

Министерство культуры Ставропольского края  
Государственное бюджетное учреждение культуры  
Ставропольского края  
«Ставропольская краевая универсальная научная библиотека  
им. М. Ю. Лермонтова»

Библиотекарь в теме:  
практикум и тренинги  
Лаборатории  
КОММУНИКАТИВНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ  
«**PRO**говорим»

Ставрополь  
2023

УДК 94(47)(083.13)  
ББК 63.3(2)-8я81  
Б59

**Составитель**  
И. И. Смагина

**Редактор**  
И. А. Погорелова

**Дизайн обложки**  
В. Г. Коротченко

**Ответственный за выпуск**  
М. В. Колгина

Б59 Библиотекарь в теме: практикум и тренинги Лаборатории коммуникативных компетенций «PROговорим» / составитель И. И. Смагина ; ответственный за выпуск М. В. Колгина ; ГБУК «СКУНБ им. Лермонтова». – Ставрополь, 2023. – 28 с.

## *К КОЛЛЕГАМ*

Сегодня тренинги по коммуникациям для руководителей и сотрудников библиотек являются важной частью работы с персоналом, от качества которой зависит успешность работы всего коллектива. Современные требования к библиотечному специалисту включают широкий спектр знаний, который позволяет каждому конкретному специалисту находить своё комфортное место в команде, выстраивать индивидуальную карьерную программу и сочетать свои цели и задачи с мнением и установками других членов коллектива.

Коммуникативная компетентность библиотекарей – это один из главных профессиональных навыков, который чаще всего рассматривается с позиций формирования отношений специалиста и пользователя библиотеки. Однако не менее важным представляются и навыки грамотного отношения между специалистами в процессе выполнения ими трудовых функций, знания командной работы в процессе решения общих задач или реализации проектной деятельности. Без них специалисту гораздо сложнее работать для достижения общих целей.

Настоящее издание предназначено для руководителей и сотрудников методических служб библиотек, организующих работу по развитию профессиональных навыков специалистов.

Практические задания и тренинговые упражнения могут быть использованы как в комплексе мероприятий, так и в качестве отдельных практических занятий. Важно учитывать, что данный комплекс рассчитан на организацию занятий с группами специалистов одной или нескольких библиотек и должен носить не разовый, а систематический характер.



# ПРАВИЛА

## для участников тренинга

### *1. Приходить вовремя*

Приходите вовремя после перерывов, а лучше за несколько минут до его окончания. К началу тренинга желательно прийти за 10–15 мин.

### *2. Отключить мобильный телефон*

Всем участникам нужно выключить телефоны либо поставить их на беззвучный режим. В случае необходимости ответить на звонок участник тихо, молча покидает аудиторию и также молча возвращается, стараясь не отвлекать своих коллег.

### *3. Правило активности*

Все присутствующие принимают активное участие в обсуждениях, выполнении заданий. Предупредите участников, что от выполнения упражнений отказаться нельзя и все в любом случае попробуют свои силы.

### *4. Здесь и сейчас*

Во время работы участники обсуждают только те вопросы, которые значимы именно в данный промежуток времени. Мы стараемся не вспоминать то, что было когда-то давно и не заглядывать далеко в будущее. Это правило помогает обсуждать действительно актуальные вопросы и не тратить время на пустые рассуждения.

### *5. Правило круга*

Актуально для тех тренингов, в которых каким-то образом затрагиваются личные темы. Оно означает, что участники обещают друг другу: информация, озвученная во время тренинга, не будет вынесена за его пределы. Тренер также обещает, что не будет озвучивать информацию о каком-либо участнике.

### *6. Один микрофон*

Этим правилом мы напоминаем участникам, что перебивать друг друга, даже при обсуждении очень интересной темы, недопустимо.

### *7. Я-высказывания*

Правило призывает участников высказывать своё личное мнение, выражая его во фразах, которые начинаются со слов: «я думаю...», «я считаю...», «мне это не понятно...». Старайтесь не использовать обобщённые высказывания: «все знают...», «никому не нравится...», «все согласны...».

### *8. Принцип доброжелательности*

Означает, что мы относимся к другим участникам доброжелательно и уважительно, стараемся их поддержать и помочь. Все слова критики необходимо выражать в корректной форме, а также не забывать озвучивать достоинства других участников.

Перечисленные правила для участников тренинга являются одними из самых популярных и часто используемых. Не обязательно использовать их все. Вы можете выбрать те, которые являются для вас приоритетными.

Однако не стоит пропускать этап установления правил вообще, так как они помогают предотвращать различные сложные или неприятные ситуации, такие как опоздания, отказы от выполнения заданий или постоянные звонки по телефону.

Особенно важно уделять внимание правилам при работе с большими аудиториями, для того чтобы изначально задать правильный формат общения, который обеспечит вам комфортную работу.

## **Комплексный тренинг «Общаемся свободно»**

### ЦЕЛЬ:

Тренинг направлен на сплочённость коллектива, раскрывает особенности межличностных отношений в нём, единство ценностных ориентаций, целей и мотивов деятельности в пределах совместной работы.

Сплочённость является групповой переменной, т. е. зависит от отношения всех членов группы.

### ЗАДАЧИ:

- познакомить с понятиями «активное» и «пассивное» слушания, средствами общения и техниками эффективного общения;
- отработать некоторые навыки активного слушания (формулирование правильных вопросов, техники вербализации – повторения, перефразирования, подчёркивания значимости).

### СОСТАВ:

- несколько упражнений (игр), помогающих добиться цели тренинга.

## Разминка и знакомство

(5 мин)

*Необходимо:* узнать имена друг друга и получить 1-е представление о личностных качествах каждого.

**Ведущий.** Давайте познакомимся. Сейчас каждый из присутствующих назовёт своё имя, а после этого скажет, что в нём, в его (или в её) личности, помогает ему в общении с другими людьми и что мешает.

При этом важно говорить не о внешних обстоятельствах, а о своих собственных качествах. Например, не стоит говорить: «В общении мне мешает, когда приходится иметь дело с глупыми людьми». Лучше сказать: «Мне мешает неумение так сформулировать свою мысль, чтобы меня понял любой человек, даже не слишком интеллектуальный».

Итак, каждый называет два своих качества, одно из которых помогает, а другое – мешает в общении.

Далее идёт знакомство членов группы.

### ◆ Основная часть

## Предварительная беседа

**Ведущий.** Наш тренинг называется «Общаемся свободно». В ходе его постараемся ответить на вопросы:

- Как вы считаете, свободно ли вы общаетесь?
- Можете ли вы назвать себя приятным собеседником?
- Легко ли вам подойти к незнакомому человеку и завязать непринуждённую беседу?

Коммуникабельность – свойство врождённое или приобретённое?

Для успешного общения существуют специальные приёмы. Многие приёмы вы используете на интуитивном уровне. Какие?

(Ответы участников тренинга:  
посмотреть в глаза, назвать человека по имени,  
улыбка, живая мимика, открытая поза,  
угол наклона тела, умение сказать приятное)

Спасибо!

Многие вещи из перечисленных не предполагают речевого сопровождения и называются невербальными средствами общения: улыбка, глаза

в глаза и др. Чему вы больше верите: словам или невербальным способам общения? (Привести примеры: сказать «Я очень рада вас видеть» с каменным лицом/с улыбкой).

### **Выполнение базовых упражнений (20 мин)**

**Ведущий.** Разберём *психологические сигналы* при вступлении в контакт. Они бывают вербальные и невербальные.

*Вербальные* сигналы, располагающие к контакту: отчётливое приветствие, обращение к человеку по имени, предложение есть.

*Невербальные* сигналы, располагающие к контакту:

1. Расстояние между коммуникаторами:

– угол поворота тела до 90 градусов (боковое положение передаёт сообщение: «Я не имею агрессивных намерений»);

– угол наклона тела меньше прямого («тупой угол» между собеседниками – это провал переговоров);

– дистанция – индивидуализированная, с учётом общих закономерностей: близкая 0–45 см, личная 45–60–120 см, социальная 120–210–360 см;

– глаза собеседников находятся на одном уровне.

2. Позы:

– открытая, а не закрытая (нескрещённые конечности, поворот корпуса и головы, раскрытые или закрытые ладони, расслабленные мышцы, контакт глаз);

– асимметричная, а не симметричная.

3. Мимика (улыбка, живое, естественно изменяющееся выражение лица).

4. Взгляд (продолжительность контакта глаз 3–5 с, частота контакта – не реже 1 раза в мин).

5. Движение собеседников в пространстве. Не допускаются ритмические движения, движения большой амплитуды, резкие движения, необоснованные прикосновения как вторжение в личное пространство.

*Позитивные сигналы* при вступлении в контакт: отчётливость речи, доброжелательная интонация, громкость голоса – средняя, высота тона – низкая, быстрота речи – умеренная.

**Ведущий.** Подведём итог. Существует статистика, что при 1-м контакте люди доверяют на 55 % невербальным сигналам, на 38 % невербальным и лишь на 7 % содержанию вашей речи. Надеюсь, вы усвоили основные правила вхождения в коммуникацию с позитивными вербальными и невербальными сигналами.

Следующие упражнения помогут нам использовать натренированные разные невербальные и вербальные средства.

**Упражнение**  
**«РАЗГОВОР ПО ТЕЛЕФОНУ, или АСИСЯЙ»**  
(5 мин)

ЦЕЛЬ: отработка приобретённых средств общения.

Добровольцы должны изобразить разговор по телефону, не используя слова (можно со звуками «асисяй»), а остальные угадывают, что они изображают. (Примеры: как мама разговаривает с ребёнком, разговор с начальником, с любимым человеком, с сотрудником, который тебя подставил).

*Обсуждение упражнения:*

- Легко ли вам было изобразить разговор? Какие невербальные или паралингвистические средства вы при этом использовали?
- Как вы догадались, что изображают игроки?

**Игра**  
**«ОХРАННИКИ»**  
(5 мин)

ЦЕЛЬ: настрой на работу, снятие психоэмоционального напряжения, развитие умения договариваться, не используя речь.

Участники делятся на две команды – *заключённых* и *охранников*.

Заключённые сидят по кругу на стульях. Охранники стоят за спиной заключённых. Заключённые, не используя слова, жесты и мимику, должны «договориться» между собой поменяться местами, и таким образом осуществить «побег». Охранники должны успеть остановить беглецов, положив руки им на плечи.

### *Обсуждение игры:*

– Легко ли было устанавливать контакт и договариваться без помощи слов? Что вам помогало?

### **Беседа**

об активном слушании

(3 мин)

**Ведущий.** Сейчас мы с вами говорили о неречевых средствах общения, а теперь несколько слов о речевых (вербальных) средствах.

Скажите, от чего зависит успешность речевого общения? Что при этом нужно уметь делать? Говорить или слушать?

Верно, и то и другое. Умение слушать и понимать собеседника входят в понятие «активное слушание», также в это понятие входит и умение говорить.

Как вы понимаете, что такое *активное* слушание, а что *пассивное*?

Активное слушание помогает правильно выразить свою мысль, активное участие в разговоре. Поэтому, тренируя умения слышать и понимать, мы тренируем также умение выражать свои мысли и чувства и умение воплощать их в действия.

Методы активного слушания помогают сосредоточить внимание слушающего на партнёре, «разговорить», услышать и понять его. Однако такой благоприятный результат возможен лишь в том случае, если активный слушатель не только знает соответствующие коммуникативные техники, но и правильно применяет их.

В задачу «разговорить партнёра» входит техника формулировки вопросов – открытых и закрытых.

### **Игра**

«ПУМ-ПУМ-ПУМ»

(7–10 мин)

**ЦЕЛЬ:** предоставить возможность убедиться в ценности открытых вопросов для понимания партнёра.

**Ведущий.** Сейчас мы сыграем в игру «Пум-пум-пум». Пум-пум-пум – это какая-нибудь характеристика, которая у некоторых участников присутствует, а у некоторых – нет. Это обязательно будет объективная характеристика, настолько объективная, насколько вообще что-то может

быть объективным. Для того чтобы подтвердить наличие или отсутствие этой характеристики, вовсе необязательно хорошо знать друг друга.

Например, я могу загадать простой пум-пум-пум: шнурки на обуви. У Николая, Алексея, Ирины они есть, значит, у них есть пум-пум-пум. У Ивана, Валерия и Анны их нет, значит, у них нет пум-пум-пума. И, согласитесь, что этот пум-пум-пум достаточно «объективный». Любой случайно вошедший в комнату человек подтвердит, что у кого-то есть шнурки, а у кого-то их нет. Таким же «объективным» будет и тот пум-пум-пум, который я сейчас загадаю, но, конечно, это будут не шнурки.

Задавайте мне открытые вопросы. Я буду давать честные ответы. По моим ответам нужно будет догадаться, что это за пум-пум-пум.

Ваши вопросы могут быть, например, такими: «Почему ты загадала этот пум-пум-пум? Для чего он нужен? Каким образом он появляется у человека?» и др.

Нельзя задавать только один вопрос: «Что такое пум-пум-пум?» Этот вопрос был бы самым информативным, конечно, но мы потренируемся задавать сейчас и другие открытые вопросы.

Каждый получит возможность задать вопрос, мы будем двигаться по часовой стрелке. Первым задаёт вопрос Алексей, потом Саша и т. д. Если кто-то почувствует, что пока не может сформулировать подходящий вопрос, он пропускает свою очередь.

Вначале нужно загадать «лёгкий» пум-пум-пум, некий внешний признак, который сразу бросается в глаза: тёмные волосы, светлые брюки... Каждому участнику сообщить, есть у него пум-пум-пум или нет.

Затем задаётся пум-пум-пум немного труднее. Например, улыбка в тот момент, когда ведущий сообщает человеку, есть у него пум-пум-пум или нет. В улыбке уже есть некоторые градации. Если человек лишь слегка улыбается, можно сказать: «У тебя есть пум-пум-пум, но очень небольшой». Кроме того, этот пум-пум-пум очень изменчив». Если участники затрудняются, можно дать им подсказку. «А вот сейчас ситуация изменилась. Теперь пум-пум-пум есть у всех» или «Сейчас пум-пум-пум есть у всех» (если все одновременно улыбнулись чему-то).

*Обсуждение игры:*

– Каковы преимущества открытых вопросов?

**ВЫВОД:** Ответ на открытый вопрос часто помогает увидеть совершенно иные перспективы в попытках понять, что имеет в виду партнёр.

## Беседа

о техниках взаимопонимания

(5 мин)

Техники, способствующие пониманию партнёра:

– *Вербализация (проговаривание, повторение).*

Мы дословно повторяем высказывание партнёра. При этом можно начать с вводной фразы: «Как я понял Вас...», «По Вашему мнению, ...», «Ты считаешь...» и т. п.

– *Вербализация (перифразирование).*

Мы воспроизводим высказывания партнёра в сокращённом, обобщённом виде, кратко формулируем самое существенное в его словах. Начать можно с вводной фразы: «Ваши основными идеями, как я понял, являются...», «Другими словами, ты считаешь, что...» и др.;

– *Вербализация (интерпретация и развитие идеи).*

Мы пытаемся вывести логическое следствие из высказывания партнёра или выдвинуть предположения относительно причин высказывания. Вводной фразой может быть: «Если исходить из того, что Вы сказали, то выходит, что...» или «Вы так считаете, видимо, потому что...».

## Упражнение

«ДЕТЕКТИВ»

(7–10 мин)

ЦЕЛЬ: отработка навыков техники вербализации – повторения, т. е. умения дословно повторять сказанное партнёром.

*Инструкция.* В задачу – умение слышать и понимать – входят коммуникативные техники вербализации.

Рассмотрим технику повторения – дословное воспроизведение, цитирование сказанного партнёром с помощью игры.

Предлагаю всем сыграть в детектив. Каждый из нас станет его автором.

Я придумываю первую фразу. Например: «Рано утром мисс Марпл услышала телефонный звонок». Я передаю этот мяч Жене. Теперь она будет продолжать сочинять наш детектив. Но прежде чем произнести следующую фразу, она должна точно повторить то, что сказала я.

Следующий за Женей человек должен будет сначала повторить то, что сказала Женя, а потом произнести свою фразу, и т. д. И так, прежде чем вносить свой вклад в совместное творчество, мы сначала повторяем то, что сказал предыдущий «автор».

Есть вопросы? Начинаем...

*Обсуждение упражнения:*

– Что было труднее: сочинять свою фразу или повторять чужую?

**ВЫВОД:** Если ты слишком занят своими мыслями, ты не всегда в состоянии повторить сказанное партнёром. Однако повторению можно научиться.

### **Упражнение** **«БРОУНОВСКОЕ ДВИЖЕНИЕ»** (3 мин)

**ЦЕЛЬ:** снятие психоэмоционального напряжения, распределение участников в 4 команды.

Игра проводится без слов. Задача каждого участника свободно двигаться в определённом пространстве (как атомы в молекуле) и образовывать команды по сигналу психолога: «В команду по 3, по 4, по 5 человек становись!».

Простое, на первый взгляд, упражнение позволяет выработать быструю реакцию на ситуацию, в которой необходимо стать частью небольшой команды для совместной работы.

### **Эксперимент** **с техникой перефразирования** (10–15 мин)

**ЦЕЛЬ:** отработка умения передавать суть сказанного своими словами, развитие взаимодействия участников тренинга между собой.

**Ведущий.** Вы объединились в 4 команды. Каждая команда вспомнит любое четверостишие из известного стихотворения. Нужно перефразировать строфу таким образом, чтобы каждое слово в нём передавалось иным словом или словосочетанием.

Так, «я» можно превратить в «автора» или «лицо, которое вы видите перед собою», «дорогу» – в «путь», «сердце» – в «центральный орган кровообращения» и т. п. Нужно будет записать текст, перефразирующий выбранную строфу и затем прочитать его вслух всей группе. Важно, чтобы остальные смогли догадаться, что за стихотворение было перефразировано.

*Пример:*

Двигается подросток млекопитающего мужского пола, вибрирует телом и сокрушается по мере перемещения пешком: «Скоро, ох скоро, жёрдочка оборвётся, и аз немедленно будет повержен».

(На самом деле  
«Идёт бычок качается...» Агнии Барто)

На эту работу даётся 7 мин.

Стихи командам:

«Наша Таня громко плачет»,  
«Зайку бросила хозяйка»,  
«Мишка косолапый»,  
«Уронили Мишку на пол».

*Обсуждение эксперимента:*

– Каким должно быть перефразирование, чтобы оно наиболее точно передавало суть первоначального текста?

***ВЫВОД:*** В русском языке всё можно передать своими словами. При этом можно изменить первоначальный текст до неузнаваемости. Поэтому, может быть, лучше передавать суть сказанного партнёром его, а не своими словами?

### **Упражнение** **«БЛАГОДАРНОСТЬ»** (5 мин)

***ЦЕЛЬ:*** отработка техник подчёркивания значимости.

***Дополнительная цель ведущего:*** передача каждому участнику важного послания о том, что к нему относятся уважительно и его вклад оценивают по достоинству.

*Инструкция.* Сейчас каждый из нас сможет поблагодарить тех участников, чья работа сегодня была для них значимой. Предлагаю сказать это так: «Я благодарен тебе, Женя, за то, как мастерски ты сегодня формулировал открытые вопросы» или «Я благодарна тебе, Анна, за то, что ты показала нам новые возможности интерпретации».

Получивший такую благодарность вовсе необязательно должен отвечать встречной благодарностью.

Всем ли понятна инструкция? Итак, мы начинаем...

В этом упражнении важно, чтобы участники могли сосредоточиться на действительном позитивном вкладе других. Упражнение показывает также, насколько это важно – быть конкретным, ссылаться на реальные факты и события, чтобы тебе поверили и приняли твоё «подчёркивание значимости».

*ВЫВОД:* Для того чтобы подчеркнуть значимость человека, можно поблагодарить его за что-то конкретное. Необходимо помнить, что он сделал и каково значение этих действий.

### **Завершение тренинга** (5 мин)

Ведущий предлагает мысленно ещё раз перечитать события тренинга и сказать: чем был для каждого этот час, что это был за опыт.

Благодарит группу за совместное творчество, за новые уроки и те открытия, которые каждый сделал для себя в процессе работы.

*Обмен контактными данными.*

\*\*\*

# Социально-психологические тренинги развития коммуникативных способностей

Психологический тренинг касается психологических навыков: саморегуляции, развития собственной личности, общения, включая профессиональные навыки, особенно важные для тех, кто работает с людьми

## *Занятие 1*

### «ЗДРАВСТВУЙТЕ, ДРУЗЬЯ!»

**ЦЕЛЬ:** знакомство участников, создание благоприятного эмоционального фона в группе.

#### **Вступительное слово ведущего:**

Здравствуйте, коллеги! Я рада вас видеть. Искренне надеюсь, что по прошествии наших встреч вы станете добрыми друзьями.

На наших тренингах вы узнаете многое:

- об общении, о языке мимики и жестов, личных границах;
- о том, как важно уметь слушать собеседника;
- как значимо поддерживать отношения с друзьями не только при помощи современных технологий (социальные сети, мобильный телефон и пр.).

Но ведь любое общение начинается со знакомства. И на наших занятиях мы поговорим о том, как устанавливать контакты и, самое главное – как это знакомство продолжить. Ну, что ж, пора начинать.

#### **Разминка**

#### «МОЙ ПРОФИЛЬ»

**Инструкция.** Участники называют своё имя, а затем свой «аватар» – предмет, героя или животное, которое могло бы быть выбрано для интернет-профиля. Можете изобразить выбранный вами образ пантомимой.

Участникам группы необходимо разделить на пары. Задание заключается в следующем.

В течение 15 мин участники в парах общаются, пытаясь узнать друг о друге максимум информации. Важно помнить, что необходимо не только говорить о себе, но и слушать, что рассказывает напарник.

Через 15 мин по очереди участники начинают представлять нам своего напарника, но от своего имени. При этом нужно максимально точно передать всё то, что было поведано в ходе беседы. А также ответить на вопросы, которые могут быть заданы участниками группы. После этого партнёр должен будет сделать то же самое.

Затем каждый расскажет, насколько партнёру удалось точно и правдоподобно передать информацию, которую ему сообщали.

После выполнения упражнения участники высказываются:

– Почему был выбран именно этот образ?

– Объясните, что вас объединяет с этим образом: «Я – мой сосед».

### ◆ Основная часть

#### **Тренинг** **«ПОЧТА»**

*Инструкция.* Участники сидят в кругу. Каждый из них выбирает для себя и произносит название города, повторяться нельзя.

Чтобы участники запомнили, кто какой город выбрал, рекомендуется произносить их таким образом: сначала каждый повторяет названия городов, выбранных тремя предшественниками, а лишь потом озвучивает собственный.

Когда названия городов распределены, начинается собственно игра.

Водящий выходит в центр круга и говорит: «Посылаю письмо из (название города, выбранного кем-то из игроков) в (название ещё одного города)». Те, чьи города названы, должны быстро встать со своих стульев и поменяться друг с другом местами.

Задача водящего – успеть занять место кого-то из них. Если это удалось – тот, чьё место занято, становится новым водящим, если не удалось – прежний водящий продолжает игру, называя новую пару городов.

Игра продолжается 3–5 мин, нужно постоянно поддерживать её в высоком темпе.

Необходимо далее обсудить: кого, с точки зрения участников, можно считать самыми результативными игроками, какими качествами они обладают?

## Тренинг «ПОЖАР»

*Инструкция.* Участники должны выйти из зала и пройти по этажу (зданию). Оценить, что там происходит, что там изменилось.

Задача – увидеть происходящее глазами исполнителя роли.

Вернувшись на место, участники в письме или в рассказе описывают увиденное. В тексте не должны использоваться специальные термины, прямо указывающие на причастность к той или иной роли.

После этого каждый зачитывает написанное вслух, а все остальные попытаются определить роль этого человека.

Всем участникам группы раздаются листочки, на которых написано, какие роли они будут играть.

Для интриги одна роль (пожарный) встречается 2 раза.

Участники выходят из зала, ведущий в этот момент вывешивает плакат с перечнем ролей.

### РОЛИ:

Директор библиотеки

Девушка 16 лет

Пенсионер 80 лет

Художник

Архитектор

Медсестра

Пожарный (2 чел.)

Композитор

Поэт

Зубной врач

Парикмахер

Продавец коммерческого ларька

Повар

Директор детского сада

Инспектор по делам несовершеннолетних

Время на путешествие по зданию и написание текста специально не оговаривается. Объём текста – любой.

Когда 1-й участник начинает читать написанное, все остальные на чистых листочках пишут его имя, а рядом – предполагаемую роль.

Если кто-то не может кого-нибудь определить, он ничего не пишет напротив имени. Имена с ролями желательно писать в столбик.

После того, как зачитаны все рассказы, ведущий называет имя 1-го участника, остальные по очереди называют его предполагаемую роль.

Последним свою роль говорит он сам. И так далее...

*Обсуждение:*

- Кто как себя чувствовал в роли?
- Были ли какие-то открытия?
- Что было сложно, что – легко?
- Насколько разным оказалось восприятие?

◆ Заключительная часть

**Два упражнения  
с использованием тактильных ощущений**

**«ЛАСКОВЫЕ РУКИ – ДОБРЫЙ ВЗГЛЯД –  
ПРИЯТНАЯ УЛЫБКА»**

*Инструкция.* Положите свои руки сверху на руки соседа, сидящего слева, посмотрите ему в глаза, улыбнитесь и скажите: «Спасибо за приятный день!».

**«ДРУЖЕСКИЕ ОБЪЯТИЯ»**

*Инструкция.* Попрощайтесь, пожалуйста, друг с другом как с дорогими гостями. Обнимитесь как очень хорошие друзья и скажите друг другу: «Я рад с тобой познакомиться!»

\*\*\*

## Занятие 2 «МИР ВНУТРИ НАС»

ЦЕЛЬ: отработка навыков общения с интровертами, людьми, предпочитающими интернет-общение.

ТЕМА ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ: Опасность предпочтения интернет-общения реальному общению состоит в первую очередь в том, что люди до 18 часов в день проводят исключительно за компьютерными играми и в интернете. В виртуальной реальности они забывают о времени, радуются своим виртуальным победам и бурно переживают неудачи.

Взгляните на эту ситуацию со стороны: как сужается мир человека, сидящего перед монитором, а реальная жизнь проходит мимо.

### Разминка «НИКТО НЕ ЗНАЕТ»

*Инструкция.* Тот, у кого в руках мяч, должен назвать своё имя и то, что о нём никто не знает, и перекинуть мячик любому участнику.

Все остальные должны внимательно слушать и запоминать.

Пример:

«Я Мария Николаевна, никто не знает, что я...»

Каждый участник называет своё имя и любую информацию, которую никто о нём не знает (5–7 мин).

**Ведущий.** А теперь наоборот: тот, у кого мячик, кидает его любому участнику и называет его имя и то, что о нём узнал, высказывает своё отношение к этому знанию.

Пример:

«Для меня неожиданно, что Мария Николаевна – волонтер...»

Разминка позволяет узнать с другой стороны уже знакомых коллег, участники тренинга раскрываются более полно.

◆ Основная часть

**Упражнение**

«СВЕТ МОЙ, ЗЕРКАЛЬЦЕ! СКАЖИ...»

(10 мин)

*Инструкция.* В сказке есть слова, которые произносит царица, сидя перед зеркальцем: «Свет мой, зеркальце! Скажи, да всю правду доложи...».

Мы сегодня попросим «зеркальце» рассказать, какие мы. А роль вот самого «зеркальца» выполнит кто-нибудь из вас.

Итак, посмотрите друг на друга, подумайте и решите, кто из вас будет «зеркальцем», а кто будет его спрашивать (участники разбиваются на пары).

«Зеркальце» внимательно посмотрит на партнёра и вспомнит всё о нём, подумает, как и что о нём можно рассказать.

По порядковым номерам и сигналу ведущего пара занимает почётное место. Один спрашивает: «Свет мой, зеркальце! Скажи, да всю правду Расскажи обо мне...». А зеркальце в ответ: «Ты прекрасна (прекрасен), спору нет. И красива (красив) ты и ...» (идёт творчество).

Мы попали в страну, где «зеркальца» умеют говорить и где можно узнать всю правду о себе.

Участникам игры предлагается вспомнить сказку А.С. Пушкина «О мёртвой царевне и семи богатырях» и поупражняться в мимических движениях: поднять брови, опустить, нахмурить; сдвинуть, надуть губы, опустить уголки губ, улыбнуться. Представить мимический образ партнёру (каждый свой).

*Установка к игре.* Ответы «зеркальца» не должны сводиться только к описанию внешнего портрета. Больше качественных характеристик, оценивания жизненных проявлений, ситуаций, поступков. Все секреты личности рассматривают «зеркала».

**Упражнение**

«... ЗАТО ТЫ»

(10 мин)

*Инструкция.* Каждый из участников подписывает свой лист и пишет на нём один какой-то свой недостаток, затем передаёт свой лист другим участникам.

Они пишут на его листе: «... зато ты...» и далее какое-то положительное качество этого человека. Всё, что угодно: у тебя очень красивые глаза, ты лучше всех рассказываешь анекдоты...

Потребуются листы бумаги А4 (по числу участников), столько же ручек, можно разноцветных. В конце выполнения задания каждому участнику возвращается его лист.

Во время выполнения задания в группе царит оживление и хорошее настроение. Как правило, в любой группе, даже в которой участники очень устали или напряжены, задание выполняется с большим энтузиазмом.

### **Упражнение** **«ШАЛАШ»** (10 мин)

*Инструкция.* Первые два участника становятся вплотную спиной друг к другу. Затем каждый из них делает шаг (два) вперёд для того, чтобы установить равновесие и позу, удобную для двоих участников. Таким образом они должны представить из себя основу «шалаша».

По очереди к «шалашу» подходят и «пристраиваются» новые участники, находя для себя удобную позу и не нарушая комфорта других.

Если участников больше 12 чел., то лучше сформировать две (или более) команды.

*Обсуждение упражнения:*

- Как вы себя ощущали во время «постройки шалаша»?
- Что необходимо было сделать для того, чтобы каждый ощущал себя комфортно?

Упражнение позволяет узнать о дистанциях общения, научиться определять личную границу у собеседников.

\*\*\*

## Тренинги на определение межличностного пространства

### ◆ Теоретическая часть

Не секрет, что каждый человек имеет свою собственную личную территорию. Правильнее сказать, что это не территория, а пространство, воздушная оболочка, окружающая тело человека со всех сторон. Размеры оболочки зависят от плотности населения людей в местах их проживания. И хотя нас никто не учит тому, насколько можно приближаться к другому человеку, мы подсознательно знаем, на каком расстоянии удобнее говорить с близким другом, а на каком – с подозрительным незнакомцем.

Межличностное пространство – важнейший фактор невербального общения. Наши представления о нём отражаются в повседневной речи: «держаться подальше» (например, от руководства) или «держаться поближе» (к тому, в ком мы заинтересованы).

Общее правило: чем больше партнёры заинтересованы друг в друге, тем ближе они могут находиться по отношению друг к другу.

Однако существуют определённые нормы и правила, которые следует учитывать при взаимодействии с собеседником. У каждого человека есть своё поле, своя аура, нарушать которые в конкретных ситуациях – значит, повредить делу.

Выделяют 4 пространственные зоны, которые, как концентрические круги на мишени или на воде, окружают друг друга.

#### *Доверительная, интимная зона (15–50 см)*

Из всех зон эта самая главная, поскольку именно её человек охраняет так, будто это его собственность. В эту зону допускаются лишь дети, родители, супруги, влюблённые, близкие друзья и родственники.

Для неё характерны: доверительность, негромкий голос в общении, тактильный контакт, прикосновения. Исследования показывают, что нарушение интимной зоны влечёт определённые физиологические изменения в организме: учащение биения сердца, повышенное выделение адреналина, прилив крови к голове. Преждевременное вторжение в интимную

зону в процессе общения всегда воспринимается собеседником как покушение на его неприкосновенность.

В этой зоне выделяют *подзону (радиусом 15 см)*, в которую можно проникнуть только посредством физического контакта. По сути дела, это уже зона прикосновения к другому человеку, а прикасаться позволительно очень немногим.

*Личная, или Персональная зона  
(0,5–1,2 м)*

Для обыденной беседы с друзьями и коллегами, предполагает только визуально-зрительный контакт между партнёрами, поддерживающими разговор.

Вспомните, на каком расстоянии вы располагаетесь, когда приходите в гости к своим соседям. Эта дистанция обычно разделяет нас, когда мы находимся на приёмах, официальных вечерах и дружеских вечеринках.

*Социальная зона  
(1,2–3,7 м)*

Обычно соблюдается во время социальных, деловых встреч в кабинетах, холлах и др. служебных помещениях, как правило, с малознакомыми людьми.

Каждого из нас не раз вызывали в школе к доске. Как далеко от учителя вы останавливались? Так же мы встречаем сантехника или плотника, пришедшего заняться ремонтом в нашем доме, курьера или нового служащего на работе.

Верхний предел соответствует формальным отношениям.

*Публичная зона  
(свыше 3,7 м)*

Подразумевает общение с большой группой людей: в лекционной аудитории, на митинге. И лектору, и слушателям при этом будет удобнее передавать и воспринимать информацию на указанном удалении друг от друга.

Вспомните устройство арены в цирке, сцены в театре – в каждом случае учитывается необходимость общения с большой аудиторией. Нарушение этой дистанции может вызвать разные последствия. Чрезмерно близкое или удалённое расстояние отрицательно скажется на общении!

**ВЫВОД:** Чем ближе собеседники находятся друг к другу, тем труднее сохранять визуальный контакт, и тем меньше они должны смотреть друг на друга в знак взаимного уважения. На удалении легче продолжительнее смотреть друг на друга, можно использовать жесты для сохранения внимания. Эти правила варьируются в зависимости от возраста, пола, культуры. Так, дети и старики стараются быть ближе к собеседнику. Подростки, молодёжь, люди среднего возраста держат дистанцию. Женщины стараются быть ближе, чем мужчины.

## ◆ Практикум

### **Разминка «КРУГ ДОВЕРИЯ»**

*Инструкция.* На листе бумаги начертите круг доверия, отметьте на нём в центре себя, а вокруг своих близких на том расстоянии, которое считаете комфортным.

Замечательно, теперь ваши отношения с близкими можно рассмотреть, подумать: почему все стоят именно так и нужно ли что-то изменить.

### **Упражнение «ГРАНИЦЫ»**

*Инструкция.* Чтобы сохранить свою целостность, мы проводим вокруг себя невидимые границы. Позволяем другим приближаться к нам физически и психологически лишь до определённого расстояния, защищая себя от вредного воздействия или от чрезмерного влияния.

Тот, кто не может отстаивать свои границы, создаёт трудности для себя самого и для окружающих. С другой стороны, когда мы устанавливаем границы на большом расстоянии от себя или делаем их непроницаемыми, то становимся одинокими.

Общаясь с другими, мы часто не замечаем этих психологических границ. Неосторожно преступив их, оказываемся бестактными по отношению к человеку, а тот, кто нарушает наши границы, кажется, нам бесцеремонным или тяготит нас.

Немало конфликтов возникает из-за того, что в повседневной жизни мы недостаточно чётко обозначаем границы вокруг своей личной терри-

тории и сами оказываемся невосприимчивыми к знакам, указывающим на приближение к чужим границам.

Данное упражнение поможет вам стать более чувствительными к границам, с помощью которых каждый человек защищает свою индивидуальность.

Посмотрите на всех членов группы и выберите кого-нибудь, с кем вам по какой-то причине трудно общаться.

Сядьте друг напротив друга и задумайтесь на минуту о том, как вы в это мгновение можете представить себе ту невидимую психологическую границу, которую проводит вокруг себя ваш партнёр.

Как вам кажется, насколько близко он позволит вам подойти к себе? Каким образом? При каких условиях?

Что он скажет вам: «Стоп!» или «Подойди поближе»?

### **Упражнение** **«ГРАНИЦА НА ЗАМКЕ»**

*Инструкция.* В парах на разном расстоянии необходимо договориться о чём-либо.

#### РОЛИ:

Красная Шапочка и Серый Волк  
Полицейский и Нарушитель  
Экзаменатор и Студент и др.

#### *Обсуждение упражнения:*

- На каком расстоянии было комфортнее договариваться?
- Какие приёмы вы использовали в процессе общения?

### **Упражнение** **«САМЫЙ-САМЫЙ»**

*Инструкция.* Каждый человек – уникальная личность. В чём-то он совершенно неподражаем и вне всякой конкуренции. Но именно из-за того, что не все это видят, человек может быть не удовлетворён тем, как окружающие к нему относятся. Давайте же исправим это!

Пусть внутри каждой команды участники расскажут о своих достоинствах, которыми они могут соперничать с другими.

Итак, задумайтесь и все по очереди внутри команды расскажите о своих достоинствах, подтвердив их фактами.

На подготовку отводится 1 мин.

Пожалуйста, начинаем...

Тренинг длится 10 мин

**Ведущий.** Давайте теперь подведём итоги и внутри каждой команды выделим «самого-самого» по тем показателям, которые здесь обсуждались. Например: самый-самый высокий, самый-самый весёлый, самый-самый находчивый и т. д.

Нам остаётся определить «самого-самого» из всех команд.

Давайте организуем конкурс «самых-самых». Например, самых весёлых или находчивых из числа присутствующих во всём зале.

На подготовку и организацию конкурса отводится 1 мин.

В заключение поаплодируем «самым-самым»! А теперь – друг другу!

Вы ведь все самые замечательные, самые одарённые и самые общительные участники!

Всем спасибо!

\*\*\*

## *Рекомендуемая литература*

**Вагапова, Д. Х.** Риторика в интеллектуальных играх и тренингах / Д. Х. Вагапова. – Москва : Феникс; Цитадель–трейд, 2014.

**Ларина, Т. В.** Основы межкультурной коммуникации: Учебник / Т. В. Ларина. – Москва: Академия, 2018.

**Максимова, А. А.** Основы педагогической коммуникации: Учебное пособие / А.А. Максимова. – М.: Флинта, 2015.

**Монина, Г. П.** Коммуникативный тренинг (педагоги, психологи, родители) / Г. П. Монина, Е. К. Лютова-Робертс. – Санкт-Петербург : Издательство «Речь», 2007.

Основы социально-психологической теории / под редакцией А. А. Бодалева, А. Н. Сухова. – Москва : Международная педагогическая академия, 1995.

**Петровская, Л. А.** Компетентность в общении / Л. А. Петровская. – Москва : Издательство МГУ, 1989.

Практикум по коммуникативной компетентности : методические указания по освоению дисциплины для обучающихся по направлению подготовки 20.03.02 Техносферная безопасность (профиль «Безопасность жизнедеятельности») очная и заочная формы обучения / составитель Л. А. Швачкина. – Шахты : ИСОиП (филиал) ДГТУ в г. Шахты, 2018.

**Чамкин, А. С.** Основы коммуникологии (теория коммуникации): Учебное пособие / А.С. Чамкин. – Москва: Инфра–М, 2018.

**Шунейко, А. А.** Основы успешной коммуникации: Учебное пособие / А.А. Шунейко, И.А. Авдеенко. – Москва : Флинта, 2016.

\*\*\*

## **ОГЛАВЛЕНИЕ**

<i>К коллегам</i> .....	3
Правила для участников тренинга.....	4
Комплексный тренинг «Общаемся свободно».....	5
Социально-психологические тренинги развития коммуникативных способностей.....	15
Тренинги на определение межличностного пространства.....	22
<i>Рекомендуемая литература</i> .....	27