

Занятие: «Как говорить убедительно в коммуникации?»

Составила сценарий: Иванова Г.И., преподаватель ГБП ОУ «Старицкий колледж»

Цель: повысить уверенность в себе участников тренинга посредством коммуникации.

Задачи:

- способствовать открытому, доброжелательному общению;
- обобщить признаки, характерные для уверенного и неуверенного в себе человека;
- формировать чувство уверенности в себе;
- отработать навыки уверенного общения, убедительной коммуникации.

Ход занятия:

1. Приветствие.

2. Разогрев - игра «Импульс».

Игра «Импульс»

Инструкция:

- Пожалуйста встаньте в круг (желательно мальчик - девочка). Я буду несильно пожимать руку соседа справа или слева. Тот так же пожимает руку своего соседа. Пожатие происходит от одного к другому пока не вернется ко мне. (Попробовали). А теперь усложним наше упражнение: если я передаю импульс вправо то, получающий его говорит **Эх!**. А если влево - **Ох!**. Но возможно будет передача импульса и вправо и влево. На ком эти импульсы встречаются, тот говорит **Ха-ха!**. (Попробовали и как правило не один раз).

Практическая значимость: поднимает настроение, развивает внимание

3. Сообщение о целях планируемой работы.

4. Выработка правил работы в группе.

- Общение по принципу **“здесь и теперь”**. Во время общения все говорят только о том, что волнует их именно сейчас, и обсуждают то, что происходит с ними в группе.

- **Конфиденциальность** всего происходящего. Все, что происходит во время занятия, ни под каким предлогом не разглашается и не обсуждается.

- **Уважение к говорящему**. Говорим только по одному. Когда кто-то говорит, то мы его внимательно слушаем и не перебиваем, давая возможность высказаться. И лишь после того, как он закончит говорить, задаем свои вопросы или высказываем свою точку зрения.

- **Какие еще правила вы можете предложить?**

5. Просмотр видеофрагмента мультфильма

- Охарактеризуйте поведение героев мультфильма: Райли, «крутых девчонок», учительницы.

- Как называется мультфильм.

- Охарактеризуйте поведение Райли? (Неуверенное. Почему так думаете?)
- Охарактеризуйте поведение «крутых девчонок»
- Охарактеризуйте поведение учительницы

6. Беседа «Что такое уверенность в себе?»

Уверенность в себе – это то, что чувствует человек, воспринимая самого себя, это его положительная оценка своих способностей и возможностей.

Почему человеку необходима уверенность в себе?

Уверенность в себе дает человеку возможность смело сталкиваться со всеми проблемами и неопределенностями жизни, а также лучше преодолевать все разочарования, взлеты и падения.

Например,

- взаимоотношения, эмоции, давление сверстников, конкуренция и завышенные ожидания могут серьезно поколебать у человека уверенность в себе;
- *позитивная самооценка* помогает ему добиваться своих стремлений и целей в жизни;
- *чувство собственного достоинства* помогает человеку стать счастливым и внутренне сильным человеком.

Уверенность в себе – важная составляющая психологического комфорта и социального успеха человека. Уверенность в себе тесно **связана с самооценкой** и влияет на поведение человека, то есть влияет на то, как человек действует на людей, помогает формировать здоровую личность и социально активного гражданина.

Уверенность, во-первых, *дает возможность смело сталкиваться со всеми проблемами*, а также лучше преодолевать все разочарования и сложности. Во-вторых, хорошая уверенность в себе помогают человеку добиваться желаемых целей в жизни, не опускать руки, бороться за свои мечты.

Почему быть уверенным - хорошо?

Почему быть неуверенным – плохо?

7. Предлагаю проверить уровень уверенности в себе

Тестирование участников тренинга

- А каков ваш уровень уверенности в себе?
- Поможет определить тест **«Уровень уверенности в себе»**

Вам будут представлены 30 утверждений. Нужно отметить те из них, с которыми вы согласны. Давайте ответ, который первым приходит в голову. Не раздумывайте слишком долго над ними.

Перечень утверждений:

1. Большинство людей, по-видимому, более настойчивы, чем я.
2. Я не решаюсь назначать свидания и принимать приглашения на свидания из-за своей застенчивости.
3. Если в столовой подадут несвежую еду, я буду жаловаться администрации.
4. Я избегаю задевать чувства других людей, даже если меня оскорбили.
5. Если продавцу стоило больших усилий показать мне товар, который не совсем мне подходит, мне трудно сказать ему «нет».
6. Когда от меня требуют что-нибудь сделать, а я не понимаю, зачем это надо, то прошу, чтобы мне объяснили.
7. В спорах я стремлюсь найти такие доводы, чтобы окончательно и бесповоротно убедить окружающих в своей правоте.
8. Я стараюсь вырваться вперед, как и большинство людей.
9. Честно говоря, люди часто используют меня в своих интересах.
10. Я получаю удовольствие, завязывая разговор с новыми людьми.
11. Я часто не знаю, что сказать людям другого пола, которые кажутся мне привлекательными.
12. Думаю, что пройти собеседование при устройстве на работу мне окажется куда сложнее, чем собрать необходимые документы.
13. Я испытываю нерешительность, когда надо позвонить по телефону малознакомому человеку.
14. Я стесняюсь вернуть покупку в магазин, даже если обнаруживаю, что она некачественная.
15. Если родственник или близкий друг раздражает меня, я скорее скрою свои чувства, чем проявлю недовольство.
16. Бывает, что я избегаю задавать вопросы из-за страха показаться глупым.
17. В ссоре я иногда боюсь, что буду волноваться и меня начнет трясти.
18. Если кто-либо высказывает точку зрения, которую я считаю неверной, я не стесняюсь выразить и свою точку зрения.
19. Делая покупки на рынке, я избегаю торговаться с продавцами.
20. Когда я делаю что-нибудь важное и стоящее, я стараюсь, чтобы об этом узнали другие.
21. Я откровенен и искренен в выражении своих чувств.
22. Если кто-то распространяет обо мне сплетни, я стремлюсь при первой же возможности поговорить с ним об этом.
23. Зачастую мне трудно сказать «нет».
24. При необходимости я умею взять под контроль даже сильные свои эмоции.
25. Если меня где-либо плохо обслужили, я не стесняюсь пожаловаться администрации.
26. Когда мне делают комплимент, я часто не знаю, что сказать в ответ.
27. Если в театре или на занятиях соседи мешают мне разговорами, я прошу их говорить потише или беседовать где-нибудь в другом месте.
28. Тот, кто пытается пролезть в очереди впереди меня, может быть уверен, что получит от меня отпор.
29. Я быстро и решительно высказываю свое мнение.
30. Бывают случаи, когда я теряюсь настолько, что просто не могу ничего сказать.

Обработка результатов. Выставляется по одному баллу за утверждения 3, 6, 7, 8, 10, 18, 20, 21, 22, 24, 25, 27, 28, 29 при ответах «да». Выставляется также по одному баллу за утверждения 1, 2, 4, 5, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 19, 23, 26, 30 при ответах «нет». Подсчитывается общая сумма баллов.

Интерпретация результатов. Менее 11 баллов. Ты **человек застенчивый** и недостаточно уверенный в себе. Тебе трудно высказать свои чувства и желания, и поэтому другие могут навязать тебе свое общество, оттеснить при получении, например, каких-либо благ, подчас даже не замечая этого, ущемить в чем-то твои права. Вместе с тем тебе могут быть свойственны вспышки агрессивного поведения по отношению к тем, кто от тебя зависит.

11–21 балл. Тебе свойственна средняя степень уверенности в себе. **Ты можешь дать отпор тем, кто пытается ущемить твои интересы или не соблюдает обязательства, но для этого тебе все же надо чувствовать себя несколько «заведенным».** В противном случае ты предпочитаешь терпеть и молча злиться, избегая вступать в конфликт. При желании ты легко можешь научиться не только вести себя «как воспитанный человек», но и жестко добиваться своих целей в общении с окружающими.

Более 21 балла. У тебя высокий уровень уверенности в себе. Для тебя **характерны спокойствие, умение владеть собой в самых разных ситуациях, умение выражать свои чувства и желания, не обижая окружающих и не вступая с ними в конфликты. Ты не станешь терпеть и ущемления своих прав, восстанавливая их, в случае необходимости, не взрывами неконтролируемой агрессии, не жалобами и просьбами, а, как правило, решительными и в то же время корректными, приемлемыми в обществе способами.**

8. Назовите признаки поведения уверенного и неуверенного человека (разделить обучающихся на 2 группы, предложить выполнить задание на листе ватмана, творчество приветствуется)

Признаки поведения уверенного и неуверенного человека

Уверенный человек	Неуверенный человек
выглядит спокойным, держится с достоинством	может быть агрессивным: кричать, оскорблять, размахивать руками, смотреть с презрением
открытый взгляд, ровная осанка	поведение характеризуется требовательностью или враждебностью, человек «переходит на личности»
спокойный и уверенный голос	может наказать другого
не суется, не заискивает, не выражает раздражения	может быть застенчивым

9. Как же стать уверенным человеком? Возможно ли это?

- Предлагаю вспомнить девочку из мультфильма. Всегда ли она была неуверенной в себе? Почему вы так считаете? Райли говорила убедительно, эмоционально, выпрямилась. Значит, Райли умеет уверенно общаться.

Уверенное общение – это способ выражения своих мыслей, чувств и потребностей прямо и честно, при этом уважая права и чувства других людей

Как практиковать уверенное поведение?

- **Подготовьтесь.** Перед важным разговором подумайте, что вы хотите сказать и как это лучше сформулировать.

- **Следите за языком тела.** Поддерживайте зрительный контакт, следите за осанкой и тоном голоса.

- **Практикуйте эмпатию.** Старайтесь понять точку зрения собеседника даже , если вы с ней не согласны.

- **Будьте последовательны.** Не отступайте от своей позиции.

- **Учитесь на ошибках.** Анализируйте свое общение и ищите способы его улучшить.

Пример:

ОТКАЗ: «Я ценю ваше предложение, но сейчас не могу взять на себя дополнительную работу. Давайте обсудим, как мы можем распределить задачи иначе.

ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ: «Я заметил, что в последнем проекте были пропущены некоторые дедлайны. Давайте обсудим, как мы можем улучшить процесс планирования».

Прием «Комплимент вопросу». Чем глупее, БЕСТАКТНЕЕ вопрос, тем щедрее хвалите. («Спасибо за вопрос! Я позволю себе на него не отвечать») + соответствующее выражение лица. Нельзя: «Не позволите мне не отвечать»)

Уверенное поведение – это навык, который можно и нужно развивать. Помните, что быть уверенным в общении не значит быть агрессивным или грубым. Это значит уважать себя и других, четко выражать свои мысли.

10. Главным средством общения является РЕЧЬ.

- Чем убедительная речь отличается от обычной?

Убеждение — это коммуникационный процесс между людьми, во время которого один его участник ставит целью доказать свою точку зрения таким образом, чтобы другой человек согласился и начал действовать в соответствии с ней.

От обычной разговорной речи **убеждающая речь отличается**, в первую очередь наличием некой доказательной базы: аргументов и фактов, которыми человек будет подкреплять свою позицию. **НО! Доказательства не будут приняты, если преподнести их неправильным образом.** Поэтому, чтобы заставить собеседников *прислушиваться к вам*, следует придерживаться следующих правил:

1. Готовьтесь и проверяйте факты, прежде чем говорить

Чтобы быть убедительным, нужно самому быть уверенным в собственной правоте и **располагать полной информацией о теме разговора.** Поэтому не ленитесь лишний раз **проверить имеющуюся у вас информацию на актуальность.**

Подготовиться к разговору важно даже тогда, когда вы речь идёте о личном деле (обсуждении отношений, например). Вы должны заранее знать, какого поведения и эмоционального отклика вы хотите добиться от человека. Поставьте себя на место другого человека и представьте, как он может отреагировать на слова, которые вы собираетесь произнести.

2. Делайте паузы в словах, не торопитесь

Прежде чем проговорить свою мысль или ответить на вопрос/высказывание оппонента всегда формулируйте **фразу в голове**. Помолчите, дайте себе время подобрать нужные слова, припомнить подходящие примеры. **Не заполняйте эти паузы всякими «эээ...», «ммм...» и т.д, не суетитесь.**

3. Сбалансируйте эмоции

Убедительная речь всегда эмоционально окрашена, но вместе с тем не истерична. Ну и, конечно, **переход на эмоции, попытки выплеснуть злость на оппонента, пристыдить или унижить** его не имеют никакого отношения к убедительной речи.

4. Говорите четко и по делу

Избавьте свою речь от длинных вступлений и воды, не отвлекайтесь, не перескакивайте с темы на тему. Излагайте суть, раскладывайте по полочкам все факты и выводы, следите чтобы один аргумент логично вытекал из другого. Не перегружайте речь примерами. Цените время собеседника.

5. Следите за чистотой и красотой своей речи

Потратьте немного времени на то, чтобы *избавить свою речь от слов-паразитов, лишнего сленга, нецензурной лексики* и т.д. Их можно использовать изредка, как «перчинку», чтобы придать своим словам живость, но это должен быть управляемый процесс, а не дурная привычка.

Не стоит использовать множество профессиональных терминов и витиеватых оборотов. *Говорите о сложном просто, чтобы вас мог понять человек с любым уровнем образования. Используйте «сильные» слова: вместо «Алкоголь вреден для здоровья» скажите — «От алкоголя умирает до 3 миллионов человек ежегодно».*

6. Избавьтесь от слов-сомнения, оправданий и лишних извинений

В речи неуверенных в себе людей часто присутствуют такие слова, как: «кажется», «может быть», «наверное», «кстати», «я думаю», «я могу ошибаться, но...» и т.д. **Отучите себя от них.** Говорите так, будто констатируете незыблемый факт.

То же касается частых извинений и попыток оправдаться. Вместо «Извините, что отвлекаю...» используйте «Позвольте вас отвлечь» или «Удели мне 10 минут».

Извинения имеют смысл только тогда, когда собеседнику действительно будет причинен тот или иной ущерб. В противном случае они только указывают на робость говорящего.

7. Развивайте артикуляцию и работайте над голосом

Все, что вы произносите должно быть внятным. Если вы **проглатываете** окончания — возьмите себе за правило ежедневно тренировать скороговорки и скандировать стихи или прозу вслух, займитесь вокалом. Научитесь управлять своим дыханием и не зажимать голос в горле. Он должен идти из живота.

Упражнение «Скороговорка».

Упражнение на дыхание.

8. Мимика и жестикуляция должны совпадать со словами

Невербальные сигналы очень важны для людей, поэтому если вы говорите о чем то, что имеет эмоциональную окраску, ваши жесты и мимика должны соответствовать этой эмоции. Впрочем, умеренная жестикуляция уместна и когда вы описываете научные факты или разъясняете графики на рабочей презентации.

В НАСТОЯЩЕЕ ВРЕМЯ ЛЮДИ НЕ УМЕЮТ ПРАВИЛЬНО КОММУНИЦИРОВАТЬ, ТЕРЯЮТ РАБОТУ, ПОПАДАЮТ НА МОШЕННИКОВ.

- Проверим, как у вас дела с коммуникацией?

Запишите ответы «ДА», если вы согласны с высказыванием. «НЕТ», если – не согласны.

1. Вы спокойно говорите «Нет», не испытывая при этом чувства вины?
2. Вы сразу замечаете и свободно обезвреживаете манипуляции?

(Манипуляция - это скрытая форма психологического воздействия. Когда человек действует в ущерб своим интересам)

3. Вы легко контролируете свои эмоции в конфликте?
4. Всегда спокойно воспринимаете критику?
5. Легко ли вы озвучиваете свои мысли, а собеседник при этом вас внимательно слушает?

Сосчитайте количество ответов «ДА»

5 «ДА» - Все отлично. Вы мастер коммуникации.

3-4 «ДА» - Есть точки роста.

2-3 «ДА» - Вы в красной зоне.

0-1 «ДА» - Нужно срочно исправлять коммуникацию

11. Рефлексия:

- Какой опыт вы получили сегодня на занятии?

- Какие выводы вы сделали для себя?

Список источников:

1. Грецов А.Г. Тренинг уверенного поведения. СПб., 2008 г.
2. Смит М. Тренинг уверенности в себе. СПб., 1997 г.
3. Фопель К. Как научить детей сотрудничать? Психологические игры и упражнения. М., 2000 г.