, когда силы сторон приблизительно равны.

В этой тактике есть и более глубокий психологический смысл. Когда человек замечает, что ему кто-то подражает, он начинает испытывать ощущение собственной значимости.

Если представитель способен разыгрывать «зеркальные» акты на психологическом уровне, незаметно поражая жестам, интонациям, ходу мыслей - он может легко направлять переговоры в нужное ему направление.

14. Датский аукцион. Эта тактика предполагает осторожное увеличение полезности предложений в зависимости от поведения контрагента.

При каждом положительном знаке от представителя другой стороны, к уже выдвинутым условиям добавляется еще одно.

Другими словами, ваши предложения и требования растут вслед за позитивным продвижением дела.

Такая тактика требует терпения и времени, так как другая уже через несколько шагов может ее раскрыть.

Самое главное при такой тактике - задать верный интервал продвижения требований и всячески подчеркивать их незначительность.

15. Завуалированная угроза. Нагнетайте эмоции, чтобы вывести контрагента из равновесия и спровоцировать его на необдуманные шаги.

Угроза может быть и экономического и политического плана:

можно пугать тем, что товар уйдет или подорожает, можно угрожать связями с конкурентами и пересмотром всей системы деловых связей.

В этой тактике всегда есть риск потерять контроль за ситуацией. Ее хорошо применять тогда, когда другая сторона нуждается в вас или находится в затруднительном положении.

Этой тактике лучше не противопоставлять точно такую же, так как это может перевести переговоры в конфликтную стадию.

16. Больше четкости! Организация переговоров таким образом, чтобы контрагент был вынужден давать односложные простые ответы «Да» или «Нет» на каждый ваш ход.

Тогда его можно загнать в угол построением аргументативных приемов.

Эту тактику полезно применять тогда, когда другая сторона тянет время и оно играет в ее пользу. Если представитель другой стороны употребляет слишком пространные высказывания и в его словах часто встречаются: «возможно и наверно», то нужно перейти к четким вопросам.

Умение задавать такие вопросы требует навыка, так как они не должны выглядеть грубо или прямолинейно.

17. Вдовы и сироты. Монотонно выклянчивать уступки у другой стороны - большое искусство, которое требует недюжинных актерских способностей.

Тактика попрошаек из метро, которую с успехом применяют владельцы небольших фирм при получении кредитных льгот у своих финансовых патронов.

Хорошо срабатывает тогда, когда представитель другой стороны испытывает потребность в повышении самооценки и обострении ощущений от собственного статуса.

Некоторые люди психологически подходят для этой тактики:

здесь играет роль и внешность и одежда и манера говорить.

Противостоять этой тактике легко с точки зрения экономической, но требует высокой психологической устойчивости.

18. Черный день или войдите в наше положение. Привлечение красочных описаний всех бед и временных негативных обстоятельств, которые именно сегодня обрушились и только поэтому следует взывать к уступкам и пониманию.

Тактика похожая на предыдущую, однако здесь главное - найти ту беду, которая дойдет до «сердца» представителей другой стороны.

Также обладает скрытым психологическим потенциалом, так как влияет на самооценку представителя другой стороны.

19. Положительный прогноз. Тактика публичного объявления о положительном исходе переговоров еще до того, как они закончились.

Эта тактика чаще применяется в переговорах достаточно высокого уровня, когда задействованы средства массовой информации.

Однако объявление положительного исхода может исходить из уст авторитетного человека и в кулуарной беседе.

Тактика положительного прогноза может применяться и в риторическом смысле, когда объявление положительного прогноза служит оправданием для агрессивного давления на другую сторону в переговорах.

Широко применяется на политических выборах партиями стоящими у власти.

20. «Да, но...» Тактика увязывания множества деталей и обстоятельств в один узел, развязать который можно только уступками.

Требует времени и глубокой детализации предмета переговоров.

Представитель должен обладать высокой компетентностью в применении аргументативных схем и выбирать такие, которые будут понятны другой стороне.

Бесполезно приводить доводы, на которые можно ответить: «Это ваши проблемы».

21. «Сделать по-знакомству». Тактика, которая частенько применяется в современных российских условиях. Для любого реалистичного делового человека совершенно очевидно, что личные интересы превыше всего. Тем не менее многие полагают, что могут рассчитывать на уступки, снисхождение или помощь в том случае, если они будут иметь рекомендации, личные заверения в дружеском расположении.

Тактик, которые охватывают целостные ситуации деловых переговоров, существует немало. Использование этих приемов позволяет зарабатывать положительные очки подобно боксеру в равной схватке. Порой практически незаметные для нетренированного глаза приемы позволяют добиться желаемой победы.

ИГРА «КОНКУРЕНЦИЯ»

Объект исследования: механизмы взаимодействия в конкуренции.

Обычные ответы российской аудитории на вопрос об ассоциациях слова "конкуренция" - борьба, соперничество, соревнование, манипуляции, конфликт и тому подобное. Является ли отражением типичных поведенческих реакций этот смысловой ряд или он выражает изначальные опасения людей, которым предстоит вступить в отношения конкуренции? Почему тогда негативные ожидания преобладают над позитивными? Насколько данная структура представлений об отношениях соперничества соответствует ее реальной структуре, определяющей взаимодействие? Что сильнее воздействует на ожидания людей - неудачный опыт подобных действий, страх приобретения этого опыта, недоверие или незнание своих возможностей?

Аудитория резко меняется в своем настроении, когда соглашается с тем, что прежде чем появятся какие-то первые результаты конкурентных отношений, сначала эти отношения должны состояться, люди должны вступить в элементарное взаимодействие, то есть выяснить "кто есть кто" и на что каждый претендует.

Должна быть какая-то общая платформа в языке, в сигналах взаимопонимания, а главное - в потребностях. Есть общий набор задач, который и определит единое поле действий.

Структура игровой модели и диагностические параметры эксперимента

В эксперименте в качестве таких задач предлагаются обычные задачи различных интеллектуальных тестов от самых простых до сложных. Они состоят из похожих фигур, букв или цифр по 5-6 в каждом задании, карточки которых разрезаны на соответствующие фрагменты. Затем они перетасовываются таким образом, что решить "производственное" задание можно было, как и в реальных ситуациях, только собрав необходимые компоненты в одно целое и, разумеется, в порядке, адекватном логике решения.

Второй элемент приближения модели эксперимента к моделируемому объекту - организация индивидуально-группового конкурентного взаимодействия: участникам предлагают объединиться по группам.

Все происходит достаточно быстро, но основные процессы внутригрупповых отношений разворачиваются автоматически в переходе от аморфности публики к структурированию в рабочие группы. Каждый индивидуально сначала решает задачу своего социального самоопределения: демонстрирует свои предпочтения, колеблется в выборе между полярными внутренними критериями, которые для некоторых неожиданно оказываются настолько значимыми, что выбор может затянуться. Проявляется важное качество - способность к мобильному продуцированию внутреннего состояния, соответствующему ситуативно необходимым коммуникативным действиям. Для кого-то это - достаточно короткий интервал, он просто не осознает наличия в нем собственных и достаточно сложных внутренних действий по самонастройке на реализацию внешних.

В момент завершения формирования групп дальнейшее развертывание событий для многих предопределяет их "игровую судьбу". Группы автоматически (с определением своего состава) структурируются по ряду показателей. Происходит самопрезентация потенциальных лидеров ситуации, характерной чертой которой является быстрое сплочение вокруг них одних участников перед предстоящим противостоянием другим. В такие моменты легче подчиняются энергичным, прямым, демонстративным действиям. Если рядом с подобным лидером заметить спокойного "интеллектуала", можно прогнозировать их успех с высокой степенью вероятности. Вероятность их победы возрастает, если другие группы явно проявляют "аморфность" в своих взаимоотношениях, что диагностируется по растерянному разглядыванию друг друга и соседей.

Люди, оказавшиеся в такой ситуации (а через нечто подобное время от времени проходит большинство), представляют из себя в своем внутреннем состоянии уникальную возможность, которую в большинстве случаев не используют. Когда человек достигает реального успеха, он это делает из подобных ситуаций, которые обязательно содержат в себе элементы новизны. Прошлый опыт может оказаться скорее негативным фактором. Каждое социальное событие неповторимо, оно - единственное в своем роде, и если рассчитывать на успех, то только в том случае, если позволил себе начать действовать, обучаясь на ходу делать это точно под условия ситуации.

Таким образом, если социальное действие успешно только при параллельном ему процессе оперативного самообучения, то в условиях конкуренции побеждает тот, кто "делает, обучаясь" быстрее и точнее.

Социальное действие, как активность в структурировании процессов взаимодействия с другими людьми, в этом отличается от требований к "производственным действиям". Сложность технологий производства ориентирована на обязательную профессиональную подготовку и переподготовку специалистов. Далее алгоритмы технологии требуют дисциплины в реализации полученных навыков. Социальное действие при любом опыте осуществляется заново и в новых условиях, не "переподготовившись" к которым здесь и теперь, не добиться желаемого. Дисциплина в проявлении социально-психологической компетентности требует навыка к внутренней мобильности, готовности к воспроизводству состояния, продуцирующего единственно точное и оригинальное поведение под ситуацию. С этой точки зрения жизненные процессы порой выстраиваются не столько достижениями в решительных действиях, сколько необратимыми потерями возможностей, как это и происходит со многими участниками в данной игре.

Второй этап начинается с получения каждым лидером пакета с набором по 1-2 карточки из всех задач. Задача группы изучить содержимое пакета, распределить карточки членами группы, лидерам - убедиться в том, чтобы все поняли смысл дальнейших действий: объединяться с членами других групп, которые держат в руках карточки одного задания и постараться раньше их обнаружить правильное решение.

Для многих сама мысль о том, что с конкурентами придется объединяться становится ступором. Это типичная модель, например, политических альянсов: победить можно только объединив ресурсы, но победа, чаще всего, достается одному.

Система подсчета баллов: за правильное решение игроку, который предлагает его ведущему, дается один балл, так же один балл получает участник, который по мнению большинства участвовавших в решении этой задачи, проявил наибольшую и продуктивную активность в их организации и объединении на решение.

Эта процедура становится ключевой в ее влиянии на конечные итоги игры. В рефлексивной части эксперимента перед участниками будет поставлена проблема способности отстаивать и защищать свое право на получение оплаты заработанного ими. Важный момент: если к ведущему обращаются сразу двое претендентов на интеллектуальный (или организационный) балл, то он имеет право оштрафовать обоих - решение об авторстве должно приниматься участниками самостоятельно, если с апелляцией, то к другим игрокам.

Данная ситуация становится полем деятельности лидеров особого качества: "менеджеров-перехватчиков", которые пользуясь медлительностью "авторов" в оформлении своих результатов, делают это быстрее и часто на их же глазах.

Следующая категория "перехватчиков" - правильно решивших одну задачу (или узнавших о правильном решении у других), обнаруживают наличие подобных задач, но еще не решенных. Они внедряются в группы, сообщают о правиль-

ном решении и требуют себе балл "интеллектуального лидера". Другие успевают получить информацию о содержании карточек, которые остаются в руках конкурентов, и до момента их объединения решают задачи и сообщают о решении, не имея всех карточек на руках, забирая при этом и интеллектуальный, и организационный баллы. Затем наступает очередь удивляться тех, кто приходит с ответами этих, уже решенных задач: развивается осознание ценности информации, что однако может вызвать противоположную тенденцию - отказ от сотрудничества, нежелание вообще вступать в открытую интеллектуальную борьбу. Некоторые задания в связи с этим могут оказаться нерешенными до конца игры.

ПРОЦЕДУРА «АГРЕССИИ»

Процедура предлагается для отработки приемов неагрессивного ответа на давление и агрессию.

1 этап: Сначала участникам тренинга дается краткое описание семи приемов ответа на агрессию:

- УПС (фиксация замешательства): “Я просто растерялся от такого напора”
- «Сиреневый туман»: «В таких случаях обычно говорят о существовании зависимости между субъективными факторами восприятия и параметрами деятельности индивида»
- Я-высказывание: когда на меня кричат (*интерпретация действий агрессора*) я обычно, не в состоянии нормально работать; давайте перейдем в другое помещение и разберем Вашу претензию.
- Вы-посыл (персонализация ответственности): Вы хотите сказать, что уверены в том, что ...
- Вам важно (фиксация причины обращения): см. одноименное упражнение по теме “Получение информации”.
- «Гадости на радости» (Мне приятно ...): всегда можно найти повод сказать искреннее спасибо агрессору, например, “мне приятно, что Вы следите за моими успехами”.
- «Ширма» (фиксация параметров имиджа): “Мы готовы удовлетворить желания любого клиента”

Важно отметить, что цель применения этих приемов – не допустить наращивания агрессии. Поэтому никакой агрессии, сарказма и издевки в ответ.

2 этап: Участники делятся на три группы, каждая из которых получает бланк с написанными на нем фразами агрессивного контакта. Задача участников в группах – вписать в бланк варианты ответов, используя один из предложенных приемов. На эту работу дается не более семи минут, мотивируя это тем, что в разговоре обычно нет времени долго думать над ответом. А в упражнении будет возможность обмениваться удачными вариантами ответов в коллективном обсуждении.

3 этап: Участники отвечают на фразы, зачитываемые тренером. При этом принимается ответ от каждой группы. На доске параллельно отмечается, к какому типу реакции на агрессию относится тот или иной ответ. В ходе упражнения участники могут записывать с рабочие тетради наиболее понравившиеся варианты ответов. Если в ходе работы отмечать, какое число ответов каждого типа было

использовано участниками, получится сводная картина приоритетный для данной способов ответа на агрессию.

Комментарий: в ходе упражнения могут появиться удачные ответы, которые не вписываются в список предложенных приемов. Это позволит вписать в список дополнительные приемы, «авторами» которых станут участники тренинга. Одним из таких приемов является прием «Я еще и ...», сходный с принципом доведения до абсурда...

3 Бланк

Вопросы агрессивного контакта

1. Мы оценили Вашу работу, и нам показалось, что Вы не знаете элементарных основ своей профессии.	
2. Наши молодые сотрудницы утверждают, что Вы их сексуально провоцируете.	
3. И на какую карьеру Вы рассчитываете с такой внешностью?	
4. Вам не кажется, что Вы слишком молоды, чтобы претендовать на работу у нас?	
5. Возникает ощущение, что из-за свойственной Вам небрежности, Вы способны сильно подставить нашу фирму.	
6. Вы понимаете, что в связи с отсутствием у Вас опыта, Вы можете претендовать только на минимальную зарплату?	
7. Мне кажется, у Вас нет перспектив в нашей организации.	
8. Почему Вам постоянно звонят в рабочее время какие-то посторонние люди? Создается ощущение Вашей неорганизованности.	
9. Вы абсолютно не умеете себя вести в общении с руководством.	
10. Почему устраиваясь к нам на работу, Вы не предупредили, что беременны?	
11. Вам не кажется, что Вы слишком часто критикуете других?	
12. Ох, и зануда же Вы, и это не только мое мнение, но и мнение всего коллектива.	

Вопросы агрессивного контакта

13. Какого черта вы сюда пришли. Неужели вы думаете, что можете представлять для нас интерес...	
14. А Вы вообще кто такие...	

15. Знаете, есть люди гораздо более опытные Вас в этом вопросе	
16. У меня нет времени Вас слушать	
17. Если мы заинтересуемся Вашим предложением, мы Вам перезвоним.	
18. Мы оценили Вашу работу и нам показалось, что Вы не знаете элементарных основ своей профессии.	
19. Наши молодые сотрудницы утверждают, что Вы их сексуально провоцируете.	
20. И на какую карьеру Вы рассчитываете с такой внешностью?	
21. Вам не кажется, что Вы слишком молоды, чтобы претендовать на работу у нас?	
22. Возникает ощущение, что из-за свойственной Вам небрежности, Вы способны сильно подставить нашу фирму.	
23. Вы понимаете, что в связи с отсутствием у Вас опыта, Вы можете претендовать только на минимальную зарплату?	
24. Мне кажется, у Вас нет перспектив в нашей организации.	
25. К сожалению, похоже что мы с Вами не сработаемся.	
26. Почему Вам постоянно звонят в рабочее время какие-то посторонние люди? Создается ощущение Вашей неорганизованности.	
27. Вы абсолютно не умеете себя вести в общении с руководством.	
28. Почему Вы постоянно подаете в своих отчетах искаженную информацию?	
29. Почему устраиваясь к нам на работу, Вы не предупредили, что беременны?	
30. Нам, руководству, кажется, что Ваш приход в отдел плохо сказался на взаимоотношениях наших сотрудников.	
31. Вам не кажется, что Вы слишком часто критикуете других?	
32. К сожалению, на мой взгляд, Ваш конкурентоспособный потенциал приближается к нулю.	
33. Ох и занауда же Вы, и это не только мое мнение, но и мнение всего коллектива.	
34. Вам не кажется, что надо быть более разборчивым в личных контактах?	

35. Анализируя результаты Вашей работы, я прихожу к выводу, что Вы больше работаете на конкурентов.	
36. По-моему, Вы в последнее время меня подсигиваете? Стремитесь на мое место?	
37. Знаете, Ваши семейные проблемы все более негативно отражаются на Вашей профессиональной успешности.	
38. Такое ощущение, что Вы специально отпугиваете наших покупателей.	
39. С чего Вы взяли, что можете мне понравиться как сотрудник, и я Вас возьму на работу ?	
40. Были мнения, что Вас можно использовать в управленческой работе, но есть большие сомнения, что Вы с этим справитесь.	
41. Я думаю, что Вы не отработываете свою зарплату. Вывод один: будем понижать Вас в должности.	

ПРОЦЕДУРА «ВИЗИТКА»

Участникам предлагается заранее определиться с уровнем комфортности предполагаемой задачи. Если выбран балл от 1 до 4 - ситуация максимально комфортная и располагающая. Балл от 5 до 7 – ситуация не без подвоха, но на уровне корректности. Балл от 8 до 10 может означать определит ситуацию жесткую.

Инструкция: Вам предлагается участие в минизарисовке, которая будет фиксироваться на видео. По окончании упражнения в режиме видеоанализа будут выявлены находки и удачные ходы самопрезентации.

Вам предлагается выйти в круг, сесть на стул в центре и произнести следующие фразы.

Для тех, кто выбрал баллы от 1 до 4.

«Здравствуйтесь. Я хочу...»

«Мне нравится быть с Вами, потому что...»

Для тех, кто выбрал баллы от 5 до 7.

«Здравствуйтесь, мне сложно...»

«Мне стоит признаться в том, что я...»

Для тех, кто выбрал баллы от 8 до 10.

«Здравствуйтесь, мне стоит извиниться, так как я...»

«Я лучше Вас потому, что...»

Имидж при первом контакте. Что оценивается?

1. Два варианта демонстрации себя : я или подстраиваюсь под ситуацию или подстраиваю окружение под себя.

Это зависит от (в частности) психологического настроя на ситуацию успеха/проигрыша

Это считывается по явным «замкам тревожности»:

✓ руки-ноги – крест и зажатость;

- ✓ пальцы;
- ✓ шея;
- ✓ жесты «вцепления» в нечто - опору, предмет, себя, соседа;
- ✓ парамимика (частое кивание, например);
- ✓ «тремор» конечностей;
- ✓ голос («замок» гортани).

Важно: при считывании подобной информации атака будет вестись в направлении выявленных замков.

Еще: жесты руками, сцепленными в замок, автоматически интерпретируются как оправдательные...

2. Эмоциональное соответствие ситуации .

- а) энергетика (недостаточная или чрезмерная, почему...)
- б) расхождение эмоционального фона и содержания фразы...
- в) расстановка ударений: « Я не говорил, что он взял эту вещь ».

3. Жестовое сопровождение речи . (Горбачев и Ельцин)

Кстати о жестах подчеркнутого дружелюбия. Это, в частности:

- ✓ расслабленность мимических мышц при улыбке;
- ✓ открытие незащищенных зон (я вам доверяю);
- ✓ расслабленность силовых зон (трицепсы, плечи, кулаки);
- ✓ жесты сексуальной энергетике: походка, частота телодвижений в дорзентральном направлении (последнее - для интеллектуалов)...

4. Жесты дополнительной мобилизации (опора на предмет, колени при вставании и посадке...)

5. «Дирижирование» фразами – высокая частотность жестов – считывается как неуверенность или агрессия.

6. Формирование «чувства хозяина» :

- ✓ замедленный темп движений;
- ✓ тяжелый энергетический вес (еще есть легкий вес, вес с неохотой);
- ✓ низкий тон и тембр голоса;
- ✓ организация пространства и людей под себя.

7. Мобилизационные жесты (потирание рук, например):

- ✓ способствуют наращиванию статуса;
- ✓ демонстрируют готовность сопротивляться;
- ✓ повышают чувство уверенности в себе.

8. Организация пространства:

- ✓ сначала оглядеться и устроиться на своем месте;
- ✓ затем говорить.

9. Голосовые интонации: не «умирайте» в конце фразы.

10. «Спина английской королевы».

11. Пауза – «Ну, ... вы меня запомните...».

Что еще важно?

Взять на себя ответственность – не взять на себя вину...

Мы не обязаны быть хорошими для всех. И для себя тоже...

УПРАЖНЕНИЕ «ВИЗУАЛЬНОЕ ЧУВСТВОВАНИЕ»

Цель упражнения: - совершенствование перцептивных навыков восприятия и представления друг друга.

Все садятся в круг. Ведущий просит, чтобы каждый внимательно посмотрел на лица остальных участников, и через 2 -3 минуты все должны закрыть глаза и попытаться представить себе лица других членов группы. В течение 1-2 минут нужно фиксировать в памяти лицо, которое удалось лучше всего представить. После выполнения упражнения группа делится своими ощущениями и повторяет упражнение. Задание; каждый из участников должен постараться воспроизвести в памяти как можно большее количество лиц партнеров.

УПРАЖНЕНИЕ «ВЫБОРА ТАКТИКИ»

Группа выбирает активного и гибкого по своим поведенческим характеристикам участника. Он - "рабочий", которого надо уговорить поработать в субботник. Остальные - "начальники". Группе сообщается, что уговорить его не удастся. Рабочему предлагается "брать интеллектом", искать "индивидуальный подход", отказывать в просьбе. Без определенной очередности "начальники" пытаются уговорить "рабочего".

Комментарий: Можно усложнить ситуацию, сказав, что отработавшие способы и аргументы применять больше нельзя. При анализе тренер вводит понятие транзакции и пользуется теорией об эго-составляющих (Родитель-Взрослый-Ребенок).

УПРАЖНЕНИЕ «ВЫХОДА ИЗ КОНТАКТА»

Как выйти из контакта? Порой это сделать очень трудно, особенно, если Вы опаздываете.

Участники разбиваются по парам.

Вводная: «Вы встретили не очень близкого знакомого, который заводит с Вами разговор, расспрашивает о делах, семье, проявляет назойливость. Вы вступаете в разговор, но, взглянув на часы, понимаете, что у Вас нет времени. Вы должны достойно выйти из контакта»

Комментарий: Оценку успеха можно провести в баллах от 1 до 10. Оценивает сначала каждый участник группы, а затем "знакомый".

Если упражнение снимается на видео, то в ходе видеоанализа можно зафиксировать элементы поведения героя, которые «знакомый» считывает как сигнал к продолжению разговора. Далее вместе с группой можно выявить и зафиксировать приемы дистанцирования в общении.

УПРАЖНЕНИЕ «ДИСКУСИЯ»

Цель упражнения: - формирование паралингвистических и оптокинетических навыков общения; - совершенствование взаимопонимания партнеров по общению на невербальном уровне.

Группа разбивается на "тройки". В каждой тройке распределяются обязанности. Один из участников играет роль "глухого-и-немого": он ничего не слышит, не может говорить, но в его распоряжении - зрение, жесты, пантомимика; второй участник играет роль "глухого и паралика": он может говорить и видеть; третий "слепой-и-немой": он способен только слышать и показывать. Всей тройке предлагается задание, например, договориться о месте, времени и цели встречи. На упражнение отводится - 15 минут.

УПРАЖНЕНИЕ «ДИСПУТ»

Цель упражнения: развитие умений и навыков активного слушания. 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 эхо, 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 типа, "Да, Вы меня поняли правильно" легче всего, просто повторив слова собеседника, а убедиться в правильности понимания, можно парафразируя его высказывания. Предостеречь участников от попыток продолжать и развивать мысли собеседника, приписывая ему не его слова. В заключение упражнения ведущий комментирует его ход, обращая внимание на случаи, когда с помощью парафраза удалось добиться уточнения позиций участников «диспута».

УПРАЖНЕНИЕ «ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОЕ ВЫСПРАШИВАНИЕ»

Инструкция: Двое участников садятся в центр круга и начинают диалог, в ходе которого должны постараться узнать как можно больше информации о партнере по определенной теме.

Организация:

1. Сначала для участия в демонстрации приглашаются двое добровольцев. Им на руки даются карточки с тремя темами, на которые они должны «вывести» своего партнера. Темы у участников разные, для демонстрации – шуточные, например:

1 участник	2 участник
------------	------------

Ежик Самолет Рубашка	Грибы Снег Ботинки
----------------------------	--------------------------

2. Далее участники разбиваются по парам, где отрабатывают умение захватывать инициативу в разговоре, переводя партнеров в нужное русло коммуникации. Задача – делать это аккуратно, не вызывая подозрений в преднамеренности выхода на ту или иную тему...

<i>1 участник</i>	<i>2 участник</i>
Узнайте семейное положение Хобби Какую кухню предпочитает	Уровень дохода Кто его начальник Распорядок деловой жизни

Комментарий: большинство перечисленных тем в деловом взаимодействии считаются «закрытыми». Потому в общении важно, поддерживая общий доброжелательный фон, уметь получать значимую информацию о партнере, но при этом не забывать защитить собственное информационное поле.

В ходе группового анализа фиксируются:

- закономерности создания эмпатийного фона общения;
- необходимость обмена равнозначной информацией (и у меня тоже...)
- необходимость фиксации реальных жизненных и деловых интересов собеседника, вокруг которых он готов общаться...

УПРАЖНЕНИЕ «ЗА КРУГОМ»

Цель упражнения: помочь понять глубинные причины дискриминаций, подводные камни и возможные последствия.

Нечетное количество участников. Сначала происходит беспорядочное движение по комнате; по команде участникам нужно сцепиться в пары. Все, у кого нашлась пара, объединяются в круг; один оказывается за кругом.

Инструкция: участникам в кругу нужно не пустить внутрь того, кто за кругом; соответственно, последнему нужно любым способом проникнуть вовнутрь; тот, кто пропустит, будет выдворен за круг. Продолжительность игры: 10-20 минут. По окончании участники делятся своими чувствами, и разговор плавно переводится на тему дискриминаций. Далее предлагается вспомнить ситуацию, когда участники подвергались каким-либо притеснениям. Этим опытом участники делятся в парах или рассказывают несколько ситуаций на общий круг. Обращается внимание на то, как мы реагируем, наблюдая ситуацию дискриминации, какие чувства мешают нам быть более справедливыми, и как мы платим впоследствии за допущенный произвол (чувства вины, сожаления, горечи, стыда и т.д.) Дискриминация, как ущемление прав меньшинства, достаточно широко распространена в нашем обществе. Причем в случае с наркозависимостью дискриминируемыми могут быть как те, кто употребляет наркотик, так и те, кто находится рядом с наркоманами. Важно понять, что, ущемляя права меньшинства (например, пытаясь решить проблему наркомании только карательными методами), мы

чаще всего лишь усиливаем напряженность, отчуждение, еще больше осложняем ситуацию. Кстати, это упражнение может продемонстрировать и противоположный пример: как, руководствуясь естественными человеческими чувствами, участники группы оказывают помощь тем, кто оказался за кругом.

УПРАЖНЕНИЕ «ИНТЕРВЬЮ»

Цель упражнения: - развитие коммуникативных умений и рефлексивных навыков; - формирование навыков интервьюирования с учетом снятия мотивационных искажений.

Каждый участник должен в течение 3-5 мин. подготовить по одному вопросу для всех членов группы. Вопросы должны касаться внутренних личностных особенностей человека - его характера, привычек, интересов, привязанностей, установок и т. п.

Основное правило - отвечать как можно более полно и откровенно. Участник, готовый первым дать интервью группе, садится так, чтобы видеть в лицо всех членов группы. Члены группы по очереди задают приготовленные (именно этому участнику) вопросы. В качестве интервьюируемого должен побывать каждый участник.

УПРАЖНЕНИЕ «КОМФОРТНОЕ РАССТОЯНИЕ»

Цель упражнения: продемонстрировать на практике учащимся такое понятие как комфортное расстояние.

Один становится в круг, остальные медленно по одному приближаются. Тот, кто в круге, определяет, где ему остановиться. Таким образом, можно определить зону комфортного взаимодействия.

УПРАЖНЕНИЕ «МЕТАФОРА»

Цель упражнения: формирование установки на взаимопонимание и распознавание невербальных компонентов общения; овладение навыками высказывания и принятия обратных связей. Участник выходит в центр круга и становится в любой приемлемой для него позе, с любым удобным выражением лица, имея возможность менять мимику и позу по мере необходимости.

Задание:

- какой образ рождается при взгляде на этого человека?
- какую картину можно было бы дорисовать к этому образу?
- какие люди могут его окружать?
- какой интерьер или пейзаж составляет фон этой картины?
- какие времена все это напоминает?

Делиться своими творческими идеями по этому поводу может каждый участник отдельно или создавая образ всей группой. Через центр круга должны пройти все члены группы.

На упражнение отводится - 1 час.

УПРАЖНЕНИЕ «МИМИКА И ПАНТОМИМИКА»

Занятия проводятся дома перед зеркалом: изобразите удивление, волнение, гнев, смех, иронию и т.п. Эти задания полезны для передачи целесообразных педагогических переживаний.

УПРАЖНЕНИЕ «ОТВЕТ НА АГРЕССИЮ»

Бланки для работы

1. Мы оценили Вашу работу и нам показалось, что Вы не знаете элементарных основ своей профессии.	
2. Наши молодые сотрудницы утверждают, что Вы их сексуально провоцируете.	
3. И на какую карьеру Вы рассчитываете с такой внешностью?	
4. Вам не кажется, что Вы слишком молоды, чтобы претендовать на работу у нас?	
5. Возникает ощущение, что из-за свойственной Вам небрежности, Вы способны сильно подставить нашу фирму.	
6. Вы понимаете, что в связи с отсутствием у Вас опыта, Вы можете претендовать только на минимальную зарплату?	
7. Мне кажется, у Вас нет перспектив в нашей организации.	
8. Почему Вам постоянно звонят в рабочее время какие-то посторонние люди? Создается ощущение Вашей неорганизованности.	
9. Вы абсолютно не умеете себя вести в общении с руководством.	
10. Почему устраиваясь к нам на работу, Вы не предупредили, что беременны?	
11. Вам не кажется, что Вы слишком часто критикуете других?	
12. Ох и зануда же Вы, и это не только мое мнение, но и мнение всего коллектива.	

Вопросы агрессивного контакта

1. Зачем вы сюда пришли. Неужели вы думаете, что можете представлять для нас интерес...	
2. А Вы вообще кто такие...	
3. Знаете, есть люди гораздо более опытные Вас в этом вопросе	
4. У меня нет времени Вас слушать	
5. Если мы заинтересуемся Вашим предложением, мы Вам перезвоним.	
6. Мы оценили Вашу работу и нам показалось, что Вы не знаете элементарных основ своей профессии.	
7. Наши молодые сотрудницы утверждают, что Вы их сексуально провоцируете.	
8. И на какую карьеру Вы рассчитываете с такой внешностью?	
9. Вам не кажется, что Вы слишком молоды, чтобы претендовать на работу у нас?	
10. Возникает ощущение, что из-за свойственной Вам небрежности, Вы способны сильно подставить нашу фирму.	
11. Вы понимаете, что в связи с отсутствием у Вас опыта, Вы можете претендовать только на минимальную зарплату?	
12. Мне кажется, у Вас нет перспектив в нашей организации.	
13. К сожалению, похоже что мы с Вами не сработаемся.	
14. Почему Вам постоянно звонят в рабочее время какие-то посторонние люди? Создается ощущение Вашей неорганизованности.	
15. Вы абсолютно не умеете себя вести в общении с руководством.	
16. Почему Вы постоянно подаете в своих отчетах искаженную информацию?	

17. Почему устраиваясь к нам на работу, Вы не предупредили, что беременны?	
18. Нам, руководству, кажется, что Ваш приход в отдел плохо сказался на взаимоотношениях наших сотрудников.	
19. Вам не кажется, что Вы слишком часто критикуете других?	
20. К сожалению, на мой взгляд, Ваш конкурентоспособный потенциал приближается к нулю.	
21. Ох и зануда же Вы, и это не только мое мнение, но и мнение всего коллектива.	
22. Вам не кажется, что надо быть более разборчивым в личных контактах?	
23. Анализируя результаты Вашей работы, я прихожу к выводу, что Вы больше работаете на конкурентов.	
24. По-моему, Вы в последнее время меня подсиживаете? Стремитесь на мое место?	
25. Знаете, Ваши семейные проблемы все более негативно отражаются на Вашей профессиональной успешности.	
26. Такое ощущение, что Вы специально отпугиваете наших покупателей.	
27. С чего Вы взяли, что можете мне понравиться как сотрудник, и я Вас возьму на работу ?	
28. Были мнения, что Вас можно использовать в управленческой работе, но есть большие сомнения, что Вы с этим справитесь.	
29. Я думаю, что Вы не отрабатываете свою зарплату. Вывод один: будем понижать Вас в должности.	

УПРАЖНЕНИЕ «ОТВЕТЫ НА АГРЕССИВНЫЕ ВОПРОСЫ»

1. Мы оценили Вашу работу, и нам показалось, что Вы не знаете элементарных основ своей профессии.

УПС	«Вот я влип»
«Сиреневый туман»:	«Знание основ профессии дается в специальных учебных заведениях. Если говорить о необходимости продолжить учебу, то это может быть сделано, если будет доказана необходимость такого шага»
Я-высказывание	«Когда меня обвиняют в непрофессионализме, я просто теряюсь. Давайте мы выберем время и место, чтобы конкретно разобрать, на основании чего сделаны такие выводы»
Вы-посыл:	«Вы с полной ответственностью делаете это утверждение.»
Вам важно:	«Вам важно, чтобы в Вашей команде работали знающие специалисты?»
«Гадости на радости»	«Приятно услышать компетентное мнение о себе»
«Ширма»:	«Я никогда не имел нареканий по качеству выполняемых работ»
“И именно поэтому”	
“Утрирование”	«Я не только неуч, но и бездарь...»

2. Наши молодые сотрудницы утверждают, что Вы их сексуально провоцируете.

УПС	«Вот это да»
«Сиреневый туман»:	«Обсуждение вопроса интимных отношений на работе очень важен для сохранения морального климата в коллективе.»
Я-высказывание	«Когда меня обвиняют таких вещах, я не знаю радоваться мне, или огорчаться. Посоветуйте что-нибудь...»
Вы-посыл:	«Вы говорите, что можете со всей определенностью указать мне на человека, который утверждает, что я ее сексуально провоцирую...»
Вам важно:	«Вам важно, чтобы в рабочем коллективе были только рабочие отношения»
«Гадости на радости»	«Мне приятно, что обо мне ходят такие слухи...»
«Ширма»:	«Я всегда стою на страже морального духа нашего коллектива»
“И именно поэтому”	«И именно поэтому производительность труда за последний месяц увеличилась в 1,5 раза»
“Утрирование”	«А еще я беру у них в долг и подолгу не отдаю...»

3. И на какую карьеру Вы рассчитываете с такой внешностью?

УПС	«Что выросло – то выросло»
-----	----------------------------

«Сиреневый туман»:	
Я-высказывание	«Когда новому сотруднику указывают на внешность, я понимаю, что, замечаний по работе нет. Давайте поговорим о новых поручениях »
Вы-посыл:	
Вам важно:	«Вам важно, чтобы люди вокруг были и профессиональны, и красивы»
«Гадости на радости»	«Мне приятно, что Вы обратили внимание на мою скромную персону»
«Ширма»:	«Талантливый профессионал всегда сможет изменять и использовать свою внешность в своих интересах»
“И именно поэтому”	«Именно поэтому я рассчитываю только на карьеру, и ни на что больше»
“Утрирование”	«Примадонны в Большом театре»

4. Вам не кажется, что Вы слишком молоды, чтобы претендовать на работу у нас?

УПС	«Опять возраст меня подводит»
«Сиреневый туман»:	
Я-высказывание	«Когда мне указывают на мой возраст, я понимаю, что люди сомневаются в моем профессионализме. Давайте испытаем мои умения»
Вы-посыл:	
Вам важно:	«Вам важно, чтобы в Вашей организации работали более солидные люди?»
«Гадости на радости»	
«Ширма»:	«Возраст – недостаток, который со временем проходит...»
“И именно поэтому”	«Именно поэтому я претендую на частичную занятость»
“Утрирование”	

5. Возникает ощущение, что из-за свойственной Вам небрежности, Вы способны сильно подставить нашу фирму.

УПС	«Опять я что-то напортачил...»
«Сиреневый туман»:	«Небрежность можно назвать невнимательностью, связанной с высокими интеллектуальными перегрузками, вызванными валом работы...»
Я-высказывание	«Я очень ответственно подхожу к своей работе. Потому когда мне указывают на недостатки, я

	начинаю нервничать и переживать. Давайте пройдем в мой кабинет и разберемся подробнее...»
Вы-посыл:	
Вам важно:	Вам важно, чтобы сотрудники были корректны в выполнении своих обязательств?
«Гадости на радости»	
«Ширма»:	Я всегда ответственно выполняю свою работу
“И именно поэтому”	
“Утрирование”	

6. Вы понимаете, что в связи с отсутствием у Вас опыта, Вы можете претендовать только на минимальную зарплату?

УПС	
«Сиреневый туман»:	
Я-высказывание	Всякий раз, когда мне указывают на отсутствие опыта, я чувствую, что меня вынуждают оправдываться. Давайте посмотрим меня в деле, а только потом будет решать...
Вы-посыл:	
Вам важно:	«Вам важно, чтобы зарплата соответствовала квалификации?»
«Гадости на радости»	«Спасибо, что откровенно говорите о моих перспективах»
«Ширма»:	«Мои преподаватели всегда говорили о моей способности быстро обучаться. Я уверен, что рост моя зарплата будет пропорционален росту квалификации»
“И именно поэтому”	И именно поэтому Вам выгодно взять меня на работу сейчас...
“Утрирование”	

7. Мне кажется, у Вас нет перспектив в нашей организации.

УПС	«Кажется, меня увольняют...»
«Сиреневый туман»:	Перспективы зависят от многих факторов, которые не обязательно связаны с данной конкретной организацией. ...
Я-высказывание	Когда люди не говорят конкретно, я начинаю злиться. Не могли бы мы поговорить конкретнее
Вы-посыл:	Вы говорите, что Вы полагаете невозможным мне иметь перспективы в этой организации

Вам важно:	
«Гадости на радости»	
«Ширма»:	«Я уверен, что такая серьезная организация заинтересована в сотрудниках высокого профессионального уровня»
“И именно поэтому”	И именно поэтому я веду переговоры с рядом наших партнеров о возможности моего перехода...
“Утрирование”	У меня в Вашей организации нет ни перспектив, ни заслуг, ни кола, ни двора....

8. Почему Вам постоянно звонят в рабочее время какие-то посторонние люди? Создается ощущение Вашей неорганизованности.

УПС	Опять я перепутал телефонные номера...
«Сиреневый туман»:	
Я-высказывание	«Я просто не понимаю, как мои звонки связаны с моей неорганизованностью. Давайте уточним, кто, когда и по какому вопросу мне звонил...»
Вы-посыл:	
Вам важно:	Вам важно, чтобы телефон использовался только в служебных целях?
«Гадости на радости»	Спасибо, что указываете мне на мои недостатки.
«Ширма»:	Имея заинтересованность в развитии клиентской сети, бизнес - организации понимают, что посторонние люди часто становятся перспективными клиентами организации.
“И именно поэтому”	И именно поэтому я прошу Вас обратить внимание на мои предложения по оптимизации рабочего времени наших сотрудников...
“Утрирование”	Я не просто неорганизован, я халатен в работе и попустительствую в личных отношениях.

9. Вы абсолютно не умеете себя вести в общении с руководством.

УПС	
«Сиреневый туман»:	
Я-высказывание	Когда при мне вспоминают начальство, я вздрагиваю. Давайте не будем о неприятном...
Вы-посыл:	Вы говорите, что наше руководство сказалось Вам, что недовольно тем, как я себя веду?
Вам важно:	Вам важно четкое соблюдение субординации...
«Гадости на радости»	

«Ширма»:	Я всегда готов выслушать конкретные замечания и предложения
“И именно поэтому”	
“Утрирование”	

10. Почему устраиваясь к нам на работу, Вы не предупредили, что беременны?

УПС	
«Сиреневый туман»:	Существуют состояния организма, о которых не всегда можно предположить, тем более спланировать. К таким состояниям относятся не только беременность, но и раздражительность, придирчивость, непереносимость какого-либо человека и т.п.
Я-высказывание	Я просто не знаю, что сказать. Вы выбили меня из колеи. Я не готова сейчас обсуждать такие вопросы. Давайте Я зайду к Вам по позже, и мы все обсудим...
Вы-посыл:	Вы обвиняете меня в преднамеренном скрывании факта беременности в корыстных целях...
Вам важно:	
«Гадости на радости»	
«Ширма»:	
“И именно поэтому”	Именно поэтому и не предупредила, что устраивалась к Вам на работу...
“Утрирование”	Я не только беременна, но ожидаю тройню...

УПРАЖНЕНИЕ «ПРЕУВЕЛИЧЕНИЕ И ПОЛНОЕ ИЗМЕНЕНИЕ ПОВЕДЕНИЯ»

Цель упражнения: формирование навыков модификации и коррекции поведения на основе анализа разыгрываемых ролей и группового разбора поведения.

Это ролевая игра, в которой членам группы дается возможность проиграть свои внутриличностные конфликты. Разыгрывание ролей используется для расширения осознания поведения и возможности его изменения. Участник сам выбирает нежелательное личное поведение, или группа помогает ему выбрать поведение, которое им не осознается. Если член группы не осознает этого поведения, он должен преувеличить его. Например, робкий член группы должен говорить громким авторитарным тоном, постоянно хвастаясь. Если же участник осознает поведение и считает его нежелательным, он должен полностью изменить его. На разыгрывание ролей каждому дается 5-7 минут. Затем все участники делятся своими наблюдениями и чувствами.

УПРАЖНЕНИЕ ПРИСТРОЙКА И КОНТР ПРИСТРОЙКА»

1 этап. Участники работают в парах. Задача обратиться к напарнику с просьбой, демонстрируя различные пристройки.

“Пристройка сверху” - более уверенно, ставя себя выше партнера;

”Пристройка снизу” - уступая собеседнику, как бы подчиняясь;

“Пристройка наравне” - с чувством собственного достоинства, но без вызова.

Каждый участник должен попробовать работу во всех пристройках.

2 этап. В разговоре нам часто бывает неудобно разговаривать в пристройках, навязанных нам партнером. «Ломать» его пристройки – это провоцировать конфликт. Поэтому важно бывает так «обыграть» его пристройку, чтобы, по меньшей мере, вывести общение в равную позицию.

Участники работают в парах. Сначала номера первые должны обратиться к номерам вторым с просьбой, демонстрируя неудобную для партнера пристройку (сверху или снизу). Задача вторых номеров – так «продлить» пристройку партнера, чтобы он вынужден был ее сменить на более равную.

Пример: номер первый берет второго «под локоток», фактически захватывая ладонью его предплечье или запястье. Это позволяет ему вежливо «вести» партнера в нужном направлении. Если партнер при этом поместит руки в карманы своих брюк (прижав руки номера первого к собственному боку), «агрессору» станет неудобно, и он вынужден будет ослабить «захват».

Комментарий: *«Не мешай противнику выиграть, – лучше помоги ему проиграть»*

УПРАЖНЕНИЕ «ПРОСЬБА»

Обратитесь к партнеру с просьбой. Важно, чтобы просьба была достаточно значимая, конкретная, не слишком легкая для исполнения. Задача – сделать так, чтобы партнер действительно захотел и выполнил просьбу.

Анализ: В ходе анализа фиксируются приемы и принципы обращения с просьбами. Кому удалось получить желаемое, и каким образом? Можно начать издали, можно использовать комплименты, можно сделать что-то взамен. Главное «оружие» – вежливость и пристройка снизу.

Дополнительные вопросы: Чем просьба отличается от распоряжения? Почему просьба в иерархической системе часто воспринимается как распоряжение?

УПРАЖНЕНИЕ «РАБОТА С АССОЦИАЦИЯМИ»

Игра 1: " Заблудившийся рассказчик ".

Участники рассаживаются в круг. Ведущий определяет тему разговора. Один из участников начинает развивать ее, а затем, следуя за случайными ассоциациями, уводит разговор в сторону. Он перескакивает с одной темы на другую, стремится как можно лучше " запутать " свое повествование. Затем говорящий жестом передает слово другому участнику. Слово может быть передано любому, поэтому за ходом игры следят все. Тот, на кого пал выбор, должен "распутать" разговор, передает слово кому-то другому, и так далее.

Игра 2: " Бег ассоциаций ".

Участники рассаживаются в круг. Ведущий произносит два случайных слова. Один из участников вслух описывает образ, соединяющий второе слово ведущего с первым. Затем создавший образ участник предлагает свое слово следующему игроку, тому, кто сидит от него по левую руку. Тот связывает это третье слово со вторым ведущего, а свое собственное слово - уже четвертое в этой цепочке - передает в качестве задания своему соседу слева. Игра движется кругами. Хорошо подготовленные участники могут участвовать в "забеге" на несколько кругов. Ведущий имеет право неожиданно остановить игру и предложить кому-нибудь из участников воспроизвести все слова. Если участник помнит только свои слова, значит, он ориентирован на личное достижение и не участвует в игре.

УПРАЖНЕНИЕ «РЕКЛАМНЫЙ РОЛИК»

- Всем нам хорошо известно, что такое реклама. Ежедневно мы множество раз видим рекламные ролики на экранах телевизоров и имеем представление, какими разными могут быть презентации того или иного товара. Поскольку мы все - потребители рекламируемых товаров, то не будет преувеличением считать нас специалистами по рекламе. Вот и представим себе, что здесь мы собрались для того, чтобы создать свой собственный ролик для какого-то товара. Наша задача - представить этот товар публике так, чтобы подчеркнуть его лучшие стороны, заинтересовать им. Все - как в обычной деятельности рекламной службы.

Но один маленький нюанс - объектом нашей рекламы будут являться: конкретные люди, сидящие здесь, в этом кругу. Каждый из вас вытянет карточку, на которой написано имя одного из участников группы. Может оказаться, что вам достанется карточка с вашим собственным именем. Ничего страшного! Значит, вам придется рекламировать самого себя. В нашей рекламе будет действовать еще одно условие: вы не должны называть имя человека, которого рекламируете. Более того, вам предлагается представить человека в качестве какого-то товара или услуги. Придумайте, чем мог бы оказаться ваш протез, если бы его не угораздило родиться в человеческом облике. Может быть холодильником? Или загородным домом? Тогда что это за холодильник? И каков этот загородный дом? Назовите категорию населения, на которую будет рассчитана ваша реклама. Разумеется, в рекламном ролике должны быть отражены самые важные и - истинные - достоинства рекламируемого объекта. Длительность каждого рекламного ролика - не более одной минуты. После этого группа должна будет угадать, кто из ее членов был представлен в этой рекламе.

При необходимости можете использовать в качестве антуража любые предметы, находящиеся в комнате, и просить других игроков помочь вам. Время на подготовку - десять минут.

ПРОЦЕДУРА «СОКРАТИЧЕСКИЙ ДИАЛОГ»

Цель: формирование общего группового мнения

Тренер в обсуждении своими наводящими вопросами должен подвести группу к мысли о том, что карьера и будущее состоит из частей взятых из прошлого и

настоящего, то что сделано сейчас, потом приносит свои результаты, будущее формируется на основании сегодня открытых ресурсов. Поле наших ресурсов в нас самих и в нашем окружении.

Основные вопросы следует продумать заранее, например:

- Что вы взяли с собой из прошлого, что помогает в решении сейчас?
- Бывало ли так, что вы получали какие-то знания, навыки, которые тогда не могли не как применить и может быть считали даже лишними, а сейчас вам приходится вновь возвращать к этому же вопросу?
- Определите, как ваше знание об успехах ваших товарищей помогает вам в реализации собственной цели?
- Определите, как помогала вам ваша семья в достижении ваших успехов?
- Определите, как достижению цели помогает любимый мужчина/ любимая женщина?
- Вспомните о каком-либо событии, которое сегодня (или вчера) с вами произошло. Это может быть и радостное событие, и неприятное, и амбивалентное. К примеру, это может быть срыв договора о поставках, уход в другую организацию ценного сотрудника, сбой в сети электропитания, поломка вашего персонального компьютера и т. п. Определите, как это событие может помочь вам в достижении вашей цели.
- Всякий раз определяйте, какую энергию для достижения цели вам дает любое событие вашей жизни.
- Используйте эту энергию, напоминая себе, как это событие помогает вам».

По времени это обсуждение лучше не затягивать, не более 20 минут, даже если группа и не пришла к общему мнению, все равно они еще вернуться к решению этих вопросов. А выработанные идеи группы лучше записать на доске.

Комментарий: внутри данного диалога прилагается использовать два упражнения.

Упражнение 1. Ромашка:

Цель: формирование целостного восприятия своих положительных и отрицательных сторон.

Возьмите лист и в центре нарисуйте круг в нем мы напомним «Я», а теперь по кругу как листочки ромашки напишите те качества которые по жизни вам помогают. Эти качества могут быть как положительными, так и отрицательными, главное чтобы они хоть в какой-то ситуации могли бы вам помочь.

Упражнение 2. Жизненные ситуации

Цель: формирование целостного восприятия жизненных ситуаций.

Инструкция:

«В вашей жизни были различные ситуации, которые вы расцениваете как положительные и как отрицательные, сейчас я вам предлагаю нарисовать график ваших жизненных ситуаций. Начнем с рождения и до семи лет. Постарайтесь вспомнить какие ситуации возникали, как вы их оцениваете. Каждую ситуацию поместите в поле или положительное или отрицательное, а рядом с точкой ситуации напишите, что вам принесла эта ситуация, какое качество вашей личности в связи с этим появилось».

УПРАЖНЕНИЕ «ТЕХНИКИ СЛУШАНИЯ»

Цель: развитие навыков активного слушания.

Участники разбиваются на пары и решают, кто говорящий, а кто слушающий. Затем ведущий сообщает, что задачей «слушателей» будет внимательное прослушивание в течение 2 - 3 мин «очень скучного рассказа». После этого, ведущий отзывает в сторону будущих «рассказчиков», якобы для того, чтобы проинструктировать их, как сделать рассказ «очень скучным». На самом деле дает разъяснения (так, чтобы «слушатели» не слышали этого), что суть не в степени скучности рассказа, а в том, чтобы рассказывающий фиксировал типичные реакции слушающих. Для этого рассказчику рекомендуется после минутного отрезка речи сделать в удобный момент паузу и продолжить рассказ после получения какой-либо реакции «слушателей» (кивок, жест, слова и т.д.). Если в течение 7-10 сек. выраженная реакция отсутствует, следует продолжить рассказ в течение еще одной минуты и опять прерваться и запомнить следующую реакцию. На этом упражнение прекращается.

Всем членам группы раскрывается действительное содержание инструкции и цель упражнения. Рассказчиков просят держать в памяти содержание реакции слушающих (классифицировав видимое отсутствие реакций как «глухое молчание»). Ведущий приводит список наиболее типичных приемов слушания, называя их, и давая необходимые пояснения.

УПРАЖНЕНИЕ «ТОЧКА ЗРЕНИЯ»

Участники разбиваются по парам. Им задается тема общения, но один из них отстаивает одну точку зрения («за»), другой – противоположную («против»).

Задача - склонить оппонента к своей точке зрения по определенной проблеме. Возможные темы:

“Необходимость школьной формы”

“Инопланетный контакт – новые возможности развития”

“Бизнес-партнерство на основе дружбы – самое крепкое”

Анализ: фактически идет работа с возражениями. Кто с удовлетворением принимает изменение своей точки зрения? Никто. Какие приемы позволяют сделать этот процесс более «гладким». Основной принцип – не бороться (борьба позиций приводит в тупик).

УПРАЖНЕНИЕ «УМЕНИЕ ДУРАЧИТЬСЯ»

Цель: выработка у участников группы умения вежливого отказа.

- В общении с приятелями испытайте свое умение чуть-чуть дурачиться. Например, вам предлагают: «Пойдем в кино?», а вы, напустив на себя важный вид, отвечаете: «Это надо всесторонне обдумать. Зайдите завтра». Если собеседник выразит вам свое негодование, то перестаньте паясничать и ответьте всерьез. Это маленькое актерство приучает вас владеть ситуацией. Так вы выигрываете небольшую паузу перед своим ответом в трудном диалоге. За время паузы собеседник проверяет себя: так ли уж ему требуется то, о чем он просит; у вас же за эти секунды складывается в голове наилучшая формулировка отказа, он

прозвучит не обидно - приветливо и спокойно. (Людей обижает не столько отказ, сколько раздраженный, враждебный тон отказа.) Если эта проба у вас не получается, вы, скорее всего, не умеете ответить «нет», не обижая, а значит, вынуждены идти на поводу у других (в частности, у манипуляторов).

С участниками проигрываются различные диалоги, в которых один побуждает к выполнению какого-либо действия, а другой – отказывается.

РОЛЕВАЯ ИГРА «СГЛАЖЕВАНИЕ КОНФЛИКТА»

Цель: отработка умений и навыков сглаживания конфликтов.

Ведущий рассказывает о важности умения быстро и эффективно сглаживать конфликты. Объявляет, что сейчас опытным путем стоит попытаться выяснить основные методы урегулирования конфликтов. Участники разбиваются на тройки. На протяжении 5 минут каждая тройка придумывает сценарий, по которому двое участников представляют конфликтующие стороны (например, ссорящихся супругов), а третий - играет миротворца, арбитра. На обсуждение ведущий выносит следующие вопросы:

- Какие методы сглаживания конфликтов были продемонстрированы?
- Какие, на ваш взгляд, интересные находки использовали участники во время игры?
- Как стоило повести себя тем участникам, кому не удалось сгладить конфликт?

РОЛЕВАЯ ИГРА «СОБЕСЕДОВАНИЕ С РАБОТОДАТЕЛЕМ»

Цель: выработка навыков эффективной самопрезентации.

Каждый участник пробует себя в роли соискателя. Кто-либо из членов группы играет роль работодателя. Ведущий тренинга может дать установку на отказ "соискателю" или на предъявление ему жестких требований. Это придаст игре более реалистичный и творческий характер.

Члены группы, не принимающие участие в собеседовании, являются наблюдателями, которые анализируют и оценивают по ее завершении, дают обратную связь "соискателю" относительно эффективности его самопрезентации и поведения на собеседовании.

РОЛЕВАЯ ИГРА «АЭРОПОРТ»

Вводятся две роли – «начальник планово-экономического отдела» и «сотрудница» - его подчиненная.

Вводная инструкция «начальнику»: "Вы - начальник планово-экономического отдела. Сотрудница Т. не сдала к сроку так важные для Вас расчеты. Вам передали, что она звонила и сказала, что из-за болезни она, видимо, долго теперь не появится. Однако когда Вы несколько раз звонили ей домой, к трубке никто не подходил. Вы вынуждены теперь улетать в другой город в срочную командировку без нужных данных. Вы очень переживаете. В аэропорту Вы вдруг видите Вашу «больную» сотрудницу с вещами. Она ожидает чего-то у очереди к пункту регистрации отлетающих.

Вводная инструкция «сотруднице»: «Вы - сотрудница планово-экономического отдела. Очень неудачно складываются Ваши дела: в самую пору сдачи важного отчета тяжело заболела Ваша сестра, и, поскольку с ней некому сидеть, Вы взяли больничный лист по уходу за ней, и теперь временно живете у нее. Ваш знакомый улетает в краткосрочную командировку в город, где для Вашей сестры родственники приготовлено редкое лекарство. Вы спешите в аэропорт, чтобы попросить его передать Вашей родне в этот город кое-какие вещи и привести от них это лекарство. Вы немного опоздали к рейсу, табло уже не горит. Вы стоите и не знаете, что делать. Вдруг Вас окликает Ваш начальник...»

Комментарий: При анализе ситуации ведущий должен актуализировать установку, что мы мыслим и поступаем, исходя не из реальных событий, а из наших представлений о них (и домыслов, если эти представления не полны).

РОЛЕВАЯ ИГРА «БЫЛОЙ КОНФЛИКТ»

Цель: закрепление полученного на тренинге опыта.

Каждый участник по очереди рассказывает про конфликт, свидетелем или участником которого он был когда-то. Этот рассказ должен послужить сценарием дальнейшей ролевой игры, в которой должны принимать участие присутствующие. Рассказчик может быть не только сценаристом и режиссером ролевой игры, делать несколько дублей и т.д. Участникам представляется максимум свободы. Со стороны ведущего должно быть лишь одно условие: каждый конфликт должен закончиться благополучно, компромиссом.

РОЛЕВАЯ ИГРА «ИППОДРОМ»

Объект исследования: механизмы достижений в манипулятивно-конкурентном взаимодействии.

Типичные социальные игры - манипулятивные действия по отношению к друг другу в стремлении к монопольным преимуществам - являются следствием несистемного уровня социального мышления. Социальные действия по замыслам субъектов должны иметь характер «одноразовых» воздействий на конкурентов с достаточно явными, «односложными» следствиями. Предполагается, что деятельность субъекта не имеет значения для развития социума в целом, отсутствует понимание необходимости экологической проверки отдаленных во времени следствий, вызываемых действиями в настоящем.

Более сложный уровень социальных игр разворачивается, когда субъекты ориентированы на обеспечение общего выживания социума, но при этом приходят к выводам о необходимости отдельных жестких, «непопулярных» и, следовательно, неблагоприятных для определенных участников социального взаимодействия методах.

Структура игровой модели

Группы (от 4 до 6) располагаются перед игровым стендом, на котором изображена «карта» ипподрома.

КАРТА ИППОДРОМА «ФИНИШ»

1 группа									
2 группа									
3 группа									
4 группа									
5 группа									

Цель игры: получая в раундах право на ход, передвигаться по игровому полю и первым прийти к финишу.

В раундах группы в произвольном порядке вступают в диадные переговоры, целью которых является достижение соглашения: одна группа получает «ход», вторая соответственно, должна согласиться на «балл следующего раунда». «Ход» - это передвижение к финишу, что всегда выгодно, «балл» может быть реализован только в следующем раунде и только при условии, если две группы, имеющие каждая свой «балл», объединятся. В этом случае обе группы получают право на ход. Нереализованный «балл» в следующие раунды не переносится (в игровой терминологии – «сгорает»).

По «карте» игры видно, что в каждом раунде одна из групп должна быть явно проигнорирована другими. Практически каждый второй раунд опасен, поскольку из него в следующий раунд может выйти только одна группа с «баллом» и, следовательно, не сможет его реализовать. К примеру, после первого раунда группы 1 и 3 сделали ход, а их партнеры (2 и 5 группы) реализуют полученные баллы во - втором раунде. Понятно, что 1,3 и 4 группы во 2-м раунде. Понятно, что 1, 3 и 4 группы во 2-м раунде оказываются в сложной ситуации: соглашаться на балл невыгодно, он в 3-м раунде окажется единственным и бесполезным.

Игра завершается, когда одна из групп достигает финиша. В этом эксперименте особое значение приобретают рефлексивные паузы, которые дают возможность аутсайдерам наконец понять причины их неэффективного поведения и пересмотреть способы своих действий. После того, как все участники поймут специфику игровой ситуации (особенно с опасными раундами), то группе-лидеру для того, чтобы сохранить свое преимущество до финиша, придется существенно изменить тактику и перейти на новый более сложный сценарий своих предложений конкурентам.

Диагностические параметры эксперимента

Для эффективного участие в игровых действиях в этой модели необходим высокий уровень развития оперативности социального мышления. Дополнительным параметром становится способность к оперативному установлению доверительного контакта:

- определение наиболее уступчивого партнера в группе конкурентов;
- быстрое преодоление возможных барьеров общения;
- установление доверительного уровня взаимопонимания;
- использование техник убеждения и других.

Игровая задача требует от участников способности и готовности к реализации манипулятивного воздействия. Типичными "жертвами" манипуляторов становятся участники социальных процессов, плохо разобравшихся в их специ-

фике и общем характере разворачивающихся отношений. Типичная ошибка - доверие доброжелательному тону и жизненной энергии манипулятора, следствие: согласие на балл и позднее прозрение о совершенной ошибке.

ПРАВИЛА ОТНОШЕНИЙ УСТАНОВЛИВАЮТСЯ САМИМИ УЧАСТНИКАМИ ЗА СЧЕТ АКТИВНОСТИ ОДНИХ И СОГЛАШАТЕЛЬСКОЙ УСТУПЧИВОСТИ ДРУГИХ. Таким образом, ответственность за созданный тип взаимодействия лежит как на «акулах», так и на «жертвах».

Данная модель отражает типичные ситуации социальных отношений, при которых общий выигрыш возможен только при условии реализации всеми высокого уровня социального мышления. При несоответствии уровней развития различие между аутсайдерами и лидерами приобретает размеры, при которых проблемным становится вообще существование данной социальной системы как целостной единицы. В эксперименте это может проявиться в том, что группа аутсайдеров может принять решение "сойти с дистанции" до момента достижения лидерами финиша.

РОЛЕВАЯ ИГРА «КОЛОБОК»

Это ролевая игра, в которой участвуют восемь человек:

- Колобок (желательно, чтобы его играли двое – мужчина и женщина, так как их манипуляции могут различаться);

- Дедка, Бабка;

- Заяц;

- Волк и Волчица (введение пары необходимо, чтобы дать возможность продемонстрировать манипуляцию типа «клин»);

- Медведь;

Лиса в игру не вводится, так как ее манипуляции – «лесть» и «давление на жалость» сработали – Колобок был съеден.

- Ведущий исполняет роль сказочника.

«Издавна народный опыт передается в виде басен, пословиц, поговорок, легенд и сказок. Понять сказки народа – значит понять его психологию и то, что сейчас принято называть менталитет...

Для демонстрации основных манипуляций в переговорах, мы возьмем одну из самых манипулятивных сказок – «Колобок».

Заметьте, главный герой не обладает никаким значимым ресурсом, кроме того, что он вкусный. Именно поэтому все и хотят его съесть: и дед с бабой, и заяц, и волк, и медведь, и лиса. Однако, колобок имеет еще и язык, поэтому находит для каждого из них какие-то слова, после которых его предпочитают отпустить.

Если посмотреть внимательно, то каждый из участников имеет некоторые ожидания в отношении колобка и обладает уникальным ресурсом силы, а именно.

Бабка и дед	Они собирали его по сусекам и амбарам, готовили, ожидали удовольствия посидеть и попить чайку. Они имеют право закрыть двери и окна и не выпустить колобка за пределы избы...
Заяц	Имеет быстрые ноги, поэтому от него просто так не убежишь...

Волк и волчица	Колобками они, конечно, не питаются, но в плане разнообразия, а также под день рождения волчицы... зубы и сила, а также сильные ноги явно на стороне волков.
Медведь	Колобки с медом – любимая еда.
Лиса	Ее сила – манипуляции, поэтому против этого ресурса колобку было не устоять.

В сказке переговоры из текста выпущены. Мы постараемся восстановить диалоги участников. Для этого нам предстоит выбрать участников сказки, причем, для демонстрации особенностей парных манипуляций попросим волка выступить вместе с волчицей.

Лису выбирать не будем, потому что там манипуляции были прописаны, а именно: «Что-то я глуховата стала, не сядешь мне на нос?» - манипуляция «Давление на жалость». «Ах, какая красивая песенка, да как ты ее хорошо поешь, спой мне ее еще раз...» - манипуляция лести.

С лисой Колобку не повезло, однако, до нее он был достаточно успешен. Проиграем возможные ходы Колобка.

Работа строится так: ведущий выполняет роль оратора. Роль Колобка могут играть двое участников – мужчина и женщина – для демонстрации особенностей женских и мужских типов манипуляций.

Колобок проводит переговоры последовательно с каждым участником. Одно условие: если уговариваемый понимает, что, в принципе, прозвучал убедительный аргумент, упираться из принципа не стоит.

Анализ: Лучше всего проводить анализ непосредственно в ходе игры. Ведущий обладает правом «стоп-сигнала», чтобы прервать игру и дать название той манипуляции, которая только что была использована. Среди них могут быть следующие:

Лесть: «Голубушка, как хороша»

Давление на жалость: «Сами мы не местные»

Системы альтернатив: «у вас два варианта: один неверный – второй мой»

Комментарий смыслов: «Это чтобы ты смог меня съесть...»

«Стрелка» (изменение фона): «Я - представитель корпорации « NNN »»

Апелляция к авторитету: «А генерал сказал, что крокодилы летают»

Непрописанная информация: «Из компетентных источников известно»

Ограничение выбора: «Или сегодня, или никогда»

Клин: «Ваши партнеры нечистоплотны по отношению к Вам»

Взятка: «Мы знаем, как Вас отблагодарить»

Эмоциональная атака: «Я сто раз понятным языком говорила этому ужасному человеку, что ни мы и никто другой не сможет выполнить его непонятных требований, но он упорно настаивает, и угрожает нам различными санкциями, судами, конкурентами, чем совершенно вывел меня из себя...»

По итогам упражнения участникам Важно зафиксировать следующие правила:

1. Манипуляции могут быть разрушены встречной манипуляцией. Именно поэтому манипулятора Колобка смогла победить манипулятор Лиса.

2. Манипуляторы боятся разоблачения, поэтому манипуляции могут быть разрушены, если их назвать (*Вы пытаетесь вбить между нами клин?*).

3. Манипулятор более всего не защищен от той манипуляции, которую он использует, т.к. именно из-за собственной неспособности эффективно ей противостоять он считает эту манипуляцию сильным оружием. Т.е. умея анализировать манипуляции, Вы не только защищены в переговорах, но и получаете средство управления партнером.

РОЛЕВАЯ ИГРА «КОРПОРАЦИЯ»

Ведущий берет на себя роль заказчика какой-либо услуги. Он объявляет, что хочет получить такую-то услугу (например, хочет, чтобы кто-либо из присутствующих простоял на одной ноге одну минуту, не падая и не касаясь стен, мебели), либо характеризует услугу в общих чертах («из области физкультуры», например). Одного из участников ведущий объявляет «главой корпорации» и сообщает ему, что в случае получения желанной услуги оплатит ее суммой в 10 жетонов.

Перед «главой корпорации» стоит задача: выбрать из оставшихся участников «менеджера» - того человека, который будет выбирать исполнителя – «работягу». В процессе переговоров с претендентами на пост «менеджера» «глава корпорации» должен как выбрать человека, который на его взгляд сможет выбрать достойного «работягу», так и договориться с «менеджером», сколько он даст ему жетонов из своих десяти. После того, как выбран «менеджер» и утвержден размер оплаты ему, «менеджер» должен выбрать из оставшихся участников «работягу» и аналогично договориться с ним об оплате. При этом жетоны он будет выплачивать из того количества, которое он получил от «главы корпорации». После завершения всех переговоров выбранный «работяга» пытается выполнить заказ ведущего, который в случае получения желаемого выдает «главе корпорации» 10 жетонов. «Глава корпорации» расплачивается с «менеджером», последний - с «работягой».

РОЛЕВАЯ ИГРА «ПИРАТСКИЙ БРИГ»

Цель: исследование параметров взаимодействия в условиях жесткого ролевого диктата.

Участники путем жеребьевки разбирают роли:

- 1) капитана - вправе обрывать речь любого;
- 2) старшего помощника - вправе обрывать речь любого, кроме капитана;
- 3) штурмана - кроме капитана и старпома;
- 4) боцмана-подхалима - всех, кроме первых трех;
- 5) матроса-шута - всех, кроме капитана;
- 6) матроса-марионетки - всех, кроме капитана и недовольных матросов (кочегаров);
- 7) недовольных матросов (кочегаров) - всех, кроме капитана и старпома;

8) юнги - их обрывают все, они - никого.

Нарушивший правила, переводится в юнги, юнга, нарушивший правила, выбрасывается за борт.

Задача: договориться о том, как будут грабить испанский галеон с золотом, и кому и как будет распределяться добыча.

В ходе предварительного анализа участников просят определить возможные причины дискомфорта в ролевом общении. Чаще всего выясняется, что доминантным людям достаточно сложно выполнять роли, предполагающие подчинение. Наоборот, людям доброжелательным и демократичным в общении бывает сложно выполнять роли капитана и боцмана. В итоге анализа группа приходит к пониманию того, что качество исполнения деловых ролей связано с личностными установками и ценностями человека – субъекта личностного общения.

Если упражнение снимается на видео, то в ходе видеоанализа выявляются т.н. «пусковые кнопки» неконтролируемого, конфликтного общения. Оказывается, что они соотносимы с понятиями «личностная дистанция», «самооценка», направленность личности (на деятельность, на общение, на себя) и т.п.

В качестве итоговой иллюстрации участникам может быть предоставлена информация:

- базовых личностных реакций;
- о правилах примитивного реагирования;
- об уровнях общения (примитивном, ролевом, манипулятивном, конвенциональном, игровом, деловом, духовном).

РОЛЕВАЯ ИГРА «ПОСРЕДНИКИ»

Предмет игры: механизмы управления коммуникационными процессами в сложных социальных системах.

Коммуникация в сложных социальных системах исследуется в этом эксперименте по двум типам взаимодействия - непосредственного контакта и контакта с помощью посредников. Во втором случае от участника требуется умение управлять развитием своих отношений с одними партнерами воздействием на других.

Структура игровой модели:

Участники расположены по кругу, каждый получает пакет именных акций (например, по 10 шт.), начальная ценность которых равна 0. Акции приобретают ценность только по мере прохождения по кругу участников по принципу «один переход = один балл». То есть, акция с нулевой ценностью, перешедшая к первому партнеру (соседу справа или слева), оценивается в 1 балл, переданная дальше - 2 балла. Таким образом, ценность акции определяется количеством участников между владельцем акции в настоящий момент и участником, чье имя на ней написано (один из вариантов эксперимента - подсчет баллов идет по кратчайшему пути между двумя участниками). Общение ограничивается только непосредственным взаимодействием с партнерами справа и слева. Переговоры и передача акций с другими запрещены, за исключением случаев, когда разрешаются прямые

переговоры с любыми партнерами с оплатой этого права одной акцией, которую получает, выводя ее из игры, ведущий.

Основная трудность для участника заключается в том, что он теряет возможность непосредственно управлять продвижением своих акций. В то же время наиболее удачный вариант для всех - полный обмен акциями каждого с игроком, сидящим напротив (при 20 участниках эксперимента и 10 именных акциях максимум возможных баллов для одного игрока - 100).

В процессе игры делаются несколько рефлексивных пауз с подведением промежуточных итогов, когда менее удачливые игроки получают возможность изменить характер своих действий.

Диагностические параметры игры

Основное правило любого социального действия - понимание специфики ситуации его развертывания. Бытие человека в социуме имеет свое социальное время и социальное пространство.

Социальное время человека - это развертывание личностно значимых событий, которые сцеплены друг с другом не последовательностью их совершения, а смысловой соотнесенностью и наполненностью. Так, события в прошлом, не завершившись, имеют влияние на будущее и т.д. В данном эксперименте каждый участник имеет свое, потенциально лучшее, будущее достаточно долгое игровое время и потеря возможных дивидендов "начинается" только за определенное время до конца игры. Однако многие теряют интерес к результатам своих действий, едва к ним приступив, если в ближайших после старта событиях терпят неудачу в попытках обрести доверие с партнерами. Чаще положительные показатели ситуации (акции или информация об их нахождении) находятся еще в пути, необходимо только отслеживать их продвижение, по крайней мере всегда есть те, кому партнерство с тем или иным участником выгодно.

Социальное пространство человека - это зоны его влияния, отстраненные от его ситуативного месторасположения. Зоны влияния могут поддерживаться именем (в данном случае - на его акциях, «путешествующих» уже самостоятельно); предметами, о которых известно, что они принадлежат конкретному человеку; действиями других людей, которые исходят при этом из интересов этого человека, а так же ситуации, которые созданы этим человеком, влияют на других, даже если они не подозревают об источнике влияния.

От участника данного эксперимента требуется умение системно видения и понимания своей «продолженности» в событиях и пространстве через других людей, которые могут либо ориентироваться на него, либо нет в ситуациях его личного отсутствия. Если действия человека приводят к тому, что окружающие забывают о нем, буквально отворачиваясь от него, то он обречен на необходимость постоянного восстановления представленности своей личности в их сознании. В игре это проявляется в том, что все его попытки воздействовать через посредников на других партнеров оканчиваются неудачей, просьбы о передаче или получении информации могут приниматься, но реально не выполняются.

Причины могут быть разными, но наиболее существенным является особенность коммуникативного воздействия других участников. Кто-то явно "обрывает"

на себе всю корреспонденцию, идущую как справа, так и слева. Часто можно наблюдать тандемы "черных дыр", вбирающих в себя информацию и все передаваемые им акции, и не осуществляющих ожидаемый от них соседями-партнерами "трансфер". В данном случае от тех, кто оказывается рядом с подобными игроками, требуется проявление особых - регламентационных действий: информирование всех о нахождении и поведении "черных дыр", организация ответного "бойкота" и т.д.

Особая зона отношений - непосредственный и единственно возможный в данной игре прямой диалог с партнерами-соседями. Типичная проблема - неумение устанавливать контакт, предполагающий тесное и взаимовыгодное сотрудничество, где обе стороны выходят на уровень отношений, снимающий опасения возможной "нечестной конкуренции". В каждом эксперименте можно даже рассчитывать "коэффициент интегративности" данной группы: отношение суммы набранных баллов всеми участниками и общего максимально возможного результата, который в приведенном выше примере составит $10 \cdot 100 = 1000$ баллов. Это может быть возможным только в том случае, если группе по кругу удастся договориться об осуществлении полного и прямого обмена акциями по принципу "каждый - со своим партнером напротив".

Эта информация может предлагаться от ведущего участникам в целях социального научения. В первой рефлексивной паузе обращается внимание игроков на возможный анализ действий их партнеров, некоторые из которых явно игнорируют просьбы "соседей" и ориентируются только на свои интересы. Во второй остановке эксперимента предлагается информация о "посредническом взаимодоверии" как необходимом условии общего "социального" успеха группы. Однако именно результаты первой рефлексии приводят к тому, что опасения о возобновлении "нечестной игры" мешают участникам преодолеть возникшие взаимные барьеры.

РОЛЕВАЯ ИГРА «СЪЕМКИ ФИЛЬМА»

Ведущий объясняет, что следующая игра направлена на демонстрацию того, как важно уметь находить в людях их лучшие качества, уметь разбираться в человеческой психологии.

Ведущий назначает одного участника на роль продюсера фильма. Его задача состоит в том, чтобы «снять фильм», а на самом деле организовать какую-нибудь сценку. Сам он должен лишь ограничиться «общей политикой»: выбрать из участников режиссера и поставить перед ним задачу в общих чертах: снять интересный фильм, задействовать хорошего сценариста, хороших актеров, композиторов и т.д. На «съемку фильма» отводится время в пределах 10 минут. Незадействованные участники (или ведущий, если все участники будут принимать участие в «фильме») должны оценить фильм по 5-балльной оценке. После просмотра «фильма» все участники садятся в круг и обсуждают следующие вопросы:

- Сделал ли "продюсер" единственно правильный выбор?

- Все ли участники согласны с теми ролями, которыми им отвел режиссер, продюсер?

- Как стоило продюсеру и режиссеру строить предварительные собеседования с претендентами, чтобы лучше выяснить сильные и слабые стороны каждого?

УПРАЖНЕНИЕ «СЛЕПОЙ И ПОВОДЫРЬ»

Упражнение проводится в парах. В каждой паре выбирается "слепой" и "поводырь". Инструкция "поводырям": "Вы ведете своего партнера за собой. Глаза у него закрыты. Познакомьте его с окружающим миром". Участники в парах расходятся по комнате (возможен выход за пределы помещения). "Поводырь" ведет "слепого" за собой (или поддерживает его сзади), знакомит его с предметами окружающего мира, людьми, интерьером. Через десять минут участники меняются ролями. После завершения упражнения проводится обсуждение. Участники рассказывают, как они себя чувствовали в роли "поводыря" и "слепого", было ли им удобно в этой роли, доверяли ли они своему партнеру.

Цель упражнения: Оно рождает много ассоциаций. Оно позволяет на собственном опыте почувствовать, что значит быть зависимым, кому-то из участников оно может напомнить отношения в семье, в классе, в дворовой компании. Упражнение помогает подростку более отчетливо осознать свои жизненные роли и свою позицию.

УПРАЖНЕНИЕ «А ВОТ И Я»

Упражнение в шутливой форме позволяет смоделировать некоторые элементы собеседования при приеме на работу и при поступлении в учебное заведение и, таким образом, повысить уровень готовности поступающих к подобным собеседованиям.

Методика проводится в круге, но может использоваться и при работе с классом. Количество участников — от 6—8 до 15—20 человек. Время проведения—от 30 до 40—50 минут. Методика может быть проведена в разных вариантах. Игровая процедура по первому варианту предполагает следующие этапы:

1. Участникам игры объясняется ее общий смысл — проверить и, по возможности, хоть немного повысить свою готовность к прохождению собеседования при трудоустройстве. Само название игры как бы говорит, вот я пришел, посмотрите, подхожу ли я для вашего заведения... По условию игры предполагается, что итоги собеседования являются решающим фактором зачисления на работу или поступления на учебу.

2. Каждый участник на отдельном листочке выписывает 5—7 самых главных правил поведения для поступающего и 5—7 главных правил проведения беседы для члена приемной комиссии, которые позволили бы ему не ошибиться при выборе претендента. (Целесообразность включения в игру роли руководителя (члена Приемной комиссии) объясняется тем, что претендент на работу или поступающий в учебное заведение должны понимать позицию руководителей фирмы (заведения), а также лучше осознавать, чего от них ожидают при беседе-

довании. Все это повышает шансы претендента произвести хорошее впечатление и быть зачисленным). На это отводится примерно 5—7 минут.

3. Все садятся в круг. Ведущий предлагает двум игрокам-добровольцам выполнить первое игровое задание: в течение 7—10 минут разыграть сценку собеседования. Сразу же уточняется, кто будет играть претендента на вакантное место, а кто руководителя заведения.

4. После этого обязательно следует уточнить, что это за заведение (конкретный вуз, фирма и т.п.), а также, какая именно вакансия предлагается для претендента, т.е. о чем пойдет речь. Желательно, чтобы заведение и вакантное место в нем был и достаточно престижным и, но в то же время реалистичными для трудоустройства. Уточнить это должен игрок, изображающий руководителя.

5. Другой игрок — претендент — сразу же уточняет, какими основными характеристиками и качествами обладает его герой, например, его возраст, образование, пол, жизненный опыт и т.п.

6. Во время проигрывания остальные участники внимательно наблюдают за действиями руководителя и претендента, отмечая для себя, насколько их действия соответствуют выписанным на их листочках правилам поведения для руководителя и претендента.

7. После первого проигрывания всем (включая главных игроков) дается задание: по 5-балльной шкале оценить успешность действий отдельно для претендента и для руководителя.

8. Первое слово предоставляется главным игрокам. Сначала они по очереди называют свои оценки (и самооценки), а потом кратко комментируют их, не забыв соотнести свои оценки с выписанными ранее правилами поведения для руководителя и для претендента. После этого могут кратко высказываться и остальные участники. Желательно завершить первое обсуждение за 5—7 минут. При наличии большего времени можно даже быстро подсчитать, сколько баллов наорали руководитель и претендент по оценкам остальных игроков.

9. Перед тем, как начать общую игру, ведущий может зачитать (для общего развития) основные правила для человека, желающего произвести хорошее впечатление и для руководителя, который не хочет ошибиться в своем выборе.

К примеру, чтобы понравиться другим людям ям можно ориентироваться на следующие известные правила, выделенные Д. Карпеги:

- искренне интересуйтесь другими людьми;
- улыбайтесь;
- помните, что имя человека — это самый сладостный и самый важный для него звук на любом языке;
- будьте хорошим слушателем, поощряйте других говорить о самих себе;
- говорите о том, что интересует Вашего собеседника;
- внушайте Вашему собеседнику сознание его значительности и делайте это искренне.

Для руководителей можно порекомендовать следующее:

1. не поддаваться первому впечатлению от внешности претендента (важнее для работы все-таки деловые качества).

2. не переоценивать “красноречие” претендента, которое далеко не всегда свидетельствует об организаторских способностях;

3. не переоценивать различные дипломы “с отличием” (они достаточно могли быть “купленными” или полученными без особого труда);

4. при первой встрече следует поменьше говорить самому руководителю (рассказывать об организации) и побольше слушать претендента;

5. даже если претендент поначалу и не произвел впечатления, не следует ему отказывать сразу; можно вежливо предложить ему позвонить через несколько дней секретарю;

6. руководитель должен хорошо сам понимать, какой же работник ему нужен (хотя бы примерно представлять, какими качествами и характеристиками он должен обладать, чтобы выполнять конкретную работу или обучаться по конкретном специальности).

7. После этого ведущий предлагает выйти следующему добровольцу на более сложную и интересную роль — претендента, беседующего с целой Приемной комиссией.

8. Доброволец сам определяет, в какое заведение и на какую вакансию (специальность) он собирается оформиться, а также кратко называет основные характеристики своего “героя”.

9 Роль руководителей, а точнее— членов Приемной комиссии будут играть все остальные участники, при этом, для большей остроты игры нее делятся на две команды, т.е. беседовать с претендентом будет не одна, а сразу две Приемные комиссии на конкурсной основе... Каждая комиссия располагается за отдельным столом.

10. Смысл дальнейшего задания заключается в том, что члены комиссий будут по очереди задавать претенденту различные вопросы, а он должен сразу же на них отвечать. Примерно через 5—7 минут таких вопросов-ответов члены комиссий должны будут на листочках по 5-балльной шкале оценить, насколько готов претендент к зачислению в их организацию. После этого в каждой команде (в каждой комиссии) проводится небольшое обсуждение и быстро подсчитывается средний балл готовности претендента (по баллам, проставленным в листочках).

11. Наконец, проводится итоговое обсуждение. Если у Приемных комиссий разные мнения, то организуется небольшая дискуссия, как между командами-комиссиями, так и между отдельными игроками. Общим итогом игры могут стать совместно разработанные и уточненные правила поведения для претендента и для руководителя (члена Приемной комиссии).

Возможны и другие варианты проведения данного игрового упражнения. К примеру, после разыгрывания ситуации собеседования в паре, всем предлагается также разделиться на пары и воспроизвести эту ситуацию (или же самим определить, в какое заведение, на какую вакансию и какой по своим качествам человек собирается поступать). В других случаях можно заранее выбрать из числа играющих (а может даже, и из числа приглашенных специалистов) специальное жюри, которое и будет проставлять основные баллы и говорить свое решающее слово. Можно также после первого проигрывания в паре всем разделиться на команды,

выбрать в каждой команде своего добровольца-претендента и разыграть его беседу с членами Приемных комиссий (в каждой из команд) и т.д. и т.п.

Главное для упражнений такого типа — постараться меньше фантазировать и быть ближе к реальности. Для этого требуется и самому ведущему лучше представлять, какие сложности ожидают претендентов при поступлении в те или иные учебные заведения, а также при оформлении в государственные организации и частные фирмы.

УПРАЖНЕНИЕ «ВЕКСКЛЬ РЕЙТИНГ»

Все участники тренинга получают определенное равное число карточек, которые они подписывают как свои векселя. В ходе выполнения упражнения они должны раздать свои векселя в соответствии с тем как они видят рейтинг группы (включая себя) - т.е. наибольшее число векселей получает стоящий на первой позиции, следующий получает меньше, и так далее.

1 Этап : Тренер предлагает определить общегрупповой критерий рейтинга, например, - умение держаться, манеры уверенного в себе человека. Далее этот критерий применяется.

Результаты рейтинга фиксируются в сводном протоколе.

2 Этап : Группе предлагается провести такую же процедуру, но при этом оценивать всех нужно по своему персональному критерию, который обязательно формулируется, но держится в тайне от остальных. Результаты рейтинга (по количеству полученных векселей) также фиксируются.

3 этап: Результаты рейтингов двух предыдущих этапов сравниваются между собой, выявляются закономерности, открываются персональные критерии, группируются, анализируются с точки зрения влияния на общую картину расстановки участников в группе.

Комментарий: вне зависимости от продолжительности контакта мы несем в пространство общения некие сигналы, которые работают на создание ощущения общности или рассогласования в партнером. При этом мы не всегда осознаем, каковы же эти сигналы, какими нас видят, по каким критериям нас оценивают как «своих». Это упражнение дает возможность сравнить собственные ожидания и информацию «со стороны».

УПРАЖНЕНИЕ «ВЕРТУШКА ПЕРВОГО ВПЕЧАТЛЕНИЯ»

В ситуации тренинга у участников есть возможность использовать уникальную возможность получить информацию о том впечатлении, которое они производят на людей при первичном контакте. Получение о себе обратной информации организуется таким образом, что каждый участник встречается с каждым в молчаливом минутном взаимодействии. При встрече в парах участники обмениваются блокнотами. В блокноте партнера участники пишут свое впечатление о нем. После того, как блокноты вернулись к своим хозяевам, происходит переход участников к новым партнерам, где алгоритм повторяется.

Руководитель организует переход участников от партнера к партнеру и контролирует четкое выполнение задания. Команды, которые подает руководитель, могут звучать так:

- *Обменяйтесь тетрадями и начинайте писать...*
- *Получите назад свои тетради*
- *Переход, раунд № ____*

Инструкция. В предстоящем взаимодействии каждый из Вас встретится с каждым в парном взаимодействии. При встрече по моей команде Вы будете выполнять следующие действия:

1. обменяться рабочими тетрадями.
2. в тетради партнера в таблице написать (кратко, одно - два слова). Ваше впечатление о нем по следующим позициям:
 - а) «ресурс» - что, на Ваш взгляд, есть его сильный ресурс как человека и делового партнера;
 - б) «точка» - за счет каких его качеств Вы могли бы управлять им в переговорном процессе («точка давления», «кнопка управления»).
3. снова обменяться рабочими тетрадями.
4. совершить переход для встречи со следующим партнером.

Таким образом, в Вашей тетради Вы соберете копилку мнений о себе в ситуации первого контакта.

Упражнение выполняется молча. Не нужно писать немало (это не очерк и не характеристика). Не стоит также долго задумываться над словами. Во-первых, Ваши впечатления анонимны. А во-вторых – и это более важно – первое впечатление о человеке формируется в первые 10 секунд. И нам важно именно оно. Сделайте друг другу такой подарок. Он для многих может быть неожиданным, но от этого еще более ценным. Мы увидим, **что разные люди видят нас по-разному**. И это нужно всегда учитывать. И это – основной итог нашей работы в этом упражнении.

Есть два правила, которые я прошу выполнять:

1. воздержитесь, пожалуйста, от просмотра записей в своих тетрадях до конца упражнения (чтобы не переключать внимание)
2. выполняйте передачу тетрадей и переходы только по командам тренера (чтобы упражнение проходило четко и быстро).

УПРАЖНЕНИЕ «ВЗАИМНЫЕ ПРЕЗЕНТЫ»

Цель: сплочение группы, формальное открытие тренинга, самопрезентации участников, получение участниками обратной связи.

Инструкция: «Сейчас мы разобьемся на пары. Мы с вами будем действовать по алгоритму.

Первый этап работы заключается в том, что каждый самостоятельно рисует образ, отвечая на вопрос «Я и моя профессия». На выполнение первого этапа у вас 5 минут.

Второй этап: вы рассказываете своему партнеру о себе и своем рисунке, расскажите друг другу о себе как можно подробнее.

Третьим этапом работы будет представление группе своего партнера. Поэтому постарайтесь получить как можно больше разносторонней информации о своем партнере. Хотелось бы, чтобы вы отразили в самопрезентации следующие самые важные вопросы:

- Как я вижу свою профессию;
- Что я ценю в самом себе;
- Предмет моей гордости;
- Что я умею делать лучше всего.

На выполнение второго этапа у вас 5 минут»

После этого организуется работа в парах.

Комментарий 1: Тренер может сам разбить группу на пары, например разбиение «через одного», (человек, сидящий слева от тренера образует пару с человеком находящимся через одного от него и т.д.) или люди сидящие друг на против друга образуют пару. Тренер может позволить группе самостоятельно разбиться на пары «молчаливый выбор» (все встают со своих мест, молча ходят по комнате и выбирают себе партнера.) Можно так же использовать недавно выполненную работу «человечков» (по степени похожести выбранных цветовых гамм; распределению цветовых зон; использованию одного, двух, трех цветов).

Спустя десять минут ведущий дает дополнительную **инструкцию**: «Презентации будут происходить следующим образом: один из членов пары сидит на стуле, второй встает за его спиной, положив первому руки на плечи. Стоящий будет говорить от лица сидящего, называя себя именем своего партнера. Его задача - попытаться войти в роль своего партнера на время презентации, стать им, думать, рассуждать, чувствовать, переживать так, как кажется стоящему, вел и отвечал бы его партнер. В течение одной минуты – строго одной минуты, не больше и не меньше! – стоящий говорит, играя роль сидящего. Сидящий же, все это время молчит и как все остальные слушает. Ровно через минуту я прерву монолог; если кто-то закончит раньше, мы будем молчать, пока не истечет отведенная на выступление минута. Таким образом наша задача – построить свою презентацию так, чтобы она длилась ровно шестьдесят секунд.

После этого любой член группы – и я в том числе – имеет право задать выступающему любые вопросы, на которые тот должен отвечать также от лица сидящего. Понятно, что вы можете и не знать истинного ответа на заданный вопрос, поэтому вам нужно понять, почувствовать, как ответил бы ваш партнер. Кстати, тот, кого презентуют, не может вмешиваться, и вынужден будет молчать»

Комментарий 2. Вопросы, которые задают участники группы и ведущий выступающему, начинаются с обращения к нему по игровому имени человека, которого он презентует, и могут касаться самых разных тем, например:

- Какие качества ты наиболее ценишь в людях?
- Что ты считаешь самым отвратительным?
- Есть ли человек, который оказал сильное влияние на твою жизнь? Кто он?
- Чего бы тебе хотелось добиться в жизни? И т.п.

Упражнение завершается обсуждением чувств и мыслей участников. При этом важно уделить внимание трем аспектам – способности учитывать время при презентации, способности верно и сжато передать полученную информацию от партнера и способность «вчувствоваться» в другого человека настолько, чтобы домыслить недостающую информацию.

Комментарий 3.

- Оцени успешность твоей презентации своего партнера.
- Что ты чувствовал, когда твой партнер не сумел уложиться в отведенное время (замолчал раньше, чем закончилась минута?)
- Удалось ли партнеру верно изложить сведения о тебе?
- Получилось ли у твоего партнера стать твоим двойником?
- Правильно ли он угадал ответы, которые давал от твоего имени?
- Тяжело ли было говорить от имени другого?

УПРАЖНЕНИЕ «ВОПРОСЫ ПЕСНЕЙ»

Необходимо разделить на две команды. Сейчас команда справа от ведущего, посоветовавшись, должна хором спеть отрывок из любой известной песни, в котором заключен какой-либо вопрос (например: «Я спросил у осени: Где моя любимая?»)

Вторая команда должна за одну минуту вспомнить и пропеть хором отрывок из любой другой известной песни, в котором заключен ответ на заданный вопрос (например, в данном случае можно ответить: «Где-то на белом свете, там где всегда мороз...»). Если первая команда принимает ответ, то вторая команда в свою очередь задает свой вопрос, заключенный в отрывке какой-нибудь песни. Если ответ не принимается, то команде дается дополнительно еще 30 секунд на поиски корректного ответа. Игра продолжается до тех пор, пока одна из команд не иссякнет, т.е. не может придумать песенного ответа или песенного вопроса. Итак, сейчас команда справа от ведущего придумает и споет хором свой вопрос — отрывок из любой песни, после чего вторая команда должна будет придумать и спеть свой песенный ответ. Затем вторая команда в свою очередь задаст свой вопрос и так далее до победы одной из команд. На размышление дается несколько секунд. Начали! Спасибо, игра окончена. Поздравляем победителей этой игры!

УПРАЖНЕНИЕ «ГОВОРЮ ЧТО ВИЖУ»

Цель: проигрывание ситуации безоценочных высказываний.

- Описание поведения означает сообщение о наблюдаемых специфических действиях других людей без оценивания, то есть без приписывания им мотивов действий, оценки установок, личностных черт. Первый шаг в развитии высказываться в описательном ключе, а не форме оценок - улучшение умения наблюдать и сообщать о своих наблюдениях, не давая оценок.

- Сидя в круге, сейчас вы наблюдаете за поведением других и, по очереди, говорите, что видите относительно любого из участников. Например: <Коля сидит, положив ногу на ногу>, <Катя улыбается>.

Ведущий следит за тем, чтобы не использовались оценочные суждения и умозаключения. После выполнения упражнения обсуждается, часто ли наблюдалась тенденция использовать оценки, было ли сложным это упражнение, что чувствовали участники.

УПРАЖНЕНИЕ «ДА»

Цель: 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».

УПРАЖНЕНИЕ «ДАЙ ЯБЛОКО»

Демонстрация

Соревнуются двое участников: один просит другого дать ему яблоко, другой же находит повод ему отказать, ссылаясь на недостаток информации.

-Дай мне, пожалуйста, яблоко.

- Я с удовольствием выполнил бы Вашу просьбу, но не могу, - я не знаю какое.

- Дай мне, пожалуйста красное яблоко.

- Я с удовольствием выполнил бы Вашу просьбу, но не могу, - я не знаю какое из красных яблок.

-...

Игра хронометрируется и идет до тех пор, пока формулировка просьбы не оставит «лазейки», чтобы ее не выполнить.

Упражнение: участники разбиваются по парам. Номера первые просят вторых выполнить какое-либо действие по отношению к одному из стульев в данной аудитории. Затем номера вторые просят номеров первых выполнить какое-либо действие по отношению к одному из столов в данной аудитории. Объекты просьб могут быть любые, главное, чтобы их в аудитории было не единственное число.

Комментарий: в передаче распоряжений участвуют две стороны – формулирующая и принимающая, и качество исполнения задания зависит от точности формулировки одним и ясности понимания его другим участником контакта. Это – одно из неизменных условий эффективной деловой коммуникации.

Ограничение: в игре не должны применяться некорректные ходы и манипуляции: "Дай немедленно", "не дам и всё", "почему я должен..." и т.д. задача – остаться «в коридоре» деловой этики отношений.

Анализ:

Принципы корректной формулировки просьб и распоряжений:

- сведение объекта к единичному,
- введение 7-мерного информационного пространства:
- субъект,

- объект,
- цель,
- средство,
- метод,
- пространство,
- время.

УПРАЖНЕНИЕ «ДАР УБЕЖДЕНИЯ»

Цель: 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.

УПРАЖНЕНИЕ «ДИГИКОН»

Порядок действий: В соответствии с замыслом игры участники должны исполнять роли «узников» и «роботов» (то есть тех, кто ведет себя подобно механизмам). На каждую «камеру» с 3-7 «узниками» положено по одному «роботу». Таким образом, из 12 участников можно сформировать 3 «камеры» по 3 «узника» в каждой и к ним 3 «роботов». Снабдите каждого бумагой и карандашом.

1. Разбейте игроков на группы любой численности от 4 до 8 - размеры могут варьировать.

2. В каждой группе попросите одного добровольца сыграть робота. Предложите «роботам» представить, что они являются механическими рабами, которые обязаны повиноваться своим хозяевам. Они могут видеть, слышать, двигаться и реагировать, но не умеют говорить.

3. Сообщите остальным, что они являются «узниками», заключенными в камеры, и поместите каждую группу в угол или возле стены, отгородив ее столами и стульями, чтобы получилась «камера». Расположите «камеры» как можно дальше друг от друга. «Роботы» стоят снаружи, перед камерами своих хозяев, и ждут начала деятельности.

4. Обратите общее внимание на большой дверной ключ, который вы положите у всех на виду.

5. Ознакомьте всех со следующим сценарием. По ходу чтения он покажется сложным, но разъяснения займут всего несколько минут, и управлять игрой будет трудно лишь в первый раз. С каждым последующим разом она будет проходить все легче, и вы даже начнете украшать ее всякими фантастическими подробно-

стями.

6. Когда вы покончите с объяснениями, кратко ответьте на вопросы и убедитесь, что все понимают, что им нужно делать. Затем дайте «узникам» 5 минут на формирование «памяти» «роботов». Каждая <камера> должна обсудить, какие слова будут означать команды для «роботов», и записать их вместе с переводом на «нормальный» язык. Вы же продолжаете следить за ходом работы, никоим образом не вмешиваясь и тем, более не вступая со своими предложениями. Если вы играете с международной группой, то почти наверняка обнаружите, что как минимум одна из команд берет слова из реально существующего - непонятного другим - языка, на котором говорит кто-либо из ее членов: например, баскского или тамильского. Такое разрешается.

7. По истечении 5 минут удалите всех роботов из комнаты.

8. После этого объявите, что стражники сделали в тюрьме кое-какие перестановки, и немного сдвиньте мебель - например, перетащите стол на середину комнаты и скажите, что это туннель, по которому роботам придется ползти за ключом. Добавьте еще несколько препятствий, чтобы роботам пришлось, например, через что-то перелезть. Если хотите, можете перекладывать ключ с места на место, а если вы играете в «Дигикон» с очень умной группой, то можете позволить себе настоящую «подлость» и положить ключ туда, где «роботам» будет трудно его увидеть.

Сценарий: Вы все являетесь героями научно-фантастического рассказа. Одни - пришельцы из космоса, а другие - роботы. Земляне заключили всех пришельцев в тюрьму и заперли в камеры. Стража в любой момент может увести их на казнь. Единственная возможность для пришельцев убежать - приказать роботам принести ключ (лежит на виду), который подходит к двери каждой из камер. Но необходимо спешить, потому что неизвестно, кем окажутся пленники в других камерах - друзьями или врагами.

Те, кому удастся бежать, могут либо выпустить остальных, либо убить их. Роботы могут заходить куда угодно, кроме камер. До того, как узники смогут воспользоваться услугами своих роботов, им придется создать их «память» и отдать последним ряд команд, которые нужно записать. К сожалению, «память» роботов способна удержать лишь 10 команд, каждая из которых состоит максимум из двух слов. Это единственные звуки, на которые роботы могут реагировать. Более того - команды не могут отдаваться на каком-либо известном языке; они должны состоять из бессмысленных слов: например, «Зин» - «иди вперед». Это продиктовано тем, что в каждой камере сидят представители различных цивилизаций, у которых нет общего языка, и потому им приходится его изобретать.

В каждой камере группа заключенных должна выработать свои условные команды и занести их в <справочные таблицы> соответствующих роботов, чтобы затем им можно было приказать пойти, взять ключ и принести его в камеру. Таким образом роботы реагируют на ряд заранее определенных команд. Эти команды, когда их усвоят, можно повторять и отдавать в любой последовательности. Однажды сформированную память роботов нельзя изменить.

9. После такого отдельные «узники» придут в полное смятение, поскольку им наверняка и в голову не приходило ввести в «память» роботов слова «ползти» или «перелезть». Успокойте их и посоветуйте «стараться изо всех сил». После того как «пленники» уяснят последовательность действий, которые необходимо выполнить их «роботам», чтобы добыть ключ, пригласите «роботов» подойти к вам, заберите у них «шпаргалки», перемешайте их и снова раздайте так, чтобы ни у одного из них не оказалось в руках первоначального варианта. Это наверняка посеет панику как в рядах «роботов», так и «пленников». Вы же прокомментируйте свои действия тем, что роботы - всего лишь машины, и неважно, чьим командам они подчиняются.

10. Объявите, что теперь «роботы» готовы к действию. В первый момент все игроки будут в замешательстве, но спустя время кто-либо из «узников», а может быть, сразу несколько, начнут выкрикивать команды из своих списков. «Роботы» примутся лихорадочно изучать собственные списки, чтобы выяснить, чьи в них проставлены команды и что они означают. В конце концов, кто-нибудь из них узнает «свою» команду и отреагирует на нее, что подстегнет других игроков, и начнется гонка. Может подняться страшный шум, на «роботов» посыплются приказы, брань и одобрительные возгласы. В общей суматохе и напряжении играющие могут немного подзабыть правила, так что сохраняйте бдительность и держите в узде наиболее ретивых игроков. Возможно, вам придется заталкивать людей назад в «камеры», проверять «словари», если у вас возникло подозрение, что «роботы» откликаются более чем на 10 командных слов. А также запрещать команды, заставляющие «роботов» нападать друг на друга. При работе с молодежной группой лучше всего предупредить, что если один «робот» дотронется до другого, то оба немедленно «замрут» до тех пор, пока не поступит команда разойтись.

Возможно, что непосредственно вам придется подать сигнал об окончании игры, поскольку игроки в пылу борьбы могут не заметить, что один из «роботов» уже захватил ключ, и его команда побеждает. А даже если и заметят, то, зачистую, войдя в раж, продолжают «направлять» своих «роботов», полагая, что именно трудности по преодолению препятствий - наиболее важная часть игры. Или, наоборот: некоторые игроки могут сдаться задолго до финала, расценив свой «словарь» как никуда не годный. Однако такое решение может быть опрометчивым. Т.к., при наличии творческого подхода, даже очень бедный словарный запас можно использовать самым удивительным образом.

УПРАЖНЕНИЕ «ДОВЕРЧИВЫЙ СТОЛЬ»

Цель: разминка, повышение доверия друг к другу.

Один участник падает назад с закрытыми глазами. Другой (другие) ловят его в самую последнюю минуту.

УПРАЖНЕНИЕ «СВЕЧА»

Цель: - формирование навыков психомоторного взаимодействия; - сокращение коммуникативной дистанции между членами группы.

Участники образуют большой круг. Один человек встает в центр круга. Он должен упасть на руки кому-либо из круга, для этого нужно закрыть глаза, расслабиться и падать назад. Каждый должен иметь возможность падать и ловить. По окончании задания группа обсуждает впечатления от выполненного упражнения.

УПРАЖНЕНИЕ «ЕГО СИЛЬНАЯ СТОРОНА»

Цель: 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.

УПРАЖНЕНИЕ «ЕДИНСТВО»

Задачи:

- выработка интеллектуального единства на прогностическом уровне;
- формирование эмоционально-волевого единства группы.

Участники рассаживаются в круг. Каждый сжимает руку в кулак, и по команде ведущего все "выбрасывают" пальцы. Группа должна стремиться к тому, чтобы все участники независимо друг от друга, выбрали одно и то же число. Участникам запрещается переговариваться. Игра продолжается до тех пор, пока группа не достигнет своей цели.

УПРАЖНЕНИЕ «ЖЕЛАНИЕ»

Каждый участник пишет на листке желание.

Задача: заставить партнера его выполнить, не говоря о нем. Затем продемонстрировать листок.

УПРАЖНЕНИЕ «ЗА ЧТО МЫ ЛЮБИМ

Вступая во взаимодействие с окружающими, мы обычно обнаруживаем, что они нравятся нам или не нравятся. Как правило, эту оценку мы связываем с внутренними качествами людей. Давайте попробуем определить, какие качества в людях мы ценим, принимаем. Задание будем выполнять письменно. Возьмите лист бумаги, выберите в группе человека, который по многим своим проявлениям импонирует вам. Укажите пять качеств, которые особенно нравятся вам в этом человеке. Итак, не указывая самого человека, укажите пять качеств, которые вам особенно в нем нравятся. Начали! Ваше время вышло. Теперь, пожалуйста, по очереди прочитайте вашу характеристику, а мы все попробуем определить человека, к которому она относится. Пожалуйста, кто начинает? Можем начать слева направо. Пожалуйста, начали! Ну, сейчас можно подвести итог. Ведущий, пожалуйста, определите, кого из присутствующих мы узнали быстрее всего, следовательно, кто оказался в числе самых популярных личностей. Ведущий, вам слово. Спасибо, на этом игра закончена.

УПРАЖНЕНИЕ «ЗЕРКАЛО»

Сейчас мы предлагаем выполнить несколько несложных заданий, точнее — симитировать их выполнение. Внимательно прослушайте задания. 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 вы будете 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 и выставляют партнеру, играющему роль зеркала, оценку за артистизм. 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. Группа оценивает актеров, играющих роль зеркала, по пятибалльной системе. Затем оценки всех участников будут суммироваться и каждый сможет узнать об успешности своей работы в роли зеркала. Итак, начинаем представление. Пожалуйста. Спасибо. Подведем итоги. Каждый участник вычисляет для себя суммарную групповую оценку, полученную им в роли зеркала. Итак, подводим итоги. Спасибо. Наш зеркальный тест завершен.

УПРАЖНЕНИЕ «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. Ведущий, руководите. Спасибо, игра закончена.

УПРАЖНЕНИЕ «ИНТЕРВЬЮ»

ЗАДАЧИ:

- развитие умения слушать партнера и совершенствовать коммуникативные навыки,
 - сокращение коммуникативной дистанции между участниками тренинга.
- Участники разбиваются на пары и в течение 10 минут беседуют со своим партне-

ром, пытаясь узнать о нем как можно больше. Затем каждый готовит краткое представление своего собеседника. Главная задача - подчеркнуть его индивидуальность, непохожесть на других. После чего участники по очереди представляют друг друга.

УПРАЖНЕНИЕ «ИНТОНИРОВАНИЕ»

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 «КОМПЛЕМЕНТ»

Задачи:

- отработка навыков эмпатии и новых способов поведения;
- формирование умения делать комплименты и создавать позитивные установки друг на друга.

Дается задание: "Вы можете, свободно передвигаясь по комнате подходить к любому члену группы и обмениваться комплиментами, добрыми пожеланиями, похвалами. Возможно, этот человек чем-то помог вам в процессе тренинга, поблагодарите его. Таким образом, обойдите всех участников тренинга". Для этого упражнения целесообразно использовать лирическую музыку. На упражнение отводится 15-20 минут.

УПРАЖНЕНИЕ «МАРИОНЕТКИ»

Цель: дать участникам на собственном опыте испытать как состояние полной зависимости, так и состояние, когда другой полностью зависит от тебя. Это упражнение имеет широкое поле ассоциаций, связанных как с ситуацией "наркоман-наркотик", так и с разнообразными отношениями, возникающими в семье подростка или в компании сверстников.

Участники разбиваются на тройки. В каждой выбирается "марионетка" и два "кукловода". Упражнение заключается в том, что каждой подгруппе предлагается разыграть маленькую сценку кукольного представления, где "кукловоды" управляют всеми движениями "марионеток". Сценарий сценки участники разрабатывают самостоятельно, ничем не ограничивая своего воображения. После обдумывания и репетиций подгруппы по очереди представляют свой вариант остальным участникам, которые выступают в роли зрителей. После того как все выступят, ведущий проводит групповое обсуждение, во время которого все желающие делятся своими впечатлениями. Хорошо, если в обсуждении будет сделан акцент как на чувствах "марионетки", так и на чувствах "кукловодов", управлявших ее движениями.

Участники могут говорить о разных чувствах: неудобстве, напряжении или, наоборот, чувстве собственного превосходства, комфорта; важно показать, что и состояние зависимости, и гиперопека делают отношения между людьми искаженными и неполноценными.

УПРАЖНЕНИЕ «МЕТАФОРА»

Каждому интересно знать, какое он производит впечатление на окружающих, какие вызывает ассоциации, что воспринимается как существенное, а что вовсе не замечается? Предлагаем всем поучаствовать в творческом процессе, в совместном создании художественного образа своего коллеги. Для этого сначала предлагаем желающему быть предметом творчества, выйти в середину круга. Пожалуйста. Сейчас задание участникам: какой образ рождается у вас при взгляде на нашего героя? Какую картину можно было бы дорисовать к этому образу? Какие люди могут его окружать? Какой интерьер или пейзаж составляет фон картины? Какие времена все это напоминает? К примеру, образ нашего добровольца может вас натолкнуть на мысль о русалке, плавающей в водной стихии и окруженной морскими существами, а может быть, вам придет в голову одинокий странник, идущий по пустыне неизвестно куда... Итак, пожалуйста, поделитесь своими творческими идеями по этому поводу. Спасибо. Есть ли еще желающие увидеть себя со стороны? Ведущий, руководите. Пожалуйста. Давайте обменяемся впечатлениями. Ведущий, руководите. Спасибо, на этом игра закончена.

Упражнение "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 две фразы, начинающиеся со слов:

- Ты похож на меня тем, что...
- Я отличаюсь от тебя тем, что...

Другой вариант: в парах четыре 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.

Упражнение "Называем чувства"

Цель упражнения: обогащение словаря эмоций у участников.

- Давайте посмотрим, кто может назвать больше слов, обозначающих разные чувства. По очереди называйте слова и записывайте их на лист ватмана

Информация для ведущего:

Можно проводить это упражнение как соревнование между двумя командами или же как общегрупповой «мозговой штурм». Результат работы группы - лист ватмана с написанными на нем словами можно использовать на протяжении всего

занятия. По ходу работы в этот список можно вносить новые слова - это словарь, отражающий эмоциональный опыт группы.

Обсуждение: Какое из названных чувств тебе нравится больше других? Какое, по-твоему, самое неприятное чувство? Какое из названных чувств знакомо тебе лучше (хуже) всего?

Упражнение "Найди пару"

Задачи:

- развитие прогностических возможностей и интуиции;
- формирование у членов группы установки на взаимопонимание. Каждому участнику при помощи булавки прикрепляется на спину лист бумаги. На листе имя сказочного героя или литературного персонажа, имеющего свою пару. Например: Крокодил Гена и Чебурашка, Ильф и Петров и т.д. Каждый участник должен отыскать свою "вторую половину", опрашивая группу. При этом запрещается задавать прямые вопросы типа: "Что у меня написано на листе?". Отвечать на вопросы можно только словами "да" и "нет". Участники расходятся по комнате и беседуют друг с другом.

На упражнение отводится 10-15 минут.

Упражнение "Нахал"

Ну бывает же так: вы стоите в очереди и вдруг перед вами кто-то «влезает!» Ситуация очень жизненная, а ведь частенько и слов не находится, чтобы выразить свое возмущение и негодование. Да и не всяким словом легко отбить охоту на будущее такому нахалу. А тем не менее, как же быть? Ведь не мириться же с тем, что такие случаи должны быть неизбежны. Давайте попробуем разобрать такую ситуацию. Пожалуйста, разбейтесь на пары. Нахал заходит справа. Пожалуйста, отреагируйте экспромтом, да так, чтобы было не повадно. Пожалуйста, начали! Спасибо. Теперь, давайте поменяемся ролями. Теперь нахал будет заходить слева, правые игроки каждой пары должны отреагировать. Начали. Спасибо. Ну а теперь давайте устроим конкурс на лучший ответ в данной ситуации. Пожалуйста, ведущий, организуйте это соревнование и оцените самого находчивого игрока этого соревнования. Ведущий, пожалуйста! Спасибо. На этом игра закончена.

К более сложным вариантам игр-тренингов можно отнести игры, направленные на развитие общительности во время деловых контактов. В качестве примера приведем «Язык без слов» и «Расследование»

Упражнение "Невербальный подарок"

Цель упражнения: развитие навыков невербальной коммуникации - Пусть каждый из вас по очереди сделает подарок своему соседу слева (по часовой стрелке). Подарок надо сделать ("вручить") молча (невербально), но так, чтобы ваш сосед понял, что вы ему дарите. Тот, кто получает подарок, должен постараться понять, что ему дарят. Пока все не получают подарки, говорить ничего не надо. Все делаем молча.

Упражнение "Неуверенные, уверенные и агрессивные ответы"

Цель упражнения: - формирование адекватных реакций в различных ситуациях; - "трансактный анализ" ответов и формирование необходимых "ролевых" пристроек.

Каждому члену группы предлагается продемонстрировать в заданной ситуации неуверенный, уверенный и агрессивный типы ответов. Ситуации можно предложить следующие:

Друг разговаривает с вами, а вы хотите уйти.

Ваш товарищ устроил вам встречу с незнакомым человеком, не предупредив вас.

Люди, сидящие сзади вас в кинотеатре, мешают вам громким разговором.

Ваш сосед отвлекает вас от интересного выступления, задавая глупые, на ваш взгляд, вопросы.

Учитель говорит, что ваша прическа не соответствует внешнему виду ученика.

Друг просит вас одолжить ему вашу какую-либо дорогостоящую вещь, а вы считаете его человеком не аккуратным, не совсем ответственным.

Для каждого участника используется только одна ситуация. Можно разыграть данные ситуации в парах. Группа должна обсудить ответ каждого участника. На упражнение отводится 40-50 минут.

Упражнение "Официант, в моем супе муха"

Участникам группы предлагается поучаствовать в конфликтной ситуации, случившейся в одном из дорогих ресторанах. Дайте каждому из участников по одному из ниже приведенных сценариев, чтобы ознакомиться. Объясните, что упражнение представляет собой ролевую игру, призванную продемонстрировать некоторые аспекты общения. Попросите двух исполнителей выйти и встать так, чтобы все могли их видеть и слышать, после чего начните игру. После проигрывания ситуации следует обсудить впечатления, мнения, переживания, возникшие у участников сцены, а затем наблюдения остальных членов группы. Если позволит время и найдутся желающие, упражнение можно повторить, но с другими участниками.

РОЛЬ А. Вы путешествуете по чужой стране. Сегодня, обедая в весьма дорогом ресторане, вы обнаружили в супе нечто, похожее на часть насекомого. Вы пожаловались официанту, но тот уверял, что это не насекомое, а специи. Вы не согласились и пожелали переговорить с управляющим. И вот управляющий подходит к вашему столику.

РОЛЬ Б. Вы - управляющий очень хорошим рестораном. Цены могут показаться высокими, но качество обслуживания в высшей степени оправдывает их. У вашего ресторана хорошая репутация, и он привлекает многих иностранцев. Сегодня в ваш ресторан пришел пообедать иностранец, и один из новых официантов подал ему суп. Возникли какие-то претензии, и официант передал вам, что иностранец желает с вами переговорить. Итак, вы направляетесь к его столику.

Анализ:

1. Жаловался ли А? Отменил ли он заказ? Отказался ли заплатить за суп?
2. Вник ли Б в суть проблемы? Преодолел ли непонимание сторонами друг друга? Выразил ли искреннее сожаление? Принес ли вежливые извинения?
3. Удалось ли сторонам дать объяснения, воспринять их и разрешить проблему к обоюдному удовлетворению?
4. Мог ли А изложить свою жалобу ясно и внятно? Ролевая игра может быть использована для демонстрации культурной специфики в человеческом поведении: Например: одинаково ли выражают мужчины и женщины одну и ту же жалобу?

Завершение: никто не в силах указать «наилучший способ» решения проблем, которыми сопровождается общение с иностранцами, однако обсуждение данной ролевой игры может помочь участникам увидеть широкие возможности для этого.

Упражнение "Первый контакт"

Участникам предлагается участие в минизарисовке, которая будет фиксироваться на видео. Инструкция дается общая, но фразу приветствия со стороны партнера будут разными. Задача участников – просто определиться в предлагаемых условиях взаимодействия. Важны будут первые 10 секунд контакта. По окончании упражнения в режиме видеоанализа будут выявлены находки и удачные ходы самопрезентации в до переговорном психологическом пространстве.

Инструкция : Вы разработали ряд профессиональных идей, которые, на Ваш взгляд, могли бы быть интересны ряду организаций. Оформив свои мысли в виде проекта, Вы разослали копии проекта в адрес организаций – потенциальных партнеров. Вам сообщили, что предложение интересное и «ответственное лицо», имеющее право принимать решения в фирме, готов с Вами встретиться. Вы приехали на переговоры в офис фирмы – потенциального партнера. Вам сказали, что Вас ждут и провели в кабинет руководителя.

Бланк «Фразы первого контакта»

1-4

1. Здравствуйте (встает навстречу). Чай? Кофе?
2. Рады видеть Вас у нас в офисе. Ну что, поговорим
3. Вы пунктуальны. В последнее время нечасто это встречаешь
4. Здравствуйте. Мы рады новым людям, особенно если они с новыми идеями...
5. Здравствуйте, чем мы Вам можем помочь...
6. Мы рассмотрели Ваши предложения. Они интересны...
7. Наконец-то могу видеть Вас лично...
8. _____

5-7

1. Мне сказали, что Вы пришли с предложением. Сколько нам надо времени для обсуждения...
2. Мне передали, что Вы хотите обсудить какие-то предложения...
3. Что привело Вас к нам?
4. Вы пришли с готовым предложением или хотите обсудить возможные интересы?
5. Здравствуйте. Давайте сразу к делу. Какие Ваши планы?
6. Присаживайтесь, пожалуйста. Итак ... (пауза)
7. Слушаю Вас... (пауза)
8. Мы рассмотрели Ваш проект. Возможно, он нам интересен...
9. _____

8-10

1. Ну что, хотите на нас заработать?
2. У вас принято приносить непроработанные предложения?
3. Вы уверены, что обращаетесь по адресу?
4. У Вас есть необходимые полномочия для переговоров?
5. Имидж, выбранный Вами для переговоров, настораживает...
6. Я вижу, Вы опять с проблемами...
7. К нам редко заходят такие молодые и симпатичные
8. Вы все-таки решили прийти? И это после всех проблем, которые у нас с Вами были?!!
9. У меня есть четыре минуты для Вас. Слушаю внимательно...
10. Ну что ж, посмотрим, удастся ли Вам меня заинтересовать...
11. Что ж, здравствуйте. Мне о Вас уже рассказывали, жаль только, что отзывы совсем не положительные...
12. _____

Упражнение "Передача распоряжения"

Версия 1. "Цепочка"

Одному из участников тренер передает вне помещения устное распоряжение высокой степени сложности. Например: "Вашему сотруднику следует обратиться к клерку конкурирующей компании -представителю отдела сбыта передать в соответствующий отдел нашей фирмы информацию об их претензиях к нашему субподрядчику для пересмотра действующей договорённости с последним Советом Директоров нашей фирмы. Этим должен заняться курьер вашего отдела свободный от прочих персональных поручений но хорошо известный сотрудникам конкурирующей фирмы".

Далее участнику даётся инструкция:

а) Точно понять распоряжение (тренер должен добиться от участника реакции понимания). Возможны дополнительные вопросы и повторение распоряжения.

Б) Устно передать распоряжение следующему участнику, при необходимости переформулировав его для наилучшего понимания.

В) Передать следующему участнику инструкцию.

г) Записать для себя исходный и конечный, "отредактированный" варианты распоряжения.

После выполнения передачи распоряжения всеми участниками друг другу и последним участником тренеру записи собираются и нумеруются в порядке прохождения. Производится анализ ошибок в понимании и передаче распоряжения.

Далее группе предлагается выбрать или сформулировать заново оптимальный вариант распоряжения более доступного для понимания, чем исходное, но при условии сохранения исходной задачи .

Версия 2. "Фронт"

Аналогичное по сложности распоряжение зачитывается перед аудиторией и даётся инструкция:

1) Индивидуально переформулировать распоряжение в более доступный для понимания вариант, чем исходное, но при условии сохранения исходной задачи . Записать его.

2) В результате дискуссионного обсуждения в паре со своим партнёром выбрать или синтезировать оптимальный вариант. Записать его.

3) В результате дискуссионного обсуждения между парами выбрать или синтезировать в четвёрках оптимальный вариант. Записать его

4) Выбрать в группе или сформулировать заново оптимальный вариант распоряжения более доступного для понимания, чем исходное, но при условии сохранения исходной задачи .

5) Установить закономерности построения распоряжений наиболее доступных для понимания.

Во время выполнения первой версии упражнения существует опасность значительного искажения не только исходного распоряжения но и инструкции для участников, поэтому для тренера существенной является задача контроля правильности передачи инструкции и фиксирования с последующим анализом её искажений.

Упражнение «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.

Упражнение "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, гирию, цветок и т.п.)

Упражнение "Поделись со мной"

Задачи: эмпатийная диагностика личностных качеств; расширение репертуара способов взаимопонимания.

Участникам тренинга предлагается записать на карточке 10 качеств:

- нежность,
- умение сочувствовать,
- умение создавать хорошее настроение,
- эмоциональность,
- доброжелательность,
- интеллект,
- организаторские способности,
- твердость характера,
- решительность,
- креативность.

Список может быть изменен в зависимости от состава группы и целей занятия. При необходимости ведущий дает пояснение значений этих качеств. Затем каждый участник должен решить, какое качество присутствует у кого-либо из группы в большей степени, чем у него и подходит к этому человеку с фразой: "Пожалуйста, поделись со мной, например, твоим умением сочувствовать" Тот участник, к которому обратились с просьбой, отмечает у себя на карточке это качество. Таким образом, нужно обойти всю группу, попросив у каждого какое-либо качество (или несколько). На карточке каждого участника будут отметки о том, какие качества были у него востребованы другими, и какие качества он запрашивал сам. На упражнение отводится - 20 минут. После выполнения задания участники садятся в круг для обсуждения. Обсуждение результатов может происходить как по количественному, так и по качественному составу признаков.

Упражнение "Позиция"

Цель упражнения: - рефлексия позиций участников тренинговых занятий.

Участники образуют два круга: внутренний и внешний. Внешний круг движется, внутренний остается на месте. Находящиеся во внешнем круге высказывают свое впечатление о партнере по внутреннему кругу, начиная с фразы "Я вижу тебя", "Я хочу тебе сказать", "Мне нравится в тебе". Через 2 минуты внешний круг смещается на одного человека и т.д.

Упражнение "Портрет"

Цель упражнения: - формирование умений распознавания личности по портретным описательным характеристикам; - приобретение навыков сравнительного анализа персонажей между собой. Каждый участник в течение 5-7 мин. набрасывает

вает "психологический портрет" кого-либо из членов группы. Указывать на признаки, особенно внешние, (рост, телосложение и т. п.), по которым можно сразу узнать конкретного человека, нельзя. В портрете должно быть не менее 10-12 черт характера, привычек, особенностей, характеризующих именно этого человека.

Затем каждый выступает с информацией перед группой, а остальные участники пытаются определить, чей это портрет. Возможно сопоставление разного видения членами группы одного и того же человека.

Упражнение "Последняя встреча"

Цель упражнения: - 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".

Упражнение "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 выются, 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 бросающаяся в глаза, 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".

Упражнение "Развитие простейших навыков общения"

Требуется войти в воображаемый класс и поздороваться с учениками и привлечь к себе внимание без речевого общения — средствами мимики, пантомимики, зрения. Затем надо обратиться к ученику, используя разные приемы (просьба, требование, предупреждение, похвала, шутка, вопрос, намек, приказ, пожелание и т.п.). Необходимо найти не только нужные интонации, но и пластику мимико-пантомимического интонирования, правильное положение тела (следить за мышечной свободой и снимать излишнее мышечное напряжение). Нужно быть готовым среагировать в неожиданных ситуациях (например: войдя в класс, вы слышите взрыв смеха).

Упражнение "Расследование"

Подготовительная часть: «Дорогие друзья, сегодня нам предстоит перекалибрироваться в импровизированных детективов. Кого не покоряет необыкновенное искусство Шерлока Холмса неожиданно распутывать, казалось бы, самые безнадежные дела? Давайте-ка попробуем выступить в этом жанре и мы с вами. Но для этого нужно сначала создать запутанное дело. Предлагаем такой вариант: разделимся на две равноценные команды, каждая из которых выступит и в роли организаторов запутанного дела, и в роли детективов по распутыванию дела противоположной команды. Действуйте.

Теперь — задача команд: создать свое запутанное дело, в котором, по возможности, участвовали бы все члены команды. Сделать это нужно, естественно, в тайне от команды соперника, поэтому подготовку дела лучше всего вести в порядке домашнего задания и в течение длительного времени, втянув в это дело как можно больше участников, свидетелей и всех пострадавших.

Какого характера может быть дело? Любое. Конечно, шуточное, но по возможности необычное. К примеру, по какому-то сигналу, которым может быть, допустим, смена галстука одним из членов команды, один игрок передает другому конверт с заданием. О задании может знать только автор и тот, кому оно предназначено. В задании может содержаться, например, инструкция одному из игроков передать свою книгу другому игроку через посредников, каждый из которых может иметь самую противоречивую информацию, от кого книга и кому она предназначена. Конечная цель: дознаться, у кого находится искомая книга.

Но учтите, при расследовании на любые вопросы, задаваемые командой соперников, можно отвечать только правдой, поэтому, действительно, не все игроки должны располагать полной информацией. Учтите, при расследовании придется ответить на вопрос о дате и времени выполнения отдельных заданий. Поэтому все, кто выполняет эти задания, должны фиксировать дату и время выполнения заданий.

Итак, сейчас команды должны договориться о времени и встрече, во время которой в условиях полной конфиденциальности будет затеяно сложное, запутанное дело, подлежащее потом расследованию. Итак, каждая команда договаривается о месте и времени встречи для создания своего запутанного дела, и времени, когда все собираются на расследование. На расследование нужно прийти с заявлением, в котором должна быть сформулирована цель расследования. К примеру, распутать всю цепочку, по которой задуманная вещь прошла от идеи до конечного пункта.

Учтите, что никто из команды не должен располагать всей информацией, потому что на все вопросы нужно отвечать только правду, а если будет задан прямой вопрос: «Кто располагает всей информацией?», — придется на него отвечать правдой и тогда дело будет сразу раскрыто.

Если все задание ясно, давайте приступим к заданию и запутыванию вашего дела. Удачи вам. До нашей следующей встречи».

Игровая часть: «Добрый день, уважаемые детективы — последователи Шерлока Холмса. Сегодня вам предстоит посоревноваться в проницательности,

догадливости, смекалке — тех качествах, которые необходимы любому детективу.

Итак, ведущий, посадите, пожалуйста, одну команду детективов в одну сторону, другую команду — в противоположную. Пожалуйста. Каждая команда должна сделать сейчас заявление на расследование своего дела. Ведущий, определите, с какой команды мы начнем.

Представитель команды выходит вперед и делает официальное заявление для расследования. Итак, заявление первой команды. Просим вас.

Итак, начинаем расследование. Условия расследования следующие: нужно задать минимальное количество вопросов команде соперников, чтобы ответить на заявленные вопросы. Команда детективов задает вопросы, команда истцов дает только правдивые ответы. Ведущий, он же судья, считает количество задаваемых вопросов. Начали расследование.

Итак, расследование закончено. Ведущий, сообщите количество вопросов, которые были заданы. Пожалуйста.

Продолжаем нашу детективную встречу. Теперь с заявлением выступает вторая команда. Пожалуйста, представители второй команды, слушаем вас. Теперь команда соперника задает вопросы. Ведущий считает их. Начали расследование, пожалуйста.

Если цель расследования достигнута, ведущий, пожалуйста, сообщите количество вопросов, которое было задано этой командой. Слушаем вас.

Сейчас, прежде чем окончательно оценить результат соревнований детективов, давайте проведем небольшой конкурс, конкурс на лучший вопрос. Пусть каждая команда выставит свои кандидатуры на звание лучших детективов. Ведущий, запишите, пожалуйста, предлагаемые кандидатуры. Пожалуйста. Теперь методом «всемирного» голосования давайте определим лучшего детектива сегодняшнего соревнования. Ведущий, руководите, пожалуйста.

Итак, можно подвести итоги сегодняшнего соревнования. Ведущий, пожалуйста, Ваше выступление с поздравлением команды-победительницы и лучшего детектива сезона. Пожалуйста, вам слово.

На этом наша встреча закончена. Благодарим всех за участие».

Упражнение "Рассмешить партнера"

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 смешающим и выбирает себе нового партнера из остальных игроков. Если рассмешить не удастся никакими силами, то приходится выбирать нового партнера. Итак, по удару гонга один игрок пытается рассмешить другого. Остальные участники переживают происходящее, глядя со стороны. Если замысел удался, то смешавший 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. Ведущий! Определите самого насмешливого и самого смешливого игрока.

Упражнение "Самопрезентация"

Цель: включение адаптивных механизмов, отработка навыков проявления эмоций, способствующих процессу профессиональной адаптации.

1) Тренер предлагает каждому из участников рассказать о себе и о значимых для него событиях с позиции того, что вызвало:

- удивление,
- интерес,
- радость.

2) Процедура идет по кругу и может включать оценку самопрезентации предшествующего участника по той же схеме «удивление—интерес—радость».

3) По окончании процедуры можно обсудить в группе результаты самопрезентации (при необходимости).

Упражнение "Свой - Чужой"

Данное упражнение предназначено для определения факторов доверия и недоверия в ситуации первого контакта.

Выбираются трое участников, которые будут представлять соискателей на должность внутреннего консультанта крупной компании. Остальные участники – совет директоров компании.

Инструкция соискателям . Вы являетесь специалистами в области бизнес консультирования. У вас достаточный опыт и солидные рекомендации. Вы трое прошли долгий многоэтапный отбор на должность внутреннего консультанта в данную компанию. Вам объявили, что последним этапом конкурсного отбора для Вас будет собеседование на совете директоров. На собеседовании Вы должны произнести короткую речь - презентацию (не более 1 минуты), после которой Вам будут заданы вопросы (не более трех). После этого будет принято решение о Вашем приеме на работу в компанию.

Сложность задания в том, что один из Вас будет играть роль «чужого» - человека, который пытается проникнуть на фирму с целью передачи важной информации в пользу ее конкурентов. Никто, кроме «чужого», не будет знать, кто «чужой». Задача каждого из Вас – пройти конкурс и быть принятым на работу.

Инструкция совету директоров . Вы заинтересованы в том, чтобы в штате компании оказался один из трех компетентных консультантов, которые сидят перед Вами. Вас равно устраивает каждая из трех кандидатур. Однако, служба безопасности вашей компании среагировала на информацию о том, что на фирму пытается проникнуть «чужой» - человек, который планирует добывать информацию в пользу конкурентов. Вы полагаете, что «чужой» воспользуется удачной возможностью устроиться на фирму именно в должности консультанта, поскольку в ближайшее время ваша компания не планирует нанимать работников на работу в стратегических должностях.

Ваша задача – прослушав выступления и ответы на вопросы каждого соискателя, принять решение, кто из них «чужой».

1 этап. Ведущий выводит соискателей за дверь и там в «закрытую» раздает им карточки, на которых написаны их роли (свой, свой, чужой). Важно, чтобы ни один участник не знал ролей двух других.

Остальные участники группы в это время делятся на три подгруппы, каждый из которых будет работать автономно.

2 этап . Соискатели возвращаются в аудиторию и выступают с краткой вступительной речью перед советом директоров.

На основании полученной информации участники – члены совета директоров – формируют по три вопроса от подгруппы и задают их соискателям. Работа идет в режиме вопрос-ответ, без комментариев и развертывания смыслов.

3 этап . После того, как все вопросы заданы, и ответы получены, каждый член Совета директоров выскажет свои соображения относительно того, кто «чужой» и почему.

Комментарий по ведению . При обращении к соискателям, подгруппа должна говорить, кому именно предназначается вопрос. Если один вопрос требует ответа всех соискателей, можно считать, что вопросов было три... Это позволит процессу не затянуться. Кроме того, важно настроить участников на перебор вариантов вскрытия намерений соискателей.

Комментарий по анализу.

Некоторые факторы, вызывающие недоверие в контакте.

1. Долгая пауза раздумья перед ответом на вопрос.
2. Смена темы, уход от прямых ответов на вопросы.
3. Рассогласование поведения человека и проговариваемой цели прихода.
4. Демонстрация отсутствия интереса к теме разговора.
5. Повышенная защищенность в контакте.
6. Ответная агрессия.
7. Жесткое управление ситуацией, например, вопросом на вопрос.
8. Напряженность позы и взгляда при общении.
9. Многословие при ответе на вопросы
10. Повышенная активность жестов и их полное отсутствие их.

Упражнение "Слалом"

Данное упражнение достаточно тяжелое, поскольку предлагает высокий темп и интенсивность информационного воздействия на участника. Поэтому для него приглашается доброволец из числа тех, кого тренер считает способным справиться в ситуацией нагнетания напряжения.

Общая инструкция проговаривается перед всей группой. Также представляются другие участники упражнения. Инструкции каждому участнику передаются в письменном виде.

По дороге к начальнику наш специалист встречает

- друга детства, с которым он не виделся более 10 лет;
- бизнес-партнер, с которым взаимодействуют специалисты Вашего отдела;
- коллегу-конкурента, соперника при перспективном повышении;

- своего заместителя, который занимается текущими вопросами деятельности;
- представителя прессы, который периодически появляется в вашей организации для написания очередной статьи.

Задача – успеть за 10 минут пройти через этих людей, успев к назначенному времени к начальнику (у которого пунктик на пунктуальности) и быть в состоянии вести с ним серьезный договор, возможно, о перспективах повышения.

При видеопросмотре анализируются приемы корректного сворачивания контакта, а также выявляются факторы, которые обеспечивают его «схлопывание».

«Слалом» Инструкция «герою»

Вы – руководитель среднего звена солидной компании. Вы знаете, что в вашем отделе ожидаются кадровые перестановки, и поскольку Вы на хорошем счету у руководства, то считаете себя в праве рассчитывать на повышение. Вчера Ваш босс многозначительно попросил Вас зайти к нему сегодня в определенное время для серьезного разговора.

«Слалом» Инструкция друга детства

Вы не виделись более 10 лет. Однако в данной организации Вы оказались по делам: Вам предложили войти с бизнес в качестве соучредителя и одного из директоров. Прежде чем принять решение, вы хотели бы получить дополнительную (желательно - неофициальную) информацию об организации. И тут в коридоре видите ...

«Слалом» Инструкция бизнес-партнера

С данным специалистом у Вас чисто деловые отношения. Сейчас вы явились в организацию потому, что на сутки просрочена поставка важного оборудования Вашим клиентам. Вас важно срочно решить этот вопрос, поскольку Вам грозят серьезные неустойки. Вы – клиент такого уровня, что Вам хотелось бы, чтобы с Вами взаимодействовал именно начальник отдела, а не рядовой менеджер. Вы специально разыскали его в коридорах фирмы, чтобы сказать...

«Слалом» Инструкция коллеги-конкурента

Всю свою жизнь в этой организации Вы с коллегой шли, что называется, «ноздря в ноздю»: если повышали одного, то соответственно рос в должности и другой. Теперь Вы на той ступеньке, когда повысить могут только одного. При всем доброжелательном уровне отношений, между Вами никогда не было дружбы.

К Вам на руки попал черновик отчета, составленного Вашим коллегой – соперником. Вы как раз шли к вашему общему руководителю, чтобы использовать повод доложить начальству о допущенных серьезных ошибках в отчете. Увидев (как некстати) своего коллегу–соперника, Вы вдруг решаете сохранить корректную мину и обратиться к нему со своими замечаниями, предупредив его, что «если он не исправит «эти грубые ошибки», то пострадает репутация всего

отдела». При этом, Вы не будете огорчаться, если он даст Вам повод «с чистой совестью» выйти в этой информацией на руководство. Что ж, он приближается...

«Слалом» Инструкция заместителя

В условиях жесткого цейтнота деятельности, который всегда наступает в конце квартала, к Вам в отдел наряднула налоговая инспекция, требующая открыть сейф и предоставить документы на проверку. Вы меньше всего хотели бы стать краеугольным камнем в этой разборке, поэтому разыскиваете своего начальника, чтобы сообщить ему о случившемся. Ваша задача – получить четкие инструкции (желательно - письменные), гарантии ухода от необходимости нести ответственность за возможные негативные последствия ситуации. С этим настроением Вы идете по коридору и встречаете своего начальника...

«Слалом» Инструкция журналиста

Вы приехали сделать репортаж об этой организации. Но пока не определились, будет ли этот репортаж хвалебным (чтобы он прошел как рекламный материал) или скандальным (чтобы порадовать читателей). Вы решили определиться по ходу дела. И тут (какая удача) Вам навстречу направляется человек явно руководящего вида...

Упражнение "Слепая прогулка"

1. Предложите Вашему партнеру (другу, супругу) взять Вас на «слепую» прогулку, где он должен предоставлять Вам разнообразные предметы и вещи для ощущения форм, размеров, текстур, температур и других характеристик реальных объектов, используя Ваши кинестетические и аудиальные возможности.

2. Если Вы захотите снизить или подавить рационально-вербальную деятельность мозга (его левой половины), то можно попробовать считать в прямом или обратном порядке, в то время как будет происходить все остальное.

Рассмотренные упражнения на ассоциирование демонстрируют принцип, подход к технике ассоциирования, но можно сконструировать и немало других комплексов упражнений, создающих основу для релаксации, психотехнической и эмоциональной зарядки, позволяющих ослабить или преодолеть ситуации хронического педагогического стресса. Овладев техникой ассоциирования на чувственно-предметном уровне, учитель сможет перенести ее на ассоциирование в различных социально-педагогических и личностно-смысловых ситуациях.

Часто, возвращаясь с работы, учитель ощущает, что он нужен детям, что они его понимают и любят, и хотя он отдает немало сил, он чувствует «хорошую усталость». Но бывают дни, когда что-то не получается на уроках или падает дисциплина и тогда появляется «тягостная усталость», появляются мысли, что ты постарел и т.п. В такой ситуации у учителя возникает эмоциональное напряжение, он «заикливается» на трудностях, оказывается во власти чувства вины и, несмотря на постоянную эмоционально-психическую напряженность, не может выйти из «заколдованного круга» личных проблем.

В такие дни и бывает полезно применять технику диссоциирования, помогающую вырваться из «зацикливающей» последовательности причин и следствий, дистанцироваться от негативного переживания, от эмоциональных трудностей в педагогическом процессе.

Мы предлагаем упражнения, целью которых является выработка и тренировка умения диссоциироваться в широком круге учебных и жизненных обстоятельств.

Для выполнения этих упражнений нужно попросить кого-либо не очень быстро прочитать Вам вслух следующие инструкции или записать эти инструкции на магнитофон и проводить тренировки индивидуально, самостоятельно. Еще лучше выполнять эти упражнения под руководством опытного человека, психолога, психотерапевта.

Упражнение "Спор при свидетеле"

Обучаемые разбиваются на тройки. Один из членов тройки берет на себя роль наблюдателя-контролера. Его задача - следить за тем, чтобы участники спора осуществляли поддержку высказываний партнеров, не пропускали второго такта ("Уяснение") и при парафразе использовали "другие слова", т.е. он выполняет те же функции, что ведущий в предыдущем упражнении. Два других члена тройки, предварительно решив, какую из альтернативных позиций они занимают, вступают в спор, на выбранную ими тему, придерживаясь трехкратной схемы ведения диалога. По ходу упражнения участники меняются ролями, т.е. роль наблюдателя-контролера поочередно выполняют все члены тройки. На упражнение отводится 15 минут.

По окончании устраивается общее обсуждение. Примерные вопросы для обсуждения:

- "Какие трудности в использовании схемы встретили Вы в разговоре?";
- "Были ли случаи, когда после парафразы происходило уточнение позиции?";
- "Кто из партнеров не понял другого - тот, кто говорил, или тот, кто слушал?".

Упражнение "Таможня"

Цель упражнения: помочь участникам освоить язык невербальных знаков. Участники тренинга по очереди выходят и входят в помещение. Каждый должен выйти-войти по пять раз. При этом только один раз у него под одеждой спрятана какая-то вещь. Остальные пытаются угадать по его поведению, когда была спрятана вещь.

Обсуждение:

- По каким признакам вы пытались узнать, когда была спрятана вещь?
- Что чувствовали вы когда входили в помещение?

Упражнение "Уверенные интонации"

Цель упражнения: выработка у участников навыков уверенных интонаций. Вызываются два добровольца. Ведущий с помощью наводящих вопросов выясняет спорную для участников тему, так чтобы они придерживались противополож-

ной точки зрения. После того, как спорная тема выяснена, ведущий объявляет "публичные дебаты", противоположность которых 3 мин. За это время каждый из спорщиков должен попытаться склонить на свою точку зрения оппонента. По окончании отведенного времени остальные участники должны голосованием выявить, у кого из участников в голосе присутствовали наиболее уверенные интонации.

В случае, если голоса разделились - ведущий говорит свое решающее слово. В случае, если в процессе дебатов один из оппонентов сдался, то другой автоматически побеждает.

Победитель дебатов сразу же встречается со следующим добровольцем. И так до тех пор, пока все участники не пройдут через дебаты. При обсуждении стоит выписать те критерии, на которые участники опирались при определении, у кого из спорящих наиболее уверенные интонации.

Упражнение "Управление педагогическим общением"

Предлагается испытать себя в следующих ситуациях.

1. Представьте, что вы классный руководитель и вам необходимо сразу после уроков мобилизовать класс на сбор металлолома.
2. На школьном вечере ученица 9 класса отказалась танцевать с одноклассником, ученица ответила на его приглашение грубо — поговорите с ней.
3. Девятиклассник отказывается заниматься литературой: не учит материал, пропускает уроки, мотивируя тем, что он избрал себе в будущем техническую специальность и литература ему не нужна, — вы стараетесь его переубедить.
4. На перемене старшеклассник обидел второклассника — поговорите со старшеклассником.

Упражнение "Через стекло"

Цель: формирование взаимопонимания партнеров по общению на невербальном уровне. Один из участников загадывает текст, записывая его на бумагу, но передает его как бы через стекло, т. е. мимикой и жестами: другие называют понятое. Степень совпадения переданного и записанного текста свидетельствует об умении устанавливать контакт.

Упражнение "Чувства"

Цель упражнения: анализ чувств помогает осознать то, насколько мы лично вовлекаемся при столкновении с проблемой зависимости другого человека. Участникам предлагается: вспомнить ситуацию, когда вам приходилось общаться с человеком, находящимся в алкогольном или наркотическом опьянении. Возможно, это был кто-то из ваших родственников или знакомых или просто человек, встреченный вами на улице. Постарайтесь вспомнить чувства, которые вы испытывали, общаясь с этим человеком. Затем участники общаются в парах и в течение 5 минут рассказывают друг другу о чувствах, которые они тогда испытывали. При этом один в течение этого времени рассказывает, а другой внимательно слушает, затем роли меняются. После этого участники возвращаются в круг и все

вместе, под руководством ведущего, описывают те чувства, которые они испытывали, когда рассказывали и когда слушали.

Возможный вариант чувства говорящего:

- раздражение
- возмущение
- жалость
- обида
- презрение
- недоверие
- вина
- ответственность и т.д.

Возможный вариант чувства слушающего:

- сочувствие
- интерес
- возмущение
- отвращение
- понимание
- сожаление
- уважение и т.д.

Упражнение "Шурум-бурум"

Водящему предлагается загадать чувство, а затем только с помощью интонации, отвернувшись от круга и, произнося только слова «шурум-бурум», показать задуманное им чувство.

Упражнение "Я тебя понимаю"

Цель упражнения: - формирование умения давать обратную связь; - выработка навыков прочтения состояния другого по невербальным проявлениям. Каждый член группы выбирает себе партнера и затем в течение 3-4 мин. в устной форме описывает его состояние, настроение, чувства, желания в данный момент. Тот, чье состояние описывает партнер, должен или подтвердить правильность предположений, или опровергнуть их. Работа может происходить как в парах, так и в общем круге.

Упражнение "Язык без слов"

При деловом общении основная часть коммуникации осуществляется за счет невербальных средств — жестов, мимики, телодвижений. Научиться читать эти невербальные сигналы полезно каждому человеку. Предлагаем вам к следующему занятию подготовиться читать следующие сигналы этой азбуки. Возможно, придется воспользоваться специальной литературой, но немалое можно подметить при повседневном общении или смоделировать логически и экспериментально. К примеру, известно, что, если ребенок говорит неправду, он после этого неосознанно прикрывает руками рот. На протяжении всей жизни человек непроизвольно продолжает использовать этот жест, меняется только скорость совершения жеста и его форма становится более завуалированной — иногда рот частично

прикрывается одним пальцем, иногда рука прикасается к носу, к уху, шее... Давайте подготовимся к тому, чтобы подмечать несоответствие между жестами, микросигналами организма и сказанными словами. Подготовьтесь сделать некоторые заметки.

Ознакомимся с некоторыми известными наблюдениями. К примеру, замечено, что раскрытые ладони собеседника ассоциируются с честностью, но когда обманщик раскрывает вам свои объятия и с улыбкой говорит ложь, микросигналы его организма все равно выдают его потайные мысли. Проведите до следующего занятия дома или со своими друзьями несколько экспериментов — попросите ваших коллег сказать вам всего две фразы, одна из которых будет правдой, другая заведомой ложью. Ваша задача состоит в том, чтобы находить отличия в мимике и жестах вашего напарника при произнесении им каждой фразы. Что сигнализирует об обмане? Это может быть искривление лицевых мышц, расширение или сужение зрачков, испарина на лбу, поднятая бровь, бегающий взгляд, искривление уголков рта, румянец на щеках, учащенное моргание, нервные движения и другие мелкие жесты, которые вы интуитивно можете заметить.

На что следует обратить внимание, чтобы воспринять адекватность либо наоборот — несоответствие вербальных и невербальных сигналов? Как правило, более правдивое сообщение можно ожидать, когда собеседник не боится близкой с вами дистанции. Правдивый человек не стесняется показывать открытые ладони, в то время как обманщик старается их прятать. Настрой собеседника можно понять уже с момента представления и рукопожатия. Собеседник, чувствующий себя равноправно, чаще всего, держит ладонь при рукопожатии вертикально, настроенный навязать мнение — ладонью вниз, готовый поддержать инициативу — ладонью вверх. При этом расположенный к откровению собеседник постарается сделать шаг навстречу и сократить дистанцию с собеседником.

Аналогичная неосознанная реакция свойственна и слушателю. У слушателя поза будет первым делом передавать отношение к услышанному. Как правило, сцепленные пальцы рук в поднятом положении, когда локти лежат на столе, сигнализируют о крайне негативном отношении к собеседнику. Сцепленные руки, лежащие на столе или опущенные вниз — соответственно говорят о менее негативном отношении. Шпалеобразное положение пальцев рук говорит об уверенности слушателей. Уверенные в себе слушатели также складывают руки в замок за спиной, а слишком самоуверенные даже ставят руки на бедра. О своем превосходстве перед собеседником говорят отставленные наружу большие пальцы рук, когда кисти спрятаны в карманы.

Сомнение часто выражается в таких жестах, как защита рта рукой, прикосновение к носу, потирание века, почесывание и потирание уха, почесывание шеи, потягивание воротничка. Если слушатель подпирает ладонью щеку и подбородок, причем голова держится на руке — это выражает скуку, отсутствие интереса к собеседнику. Указательный палец на щеке, когда голова не держится на кисти, говорит о заинтересованности оценивающего человека. Поглаживание подбородка обычно связано с муками принятия решения.

Поза слушателя, держащего скрещенными руки, говорит о попытке защититься от неблагоприятной информации. Скрещенные руки со сжатыми в кулак

пальцами говорят о враждебности. Поднятые большие пальцы рук говорят об уверенности и самообладании. Когда человек сам себя держит за руки впереди, это говорит о некотором стеснении. Нервозность маскируется, когда собеседник держит в руках карандаш, прикасается к сумочке, браслету, часам или какому-нибудь предмету.

Защитный барьер при негативном или оборонном отношении к собеседнику выражается перекрещиванием ног. Но уверенный в себе человек может закинуть ногу на ногу с образованием угла и чувствовать себя достаточно вольготно. Как правило, собеседники зажаты, если стоят друг против друга с перекрещенными ногами и сложенными на груди руками. Однако, если они обращаются друг к другу с открытыми ладонями, расставив ноги на ширине плеч — то это открытая поза для откровенного разговора.

Существуют и другие жесты и движения, выражающие отношение говорящего к собеседнику. К примеру, манера сидеть «верхом на стуле» с широко расставленными ногами свойственна для человека, который пытается управлять людьми и господствовать над ними. Неодобрение иногда выражается в собирании несуществующих ворсинок на одежде. Негативное отношение выражается в произвольных покачиваниях головы слева направо. Опустив немалую голову вниз и глядя из-под бровей, человек демонстрирует неодобрительное отношение к сказанному. Наоборот, наклоненная в сторону голова говорит о заинтересованности собеседника. Человек, заложивший руки за голову и еще сидящий, закинув ногу за ногу, демонстрирует полный контроль ситуации.

Готовность к действию у стоящего человека может выражаться в постановке рук на бедра, а у сидящего человека — в свободном размещении рук на коленях. Человек, готовый закончить встречу или разговор, ставит руки на колени и наклоняет туловище вперед, как бы желая этим сказать, что он собирается встать, закончить встречу.

Много значит взгляд. При деловом взгляде глаза скользят между глазами собеседника. Социальный взгляд охватывает глаза, нос, рот. Взгляд с интимным интересом опускается до груди. Обычно при сердито-мрачном настроении зрачки сокращаются.

Копирование движений и поз собеседника говорит о желании найти общность интересов и согласия с партнером по разговору.

В человеческой практике существует немало и других произвольных движений, выражающих неосознанную реакцию на происходящие события. Попробуйте в качестве домашнего задания понаблюдать за собеседником, отметить разные позы, чтобы на следующем занятии попытаться отличить правдивое утверждение от ложного. Постарайтесь изучить специальную литературу.

Игровая часть

- Дорогие друзья, мы собрались, чтобы провести необычную встречу — общение без слов. Давайте поделимся на три команды. В первую команду войдут те, кто не имел возможности ознакомиться со специальной литературой об изучении жестов и телодвижений. Они будут — испытуемыми. Кто желает участвовать в первой команде — просим вас выйти вперед. Пожалуйста.

Внимание! Каждый из представителей команды должен придумать два утверждения, одно из которых является правдой, другое — ложью. К примеру: «У меня на следующей неделе — день рождения», «Я получил очень выгодное предложение на новую работу» и т.д. Сформулируйте эти утверждения про себя.

А пока давайте наберем вторую команду, в которой будут те, кто попытается определить, правдивы или ложны утверждения партнеров. Просим выйти тех, кто составит вторую команду экспертов и будет пытаться распознать ложные или правдивые утверждения. Просим вас!

Внимание! Оставшиеся игроки составят третью команду, которая будет представлять жюри и постарается оценить деятельность первой и второй команд. Первая и вторая команда, займите места в противоположных местах комнаты. Жюри, займите место посередине. Просим вас.

Сейчас предлагаем такую процедуру. Представитель первой команды выходит и здоровается с кем-то из представителей второй команды, вызывая его на разговор. Можно говорить стоя, а можно расположиться на заранее подготовленных местах. В разговоре игрок сообщает свое первое утверждение, затем разворачивается и уходит на свою исходную позицию. Затем он повторяет свой выход, здороваясь с представителем второй команды, и сообщает ему второе утверждение. В качестве собеседника он может выбрать того же самого игрока или любого другого по своему усмотрению. Жюри внимательно смотрит и анализирует поведение собеседников. Игроки могут выбрать себе необходимый реквизит, подготовить места для размещения и создания необходимой ситуации. По окончании диалога жюри сообщает результат деятельности испытуемых и экспертов с полным анализом жестов.

Итак, представитель первой команды выходит, завязывается диалог с представителями второй команды, после чего эксперты определяют правдивые и ложные утверждения, а жюри производит анализ и оценку. Так повторяется несколько раз. Жюри, руководите работой! Приступаем к игре! Просим вас. Мы можем завершить нашу встречу заключительными высказываниями всех присутствующих — что удалось и что оказалось сложным для чтения мыслей людей по их жестам, поступкам, телодвижениям. Все желающие, можете взять слово! Жюри, держите инициативу в своих руках! Просим вас!

