**Тренинг эффективного общения**

**ПЕРВЫЙ ДЕНЬ**

**Вступительное слово тренера**

«Здравствуйте. Мы начинаем тренинг, который называется «Тренинг эффективного общения. Тренинг – это такая форма занятий, где люди много общаются, есть возможность открыто высказывать свое мнение и выслушивать мнение других участников, попробовать себя в разных ситуациях, узнать что-то новое о себе»

**Цели тренинга:**

Анализировать свое поведение в разных ситуациях. Научимся эффективными способами общения, а именно:

* устанавливать контакт с другими людьми;
* умению эффективно предавать информацию;
* рассмотрим значение в общении такого умения, как умение слушать;
* потренируемся давать и получать обратную связь.

**1 упражнение Знакомство**

«А теперь давайте познакомимся. Сейчас каждый по кругу назовет свое имя, то как он хотел чтобы его называли на тренинге (на «ты», или на «вы»; модификации имен, если в группе есть одинаковые имена, например, Ирина, Ирочка, Ира и.т.п.) и два качества характера плохое и хорошее в форме прилагательного на ту же букву, что и имя».

**2 упражнение «Глаза в глаза»**

В обычной жизни люди довольствуются поверхностными, неглубокими контактами друг с другом, не пытаясь увидеть, что чувствует, переживает другой. Я хочу предложить вам сейчас в течении 3-5 мин. Смотреть в глаза другим, стараясь установить контакт с каждым членом группы.

Вопросы для обсуждения: «Какое чувство? Было кому-то трудно? Почему?»

**ПРАВИЛА ТРЕНИНГА**

Для того, чтобы наша работа была эффективной необходимо принять некоторые правила:

1. Физическая и психологическая закрытость группы.

Физическая закрытость – т.е. состав группы постоянный, никто новый в группу прийти не может и никто не может не приходить на занятие. Мы начинаем занятие только когда придут все участники. Если кто-то опаздывает, то мы все его ждем.

Психологическая закрытость означает, что то, что будет говорить каждый участник о себе нельзя рассказывать за пределами этого круга. Мы можем говорить о тех идеях, которые возникли, но то, что говорит каждый о себе - нельзя.

Подумайте, сможете ли вы выполнить это правило? Пусть каждый ответит...

2. Правило искренности.

Если я что-то говорю в круг, то это то, что я чувствую, т.е. заведомая неправда исключена. Принимаете это правило?

3. Правило круга.

Мы слушаем каждого, кто говорит не перебивая. Если вы хотите что-то сказать, то говорите в круг.

4. «Здесь и теперь».

Предметом нашего обсуждения будут процессы, происходящие в группе в данный момент; переживает чувства; появляющиеся мысли.

5. Принцип Я. Все высказываются от своего имени (т.е. используем личные местоимения ед. числа «я чувствую», «мне кажется»...).

6. Активность. Упражнения подразумевают включение всех участников.

**3 упражнение** **«Встать по числу»**

Все участники садятся по кругу.

Инструкция: «*Я буду называть числа. Сразу же после того, как число будет названо, должны встать именно столько человек, какое число прозвучало (не больше и не меньше). Например, если я говорю «четыре», то как можно быстрее должны встать четверо из вас. Сесть они смогут только после того, как я скажу «спасибо». Выполнять задание надо молча. Тактику выполнения задания следует вырабатывать в процессе работы, ориентируясь на действии друг друга*».

Тренер несколько раз называет группе разные числа. Вначале лучше назвать 5-7, в середине – 1-2. В ходе выполнения упражнения тренер блокирует попытки участников группы обсудить и принять какую-либо форму алгоритмизации работы.

При обсуждении тренер может задать группе несколько вопросов: «Что помогало нам справляться с поставленной задачей и что затрудняло ее выполнение», «На что вы ориентировались, когда принимали решение вставать?», «Какая у нас была тактика?». «Как можно было организовать нашу работу, если бы у нас была возможность заранее обсудить способ решения этой задачи?»

**4 упражнение «Арифмометр»**

Участники группы сидят по кругу.

«Представим себе, что все мы большой арифмометр. Считает он так: кто-то из нас назовет число, следующий, сидящий рядом (будем двигаться по часовой стрелке), знак арифметического действия («плюс» или «минус»), следующий – снова число и т. д. Числа будут чередоваться со знаками, и любой участник группы, который должен назвать знак, может сказать «равно», и тогда его товарищ, чья очередь говорить, должен будет сказать результат вычислений. Например, я говорю «семь», Лена – «плюс». Катя – «восемь». Юра – «минус», Олег – «два», Зина – «равно», и Таня называет число «тринадцать». Следующий участник, т.е. Наташа, снова называет знак, и счет продолжится».

**5 упражнение «Телеграф»**

Участники садятся по кругу. «Пусть каждый из вас назовет какое-нибудь животное. При этом будем внимательно слушать друг друга и постараемся запомнить, какое животное назовет каждый».

Все по очереди называют животных, и нужно потратить достаточно времени, чтобы все запомнили, какое животное назвал каждый. Для упрощения можно попросить называть животных очереди (по кругу), и каждый, прежде чем назовет животное, повторит все то, что сказали предыдущие участники.

«Теперь давайте запомним ритм, который будет сопровождать выполнение упражнения Тренер демонстрирует ритм: два хлопка в ладоши и два удара ладонями по коленям.

«На протяжении всего упражнения мы будем выдерживать этот ритм. Задавать его буду я. Тот из вас, кто начнет первым, хлопнет 2 раза в ладоши и скажет название своего животного: например «волк», а потом, хлопнув 2 раза по коленям, – название животного того, кому он хочет передать ход. Тот, чье животное будет названо, в свою очередь, хлопая 2 раза в ладоши, назовет его, а потом, хлопая 2 раза по коленям, назовет еще чье-то животное. При этом нельзя выбиваться из ритма и нельзя обращаться к тому, кто только что передал вам ход. Будем очень внимательны, так как те, кто ошибся, получат дополнительное задание».

В процессе упражнения тренер постепенно усиливает темп его выполнения. Тот кто ошибся, должен вместо названия своего животного, 2 раза хлопая в ладоши, изображать характерный звук, издаваемый этим животным. И все остальные с этого момента должны обращаться к нему, воспроизводя этот звук.

**6 упражнение «Ожидания и опасения»**

Участники на листах бумаги пишут свои ожидания и опасения насчет тренинга (с правой стороны листа – ожидания, с левой – опасения). Листы можно не подписывать. Тренер собирает листочки и зачитывает комментируя.

В ИТОГЕ участники высказывают свои впечатления и ощущения от проведенного первого занятия.

**ВТОРОЙ ДЕНЬ**

**Вступительное слово тренера**

«Здравствуйте. Мы продолжаем тренинг, который называется «Тренинг эффективного общения. Тренинг – это такая форма занятий, где люди много общаются, есть возможность открыто высказывать свое мнение и выслушивать мнение других участников, попробовать себя в разных ситуациях, узнать что-то новое о себе»

**Цели тренинга:**

Анализировать свое поведение в разных ситуациях. Научиться эффективными способами общения.

На первом занятии нашего тренинга мы научились, а вернее попробовали:

* устанавливать контакт с другими людьми;

**1 упражнение «Приветствие. Поменяйся местами»**

Участники садятся по кругу, тренер стоит в центре круга.

Инструкция: «Сейчас у нас будет возможность продолжить знакомство. Сделаем это так: стоящий в центре круга (для начала им буду я) предлагает поменяться местами (пересесть) всем тем, кто обладает каким-то общим признаком. Этот признак он называет. Например, я скажу: «Пересядьте все те, у кого есть сестры», – и все, у кого есть сестры, должны поменяться местами. При этом тот, кто стоит в центре круга, должен постараться успеть занять одно из мест, а тот, кто останется в центре круга без места, продолжит игру. Используем эту ситуацию для того, чтобы побольше узнать друг о друге.

Вопросы для обсуждения: «Как вы себя чувствуете?» или «Как ваше настроение сейчас?»

**2 упражнение «Беседа»**

Группа садится по кругу. «Для выполнения этого упражнения мы создадим пары. (Тренер может предложить группе объединиться в пары по желанию или же сам составит пары. Если в группе нечетное количество участников, тренер может сам принять участие в упражнении). Пусть каждая пара займет удобное для нее место так, чтобы никому при этом не мешать. Вам дается 6 минут для беседы (тренер может предложить для обсуждения связанные с контекстом группы или нейтральные темы). По моему указанию в ходе беседы мы будем менять положение, не прекращая разговора. Сейчас давайте повернемся друг к другу спиной и начнем беседу».

Участники 1,5 минуты беседуют, сидя спиной друг к другу, по 1,5 минуты – один сидя, другой стоя и наоборот (лицом друг к другу), 1,5 минуты – сидя лицом друг к другу.

Вопросы для обсуждения: В каком положении ведение беседы было наиболее трудным, сложным, а в каком более комфортным?

**3 упражнение «Изобрази эмоцию или чувства»**

Участники группы делятся на две подгруппы.

«Каждой подгруппе дается 7 минут на подготовку, во время которой она должна будет выбрать какое-либо чувство или эмоцию (эмоциональное состояние) и продумать, как его можно изобразить. Это может быть или скульптурное изображение, или невербальное действие. В изображении должны принимать участие все члены подгруппы. В то время как первая подгруппа показывает то, что она подготовила, вторая подгруппа отгадывает, какое чувство или эмоция изображены. Затем подгруппы меняются местами».

Подгруппы готовятся в разных помещениях. После того как подготовка закончена, тренер предлагает одной из подгрупп изобразить то чувство или состояние, которое они выбрали, не называя его. Другая подгруппа смотрит. Потом ей дается одна минута на обсуждение и кто-то один высказывает мнение группы. После этого тренер обращается к подгруппе, которая демонстрировала его чувство или состояние с тем, чтобы они сказали, какое чувство или состояние они хотели изобразить. Затем подгруппы меняются ролями.

Начиная обсуждение результатов выполнения этого упражнения, тренер ориентируется на то, допущены ли были участниками подгрупп ошибки и каков их характер.

Как правило, ошибки, допускаемые в этом упражнении, связаны со следующими обстоятельствами:

участники не поняли изображение, которое предлагалось другой подгруппой;

участники не нашли точного слова для обозначения изображенного чувства или состояния;

участникам не удалось передать в своем изображении содержание эмоции или чувства.

Если допущена ошибка, то в ходе обсуждения можно поговорить о том, с чем она связана. Часто причиной ошибок бывает несогласованность в работе подгруппы, неумение выслушать и услышать всех.

**4 упражнение «Путаница»**

«Давайте встанем поближе друг к другу, образуем более тесный круг и все протянем руки к его середине. По моей команде все одновременно возьмемся за руки и сделаем это так, чтобы в каждой руке каждого из нас оказалась чья-то одна рука. При этом постираемся не браться за руки с теми, кто стоит рядом с вами. Итак, давайте начнем. Раз, два, три».

После того как тренер убедится, что все руки соединены попарно, он предлагает участникам группы «распутаться», не разнимая рук. Тренер тоже принимает участие в упражнении, но при этом активного влияния на «распутывание» не оказывает. Во время выполнения упражнения достаточно часто возникает идея невозможности решения поставленной задачи. В этом случае тренер должен спокойно сказать: «Эта задача решаемая, распутаться можно всегда». Упражнение может завершиться одним из трех вариантов:

1.Все участники группы окажутся в одном кругу (при этом кто-то может стоять лицом в круг, кто-то спиной, это неважно, главное, чтобы все последовательно образовали круг).

2.Участники группы образуют два или больше независимых круга.

3.Участники группы образуют круги, которые соединены друг с другом, как звенья в цепочке. Время, затрачиваемое группами на выполнение этого упражнения, может быть очень разным, в опыте нашей работы оно варьировалось от 3-5 минут до 1 часа. Одна группа отказалась от продолжения поисков решения.

Когда задача выполнена, можно обратиться к группе с вопросом: «Что нам помогало справиться с поставленной задачей?» или «Что можно было бы делать иначе для того, чтобы быстрее справиться с поставленной задачей?» (последний вариант является более предпочтительным, с нашей точки зрения, модификацией вопроса «Что нам помешало быстрее справиться с поставленной задачей. Упражнение сплачивает группу.

**5 упражнение «Рефлексия. Комплимент»**

Цель: улучшение атмосферы и сокращение дистанции в общении.  
Время выполнения: 5 минут.  
Материалы: мяч.  
Процедура проведения: ведущий бросает мяч участнику, предварительно назвав его по имени, и говорит комплимент. Поймавший мячик, благодарит за комплимент словом «спасибо», глядя в глаза ведущему. Затем бросает мяч другому.

В ИТОГЕ участники высказывают свои впечатления и ощущения от проведенного второго занятия.

**ТРЕТИЙ ДЕНЬ**

**Вступительное слово тренера**

«Здравствуйте. Мы продолжаем тренинг, который называется «Тренинг эффективного общения.»

**1 упражнение «Приветствие. Построимся»**

Цель: обучение умению распределять роли в команде, сравнивать себя с другим участником по схожим признакам, а также включение участников в работу тренинга.  
Время проведения: 15 минут.  
Процедура проведения: «Теперь мы посмотрим, насколько Ваши общие черты проявляются у каждого из вас в отдельности!». Задача участников – построиться в одну линию по росту. При этом нельзя разговаривать. Затем задание усложняется – им нужно построиться по дате и месяцу рождения, по длине волос, по отдаленности места проживания от колледжа, по цветам радуги в их одежде.  
Рефлексия: Трудно ли Вам было выполнять это упражнение? Почему? Какую роль Вы избрали для себя? Какая стратегия выполнения была наиболее эффективна?

**2 упражнение «Вас снимает скрытая камера…»**

Все участники садятся по кругу. Видео(аудио)техника подготовлена к съемке.

«Мы уже убедились, насколько важно быть точными и внимательными при приеме и передаче информации. (Это упражнение может выполняться после появления в группе идей, относящихся к процессам приема и передачи информации в ходе общения, а также после упражнения 1, Блок 2.) Сейчас (тренер называет имена 5-ти или 6-ти человек, которых он заранее избрал для участия в упражнении) примут участие в упражнении. Ваша задача будет заключаться в приеме и передаче сообщений. Пусть Андрей (тренер называет одного из участников упражнения) останется здесь, а все остальные подождут какое-то время за дверью». Тренер зачитывает Андрею текст, предварительно еще раз напомнив ему о том, что он должен будет передать его следующему участнику. Все участники садятся по кругу. Аудиотехника подготовлена к съемке. С этого момента ведется видеозапись работы (возможно использование только магнитофонной записи без видеоряда). Тренер последовательно приглашает участников, ожидающих за дверью, каждый из которых выслушивает сообщение предыдущего и затем пересказывает его следующему участнику. Последнему участнику, получившему сообщение, тренер задает вопрос «Олег, ты только что получил сообщение. Скажи, пожалуйста, что ты будешь делать после того, как получил информацию?». Когда участник ответит на этот вопрос, видеосъемка прекращается.

***Вариант текста: «Иван Петрович уехал в 11 часов, не дождавшись вас, очень огорчился, что не смог с вами переговорить лично, и попросил передать вам, что, если он не вернется к обеду, а это будет зависеть от того, сколько времени он пробудет на совещании в министерстве, то совещание в 15.30 надо проводить без него. Кстати, на совещании будет обсуждаться вопрос о поставке новых компьютеров, которые ничем не хуже импортных. И еще, на совещании надо не забыть объявить, что все начальники отделов должны пройти обследование у психологов, которые будут работать в 20-й комнате с 10 часов утра ежедневно до 2 октября».***

Обсуждение упражнения проводится с использованием аудиозаписи.

**3 упражнение «Пупсик»**

Мы сейчас проведем одно упражнение, но условия игры должны выполняться полностью. Тренер достает игрушку – «пупсик». Включим изображение и представим, что мы собрание древних колдунов. Родился новый человек, и мы должны наделить его чем-то особенным. Этого ребенка мы будем передавать по кругу из рук в руки. Когда ребенок окажется в ваших руках, вы должны наградить его каким-либо даром. Например вы можете сказать: Я НАГРАЖДАЮ ТЕБЯ добрым сердцем. При этом нужно поцеловать пупсика в сердце. Запускаем по кругу. Когда все сказали чем его награждают, тренер говорит: А теперь, чтобы ваши пожелания сбылись, вы должны поцеловать своего соседа справа туда, куда поцеловали пупсика.

**4 упражнение «Автобус»**

Группа делится пополам (если в группе нечетное число участников, тренер тоже принимает участие в упражнении), образуя две шеренги, все садятся лицом друг к другу так, чтобы напротив каждого кто-то сидел «Представьте себе, что все мы едем в автобусах: одна подгруппа едет в одном автобусе, а вторая – в другом. Автобусы остановились рядом в транспортном заторе. Вы сидите у окна и видите, что в другом автобусе прямо напротив вас и тоже у окна сидит ваш знакомый. Это большая удача, потому что вам надо срочно передать ему важную информацию, и вы, воспользовавшись ситуацией, делаете это. Но сделать это вы можете, только молча, без слов, не вербально. Времени у вас немного. Тот, кому передают информацию, должен постараться понять, что ему сообщает его знакомый».

Этот фрагмент упражнения можно модифицировать следующим образом. Тренер заранее может подготовить для каждого участника текст сообщения, которое надо передать. Это дает возможность учесть особенности и успешность в тренинге каждого участника.

На первом этапе упражнения тренер предлагает одной шеренге выступать в роли передающих информацию, а второй принимающих сообщение. Следует дать возможность участникам подготовиться к выполнению упражнения. Когда все готовы, тренер предлагает кому-либо из первой шеренги начать передавать информацию, а всех остальных просит внимательно смотреть. После того как информация передана, тот участник группы, кому она была предназначена, говорит, что он понял. Другие участники в это время могут высказывать свои версии вербализации данного текста. Это активизирует работу и позволяет приобрести более обширный материал для обсуждения, снижает напряженность. После этого передававший информацию, говорит, правильно ли его поняли, и при необходимости вносит коррективы.

**5 упражнение «История из жизни»**

Участники объединяются в пары.

«Сейчас каждый из вас по очереди расскажет своему партнеру какую-нибудь историю. Лучше если это будет история с законченным -сюжетом, раскрывающая различные чувства, переживания ее участников, психологические проблемы, т.е. не следует ограничиваться простым повествованием: я встал, умылся, позавтракал, оделся, вышел из дома, подождал автобус и т.д. Но это должна быть такая история, которую вы могли бы рассказать всем нам. У каждого из напарников будет по 3 минуты, чтобы рассказать свою историю. Я буду следить за временем и скажу вам, когда оно закончится для первого рассказчика, а когда – для второго». Участники группы рассказывают друг другу свои истории. «Теперь в каждой из пар один из партнеров переходит по кругу (по часовой стрелке) в другую пару. В новых парах вы рассказываете друг другу те истории, которые услышали от своих партнеров в предыдущих парах».

После того как истории рассказаны, все возвращаются в круг, и тренер предлагает каждому рассказать ту историю, которую он услышал во второй раз. После каждого рассказа тренер обращается к тому, от кого рассказчик услышал эту историю, и к тому, кто рассказал ее в первый раз, т.е. к автору истории с вопросами: «Что оказалось упущенным из того, что вы рассказали? Что искажено?», «Может быть появилось что-то новое, то, о чем вы не говорили?».

**6 упражнение «Лимон»**

Сядьте удобно: руки свободно положите на колени (ладонями вверх), плечи и голова опущены, глаза закрыты. Мысленно представьте что у вас в правой руке лежит лимон. Начинайте медленно его сжимать до тех пор, пока не почувствуете, что «выжали» весь сок. Расслабьтесь. Запомните свои ощущения. Повторите упражнение с левой рукой. Вновь расслабьтесь и запомните свои ощущения. Затем выполните данное упражнение одновременно двумя руками. Расслабьтесь. Наслаждайтесь состоянием покоя.

В ИТОГЕ участники высказывают свои впечатления и ощущения от проведенного третьего занятия.

**ЧЕТВЕРТЫЙ ДЕНЬ**

**Вступительное слово тренера**

«Здравствуйте. Мы продолжаем тренинг, который называется «Тренинг эффективного общения.»

**1 упражнение «Приветствие. Портрет товарища»**

Упражнение проводится в парах. Деление на пары осуществляется по жребию (по желанию членов группы или  с определенным умыслом самого тренера).

 Участники  становятся спиной друг другу и по очереди описывают прическу, одежду и лицо своего партнера. Потом описания сравниваются с оригиналом и делается вывод о том, насколько участник был точен.

**2 упражнение «Умение слушать»**

Участники садятся в круг.

«Сейчас мы будем выполнять упражнение, в ходе которого нам понадобятся правила хорошего слушания. Запишите их, пожалуйста.

Правила:

* Полностью сконцентрируйте свое внимание на собеседнике. Обращай свое внимание не только на слова, но и на позу, мимику, жестикуляцию.
* Проверяй, правильно ли ты понял слова собеседника.
* Не давай советов.
* Не давай оценок.

Упражнение мы будем выполнять в парах. Выберите себе в пару того из членов нашей группы, кого вы пока узнали меньше других, но хотели бы узнать поближе.

Тренер ждет, пока все участники сядут парами.

«Распределите между собой роли: «один из вас партнер «А», другой – «В». Задание будет состоять из нескольких этапов. Каждый этап рассчитан на определенное время, за временем буду следить я. Сначала правилами хорошего слушания руководствуется «В». «А» может отложить их пока в сторону.

Итак, **«А» говорит в течении 5 минут** **о своих трудностях**, **проблемах в общении**. Особое внимание при этом он обращает на те свои качества, которые порождают эти трудности. «В» соблюдает правила хорошего слушания, помогая при этом «А» рассказывать о себе.

Через 5 минут тренер останавливает беседу.

«Сейчас у **«А»** будет 1 минута, чтобы **сказать** **что в поведении «В»**  **помогало ему открыто высказываться, говорить о своих проблемах, а что затрудняло этот рассказ**».

После того как прошла одна минута, тренер дает следующее задание.

«Теперь **«А» говорит о своих сильных сторонах в общении**, что ему помогает устанавливать контакты, строить взаимоотношения. «В» не забывая о правилах хорошего слушания, должен учесть всю ту информацию, которую он получил от «А» в течении предыдущей минуты».

Через 5 минут тренер останавливает беседу и предлагает перейти к следующему шагу.

**«В»** за 5 минут **должен повторить** «А», что **он понял из двух его рассказов** о себе (Проблемы и достоинства в общении). На протяжении этих 5 минут **«А»** все время **молчит и только движением головы показывает**, **согласен он или нет** с тем, что говорит «В». Если он делает отрицательное движение головой в знак того, что его неправильно поняли, то «В» должен поправиться до тех пор, пока не получит подтверждение своих слов. После того как «В» скажет все, что он запомнил из 2-х рассказов «А», последний может сказать, что было пропущено или искажено.

**3 упражнение «Слова на букву М»**

Вам предстоит соревнование. В течении 30 секунд найдите и запомните в данной комнате все предметы, которые начинаются на букву М. По окончанию времени команды по очереди называют слова. Выигрывает та команда, которая последняя назовет слово.

**4 упражнение «Прогулка по берегу моря»**

«Сейчас мы совершим небольшую прогулку по берегу моря. Сядьте, пожалуйста, по удобнее и медленно закройте глаза. Обратите внимание на дыхание, ощутите его: воздух проходит через нос, горло, попадает в грудь, наполняет ваши легкие, ощутите, как с каждым вдохом в ваше тело попадает энергия и с каждым выдохом уходят ненужные заботы, переживания, напряжение... Обратите внимание на ваше тело, почувствуйте его – от ступней ног до макушки головы. Вы сидите на стуле (в кресле), слышите какие-то звуки, ощущаете дуновение ветерка на вашем лице. Может быть, вам захочется изменить позу, сделайте это. А теперь представьте, что вы оказались у моря. Вы медленно идете по берегу. Осмотритесь внимательно вокруг, какие вас окружают цвета, звуки, запахи... Посмотрите на небо, на море. Обратите внимание на ваше состояние: какие эмоции, чувства у вас возникают, как они изменяются во время прогулки. Вы никуда не спешите и можете спокойно идти дальше. Возможно, вы захотите зайти в воду и искупаться или посидеть на берегу.

Сделайте это. А теперь настала пора вернуться в эту комнату, в наш круг. Сделайте это в удобном для вас темпе: можете сразу открыть глаза или посидеть еще с закрытыми.

Сейчас мы поделимся друг с другом своими впечатлениями. Для этого создадим группы по 4 человека. Постарайтесь, чтобы в одной группе с вами оказались в основном те, с кем вы еще не работали в малой группе».

После того как группы сформировались, тренер продолжает инструкцию: «Сейчас каждый по очереди расскажет о своих впечатлениях, о тех образах, переживаниях, состояниях, которые у него возникали во время нашей «прогулки», а остальные будут внимательно слушать рассказчика, не задавая вопросов, не комментируя и не интерпретируя услышанное. Постарайтесь уловить те моменты, когда вы перестаете слушать. На каждый рассказ потратьте примерно 3-4 минуты».

После завершения работы в группах тренер предлагает вернуться в круг и поделиться впечатлениями на этот раз о работе в малых группах. В частности, можно задать вопрос: «В какие моменты вы переставали слушать?». Отвечая на него, участники группы обычно говорят следующее: «Отвлекся на свои мысли, когда стал сравнивать то, что рассказывает другой, со своим опытом», «В какой-то момент возникла ассоциация, и я стала думать об этом», «У меня возникло несогласие с тем, что я услышала, и в этот момент я отвлеклась», «В какой-то момент я стала думать о том, что буду говорить сама и перестала слушать» и т.д.

**5 упражнение «Изменение»**

Упражнение используется для подведения итогов тренинга, взаимный контроль участников повышает вероятность того, что полученные знания внедряться ими в реальную деятельность.

**Необходимые материалы:** карточки из плотной бумаги с размером с визитку, карандаши.

**Время:**10 минут.

**Размер группы:**6-30 человек.

**Описание.**Все участники тренинга получают по карточке, после чего выслушивают следующую инструкцию: «На тренинге мы получили много знаний и навыков, цель которых — облегчить нашу жизнь на рабочем месте. К сожалению, навыки, полученные на тренинге, имеют тенденцию уходить, если не приложить дополнительных усилий к тому, чтобы больше использовать и тренировать их в реальных условиях. Для того чтобы продумать, что и как вы будете применять на практике в ближайшее время, мы и предлагаем написать на своей карточке три изменения, которые каждый предпримет у себя на рабочем месте в ближайшую неделю после тренинга».

Каждый надписывает на карточках свое имя и телефон.

Участники в парах обмениваются карточками и договариваются о том, что через неделю созвонятся для того, чтобы узнать, как дела у другого, выполнены ли поставленные цели.