**РАЗВИВАЕМ НАВЫКИ ОБЩЕНИЯ**

*Общение присутствует в каждом дне нашей жизни. Иногда оно делает нас счастливыми, придает сил и энергии, дарит новые возможности для нашего развития, иногда же, наоборот, вносит дисгармонию в нашу жизнь, сбивает с пути. Общение является одной из главных составляющих нашей жизни.*

*Кто такой коммуникабельный человек? Это, прежде всего человек, которому общение доставляет удовольствие. Общительному человеку не столько важно, с кем общаться, сколько интересен сам процесс общения. Научитесь получать пользу от ваших бесед с различными людьми, и общение станет для вас более увлекательным событием. Попробуйте прислушаться к следующим рекомендациям по развитию коммуникабельности.*

Развитие умений устанавливать контакт

**(обращение по имени, улыбка, зрительный контакт, комплимент)**

Стремитесь расположить к себе собеседника в начале беседы, так как основное отношение к нему закладывается в первые 15 секунд. В этом вам помогут обращение по имени к собеседнику, улыбка, комплимент, приветливый взгляд.

«Помните, что имя человека – это самый сладостный и самый важный для него звук на любом языке» (Д. Карнеги).

Задание. Попробуйте, встречаясь утром со своими соседями, друзьями, коллегами по работе и приветствуя их, прибавить к фразе «Здравствуйте» имя-отчество каждого из них и вы вызовете тем самым пусть не ярко выраженные, но положительные эмоции.

Старайтесь, устанавливая контакт с собеседником, приветливо ему улыбнуться. Не забывайте:

* искренняя улыбка не может испортить ни одно лицо;
* очаровательная улыбка женщины лучше французской косметики;
* улыбка ничего не стоит, но много дает. Она обогащает тех, кто ее получает, не обедняя при этом тех, кто ею одаривает.

Устанавливая контакт с партнером, помните о комплименте. Комплименты – это слова, содержащие небольшое преувеличение достоинств, которые желает видеть в себе собеседник. Для того чтобы сделать комплимент комплиментом, придерживайтесь следующих правил:

* комплимент должен отражать только позитивные качества человека;
* следует избегать двойного смысла;
* отражаемое в комплименте позитивное качество должно иметь небольшое преувеличение;
* комплимент должен констатировать наличие данной характеристики у человека, а не содержать рекомендации по ее улучшению («Тебе следует быть внимательнее»);
* хвалите у человека то, что дорого ему (новая машина, любимая собака). Устанавливая контакт, старайтесь смотреть в глаза партнеру.

Задание. Устанавливая контакт с собеседником, попробуйте отводить свой взгляд в сторону. Что изменилось при этом? Что вы почувствовали? Какая реакция у вашего собеседника? Понаблюдайте за собой, раздражает ли вас следующее: если в процессе разговора партнер касается вашей руки; когда у собеседника на лице темные очки; когда партнер постоянно отводит взгляд.

**Развитие** умения слушать

Лучший собеседник не тот, кто умеет хорошо говорить, а тот, кто умеет хорошо слушать. Не забывайте, что люди склонны слышать другого только после того, как выслушают их.

В общении постарайтесь использовать следующие приемы эффективного слушания:

* дайте собеседнику время высказаться;
* слушайте собеседника очень внимательно, впитывайте все, как губка, при этом поддерживайте его высказывания словами «да» или «нет»;
* старайтесь сдерживать себя в попытке прервать собеседника;
* обращайтесь к собеседнику за уточнением;
* старайтесь повторить мысль собеседника, но при этом выскажите ее своими словами;
* избегайте поспешных выводов;
* не отвлекайтесь, следите за главной мыслью разговора;
* стремитесь отразить своей речью чувства собеседника.

Задание. Понаблюдайте за собой, как часто вы делаете вид, что слушаете партнера, а на самом деле думаете о своих проблемах; как часто вы не выслушиваете собеседника, перебиваете его.

Развитие невербальных умений

Успех любого контакта в значительной мере зависит не столько оттого, что вы говорите, сколько от того, как вы себя держите. Поэтому особое внимание следует обращать на манеру, позы, жесты и мимику собеседника.

«Весь мир – театр, а люди в нем актеры, и каждый не одну играет роль» (В. Шекспир).

В позе и жестах проявляются культурные нормы, усвоенные человеком, а также состояние организма и эмоциональные реакции.

Наиболее выразительными у человека являются губы и брови, поэтому, когда вам нужно точно понять состояние партнера по общению, лучше смотреть именно на них.

Задание.

1. Усвойте перед зеркалом основные особенности своей мимики: восторг, удивление... Проведите активную гимнастику (напрягайте и расслабляйте мышцы лица).
2. Включите телевизор и выключите звук. Попытайтесь по позам, жестам, мимике определить эмоциональный настрой людей.
3. Когда вы находитесь в транспорте, то попытайтесь проанализировать двух общающихся. По жестам и мимике определите, кто из собеседников лидирует в разговоре, в каком настроении каждый из них.
4. Проследите за собой.

В какой мере вы используете жесты в процессе общения? Не преследуют ли вас жесты-паразиты? Не злоупотребляете ли вы одной и той же группой жестов?

Развитие умения вести себя при общении

в соответствии с нормами этикета

Размещение партнеров лицом друг к другу способствует возникновению контакта, символизирует внимание к говорящему.

Задание: вспомните, есть ли у вас привычка разговаривать с членами своей семьи, располагаясь при этом в разных комнатах? Как вы считаете, сказывается ли такое общение на эффективности взаимопонимания?

Каждый человек выбирает определенную дистанцию в общении с собеседником. Выбор ее зависит от взаимоотношений между людьми и от индивидуальных особенностей человека. Выделяют 4 зоны личной пространственной территории: интимная (от 0 до 45 см) характерна для близких людей – родителей и детей, влюбленных и т.д.; личная (от 46 до 120 см) характерна для людей, которые хорошо знакомы, доверяют друг другу; социальная (от 120 до 200 см) соответствует неформальному, товарищескому общению; формальная (от 200 до 360 см) характерна для деловых, официальных отношений, публичная (более 360 см) позволяет воздержаться от общения или обменяться несколькими словами. Эти расстояния могут несколько меняться в зависимости от возраста и пола собеседников.

Развитие речевых умений

**(употребление речевых этикетных формул приветствия, прощания, благодарности; неупотребление неэтичных выражений)**

Стремитесь, чтобы у вас это стало привычкой:

* утром приветствуйте друг друга;
* благодарите друг друга за оказанную услугу,
* при расставании друг с другом помимо слов прощания говорите пожелания;
* старайтесь произносить этикетные формулы в доброжелательной форме.

Задание: представьте, что вас незаслуженно оскорбили в транспорте, в семье. Попытайтесь сдержать свой гнев и отрицательные эмоции. Попробуйте ответить на это негативное высказывание в доброжелательной форме.

**Развитие** умения воспринимать и понимать партнера

Немаловажную роль в общении играет сложившееся первое впечатление. При формировании его многие люди допускают ошибки следующего плана:

* если они имеют дело с человеком, который их в чем-то превосходит, то оценивают его более положительно, чем это следовало бы, а если они по каким-то параметрам превосходят собеседника, то его уже недооценивают (фактор превосходства);
* если человек внешне привлекателен, то он кажется лучше и в других отношениях; если же он не привлекателен, то и остальные его качества недооцениваются;
* те люди, которые относятся к другим хорошо, кажутся значительно лучше, чем те, которые относятся к партнерам плохо.

Задание: понаблюдайте за собой, каким образом складывается у вас первое впечатление о человеке.

Для достижения успеха в общении вам необходимо осуществлять главный его принцип – «подстройка» к собеседнику. Для его реализации важно учитывать особенности восприятия мира собеседником. Так, одни люди воспринимают окружающий мир в большей мере через зрительные образы (по визуальному каналу), другие – через ощущения своего тела: удобство позы, мягкость или жесткость, тепло-холод и т.п. (по кинестетическому каналу), третьи – через звуковые, слуховые образы (по аудиальному каналу).

Развитие умения вести себя в конфликтной ситуации

Конфликт – это становление противоположных интересов, взглядов; спор, грозящий усложнениями. Жизнь без конфликтов невозможна, поэтому необходимо научиться предвидеть их или извлекать из них опыт. Существуют следующие факторы, которые способствуют возникновению конфликтов: неверная, избыточная информация; отсутствие самоконтроля у собеседников; низкая культура.

Для того чтобы избежать негативного влияния конфликтов, предлагается придерживаться некоторых практических советов:

* подумайте, нельзя ли вовсе избежать конфликта;
* прежде чем обострять ситуацию, прикиньте, сможете ли вы решить ее положительно;
* обмен мнениями, спор на конфликтную тему должны происходить в условиях доброжелательности;
* внимательно выслушайте и постарайтесь понять партнера;
* в споре не произносите часто слова «я» и «мне»;
* ваш оппонент чаще будет уступать, если вы сами в споре покажете ему в этом пример.

Развитие умений, помогающих снять напряжение

Задание: постарайтесь в конце дня или когда вы сильно утомлены, выполнить следующие упражнения.

***Упражнение 1.***

Встаньте прямо, свободно расправив плечи и откинув голову назад. Постарайтесь почувствовать, в какой части головы локализовано ощущение тяжести. Представьте себе, что на вас надет громоздкий головной убор, который давит на голову в том месте, в котором вы чувствуете тяжесть. Мысленно снимите головной убор рукой и выразительно, эмоционально бросьте его на пол. Потрясите головой, расправьте рукой волосы, а затем сбросьте руки вниз, как бы избавляясь от головной боли.

***Упражнение 2 –*** *«Дыхание».*

Устройтесь в кресле или на стуле, расслабьтесь и закройте глаза. По своей собственной команде постарайтесь отключить свое внимание от внешней ситуации и сосредоточьтесь на собственном дыхании. При этом не следует специально управлять своим дыханием, не нужно нарушать его собственный мир. Упражнение выполняется в течение 5-10 минут.

***Упражнение 3*** *– «Пословицы».*

Возьмите любую из книг – «Русские пословицы», «Мысли великих людей», «Афоризмы». Почитайте фразы пословиц или афоризмов течение 25-30 минут, пока не почувствуете внутреннего облегчения.

***Упражнение 4 –*** *«Настроение».*

Возьмите цветные карандаши и чистый лист бумаги. Расслабленно левой рукой вырисуйте абстрактный сюжет. Попробуйте представить, что вы переносите ваше грустное настроение на бумагу, как бы материализуете его. Закончив рисовать, переверните бумагу и на другой стороне листа напишите 5-7 слов, отражающих ваше настроение.

После этого еще раз посмотрите на свой рисунок, как бы заново проживая свое состояние, перечитайте слова и с удовольствием разорвите листок и выбросите в урну.

Ваше эмоционально-неприятное состояние исчезло.

**Пусть общение будет в радость!**

*Материал подготовлен специалистами*

*социально-педагогической и психологической службы*