

**Государственное автономное учреждение
дополнительного профессионального образования
(повышения квалификации) специалистов
«Смоленский областной институт развития образования»**

Н.А. Новикова

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ПО ПРОВЕДЕНИЮ
СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ТРЕНИНГА
УСПЕШНОГО ОБЩЕНИЯ**

Смоленск

2015

УДК 316.6

ББК 88.5

Н 73

Автор-составитель: Новикова Н.А.

Н 73 Методические рекомендации по проведению социально-психологического тренинга успешного человека. – Смоленск: ГАУ ДПОС «СОИРО», 2015. – 72 с.

В настоящем пособии представлен набор техник и деловых игр для проведения социально-психологического тренинга успешного общения. Также в нем содержится краткий очерк теоретических аспектов технологии проведения тренингов.

Предложенные техники могут быть использованы в групповой деятельности, а также большинство из них подходят и для индивидуальной работы.

Пособие рекомендуется как для практических психологов, работающих в системе образования, так и для остальных категорий педагогических работников.

Редактирование авторское.

УДК 316.6

ББК 88.5

© ГАУ ДПОС «СОИРО», 2015

Содержание

Введение	4
Теоретическое обоснование.....	6
Практическое содержание.....	14
ЗАНЯТИЕ 1	14
ЗАНЯТИЕ 2	20
ЗАНЯТИЕ 3	26
ЗАНЯТИЕ 4	29
ЗАНЯТИЕ 5	33
ЗАНЯТИЕ 6	36
ЗАНЯТИЕ 7	38
ЗАНЯТИЕ 8	40
ЗАНЯТИЕ 9	45
Заключение	46
Глоссарий.....	47
Литература	55
Приложения.....	56
Практикум.....	64

Введение

Люди не рождаются, а становятся тем, кто они есть.

К.-А. Гальвеций

Именно эта цитата становится важным аргументом, подтверждающим значимость пособий, посвященных проблеме развития коммуникативной компетентности или же, как отмечают профессионалы-публицисты, – успешного общения. Эта цитата известного французского философа-материалиста позволяет сделать вывод о том, что даже Вы наделены не всеми нужными талантами, многому можно научиться. И, далее, на наш взгляд, уместно вспомнить Д. Рокфеллера: «Умение обращаться с людьми – это товар, который можно купить точно так же, как мы покупаем сахар или кофе. И я заплачу за такое умение больше, чем за что-либо другое на свете». Именно развитию такого умения, а вернее, программа его развития содержится в данном сборнике. Как наиболее распространенный и успешный для решения данной проблемы нами был выбран метод социально-психологического тренинга.

С конца 70-х годов в отечественной практической психологии активно развивается направление, связанное с использованием тренинговых технологий для обучения социальным навыкам. В отечественной практике первоначально получила широкое распространение методика социально-психологического тренинга, предложенная М. Форвергом, специалистом из ГДР. Одновременно тренинги сензитивности проводил Ю.Н. Емельянов, перцептивно-ориентированные тренинги – Л.А. Петровская. В XXI веке наибольшую популярность приобрели тренинги, отвечающие запросам практики и новым требованиям времени: «формирование команды», «уверенности», «ведение переговоров», «продаж», «самопрезентации» и др. В настоящее время диагностические, обучающие, развивающие возможности тренинга привлекают все большее внимание самых разных специалистов: психологов, педагогов, психотерапевтов, работников кадровых служб, руководителей предприятий и организаций.

Сегодня, как никогда, практика поставила перед психологической наукой еще одну задачу – повышение эффективности работы того, что получило название «человеческий фактор».

Одним из самых распространенных методов обучения взрослых в последние годы стал социально-психологический тренинг. Особенно когда это касается людей, работающих в организациях. В Европе эта практика существует достаточно давно, причем тренинги проводят без отрыва от

производства, по мнению руководителей все члены коллектива должны участвовать в тренингах.

В России только в начале нового тысячелетия начинаются тренинговые мероприятия в организациях, но, как правило, это касается крупных городов. Существует дефицит научно-практических исследований данной проблемы. Причем большая часть их была проведена зарубежными исследователями, поэтому пользоваться их результатами без адаптации не следует.

Теоретическое обоснование

Б.Д. Парыгин относит тренинг к методам группового консультирования, определяя его как средство активного группового обучения навыкам общения в обществе, как средство воздействия с целью коррекции Я-концепции и самооценки личности, с целью адаптации к новой социальной роли. Л.А. Петровская определяет тренинг как средство воздействия, направленное на развитие знаний, социальных установок, умений и опыта в области межличностного общения, как средство развития компетентности в общении. С.И. Макшанов предлагает определять тренинг как многофункциональный метод преднамеренных изменений феноменов человека или группы с целью гармонизации профессионального и личностного бытия человека. Основной целью тренинга, как считают специалисты, является повышение социально-психологической и коммуникативной компетентности, развитие личности человека.

Именно эти основные позиции и позволяют назвать тренинг в качестве одного из основных методов работы над проблемой успешного общения.

К сожалению, анализ результатов социологических исследований последних лет, посвящённых проблеме готовности людей изменять себя, работая по этому направлению уже после получения профессионального образования, позволяет сделать основных два вывода:

- готовность появляется в возрасте после 30 лет, т.е., при определенном стаже, как правило, человек профессий социономического типа (человек-человек) столкнётся с определенным неуспехом в трудовой деятельности, причина которому будет – неумение правильно общаться;
- об определенном несоответствии между содержанием обучения и требованиями, предъявляемыми работодателями.

Анализ уже проведенных практических психологических исследований дает возможность предположить, что тренинговые технологии могут выступить в качестве эффективного метода работы с персоналом, целью которых и будет – совершенствования коммуникативной компетентности. Также следует заметить, что практически в любой организации существуют рабочие места, на которые берут людей без специального профессионального образования.

Абсолютно единого представления о содержании и о структуре коммуникативной компетентности не существует. Однако существует ряд исследований, посвященных проблеме значимости коммуникативной компетентности для ряда других профессий (профессий социономического типа), а также для личностного роста.

В коммуникативном плане профессии социономического типа – это специальности, требующие интерперсональных способностей, т.е. таких качеств личности, которые обеспечивают успешное взаимодействие между людьми, их понимание и эффективное воздействие на них. Исходя из этого, коммуникативная компетентность – сложное интегральное качество личности, опосредующее профессиональную деятельность и позволяющее осуществлять межличностное общение на высоком уровне (А.И. Емелин, С.Л. Братченко, Ю.М. Жуков, В.Л. Зливков). Таким образом, коммуникативная компетентность соотносится со способностью человек брать на себя и исполнять различные социальные роли, а также умения человека адаптироваться в различных жизненных ситуациях, свободно владеть вербальными и невербальными средствами социального поведения. Данный вывод еще раз показывает значимость коммуникативной компетентности и не только в профессиональной жизни человека, но и в жизнедеятельности вообще.

Компетентная в общении личность – это самоактуализирующаяся личность, конгруэнтная, изменяющая себя и других, стремящаяся к саморазвитию.

Таким образом, коммуникативная компетентность может строиться лишь на фундаменте общегуманистической направленности, позитивной Я-концепции, открытой для принятия новой информации, готовой к изменению и саморазвитию.

Выделены факторы, обеспечивающие развитие коммуникативной компетентности:

- общительность;
- адаптивность;
- стиль общения;
- коммуникативная совместимость;
- самооценка;
- контактность;
- социальный интеллект.

Согласно В.Л. Захарову и Н.Ю. Хрящевой, коммуникативная компетентность имеет следующую структуру:

- знания в области психологии личности;
- умения и навыки общения;
- развитие и коррекция установок, необходимых для успешного общения;
- способность адекватно и полно воспринимать и оценивать себя и других людей, а также взаимоотношения, складывающиеся между людьми;
- развитие и коррекция системы отношений личности.

Всему этому можно научиться. Как мы уже отмечали – наиболее эффективной технологией, позволяющей развить коммуникативную компетентность, будет социально-психологический тренинг или тренинг-семинар (связано с составом группы). Мы говорим именно о развитии, так как у каждого человека, но на разных уровнях проявления, коммуникативная компетентность обязательно представлена, несмотря на его вид деятельности. Это убедительно доказывает структура и факторы, которые формируют и развивают данный вид компетентности. Все это нельзя исключить из жизни человека. И, следовательно, это дает нам право говорить о том, что предлагаемый тренинг может быть полезен не только для профессий социономического типа, но и для всех, у кого есть желание стать более успешным профессионалом и более совершенной личностью..

Для создания тренинга развития коммуникативной компетентности педагога (или другой специальности) нужно учитывать следующее:

Фундаментальным условием развития коммуникативной компетентности является осознание людьми необходимости изменения, преобразования своего внутреннего мира и поиск новых возможностей самосовершенствования в профессиональном общении и деятельности;

Развитие коммуникативной компетентности возможно не как «соразмерное» и «пропорциональное» развитие всех характеристик, а только системообразующих качеств, сочетание которых и представляет собой основу коммуникативной компетентности.

Цели тренинга:

Основные цели (т.е. соответствующие ведущей проблеме)

1. Вооружение участников группы системой понятий и представлений, необходимых для психологического анализа своей личности, группы и «рабочих» ситуаций.
2. Познание своих сильных и слабых сторон в деловом общении, снятие внутриличностных конфликтов, формирование умений эффективного общения, конструктивного разрешения проблемных ситуаций.
3. Развитие навыков рефлексии, овладение приемами и способами рефлексии.

Цели второго плана

1. Расширить диапазон коммуникативных и экспрессивных возможностей членов группы.
2. Раскрытие внутриличностных и общегрупповых ресурсов, а также ресурсов подгрупп.
3. Укрепление «Я-концепции», развитие механизмов психологической защиты, изменение образа «Я».

4. Анализ общегрупповых процессов.

Если данный тренинг проводится в группе, члены которой не все связаны общей причиной для подобных занятий, общие цели чуть переформулируются. Цели второго плана в полном объеме выполнимы только в случае, если ведущий тренинга является профессиональным психологом.

Данная работа содержит описание последовательности встреч, процедур, техник и рекомендации для ведущего по их проведению. При этом следует отметить, что ведущим этого тренинга, в силу его подробной разработанности, может стать практически любой. Кроме того, предложенные процедуры могут проводиться как некий «самотренинг», но не в полном объеме.

Исследования этапов профессионализации (или же этапов развития личности в профессии) показало, что определенный стаж любой деятельности «рождает» определённые проблемы, которые «выходят» на содержание коммуникативной компетентности. При этом именно тот же стаж обеспечивает и положительное развитие коммуникативной компетентности. Целенаправленное применение данной программы позволит решить те проблемы, которые не зависят от возраста. Для повышения эффективности данного тренинга в него включены упражнения разных видов психотерапий. Большую роль играют мероприятия из тренинга творческой коммуникации. Именно они, включая в себя интерактивные арт-терапевтические техники, позволяют обеспечивать переход группы из «обыденной» классической реальности в драматическую. Это обеспечивается следующими характеристиками таких упражнений:

- самопрезентационный характер поведения участников с ориентацией либо на реальную, либо на воображаемую аудиторию;
- наличие драматической реальности;
- использование драматически-ролевой экспрессии;
- ролевое развитие и трансформация.

Понятие творческой коммуникации вошло в психологию совсем недавно и в нашем пособии используется именно как рабочее понятие, то есть мы не настаиваем на исключительности такого содержания, с которым будем работать. Как отмечал А.И. Копытин, понятие творческой коммуникации может рассматриваться большим количеством школ, например таких как, современные холестические практики.

В нашей работе под творческой коммуникацией мы подразумеваем особый вид деятельности, благодаря которому, происходит отход (а иногда и разрушение) привычных стереотипов общения. Все это сопровождается приобретением такого нового опыта, который станет мотивом к развитию личности.

Для данного тренинга отобраны такие упражнения социально-психологических и арт-терапевтических тренингов, которые могут быть успешно проведены не только профессиональными психологами.

На организационном этапе происходит ориентация участников группы в специфике занятий, первичная диагностика ожиданий, выявление и коррекция мотивации участников. Обязательно должны выполняться условия создания комплектования группы.

Принципы отбора:

1. Добровольность.
2. Информированность участников (имеют право знать все, что с ними будет происходить в ходе занятий).
3. Численность. Так как данный тренинг является по стилю ведения демократическим, то состав должен быть от 8 до 12 человек, если часть занятий будет проходить по подгруппам, от 9 до 13 человек, если таковых занятий не будет.
4. Статус участников. Недопустимо включать в группу лиц, находящихся в должностной и функциональной зависимости (начальников и подчиненных лучше включать в разные группы).
5. Личностные особенности. Чем разнороднее группа по уровню личностного развития, тем она эффективнее. Чем выше стремление к новому, склонность к анализу, тем выше сплоченность группы. Чем выше зрелость, доминантность, стремление к лидерству, тем выше эффективность группы.

Мы можем предположить, что тренинги развития коммуникативной компетентности (или коммуникативных навыков, как они чаще всего называются в психологической литературе) наиболее эффективны в среде людей, чьи профессии связаны с процессом общения, а также, где есть заинтересованные в карьерном росте участники группы.

Комплектованию группы предшествует индивидуальная беседа с участниками группы. Примерные вопросы для обсуждения:

- Чего вы ждете от занятий?
- Есть ли у вас проблемы в работе, с коллегами, руководителем?
- Имеются ли у вас какие-то особые пожелания относительно направленности работы, вопросов, которые должны обсуждаться?
- Есть ли какие-то проблемы, которые Вы не хотели бы затрагивать во время тренинга.

Для ведущего тренинговых занятий обязательным является контроль за соблюдением следующих правил:

- Точность начала и финала процедуры.
- Конфиденциальность.

Активность.

Право говорить «нет».

Не обманывать.

Право на поддержку.

Обязанность слушать – не перебивать.

Участвовать во всем.

Право на личное мнение.

Соблюдение принятой формы обращения («ты» или «вы»).

Работать «от» и «до».

Говорить от себя лично о происходящем здесь и сейчас.

Эти правила могут быть написаны на плакате и оставаться в аудитории во время проведения всех тренинговых мероприятий.

Данная программа включает описание групповых встреч, каждая из которых имеет свое назначение, процедурное обеспечение, описание наиболее важных моментов. Каждое занятие состоит из двух частей: теоретической и практической. Подобная структура может быть не во всех тренингах. Теоретическая часть включает небольшой лекционный материал. В конце занятия ведущий может рекомендовать специальную психологическую литературу, которая может помочь в усвоении данного материала. Несмотря на то, что в основе программы лежит принцип поэтапности, каждое занятие может являться в содержательном плане отдельным.

Предполагаемый вариант тренинга разработан на основе модели социально-психологического тренинга, ведущей целью которого является повышение компетентности педагогов в общении.

Периодичность занятий – 1 раз в неделю.
Время одной встречи – 2–3 часа.

Предложенная тема очередного занятия может меняться в соответствии с запросом. Единственно, если Вы проводите не одно, а несколько тренинговых дней (или весь полностью), первое занятие обязательно включает в себя процедуру знакомство. Оно занимает центральное положение, какие бы цели этот тренинг ни преследовал. Знакомство непременно проводится даже и в том случае, если тренинг происходит уже в действующем коллективе, где все друг друга знают. Процедура знакомства позволяет снять тревожность, которая может появиться в связи с незнакомым видом деятельности и «непредсказуемыми» перспективами. Как раз во время этой процедуры можно и обсудить вопросы из индивидуальной беседы, предшествующей тренингу.

Иногда группе после этого предлагают задавать вопросы каждому участнику после его выступления. Только количество вопросов, тема выступлений строго регламентируются. Обязательно следует оговорить право

каждого не отвечать или отвечать так, как ему хочется. Знакомство во многом определяет дальнейшее течение тренинга, а ошибки, совершенные в начале, трудно исправимы. Цель процедуры «знакомство» считается достигнутой, если участники почувствовали заинтересованность, заинтригованность, любопытство по отношению к дальнейшему процессу. Ведущий в этой процедуре не должен «перетянуть одеяло на себя». Недопустимо, чтобы интерес к нему превысил интерес к занятиям. Тренинг не должен превратиться в цикл «встреч с интересным человеком». Это разные по форме мероприятия.

Принято выделять три формы ведения тренинга (Ю.М. Жуков):

- свободное ведение;
- программированное ведение;
- компромиссная (промежуточная) форма.

Данный тренинг разработан таким образом, что любая из этих форм будет иметь успех в проведении. Но максимально цели будут достигнуты, благодаря компромиссной форме проведения, которая и является показателем профессионального мастерства ведущего тренинга.

Свободное ведение – ведение, которое может быть названо клиентцентрированной формой. Оно предполагает пассивность ведущего, он выступает в качестве слушающего. Для большинства предлагаемых в данном тренинге упражнений эта форма ведения абсолютно подходит. Но заключительное (9 занятие) тогда не проводится.

Программированное ведение означает наличие детального плана проведения группового занятия. Данная программа как раз отвечает такой форме ведения. Как правило, люди, имеющие недостаточный опыт, используют именно эти две формы ведения.

Компромиссная форма ведения предполагает умение отслеживать цели и планомерно двигаться к этим целям, кроме того, умение импровизировать по ходу дела, отзываться на спонтанно возникающие запросы группы. Эта форма ведения связано с серьезной теоретической подготовкой ведущего, а также с его практическим опытом. Именно она и должна быть применена на 9 занятии.

Организация рабочего пространства жизни группы часто является традиционным – стулья расставлены по кругу так, что каждый видит каждого. Если Вы ведущий с небольшим опытом работы (или же с его полным отсутствием), то лучше воспользоваться именно этой моделью. В настоящее время ограничений по этому вопросу проведения тренинговых занятий не существует.

Данный тренинг предполагает ведение записей, следовательно – в помещении необходимы либо кресла с пюпитрами, либо столы.

Предлагаемая разработка имеет исключительно практическое значение и не претендует на исчерпывающий характер психологического анализа и систематизации.

ТЕМАТИЧЕСКОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ

Тема	Содержание занятия
1. Знакомство участников тренинговой группы друг с другом. Психологические аспекты процесса общения. Общение в профессиональной деятельности.	Выработка правил поведения в тренинговой группе. Структура процесса общения, факторы его формирования и развития. Особенности делового общения. Условия, способствующие эффективному общению в профессиональной деятельности.
2. Эмпатия как условие эффективности процесса общения.	Эмпатия как способность к постижению эмоционального состояния другого человека. Развитие эмпатии, как эмоциональной рефлексивности. Приемы эмпатического слушания и эмпатическое понимание.
3. Рефлексия как механизм межличностного понимания.	Рефлексия как механизм самопознания, самоотражения личности. Психологический автопортрет. Умение самоанализа. Адекватное представление о себе.
4. Индивидуальный стиль общения.	Основные законы общения, типы стилей общения. Стереотипы и установки и их использования для успешности общения. Анализ психологических ситуаций.
5. Позиции в профессиональном общении.	Личная позиция в профессиональном общении. Навыки оптимизации общения. Методы саморегуляции.
6. Коммуникативные способности.	Коммуникативные стратегии, способности. Психологическая поддержка.
7. Психология конфликта.	Анализ конфликтных ситуаций. Решения практических ситуаций.
8. Творческая коммуникация.	Приемы арт-терапевтических технологий. Доминирующий уровень проблемности. Групповая рефлексия.
9. Заключительное занятие	Рефлексия всего тренинга

Практическое содержание

ЗАНЯТИЕ 1

Знакомство участников тренинговой группы. Психологические аспекты процесса общения. Общение в профессиональной деятельности

Цель: формирование доверительного стиля отношений в группе; создание атмосферы, которая бы способствовала самопознанию и самопроявлению; выработка представления о психологическом содержании понятия процесса общения, определение условий, способствующих эффективному общению в профессиональной деятельности.

Вступительное слово ведущего:

Чтобы добиться успеха в любом деле, нужно обладать определенными профессиональными компетентностями. На нашем тренинге мы будем говорить о проблемах, связанных с процессом общения в широком смысле, и о специфических, касающихся общения в профессиональной деятельности. Целью общения является установление взаимосвязи и сотрудничества между членами любого общества. Ведь без этого невозможны процессы учения и труда, отношения с окружающим нас миром и личностный рост. Общение и труд – основные виды человеческой деятельности. Потребность в общении, по мнению В.А. Сухомлинского, – самая «человечная» потребность. Без нее наша жизнь станет «убогой». Мы с вами будем уделять много внимания, в первую очередь, нам самим, мы будем решать с вами такие проблемы, которые, как кажется, не имеют отношения ни к процессу общения, ни к трудовой деятельности. Но это только на первый взгляд, и именно на тренинге, знакомясь и с психологической теорией процесса общения, мы поймем, сколь огромен и значим этот процесс, сколь он многолик и никогда в исследовании общения нельзя будет поставить точку. Познавая общение, решая одни проблемы этого процесса, мы будем находить новые тайны. Главное, на этом тренинге, мы увидим алгоритм разрешения любой психологической проблемы, так как они практически все будут иметь корни в «неправильном» общении либо с самим собой, либо с теми, кто нас окружает на работе или в личной жизни. Но законы общения одинаково «работают» и там и там. Кроме этих законов, чтобы уметь ими грамотно воспользоваться, мы узнаем свои сильные и слабые стороны, разберемся со своими мотивами поведения и постараемся стать лучше и успешнее. Мы увидим, что наша жизнь зависит от нас, от того, как мы ее воспринимаем. Но чтобы разобраться во всех этих сложных проблемах, редко достаточно потенциала одного человека. Поэтому мы вместе и будем искать ответы на все поставленные как самой жизнью, так и на нашем тренинге вопросы. В группе мы будем помогать друг другу решать

профессиональные проблемы, осваивать эффективные средства общения, овладевать приемами и способами рефлексии, так необходимыми для успешного общения.

Процедура I. Выработка правил групповой работы

1. Искренность в общении. В группе вы можете рассказать о том, что вас действительно волнует и интересует, обсудить такие проблемы, которые до момента участия в группе по каким-то причинам не обсуждали. Если существуют некоторые моменты, которые Вам не хотелось бы озвучивать, лучше смолчать, чем дать заведомо ложную информацию.

2. Невынесение обсуждаемых проблем за пределы группы. Все, что говорится здесь, должно остаться между нами. Не стоит обсуждать чьи-то проблемы с людьми, не участвующими в тренинге, будь то коллеги из других учреждений или члены Вашей семьи.

3. Право сказать «нет» – прекратить обсуждение проблемы. Это вы делаете без объяснения, почему вы так решили. Только по собственному желанию вы можете рассказать, что явилось причиной вашего отказа.

4. Каждый участник говорит за себя, т.е. от своего имени или же, если у него было такое желание, используя придуманный им псевдоним. Попробуйте строить свои рассуждения примерно так: «Я думаю...», «мне кажется...», «я считаю, что...».

5. Не критиковать! Каждый имеет право высказать свое мнение. Нас достаточно критикуют и оценивают в жизни. Давайте в группе учиться быть терпимыми и терпеливыми, понимать другого, чувствовать, что человек хотел сказать, какой смысл вложил в высказывание. Критика бывает не только конструктивной, в некоторых случаях, она показатель наличия нерешенных ваших проблем, от которых вы прячетесь и через критику другого пытаетесь снять свое нервное напряжение.

Примечание: предложить участникам тренинговой группы вести дневник, в котором они будут описывать свои мысли, чувства, переживания по поводу занятий, выполнять домашние задания. В конце данного пособия есть образец для такого дневника.

Процедура II. Презентация

Теоретическая часть занятия: Условия, способствующие личностному развитию человека и эффективному общению.

Психолог Карл Роджерс обратил внимание на то, что существуют определенные качества человека, которые, по его мнению, облегчают установление отношений, способствующих личностному развитию других людей, их более зрелому и полноценному поведению. Эти качества присущи многим, они играют важнейшую роль в отношениях между родителями и

детьми, мужем и женой, руководителем и подчиненным, между коллегами, менеджером и его клиентом и т.д. Наибольший интерес из этих качеств вызывают следующие:

- 1) конгруэнтность – умение быть самим собой;
- 2) эмпатия – понимание внутреннего мира другого человека;
- 3) бескорыстная доброжелательность и теплота;
- 4) безусловное принятие внутренних переживаний человека, которому хочешь помочь.

Эти качества не являются чертами характера в традиционном понимании. Большинство из нас может развить в себе способность к подлинному общению, к глубокому пониманию, безусловному принятию.

Сами по себе эти способности не смогут проявиться, если мы не будем их осознавать, не будем пытаться развить их настолько, чтобы они стали нашими умениями. Карл Роджерс дает для этого общие рекомендации.

Для создания условий, облегчающих оказание помощи, особенное значение имеют:

1. Такое поведение, из которого наш собеседник поймет, что мы искренни, правдивы и достойны доверия с его стороны. Оно связано с переживанием, что, помогая другому, остаешься в ладу с самим собой, понимаешь свои чувства и намерения. Это не всегда легко, особенно трудно не бояться демонстрировать такие свои чувства, как беспокойство, раздражение, усталость. Выражая даже сильные чувства, но, не адресуя их человеку, которому мы помогаем, можно порой добиться гораздо большего, чем изображая подозрительное спокойствие и самообладание.

2. Способность испытывать теплые чувства по отношению к человеку, которому помогаешь, проявлять симпатию, уважение. Это также не всегда удается легко, не каждый испытывает подобные чувства к тому, кому помогает. Когда помогают из чувства долга, нередко проявляют пренебрежение, неодобрение по отношению к человеку. «Я помогаю тебе, хотя ты этого не заслуживаешь, сам виноват в том, что с тобой произошло, но все же я должен помочь, к этому меня обязывает чувство долга...»

Иногда мы боимся испытывать такие чувства, как нежность, чуткость, забота, т.к. думаем, что из-за них слишком уж близко будем принимать проблемы другого человека. Поэтому мы пытаемся контролировать свои чувства, увеличиваем дистанцию с этим человеком. Нашему партнеру не всегда удается понять, что же произошло, он начинает думать, что это – реакция против него.

3. Способность чувствовать себя независимым от того, кому помогаешь. Важно не попасть под влияние депрессии, отчаяния, стресса, не пойти на

поводу того человека. Способность к сопереживанию облегчает понимание другого человека, но она должна сочетаться с умением не идентифицироваться.

4. Умение абсолютно не претендовать на свободу и независимость человека, которому помогаешь. Мы неосознанно ждем, что человек, для которого столько сделали, изменится под нашим влиянием, постарается быть таким, каким мы хотим его видеть. Нам нелегко согласиться с тем, что он остается самим собой, сохраняя свои ценности и потребности.

5. Способность полного проникновения во внутренний мир чувств, мыслей, желаний другого, умение видеть его таким, какой он есть. Трудность проникновения может быть связана с тем, что в «грязных башмаках залезаешь в душу». Из-за этого люди воздерживаются от расспросов об интимных проблемах, неодобрительно относятся к тем, кто это делает. Это бывает связано с болезненными переживаниями в прошлом, когда доводилось открыть кому-то свою душу. Но можно быть деликатным и щепетильным, т.е. «снимать грязные башмаки», и не из любопытства, а из стремления лучше понять другого «влезать в его душу».

Нередко серьезные проблемы связаны с тем, что тот, кто нуждается в помощи, сам не умеет «снимать башмаки», когда пытается залезть в собственную душу. Он наносит себе болезненные раны, оценивая и осуждая то, что чувствует в себе. Часто такая непримиримость к себе и негативное отношение к своим чувствам становится причиной нежелания человека заглянуть в свою душу и страха допустить кого-то к себе.

6. Способность принимать человека, которому помогаешь, во всех его проявлениях, умение показать ему, что принимаешь его таким, каков он есть.

Когда я чувствую, что не принимаю чего-то в другом человеке, я понимаю, что надо найти причину этого, поискать в себе то, что протестует против каких-то чувств и представлений того, кому я хочу помочь. Нередко именно так можно обнаружить в себе негативную оценку и нетерпимость к каким-то собственным мыслям и переживаниям.

Поэтому способность к полному принятию другого человека может помочь в принятии самого себя. Принятие – не восхищение или положительная оценка, а это признание того, что существует.

7. Способность поддерживать с человеком, нуждающимся в помощи, отношения, в которых не будет содержаться элемент угрозы. Это не имеются в виду прямые угрозы, насмешки или нотации. Важно не демонстрировать свое интеллектуальное или моральное превосходство. Эта способность предполагает готовность предоставить человеку, которому оказываются те или иные услуги, достаточно жизненного пространства, чтобы он мог свободно найти в нем себя и свое место.

8. Способность воспринимать другого человека как постоянно изменяющегося и развивающегося. Оказывая помощь, важно уметь показать возможные перспективы, пусть даже он сам утратил веру в них. Это нелегко, т.к. помогающий должен уметь абстрагироваться от своего образа данного человека: каким он был, есть и должен быть. Но мы должны выйти за пределы актуальных образов и воспоминаний. Убеждая другого в его независимости, мы должны верить в его потенциальные возможности.

Эти рекомендации не стоит рассматривать как единственно правильные – это лишь направление эффективного оказания помощи.

Помогая другим, можно немало сделать для себя. Вступая в отношения с другими людьми, каждый из нас устанавливает определенные отношения и с самим собой. Человек не может жить в изоляции от других, общение с людьми формирует личность человека, каждый человек, живя в мире людей, формирует и изменяет этот мир.

Упражнение «Презентация»

Участники разбиваются на микрогруппы в 2 человека и в течение 10 минут проводят взаимное интервью. По окончании каждый «презентует» интервьюируемого. Анализируется, на что обратил внимание партнер, удалось ли ему достоверно представить психологический портрет своего партнера. Участники также задают любые вопросы.

Ведущий (если он профессиональный психолог и имеет опыт в проведении подобных тренингов-семинаров) ведет протокол данного упражнения (образец протокола представлен в приложении данного пособия). Анализ результатов будет необходим для проведения заключительного 9 занятия.

Процедура III. Дискуссия «Эффективность педагогического общения»

1 этап: обсуждение проблемы в подгруппах (5–7 человек).

2 этап: защита своей точки зрения в групповой дискуссии.

Примечание. Микрогруппы расходятся по разным помещениям (или же одно помещение делят на несколько зон) и в течение 30 минут обсуждают проблему: в чем мы видим эффективность делового общения, каковы критерии эффективности и условия реализации. Желательно, чтобы в каждой группе был лидер, чтобы группа оформила наработанный материал в схемы, рисунки, модели на листах ватмана. Ведущий определяет цели и правила дискуссии: не уклоняться от темы, активно участвовать всем членам группы в обсуждении и т.п.

Предложенный материал обсуждается уже в групповой дискуссии, от каждой группы выступает один человек в течение 5–7 минут с защитой своей

работы. После выступления другая группа задает вопросы на понимание, выражает свое согласие или несогласие с высказанными точками зрения. По окончании ведущий подводит итоги, давая качественный анализ сообщений, выделяя наиболее конструктивные моменты в докладах.

Перед началом дискуссии ведущий может обратиться со вступительным словом. Предлагаемый текст особо важен для тех, кто не имеет большого опыта в проведении тренинговых занятий.

Вступительное слово перед дискуссией:

Наши занятия могут вызвать вполне справедливые сомнения. Мы с вами собрались, чтобы совершенствовать свои навыки общения, сделать дополнительный прирост в умении, способности общаться, развивать коммуникативную компетентность. В то же время, каждый из вас имеет свой уникальный, личный опыт общения с разными категориями людей – от коллег, собственных подчиненных, клиентов до административных органов. Само слово «уникальный» не говорит о качестве вашего умения общаться, это пока признание того, что вами был выработан ваш стиль общения. При этом бесспорным является тот факт, что, несомненно, у вас есть такие приемы, которые позволяют добиться успеха. Так почему же вам этим не поделиться. Поверьте, то, что вы выработали, благодаря своему опыту, как правило, соответствует основным психологическим законам общения. И мы обязательно с ними познакомимся на наших занятиях (*это станет возможным, если ведущий тренинга будет профессиональным психологом*).

Процедура IV. Рефлексия первого занятия

Письменно ответить на вопросы:

- Что было для меня главным сегодня?
- Когда я был удивлен?
- Чему я был больше всего удивлен?
- Насколько я был искренним в выражении своих мыслей и чувств?
- Удалось ли мне лучше узнать себя?
- Удалось ли мне узнать кого-то больше?

Отдельно следует остановиться на рефлексии именно дискуссии. Ведущий должен поинтересоваться впечатлениями участников группы. Весьма желательно, чтобы каждый участник хоть немного сказал о том, что происходило с ним и вокруг него во время дискуссии, как он это воспринимал. Также можно выделить основные фазы и «шаги» любой дискуссии. Это будут:

1. Определение целей и темы дискуссии (ориентировка).
2. Сбор информации (знаний, суждений, мнений, новых идей, предложений всех участников дискуссии) по осуждаемой проблеме.
3. Сбор альтернатив (вариантов решения проблемы).

4. Упорядочение, обоснование и совместная оценка полученной в ходе обсуждения информации – уяснение, анализ и выбор решения из набора имеющихся, появившихся в ходе обсуждения альтернатив.

5. Подведение итогов дискуссии: сопоставление целей дискуссии с полученными результатами (завершающая фаза, фаза собственно решения проблемы).

Домашнее задание: использовать дневниковые записи как способ самоанализа, самопознания, как материал для аналитической работы.

Примечание. При необходимости возможно расширение теоретической части занятия.

ЗАНЯТИЕ 2

Эмпатия как условие эффективности процесса общения

Цель: определение психологического содержания понятия эмпатия, развитие внимания к своим чувствам и чувствам другого; отработка эмпатического понимания.

Вступительное слово ведущего:

Эмпатия определяется как особый способ понимания другого человека. Но, чаще всего, не как рациональное осмысление проблем другого человека. В первую очередь, эмпатия – это эмоциональный отклик. Можно сказать, что эмпатия – это «слушание» эмоций другого человека. Эмоциональная природа эмпатии проявляется в том, что ситуация другого человека, партнера по общению, не столько «продумывается», а «почувствуется». Механизм эмпатии тесно связан с умением поставить себя на место другого человека, взглянуть на окружающий мир с его точки зрения. Для этого не обязательно «влезать в чью-то шкуру». Я должен принять во внимание его линию поведения. Но первым шагом будет познание своих эмоций, самопознание – важный шаг для любых процедур нашего тренинга. На сегодняшнем занятии мы вначале будем учиться различать свои эмоции, выясним, от чего они зависят. И, конечно же, начнем с положительных эмоций, которые в психологии называются стеническими, так как они улучшают нашу жизнедеятельность. Самым простым способом получения положительных эмоций является комплимент, не зря его Джонатан Свифт назвал «отмычкой» к любому человеку. Оказывается, что сложным является не только формулировка комплимента, но и его принятие. Мы сегодня начнем с того, что, избегая скованности, будем оказывать друг другу знаки внимания.

Процедура I. «Знаки внимания»

Вступительное слово:

Проведем небольшое упражнение. Подумайте и запишите, как бы вы ответили на такое заявление человека: «Каждый раз, когда я предлагаю новые формы работы, их не одобряют и, как правило, заваливают! Поэтому нечего пытаться!». Возможные варианты:

– «Действительно, почему бы не прекратить попытки?» или «Я бы не беспокоился об этом» (*равнодушный собеседник*).

– «Ты просто устал» (*отзывчивый собеседник*).

– «Когда все идеи отвергают, опускаются руки или у тебя отбили охоту, что ты готов сдаться, нельзя допускать саму мысль об этом, когда со мной происходило подобное, то я...» (*эмпатический собеседник*).

То, что выделено курсивом не сообщается членам группы, каждый выбирает свой ответ, также возможен и авторский ответ.

Затем обсуждается, какой (или какие) из предложенных вариантов является наиболее правильным(ми), исходя из того, что мы уже узнали об эмпатии.

Пренебрежение или категоричность (как в первом и втором случаях) не воодушевляет собеседника на дальнейшее выражение чувств. Легко понять, что положительным будет общение у эмпатического собеседника.

Эмпатический собеседник – это тот, который обладает способностью с помощью воображения прочувствовать жизненную ситуацию другого человека и те роли, которые он исполняет. Попробуем развивать свои эмпатические способности.

Упражнение «Знаки внимания»

Участники (по кругу или по желанию) говорят друг другу комплименты. Могут отмечаться личные качества, умения, внешность, манера поведения и т.п. Тот, кто говорит, после принятия его комплимента, объясняет, почему именно это он хотел сказать данному участнику группы. А тот, кому был адресован комплимент, скажет, насколько ему было приятно, может ли он о себе сказать еще что-то хорошее.

Задание для всей группы – обсудить, какой комплимент лучше, тот который член группы сказал сам себе или получил от другого.

Также можно предложить упражнение «Кто как выглядит». Его главная цель – развитие внимательности, которая является составляющей эмпатии. Для ведущего, имеющего малый опыт в проведении тренингов, а также, если группа еще не сплотилась, оно будет наиболее целесообразно.

Упражнение «Кто как выглядит»

Участник группы выходит за дверь. После этого ведущий предлагает участникам описать, как выглядит этот человек. Ведущий просит вспомнить все во всех подробностях. Он воздерживается от комментариев, но может сопровождать описание вопросом: «Это все?».

Если возникает спор между участниками группы о том, как выглядит тот, кого они описывают, ведущий лишь фиксирует разные точки зрения и предлагает дополнить описание новыми подробностями. Также для ведущего важным является, чтобы участники группы не путали описание человека и интерпретацию его внешнего вида (например, «одежды была помятой» с «он, видимо, человек не аккуратный»). Т.е. в описание внешнего вида человека нельзя доходить до рассказа о его характере. В такой ситуации возможно и перебить выступающего. Оптимальным является фиксирование (ведущий выбирает свой способ – от обычной графической записи до использования ауди- и видеоаппаратуры).

После этого приглашается тот, кого описывали. Группа отмечает, кто давал правильное описание и кто ошибался.

Данное упражнение выступает как приглашение к работе по развитию эмпатии. Если оно прошло успешно – его можно продолжить. Для этого ведущий должен вести протокол этого упражнения – записывать правильные ответы и ошибочные. Потом он обращается к тому, кого описывали с предложением выбрать те ответы, которые ему понравились. Понравились, будет означать, что этот человек будет не против иметь такой комплект одежды. Он же должен будет ответить на вопрос – почему эти вещи ему кажутся симпатичными.

Для тех, кто ответил неправильно, ведущий предлагает ответить на следующие вопросы:

– Почему именно такой набор одежды у вас ассоциировался с тем членом группы, который играл роль объекта для запоминания?

– А вы сами хотели бы иметь такую одежду (имеется в виду ошибочные ответы)?

– А вы могли бы предположить, почему именно такая одежда на этом члене группы?

Если именно такое продолжение будет успешно, вместо следующей процедуры можно разворачивать сюжет этого упражнения и дальше. Для этого ведущий предлагает ответить на следующие вопросы, которые можно уже относить к другому члену группы:

– Какие вещи есть в гардеробе?

– Где, в основном, покупаются вещи?

– Как вы считаете, эти вещи связаны с какими притязаниями: они удобные, красивые, вызывающие, все из одного стиля?

– Вы не хотели бы предложить ему другой стиль и почему?

– Какой еще стиль подойдет этому человеку?

По окончании этой процедуры тот, кого описывали, говорит о совпадениях и ошибках.

Во время и этой части упражнения ведущий ведет протокол (в том случае, если у него большой опыт проведения тренингов). В нем он должен отмечать согласие с рассказом того, кого описывали. Этот материал необходим для итогового 9 занятия.

Процедура II. «Чужое утро»

Ведущий просит всех закрыть глаза, затем обращается к одному из участников с просьбой описать, во что сегодня одет тот или иной участник группы. Это только разминка перед заданием. Далее говорящий рассказывает о своих представлениях, о том, как выбранный для обсуждения участник проводит утро:

– в какое время он просыпается;

– встает сразу или еще какое-то время лежит в постели;

– включает ли телевизор;

– какого цвета у него зубная щетка, мыло, полотенце;

– что у него было сегодня на завтрак: чай, кофе; как выглядит его любимая кружка и т.д.

По окончании рассказа участник, утро которого описывалось, делает небольшой комментарий о совпадениях представлений с реальностью, а затем описывает утро другого участника, выбираемого ведущим.

Слово ведущего:

Это упражнение позволяет развивать эмпатию. Хотя мы говорим не о чувствах участников группы. Мы, используя свои органы чувств, пытаемся понять так своих «коллег по группе», что можем предполагать о том, в каких условиях они живут.

Механизм эмпатии включает в себя два этапа. Вначале мы, опираясь на выразительные движения, мимику партнера, «вживаемся» в него. На втором этапе происходит анализ переживаний партнера. Таким образом, мы приходим к выводу о том, что эмпатия дополняет рефлекссию. Мы не все рассказываем о себе своим партнерам по общению. Более того, мы с вами точно знаем, что есть вещи о которых не принято говорить. Но все же, есть другой способ получения информации. Источником будут являться средства невербальной коммуникации. Это, так называемый оптико-кинетический компонент – костюм, прическа, жесты, мимика, пантомимика. Также есть еще и такой

источник информации, как экстра- и паралингвистика. Это голосовые особенности, тембр, темп, паузы, интонирование.

Эмпатийный собеседник учитывает состояние партнера по общению. С таким собеседником приятно контактировать. Его любят и у него есть преимущество перед остальными в построении своей карьеры там, где основой профессии является процесс общения, там где существует управление людьми.

Вы, сегодня познакомились с психологическим содержанием эмпатии. Очень важно, чтобы вы поняли, что это важное условие успешности процесса общения. Эмпатия, как способность, есть у каждого человека. Проблема в ее типе. Принято выделять два вида – гуманистическую и эгоцентрическую. Гуманистические переживания – результат высокой нравственности. Они могут быть очень сильными. Подтверждение этому один исторический факт. Декабрист Сергей Муравьев – Апостол, стоя в строю, потерял сознание, когда увидел жестокое физическое наказание солдата. Это говорит не о слабости его характера, это показатель наличия ценности человеческой жизни и высокой нравственности этого человека.

Эгоцентрическое переживание – показатель людей с низким уровнем культуры, с заниженными нравственными требованиями к себе и высокими к окружающим.

Для успеха в процессе общения важно обладать гуманистической эмпатией, независимо кто ваш партнер по общению, коллега, клиент, начальник, нужно умение чутко воспринимать состояние этого партнера. Это нужно для того, чтобы понимать последствия своих высказываний, процедуры оценивания и результатов оценивания. Таким образом, эмпатия позволит избежать целого ряда конфликтов. От нее зависит психологический климат и на работе и дома. От нее будет зависеть и гармоничность личности педагога.

Процедура III. Игра «Кто есть кто»

Слово ведущего:

Сейчас мы с вами посмотрим, насколько, благодаря сегодняшнему занятию, мы стали развивать свои эмпатические способности.

Важно, чтобы ведущий вел протокол данного упражнения. Ведение протокола уже обсуждалось в данном пособии.

Упражнение «Кто есть кто»

Правила этой игры просты. Ведущий игры подготавливает для каждого из участников (возможно и для себя) карандаш и 2 листа бумаги и выбирает один из комплектов вопросов. Один за другим он зачитывает вопросы, а игроки письменно дают на них ответы. Перед началом игры ведущий говорит, что ответы должны содержать правдивую и точную информацию, но в то же время игроки должны избегать особенностей, которые сразу бы выдали автора.

Написав ответ на последний вопрос, игроки сдают свои ответы (без подписи), ведущий их тасует и зачитывает. Перед каждым ответом он кратко напоминает поставленный вопрос. При чтении все «вживаются» в личность автора и стараются угадать, кто это. Свои соображения они могут занести на бумагу, сначала это бывают предварительные заметки, и лишь при втором обзорном чтении дается окончательный ответ на вопрос: кто что написал?

После этого игроки раскрывают свое авторство, и каждый сообщает, сколько раз он угадал и кого. За каждый правильный ответ дается один балл. Результаты игры отражают способность участников предвидеть реакции других.

Результаты игры можно сравнивать и рассматривать с разных точек зрения. Можно, например, выявить не только того игрока, который угадал наибольшее число авторов, но и того, авторство которого распознавалось наиболее часто и выяснить причину. Возможен и противоположный подход: выявляют, чье авторство вообще не было разгадано присутствующими. Такой подход также может дать стимулы для размышлений и дискуссий.

Выбор комплекса вопросов связан с особенностями членов группы и также с профессиональными особенностями ведущего.

Комплекс вопросов № 1

1. Если бы вам пришлось сменить профессию, какую бы вы выбрали?
2. Что бы вы сделали с выигрышем на сумму в 100 тысяч рублей?
3. Какие три предмета взяли бы вы с собой на необитаемый остров?
4. Какой художественный фильм вы хотели бы посмотреть в одиночестве?
5. Какое музыкальное сочинение хотели бы вы прослушать без помех?
6. Какое блюдо вы бы заказали в роскошном ресторане (если не знаете название, опишите из чего оно состоит)?
7. Какой реальный человек (из истории или современности) вызывает у вас наибольшие симпатии?
8. Какое человеческое качество вам очень неприятно?
9. Если бы вам пришлось выбирать страну для продолжительного пребывания, какую бы вы выбрали?

Комплекс вопросов № 2 (для «продвинутых» занимающихся)

1. Если бы вы имели возможность задать вопрос великому философу, о чем бы вы спросили?
2. Какого рода исследование вы бы организовали, располагая вы такой возможностью?
3. Какой положительной чертой характера вы обладаете в большей степени, чем другие?

4. Какое изречение произвело на вас впечатление или нравится вам (точная формулировка не обязательна)?

5. Если бы вам пришлось заниматься торговой деятельностью, то какой товар вы выбрали бы?

6. Что нельзя купить за деньги?

7. Какая сфера человеческой деятельности из тех, которую вы не имели пока возможности достаточно испытать, притягивает вас больше всего?

8. Какая из известных картин вам нравится, какую вы бы хотели повесить в своей квартире?

9. Какой вид страданий человек переносит тяжелее всего?

10. Какую пословицу вы вспоминаете чаще, чем другие?

Комплекс вопросов № 3 (короткий вариант)

1. Чем бы вы занимались охотнее всего?

2. На что бы вы больше всего хотели смотреть?

3. Что бы вы охотнее всего слушали?

4. Какое чувство вы бы переживали охотнее всего?

5. Если бы вы могли выбрать, сколько бы вам было лет?

Домашнее задание.

Ритуал окончания занятия.

ЗАНЯТИЕ 3

Рефлексия как механизм межличностного понимания

Цель: определение психологического содержания понятия рефлексия, формирование умений самоанализа, самоотражения личности.

Вступительное слово ведущего:

Мы используем слово рефлексия, когда говорим о понимании самого себя и другого человека с помощью разума, слова, логики. Мы можем много раз «в уме» проигрывать ту или иную ситуацию нашей жизни, которая еще не случилась. Взвешивая свои слабые и сильные стороны, а также такие же стороны нашего партнера по общению, мы отработываем свою тактику поведения, изменяем свой образ. Принято считать, что сложный процесс рефлексии имеет как минимум шесть позиций. Это:

- сама личность (какая она есть в действительности);
- как эта личность воспринимается партнером по общению;
- как эта личность воспринимает себя.

А также отношение к этим трем позициям другого партнера. Ситуация изменяется по мере увеличения сторон общения.

Важно, если вы действительно хотите быть успешным, учитывать все возможные позиции. К сожалению, мы чаще всего останавливаемся,

«заикливаемся» на одной из позиций. Например, человек думает только о впечатлении, которое он оказал на партнера по общению, или же о том, каким он его видит, или же ему дорого только собственное мнение о себе. Психологи считают, что чем сложнее внутренняя жизнь личности, чем выше его образовательный и культурный уровень, тем полнее рефлексия. Но, обязательно, появится такой уровень образования индивидуума, который будет приносить не пользу, а вред. Высокий интеллект не является гарантом объективной самооценки. Психологи отмечают, что отношение к себе, в большей части зависит от коммуникативных умений, от эмоций. Более правильно говорить, что самооценка зависит от эмоционального интеллекта. Это достаточно новое понятие в психологии. В состав эмоционального интеллекта как раз и входит и самооценка и рефлексия.

Для педагога рефлексия позволит найти правильный подход к каждому своему ученику. Рефлексия позволит соединить в себе две нужных роли для успеха в процессе общения. По отношению к партнеру по общению мы выступаем как менеджеры, управляя и собой и им, и исследователем. Ведь прежде чем выбрать правильный тон и стиль общения, мы должны оценить другую сторону, чтобы, как и врач, не навредить ему. Лучшее подтверждение именно такого отношения к своим партнерам по общению и, особенно, если это зависимые по разным причинам от вас люди, будут слова И. Гете: «Если вы берете людей такими, каковы они есть, со всеми присущими им недостатками, вы никогда не сделаете их лучше. Если же вы обращаетесь с людьми как с идеальными людьми, вы поднимаете их на ту высоту, на которой вы хотели бы их видеть».

Процедура 1. Психологический портрет

Вступительное слово ведущего:

Написать психологический портрет кого-нибудь очень сложно, ведь каждый из нас в другом человеке «видит» не все, может правильно оценить еще меньшее количество информации. Но все же попробуем. Вы сейчас постараетесь описать одного из членов нашей группы, отвечая на вопрос «Какой он сегодня?». Форму описания каждый выбирает сам.

Примечание: выбор участника для данной процедуры проще решить по принципу лотереи – на бумажках пишутся имена участников группы, а затем происходит «вытягивание». Тот, кто вытянет свое имя, должен повторить попытку. При этом все остальные не должны знать, кто чей портрет будет писать.

Упражнение «Психологический портрет»

После того, как были выбраны имена участников для написания психологических портретов, дается 15 минут на сам процесс написания. Ведущий готовится к ведению протокола.

Участники по очереди зачитывают написанные портреты. После каждого прочтения все участники группы пытаются угадать, чье описание они сейчас услышали.

Ведущий ведет протокол.

Вначале обсуждается умение описать так, что оказалось легко определить, чей это был портрет. Также можно найти такого члена группы, который мало ошибался.

Затем, ведущий представляет критерии, по которым судят о способности к рефлексии. Они могут быть написаны на плакате, доске, показаны при помощи мультимедийных средств. Начинается второе обсуждение психологических портретов, уже с точки зрения этого материала.

Критерии:

1) Психологический портрет должен носить скорее описательный, чем оценочный характер, т.к. оценочная обратная связь усиливает защитное поведение.

2) Он не должен носить обобщающий характер.

3) Он должен относиться к таким фактам, которые можно изменить. Может быть и бесполезная информация – та, которая относится к тому, на что нельзя повлиять (имя, возраст, прошлое и т.д.)

Процедура II. Упражнения на получения обратной связи

1. «Расскажи сказку...»

Каждый из участников тренинговой группы рассказывает историю, притчу, сказку и т.п., в которой был бы представлен образ самого рассказчика. История может быть как оригинальной, так и рассказом какого-либо литературного или фольклорного произведения. После каждой истории участники высказывают свое мнение, а рассказчик поясняет смысл, дополняет.

2. «Угадай, кто сказал...»

Один участник выходит. Ведущий просит каждого сказать об ушедшем что-нибудь приятное (это записывается). Затем участник входит, а ведущий говорит: «О вас было сказано много приятного. Один человек сказал...» Участник должен отгадать, кто что сказал и почему именно он.

Процедура III. Написание психологического автопортрета

Участникам тренинговой группы предлагается поразмышлять, проанализировать те особенности, которые они проявляют в общении с людьми и которые отличают их от других.

Примерные вопросы для самодиагностики:

1) За что меня ценят на работе? Клиенты? Коллеги? Администрация?

2) За что меня можно критиковать? Клиентам? Коллегам? Администрации?

3) Считаю ли я себя завершенной, полностью сформировавшейся личностью или у меня есть резервы внутреннего роста и развития?

4) В какой степени я способен принимать критику в свой адрес, необходимую для моего личностного и профессионального развития? Могу ли я открыто обсуждать свои личные и профессиональные проблемы?

5) Знаю ли я в действительности, каким видят меня мое профессиональное и личное окружение? Могу ли я взглянуть на себя их глазами?

Если не хватило время на последнее упражнение на самом тренинге, эту работу можно представить в качестве домашнего задания. Также в случае необходимости, для облегчения написания психологического портрета можно предоставить список психологических характеристик. Примерный список представлен в приложении к данному пособию.

Следующее занятие начинается с обсуждения анкет. При обсуждении ведущий анализирует вместе с группой ответы на вопросы.

ЗАНЯТИЕ 4

Индивидуальный стиль общения

Цель: диагностика своих индивидуальных особенностей каждым участником, отработка умений самоанализа, формирование адекватного представления о себе.

Теоретическая часть

Вступительное слово ведущего:

Пожалуй, самым сложным в этой жизни найти ответ на вопрос «Кто я?». На предыдущих занятиях мы уже пытались это делать. С установки «познай себя» начинается наша работа по становлению себя как успешной личности. Что же мешает нам? Кому-то – нежелание задать себе этот вопрос, некоторые вообще не видят смысла в такой работе над собой как самопознание. Как правило, это – показатель низкого культурного и образовательного уровня. А кто-то – не может найти ответ на этот вопрос. Не хватает знаний, времени, причин много. Но будет и еще одна проблема – как нельзя войти в одну реку дважды, так и не будет одного, полного, исчерпывающего ответа. Человек меняется, нет, он, вряд ли может изменить себя на свою полную противоположность, что-то будет оставаться. Психологи знают, что за этим «что-то» скрывается тип высшей нервной деятельности (ВНД).

Итак, прежде чем мы будем дальше заниматься своим совершенствованием, чуть «покопаемся» в себе. Область для наших изысканий сегодня – наш стиль или стили общения.

Что скрывается за этими словами? По своей сути профессиональное общение – это практически синоним управления. На нашем тренинге мы себе совершенствуем и поэтому мы ставим перед собой задачу – повышение эффективности, как общения, так и управления людьми.

При решении проблемы повышения эффективности управления должен быть учтен следующий момент – стиль управления, который рассматривается в единстве с особенностью личности. Под стилем управления понимают способ осуществления управлением деятельностью. В стилях взаимодействия принято условно выделять три:

- автократический (директивный);
- демократический (коллегиальный);
- либеральный (непоследовательный, попустительский, анархический).

Каждый из стилей характеризуется формальной стороной – форма обращения, форма отношения к другим людям и содержательной стороной – основа содержания отдельных действий и поступков на работе. Исследования показывают, что наиболее желателен и благоприятен демократический стиль взаимодействия с клиентом, что является основой и условием эффективности взаимодействия с коллективом в целом и с каждым членом в отдельности. Перечень основных признаков демократического стиля взаимодействия выглядит следующим образом. Формальная сторона:

обращение к клиентам в основном в форме совета, пожелания и требования, но без жестокости;

тон обращения – дружеский;

характер речи – спокойный, приветливый;

требования к клиентам адекватны их возможностям, с учетом их деловых качеств и индивидуальных особенностей: чутко реагирует на их реакцию на его действия, постоянно советуется с ними и умеет прислушиваться к коллективному мнению;

не вмешивается без нужды в деятельность коллег и подчиненных;

является неформальным лидером руководимой группы;

умеет использовать положительные стимулы в своей деятельности и отдает им предпочтение.

Содержательная сторона демократического стиля характеризуется следующим:

– вы всегда имеет четкий перспективный план, как своих действий, так и действий своих подчиненных;

– проявляет сам разумную инициативу, способен критически оценивать как свои действия, так и действия окружающих;

– никогда не бывает инициатором конфликтных ситуаций.

Кто может овладеть демократическим стилем? Что для этого необходимо? Вот перечень тех качеств личности, которые обеспечат успех:

1. Человек с позитивным самовосприятием, т.к. он открыт для усвоения нового опыта, готов перестраивать свои отношения с окружающими.

2. С адекватной самооценкой, уверенный в себе, инициативный.

3. С развитой эмпатической способностью.

Мы с вами как раз и работаем над этими составляющими успешного общения. И Вы уже убедились, что именно эти составляющие обеспечивают ваш жизненный успех. Давайте сейчас воспользуемся этими подсказками и выполним следующее упражнение. Для этого необходимо разбиться на микрогруппы по 3–4 человека. Для того, чтобы можно было успешно справиться с заданием, вы должны помнить, что самым удачным будет использование демократического стиля в общении в микрогруппе.

Упражнение «Моя книга»

Ваша группа будет заниматься несколькими видами деятельности. На первом этапе все вы – писатели. Какое у нее название? Подумайте о содержании вашей книги, с чего начинается повествование, каковы первые строчки этой книги. К какому жанру относится это произведение. Как организован текст. Много ли глав в этой книге.

Следующий этап, подумайте, для каких людей будет интересна эта книга. Исходя из этого, нужно определить, как будет выглядеть обложка. Что на ней изображено.

Примечание: обложку книги можно выполнить, используя краски, цветные карандаши, фломастеры и маркеры, в технике декупажа или аппликации, коллажа. Это упражнение из психотехники арт-терапии.

Следующий этап – рекламная компания по продаже книги. Реклама может быть с использованием разных видов СМИ. Это и рекламный ролик на ТВ, аудио-реклама на радио, рекламный слоган, издательский рекламный плакат. Каждая микрогруппа выбирает тот вид рекламы, с которым ей проще справиться. Каждая микрогруппа представляет полученные результаты. Все остальные принимают участие в обсуждении.

Цель обсуждения: выявить соответствие между содержанием книги, обложки и рекламы.

Ведущий (при наличии опыта) делает пометки о стиле каждого из членов группы во время обсуждения.

Для группы будет еще одно задание по этому упражнению – обсудить выступление каждого во время обсуждения. Затем необходимо сделать общий вывод по каждому, кому удавалось по максимуму сохранять демократический стиль во время обсуждений.

Ведущий:

Мы еще вернемся к этому упражнению. Но вначале обсудим, почему же мы так по-разному ведем себя в процессе общения. Для этого еще немного знаний из раздела психология делового общения. Поговорим об установках.

Выделяют четыре вида психологической установки на общении с окружающими:

1) «У меня все хорошо – у тебя все хорошо». Эта установка позволяет эффективно сотрудничать, ценить себя и других.

2) «У меня все хорошо – у тебя все плохо». Она характерна для тех, кто не добрал внимания и ласки в детстве. У них затруднено конструктивное сотрудничество.

3) «У меня все плохо – у тебя все хорошо». Личность испытывает бессилие по сравнению с другими, избегает тесных контактов с окружающими.

4) «У меня все плохо – у тебя все плохо». Эта установка близка к патологической. Люди легко раздражаются, подвержены депрессии.

Придерживаться какой-либо одной установки практически невозможно, мы пользуемся ими всеми. Но в каждой определенной ситуации будет доминировать та или иная установка. При этом возможно, что есть и та, которая чаще всего доминирует. Подумайте, какая из перечисленных четырех является Вашей на сегодняшней день. Ведь даже если она не позволяет добиться успеха в процессе общения – это не самая большая проблема. Проблема – Вы не хотите это осознать или не хотите ее изменить. Все знают, что половина успеха связано с четким выявлением ошибок, которые выступают причиной наших неудач. Установки можно изменять.

Процедура I. «Горячий стул»

Один из участников садится в центр. Группа делится на критиков, задача которых найти как можно больше недостатков в этом человеке, и доброжелателей, задача которых назвать как можно больше положительных характеристик сидящего в центре. Деление условно, т.е. это условная позиция, которую следует принять для активной работы.

Ведущий стимулирует обсуждение следующими вопросами:

- Какие особенности участника проявляются во время тренинга?
- Чем этот участник тренинга отличается от других?
- Какой стиль общения демонстрирует участник?

– Какие трудности он, возможно, испытывает в общении с клиентами, коллегами и администрацией?

Другой вариант упражнения.

Участник описывает на листе бумаги, разделенном пополам, свои достоинства и недостатки. Остальные участники делают по отношению к нему то же самое. Далее индивидуальные мнения сводятся вместе. После этого организуется обсуждение полученного материала, сопоставляется самооценка и групповая оценка, расхождения в оценках группы, анализируются причины расхождений.

Процедура 2. Моделирование психологических ситуаций

Участникам предлагается разделить по парам. Далее им предлагаются некоторые ситуации из жизни, которые будут сюжетами «живых картин». Темами «живых картин» могут быть следующие:

1. Ваш коллега объясняет вам всем и Вашему начальству, почему он не справился с порученной ему организацией развлекательного мероприятия, что срыв мероприятия произошел не по его вине; часть коллег верит ему, честь, включая Ваше начальство – нет.

2. Ваш коллега просит Вас поработать вместо него, ссылаясь на важные дела, один склоняется, чтобы согласиться, другие – нет.

3. Во время собрания трудового коллектива два коллеги, пытаются убедить друг друга и окружающих в собственном превосходстве.

После каждой из «живых картин» проводится обсуждение: по каким признакам удалось догадаться.

ЗАНЯТИЕ 5

Позиции в деловом общении

Цель: анализ и осмысливание своих позиций в деловом общении; выработка навыков для оптимизации общения с клиентами.

Процедура I. Обучение методам саморегуляции

А) Упражнение «Маска релаксации»

При надевании «маски релаксации» необходимо расслабить мышцы лба и бровей, верхние веки спокойно опустить, глазные яблоки слегка повернуть кверху так, чтобы внутренний взор оказался сосредоточен в бесконечность в области переносицы. Язык должен стать мягким. Губы полуоткрыты, расслаблены.

Б) Упражнение «Дыхание»

Вначале – глубоко вдохните. При выдохе резким движением в воображении как бы «сорвите» напряженную маску со своего лица: «погасите» глаза, расслабьте губы, освободите шею и грудь. Представьте, что через выдох

вы снимаете с себя мышечные кольца и отбрасываете их – с глаз, губ, шеи, груди.

Эти два упражнения можно использовать в данном порядке перед началом важной беседы и т.д.

Теоретическая часть

Существует три коммуникационных позиции, которые занимает партнер по общению по отношению к другому партнеру:

Позиция А: первый партнер является активным, доминирующим субъектом общения. Он проявляет инициативу, осуществляет управление, контроль, реализует свои цели. Второй партнер является зависимым от первого.

Позиция Б: оба партнера проявляют инициативу и активность, стараются учитывать цели и интересы друг друга, вступают в отношения взаимозависимости.

Позиция В: характерна для первого партнера в его коммуникативных контактах с руководством.

Для успешного выполнения профессиональной деятельности мы должны уметь занимать коммуникативные позиции в зависимости от того, с кем и когда он вступает в коммуникативный контакт. В реальной же жизни часто происходит смещение позиций и нарушение правил общения.

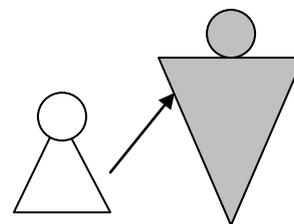
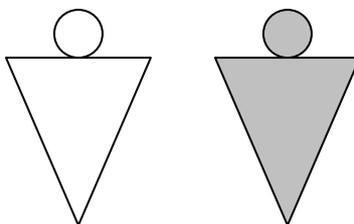
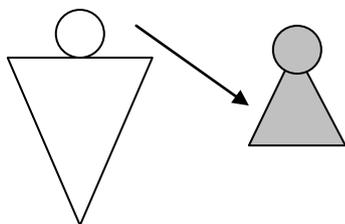
Реализация человеком лишь одной коммуникативной позиции может привести к отрицательным результатам. **Позиция А** ведет к подавлению деловой активности своего партнера, снижению его мотивации продолжать дальше общение. Опыт психологической науки показывает, что тот, кто успешно реализует коммуникативную позицию «НАД», как правило, и не умеет переходить в позицию «НАРАВНЕ».

В разговоре с партнерами и коллегами не старайтесь удерживать абсолютное лидерство в диалоге, постарайтесь «снизить» свою позицию, позвольте себе в чем-то поучиться у своего партнера или коллеги. При реализации равноправной позиции в беседе со своим партнером или коллегой не только он, но и вы сами испытаете удовлетворение от простого человеческого общения.

Позиция А
«НАД»

Позиция Б
«НАРАВНЕ»

Позиция В
«ПОД»



Процедура II. Игровые упражнения для развития способности к быстрой и эффективной смене коммуникативных позиций

А) Упражнение «Давление»

Разбейтесь на пары. Станьте друг против друга, поднимите руки на уровне груди и слегка прикоснитесь друг к другу ладонями. Договоритесь, кто будет ведущим; его задачей является слегка надавить на ладони партнера. Затем поменяйтесь ролями и повторите движение давления на ладони партнера. Выскажите друг другу свои впечатления. Попробуйте не давить друг на друга, а реализовать совместные движения обращенными друг к другу ладонями рук так, чтобы между вами возникло взаимное ощущение тепла.

Осуществление совместной деятельности в общении с коллегой дает больше положительных эмоций, нежели противостояние и борьба за то, кто первым захватит коммуникативное лидерство.

Б) Упражнение «Я глазами других»

Разыгрывание участниками кого-либо из группы (как он ведет себя в проблемной ситуации, какой позиции в общении с партнерами придерживается). Здесь как в зеркале можно увидеть себя со стороны.

В) «Я в другом образе»

- 1) каждый выбирает себе роль животного;
- 2) описывает себя в этой роли;
- 3) изображает.

Последний пункт кто-то может отказаться делать, не стоит на этом настаивать.

Ведущий анализирует диссонанс между самоописанием (самооценкой) и реальным поведением участника.

Процедура III. Игра «Подарки»

Каждый делает подарок (воображаемый) только тому, кому хочется. По ходу вручения подарков возможно обсуждение.

Чтобы легче было начинать, ведущий задает вопросы:

1. А чтобы Вы на самом деле хотели получить в подарок?
2. У кого совпал желаемый подарок с тем, который ему подарили?
3. А Вы заслуживаете подарки?
4. Почему кто-то получил больше подарков, а кто-то – меньше?

ЗАНЯТИЕ 6

Коммуникативные способности

Цель: осознание персональных коммуникативных стратегий; развитие коммуникативных способностей; освоение технологии делового общения, направленной на психологическую поддержку партнера по общению.

Процедура I. «Герб и девиз»

Участникам тренинговой группы предлагается придумать свой герб – кто-то зарисовывает, а кто-то описывает его словами. Важно, чтобы герб состоял из нескольких участков:

- первый – «Я как профессионал»;
- второй – «Мои коллеги»;
- третий – «Я глазами моих коллег»;
- четвертый – «Моя профессиональная мечта»;
- пятый – «Я как личность»;
- шестой – «Мечты в моей личной жизни».

На ленте предлагается написать фразу, которая могла бы служить профессиональным девизом участника тренинговой группы. Это может быть как известное изречение или строфа, так и фраза, придуманная самим участником.

По окончании работы желающие рассказывают о своих символах, обмениваются впечатлениями. Ведущий делает акцент на том, что важен сам процесс порождения образа, а не формальный результат его изображения.

Затем из имеющихся гербов можно создать общий герб тренинговой группы.

Процедура II. Ролевая игра

Психологические ситуации для разыгрывания предлагаются самими участниками. Все обсуждают детали сюжета и разыгрывают его перед группой. После ролевой игры идет обсуждение по примерным вопросам:

- Какие психологические особенности участников проявились в игре?
- Как был установлен контакт, какие приемы использовались?

- Какие ролевые позиции занимались?
 - Существовали ли скрытые мотивы у участников игры?
- Ведущий, анализируя происшедшее, задает вопросы играющим:
- Какие чувства вы испытали при общении с партнером?
 - Какую цель вы преследовали и достигли ли вы ее?
 - Каков психологический портрет вашего собеседника?

Процедура III. Письмо психологической поддержки

Участникам предлагается выбрать знакомого (конечно же при этом не используя имен) и написать ему письмо на одну-две страницы. Оно может быть приурочено к любому событию – к новому году, ко дню рождения или просто без повода.

Это письмо должно актуализировать личностный потенциал адресата, стимулировать его жизненную и профессиональную активность, поднимать, самооценку и т.д.

Через 30–40 минут работы участники зачитывают письма в кругу. Группой вырабатываются рекомендации к написанию такого рода писем, определяются алгоритмы их написания т.п.

Процедура IV. «Несправедливая обида»

Участники тренинговой группы рассказывают один или несколько случаев из жизни, когда они были несправедливы по отношению к кому-либо из своих коллег или клиентов, к членам своей семьи (последнее должно быть абсолютно добровольным решением). Группа может задавать уточняющие вопросы, но не может комментировать или интерпретировать, оценивать действия рассказчика. Когда выскажутся все участники, в группе анализируются выявившиеся причины таких ситуаций, обсуждаются пути их предупреждения. Следующий этап – рассказ о том, когда по отношению к нему была совершена несправедливая обида. Также можно рассказать придуманные истории (сюжет фильма) или случаи из чужой жизни.

Процедура V. «Связующая нить»

Члены группы передают в кругу друг другу клубок ниток, сопровождая это высказываниями типа: «Я благодарен тебе за то...». По окончании следует натянуть нить, закрыть глаза и погрузиться в состояние, способствующее принятию себя, других людей, окружающего мира. Последняя процедура выполняется только по желанию участников тренинговой группы.

ЗАНЯТИЕ 7

Психология конфликта

Цель: отработка навыков анализа конфликтных ситуаций; формирование умения выходить из конфликта с достоинством и творческим удовлетворением результатами своей работы.

Теоретическая часть

Следует помнить, что каждая конфликтная ситуация – это острый сигнал о неблагополучии в развитии любого человека, она отражает глубинные психологические процессы в его личной среде. Если кто-то по отношению к Вам бросил вызов, значит, у него есть на это потребность, пока не понятная Вам как его партнеру по общению. Может быть источником конфликта является резкая, нетактичная Ваша реакция на отклоняющееся от Ваших стандартов поведение партнера по общению?

Корректное решение конфликтных ситуаций – необходимый элемент профессиональной подготовки людей профессий социомического типа. Но главное в психологическом умении любого, вступающего в деловое общение – не допускать острых психологических ситуаций. Для этого целесообразно соблюдать психологические правила делового общения.

1. Не пытаться за каждым отрицательным поступком партнера по общению видеть только отрицательные мотивы.

2. Тщательно готовиться к любой деловой беседе, не допускать даже малейшей некомпетентности в выбранной теме разговора.

3. Партнер по общению охотнее согласится на Ваше предложение при опосредованном способе воздействия (через возбуждение интересов, потребностей и мотивов поведения человека).

4. Любого человека (хотя бы на необходимое для Вас время) можно изменить в лучшую сторону с помощью специальных приемов оценки его личности. Неприемлемы как глобальная положительная, так и глобальная отрицательная оценки. Положительная оценка будет эффективной только в сочетании с высокой требовательностью к человеку.

5. Совместная деятельность сближает людей и повышает их авторитет (если она хорошо организована).

6. Предусмотрительность и корректность поведения Вас, как партнера по общению снижают напряжение в общении.

Как правило, конфликтная ситуация во время делового мероприятия длится короткое время, что усиливает напряжение психологического противостояния двух партнеров по общению. Процесс противоборства носит

острый характер и в случае поражения кого-то ведет к утрате его авторитета у другого.

При этом снижается привлекательность тех норм и ценностей, которые защищает и которым следует партнер по общению в конфликте. Это, прежде всего – нормы поведения: порядочность, профессионализм, ответственность. Чтобы выиграть противоборство в столкновении двух полярных систем норм и ценностей, Вам целесообразно использовать следующие правила воздействия на личность другого в конфликтной ситуации.

1. Сдерживайте себя, не раздражайтесь, поскольку «два возбужденных человека не в состоянии прийти к согласию» (Дейл Карнеги).

2. Используйте правило «задержки реакции»: факт замечания явного нарушения позволяет внести растерянность в действия дезорганизатора.

3. Реализуется прием «перевода реакции»: через выполнение привычного распорядка во время деловых переговоров, несмотря на чрезвычайную обстановку. Прием служит развенчанию значительности поступка и личности самого нарушителя.

4. Используйте прием «рационализации ситуации»: Ваша способность применить юмор в конфликте быстро разряжает обстановку.

5. Старайтесь при случае реализовать правило «парадоксальной реакции»: Вы можете поблагодарить нарушителя за помощь сорвать переговоры (с легкой иронией), тем более что Вас дома ждет удивительный ужин.

Процедура. Упражнение «Влияние группового настроения»

Двум-трем участникам тренинговой группы дается задание произнести речь продолжительностью 2–3 минуты на тему, например, «Что я больше всего ценю в своих коллегах», «Что я больше всего ценю в себе как в профессионале», «Что я больше всего ценю в себе как в личности», «Как я понимаю профессиональный конфликт» и т.д.). Ораторам предлагается выйти за дверь и подготовиться. В это время ведущий договаривается с группой о реакции на выступления. К примеру, первая речь будет встречаться одобрительно, вторая – холодно, третья – явно негативно. После выступления участники группы делятся своими ощущениями, дают оценки своим выступлениям. Затем «заговор» раскрывают, и все вместе обсуждают проблему «моральной поддержки».

В заключение занятия педагоги оценивают по 10-балльной шкале: свое состояние, понимание происходящих в группе процессов, понимание происходящих изменений в себе.

Данное упражнение занимает, как показала практика очень много времени, исходя из этого, в данном тренинговом занятии оно будет единственным.

ЗАНЯТИЕ 8

Творческая коммуникация

Цель: используя арт-терапевтические технологии актуализировать и осознать свои чувства по отношению к участникам тренинговой группы, по отношению к себе (укрепление «Я» и собственных границ).

Теоретическая часть

В последние годы в медицинских, образовательных и социальных учреждениях разных стран, в том числе, в Российской Федерации, все более активно применяется такой инновационный здоровьесберегающий подход, как арт-терапия. Наряду с музыкотерапией, драматерапией и танцевально-двигательной терапией, арт-терапия относится к общему классу *психотерапий искусством (arts therapies)*. Недостаточно разработанными остаются психодиагностические аспекты арт-терапии, касающиеся оценки с помощью разных видов изобразительной деятельности психических процессов, состояния практически здоровых людей.

Попытки осмысления творчества выдающихся художников и пациентов предпринимались, с начала XX века рядом представителей психоаналитического подхода. Исследованию природы изобразительного искусства и творчества известных художников посвятил ряд работ З. Фрейд. В наиболее концентрированном виде они представлены в двух его исследованиях: о Леонардо да Винчи (1910) и о работе «Моисей» Микеланджело (1914). В первой из них, основываясь на предположениях о детстве Леонардо и фактах его биографии, излагает систему своих представлений, используя при этом понятия нарциссизма и сублимации как основы творчества великого художника. Фрейд также пытается анализировать работы Леонардо, стремясь прочесть в них проявления его невроза. Фрейда интересуют, прежде всего, глубинные психодинамические механизмы его творчества.

Целью применения методов арт-терапии является повышение потенциала и эффективности жизнедеятельности людей и целых сообществ, развитие и поддержка человеческих ресурсов.

Арт-терапия незаменима, когда речь идет о развитии творческой коммуникации.

Основной целью творческой коммуникации для нас будет являться развитие и улучшение функционирования личности.

В качестве некоторых задач, которые мы будем пытаться сегодня разрешить выступают следующие:

- улучшение качества Вашего общения с окружающими Вас людьми;
- получение удовольствия от процесса общения;
- развитие межличностной компетентности – умение не только понимать партнера по общению, но и принимать его;
- вступать только в конструктивное взаимодействие;
- развитие интересов и мотивации;
- осознание переживаний и потребностей;
- актуализация и выражение чувств;
- развитие эстетических представлений и т.д.

Уникальность арт-терапии заключается в том, что она подойдет как взрослым, так и детям, она не зависит от социального статуса и профессионального опыта. Она решает множество задач, главная, все же, из которых – это Ваша гармонизация, работа над своими и со своими ошибками.

Было бы большой ошибкой путать свои действия с собственным «Я», делая заключение о том, что, поступая определенным образом, мы начинаем относиться к людям определенного сорта. Реакции на ошибки могут быть двоякими:

1. Я – неудачник.
2. Я ошибся, т.е. потерпел неудачу.

Следовательно, если я совершаю ошибку, то это совершенно не значит, что ошибка «делает» меня. Важно отделить себя, свою личность от проблемы. Свою ошибку, неверный шаг следует признавать быстро и решительно, опережая возможную критику. Признание и анализ собственных ошибок избавляет человека от самоуспокоения, завышенного самолюбия, чувства собственной непогрешимости, а главное – позволяет предупредить появление новых ошибок.

Исследования показывают, что большинство людей часто не осознают, что их удачи и ошибки, в конечном счете, обусловлены степенью их личностной включенности в контекст профессионального воздействия.

Если Вы по неопытности, или по незнанию, или из-за недобросовестности, или незаинтересованности в общем успехе, а не в своем, и не представляете себе трудовой процесс в целом, то в этом случае доминирует житейский уровень обыденного сознания, а не профессиональный. Не менее рискованным оказывается преувеличение своей роли воздействия в процессе общения, а это всегда приводит к подавлению личности другого человека и формирует негативизм и у него и у Вас.

Только в этом случае, когда Вы постоянно спрашиваете себя, какими Вы хотите быть, каким Вы хотите Вас видели коллеги, какими свойствами своей личности объясняются удачи и неудачи в профессиональном общении, Вы в состоянии искать и находить все новые и новые творческие приемы положительного профессионального воздействия.

Любой, кто работает в плоскости профессионального общения должен быть в состоянии увидеть «внутреннюю картину мира», которую создает Ваш партнер по общению. Профессионально компетентным является такой партнер по общению, который умеет логически мыслить, понимать и принимать логику другого участника профессионального общения.

Ситуативно-мыслящие люди сохраняют приверженность консерватизму либо вследствие либо отсутствия выбора, либо нежелания и страха менять что-либо в своей жизни. Будучи удовлетворенными условиями труда и характером взаимоотношений с коллегами, они редко удовлетворены общением с клиентами.

Внешний локус контроля, присущий таким людям, выступает помехой при анализе проблемности, не позволяет объективно и полно осмыслить причины собственных неудач, провоцируя желание переложить всю ответственность и вину за происходящее на какие-либо внешние причины. Они или не видят проблемности, или не умеют ее сформулировать, что приводит к выработке неоптимистичного и неадекватного решения... Анализ личности другого человека, как одна из составляющих ситуации, рассматривается данными человеком не глубоко, не системно, при этом анализ собственной личности вообще не проводится.

Таким образом, ситуативное мышление является причиной слабой осознанности и осмысленности успешности в общении.

Другой полюс – люди с надситуативным уровнем мышления. Им характерно понимание значимости своей работы и его личный вклад в успех организации. Они способны рефлексировать не только внешние события, но и проводить анализ собственной деятельности, хотя результаты ее не всегда удовлетворяют самого человека. В своей работе надситуативно-мыслящие люди в три раз чаще используют творческие приемы и методы, сталкиваясь с проблемной ситуацией, такой человек не пытается ее игнорировать, а анализирует и разрешает, считая ее пусковым механизмом к новому отношению и с собой и с окружающим миром.

Продуктивный способ решения психологической проблемной ситуации характеризуется первоначальным отсутствием у человека знания о способе решения данной задачи. Благодаря интеллектуальным действиям вырабатывается продукт, реализация которого позволяет устранить

рассогласование, возникающее в любой деятельности. Этот путь всегда связан с творчеством, а поэтому использование арт-терапевтических технологий в данном случае оправдано.

Процедура I. Решение проблемной ситуации по этапам с целью овладения приемами рефлексии

1. Этап ознакомления с проблемной ситуацией. Вспомните проблемную ситуацию, которая не разрешилась или разрешена неудачно. На первом листе запишите внешние проявления этой ситуации: события, участников, последовательность действий, их результат, но только внешний – без интерпретаций их внутреннего содержания, без эмоций.

Содержание листа зачитывается, участники следят за тем, как выполняется данное правило.

2. На втором листе участники отвечают на три вопроса:

– Какие эмоции и чувства я испытывал в данной ситуации?

– Что в ней для меня является сложным и проблемным, вызывает внутреннее противоречие?

– Что может случиться самого плохого, страшного, если ее не разрешить?

Ответы зачитываются.

3. Участники возвращаются к первому листу и обдумывают, какую цель преследовали и как добивались разрешения этой ситуации и т.д., записывают на третьем листе, зачитывают.

4. На четвертом листе записывается ответ на вопрос: почему выбран именно такой путь решения, и какие методы и пути решения можно было использовать в данной ситуации.

Ведущий объясняет механизм возникновения рефлексии: анализ процесса мышления – это рефлексия высшего порядка.

Процедура II. Решение предложенных психологических проблемных ситуаций по этапам с целью овладения рефлексией над рефлексией

1. Этап ознакомления. На первом листе записывается ситуация и ее внешние проявления, уточняются детали.

2. Под ней выписываются цели и то, как она внешне должна измениться (это рефлексия образования проблемной ситуации).

3. На втором листе пишется первое, пришедшее в голову решение, которое зачитывается (это мышление в деятельностной позиции).

4. Далее участники пишут, как они пришли к такому решению (это модель процесса рефлексии).

5. На этом же листе записывается: как в случае применения этого метода изменится ситуация; как это отразится на ее участниках; какие это вызовет эмоции; насколько в этом случае удастся реализовать цель; какие есть

достоинства и ограничения у метода; в чем могут возникнуть трудности при его реализации. Написанное зачитывается.

На данном этапе может меняться и цель. Ведущий помогает ее переформулировать: в этом случае новая цель записывается на первом листе под первой целью как цель № 2 (смена цели является следствием рефлексивного анализа).

6. Участники вновь зачитывают свои ситуации, и все желающие могут дать свои советы. Фиксируют советы молча, без комментария.

7. Участники выбирают самый эффективный, оптимальный вариант решения, зачитывают его и дают прогноз развития ситуации (это рефлексия над процессом рефлексивного выбора).

Примечание: Ведущий может предложить участникам сформулировать алгоритм решения ППС, т.к. ситуации могут быть самые разные, но подход к их решению – одни.

Процедура 3. «Точка опоры»

В течение 5 минут записать, а затем прочитать свои самые сильные стороны:

- Что вы в себе цените?
- Что дает вам чувство уверенности?
- За что вы себя любите и хвалите?

Процедура 4. Рефлексия «Здесь и теперь»

Все участники проговаривают свое состояние. Например: «Чувствую тревогу... ожидаю каких-то событий...» и т.д. Ведущий стимулирует обсуждение.

Процедура 5. Коллективный рисунок (декупаж)

Содержание. Участникам группы предлагается создать общий рисунок или декупаж (использование вырезок из журналов). В одних случаях можно предложить работать молча, но чаще всего это делается в процесс общения. Нужно определить тему и согласовать действия. Лучше всего создать два совместных проекта. Тема первого – «Я избавился..», а второго – «Теперь я буду мечтать о...». Каждый в общий рисунок вносит свою лепту.

Главный вывод, который формулируется при анализе полученных плакатов следующий, мы все уникальны, но при этом нас объединяют общие проблемы и общие мечты, понимаю друг друга мы создаем более совершенный мир, как внутри себя, так и вокруг себя.

Заключительные этап тренинга

Групповая рефлексия полученного опыта. Письменные ответы на вопросы:

1. Какие эмоции вызвала данная программа?

2. Что вам особенно понравилось и что раздражало?
3. Какие рекомендации дали бы ведущему?
4. Желающие могут зачитать мысли из дневника, который вели во время работы группы.

ЗАНЯТИЕ 9

Его проводит только профессиональный психолог-практик. На нем он возвращается к протоколам, написанных в течении всего тренинга. Он может показать, как росла от встречи к встрече коммуникативная компетентность всех участников тренинговой группы.

В завершении может быть написана психотерапевтическая сказка, которую лучше начать так «Жили были слова...», далее с ними должны происходить разные события – они или помогают людям понять друг друга или разрушают их отношения.

Написание такой сказки способствует закреплению всего того, что произошло во время тренинга.

Образец сказки (она посвящена проблемам семейных отношений) Вы найдете в приложении.

Заключение

Для успеха в жизни умение общаться с людьми гораздо важнее обладания талантом.

Д. Леббок

Конечно же, данный тренинг не может решить всех проблем, связанных с деловым общением, он может выступить в качестве одного из этапов развития коммуникативной компетентности. Этот тренинг показывает, что невозможно только на практике, без необходимых знаний, развивать такой феномен как коммуникативная компетентность. Компетентность, от которой зависит эффективность профессионального общения, наверное, никогда не будет полностью исследована разными отраслями наук, как невозможно закончить исследование и самого процесса общения. Но, тем ни менее, если мы хотим повышать свой профессиональный уровень, нельзя останавливаться. Для развития коммуникативной компетентности можно предложить целый ряд методов, исходя даже из разных ее определений, но ни один из них не будет выступать как единственно эффективный. Но каждое занятие будет приближать любого из нас к успеху и не только в профессии.

Глоссарий

Индивид (от лат. *individuum* – неделимое) – единичная особь *Homo sapiens*, отдельное человеческое существо, единство социального и биологического, в котором определяется уникальным сочетанием генетически запрограммированного и социально приобретенного индивидуального набора черт, свойств, качеств. Именно в связи с этим принципиальной характеристикой индивида выступает его способность преодолевать свою изначально заложенную биологическую ограниченность и реально, при этом вполне осознанно управлять своей поведенческой активностью и контролировать практически весь комплекс важнейших психологических процессов.

Интеракция (англ. *Interaction*, лат. *Inter* – между – *actio* – деятельность) –

1) взаимодействие, взаимное влияние людей или воздействие групп друг на друга;

2) в современной западной социальной психологии, базирующейся на концепции американского психолога Дж. Мида, под интеракцией понимается непосредственная межличностная коммуникация («обмен символами»), важнейшей особенностью которой признается способность человека «принимать роль другого», представлять себе (ощущать), как его воспринимает партнер по общению (или группа).

Коммуникативная компетентность – это владение сложными коммуникативными навыками и умениями, формирование адекватных умений в новых социальных структурах, знание культурных норм и ограничений в общении, знание обычаев, традиций, этикета в сфере общения, соблюдение приличий, воспитанность, ориентация в коммуникативных средствах, присущих национальному, сословному менталитет и выражающихся в рамках данной профессии, т.е. – это обобщающее коммуникативное свойство личности, включающее в себя коммуникативные способности, знания, умения и навыки, чувственный и социальный опыт в сфере делового общения. Коммуникативная компетентность складывается из способностей:

1. Давать социально-психологический прогноз коммуникативной ситуации, в которой предстоит общаться;

2. Социально-психологически программировать процесс общения, опираясь на своеобразие коммуникативной ситуации;

3. Осуществлять социально-психологическое управление процессами общения в коммуникативной ситуации.

Коммуникативная компетентность выступает интегральным качеством, синтезирующим в себе общую культуру и ее специфические проявления в

профессиональной деятельности. Одним из условий коммуникативной компетентности является выполнение определенных правил и требований. Наиболее значимые из этих правил состоят в следующем:

- Наиболее общим правилом является правило, согласно которому нельзя приступать к сообщению мысли, если она непонятна или не до конца понятна самому себе.

- Правило «постоянной готовности к пониманию». Существует большое количество семантических и личностных барьеров, которые часто приводят к неполному и неточному пониманию сообщений.

- Правило конкретности. Следует избегать неопределенных, двусмысленных, расплывчатых выражений и слов, а без необходимости не пользоваться незнакомыми или узкоспециализированными терминами.

- Правило контроля над невербальными сигналами. Недостаточно контролировать только свою речь и содержание сообщения. Необходим также контроль над его формой в той части, которая касается его внешнего «сопровождения» – мимикой, жестами, интонацией, позой.

- Правило «собственной неправоты». При коммуникации всегда необходимо допускать, что личная точка зрения может быть неправильной. Это часто предостерегает от серьезных ошибок.

- Правило «места и времени». Эффективность любого сообщения резко возрастает в случае его своевременности и выбора наиболее адекватной ситуации, в которой оно реализуется.

- Правило открытости означает готовность к пересмотру своей точки зрения под влиянием вновь открывающихся обстоятельств, а также способность принимать и учитывать точку зрения собеседника.

- Правило активного и конструктивного слушания одно из основных условий эффективных коммуникаций.

- Правило обратной связи. Именно это правило, в конечном счете, обеспечивает достижение главной цели коммуникативного процесса взаимопонимания

Коммуникация (от лат. *Communicatio* – сообщение, передача) – общение, обмен мыслями, сведениями, идеями и т.д.; передача того или иного содержания от одного сознания (коллективного или индивидуального) к другому посредством знаков, зафиксированных на материальных носителях. Как науч. К., так и К. в др. сферах (напр., в искусстве, литературе, бытовых или производств. отношениях) представляет собой социальный процесс, отражающий обществ. Структуру и выполняющий в ней связующую функцию.

Личность – чаще всего определяют как человека в контексте его социальных, приобретенных качеств. К числу личностных не относятся такие

особенности человека, которые генотипически или физиологически обусловлены. К понятию «личность» тесно примыкают такие свойства, которые являются более или менее устойчивыми и свидетельствуют об индивидуальности человека, определяя его значимые для людей поступки. Личность – это социальное лицо, «личина» человека. Личность это человек, взятый в системе таких его психологических характеристик, которые социально обусловлены, проявляются в общественных по природе связях и отношениях являются устойчивыми, определяют нравственные поступки человека, имеющие существенное значение для него самого и окружающих. В структуру личности обычно включаются способности, темперамент, характер, волевые качества, эмоции, мотивация, социальные установки. Во многом личность человека – это статус человека, своего рода социальная «маска». Не случайно в детективных историях можно встретить фразы вроде «установить личность трупа» – человек уже умер, но личность его продолжает жить

Общение – процесс взаимосвязи и взаимодействия обществ. Субъектов (классов, групп, личностей), в котором происходит обмен деятельностью, информацией, опытом, способностями, умениями и навыками, а также результатами деятельности; одно из необходимых и всеобщих условий формирования и развития общества и личности. Реальными посредниками всех форм общения являются не только результаты духовной деятельности – идеи, ценности, идеалы, чувства и настроения, но и материальные вещи – орудия и средства человеческого труда, объекты, воплощающие социальные ценности и человеческий опыт. В процессе общения передаётся и усваивается социальный опыт, происходит изменение структуры и сущности взаимодействующих субъектов, формируются исторически конкретные типы личностей всё разнообразие человеческих индивидуальностей, происходит социализация личности. Общественные отношения и общение взаимосвязанные, но не тождественные понятия. К. Маркс и Ф. Энгельс в ранних работах употребляли понятие «общение» как для обозначения общественных отношений (материальных и идеологических), так и для характеристики непосредственных межличностных отношений. В их более поздних работах термин «общение» употребляется преимущественно для характеристики межличностных отношений, сущность которых Маркс и Энгельс видели в «обработке людей людьми». Общественные отношения представляют собой, прежде всего, конкретно-исторические связи, способ соединения общественных субъектов деятельности (классов, групп и индивидов, поскольку они входят в эти группы) друг с другом в процессе деятельности и в соответствии с её характером, общественными функциями, условиями их выполнения. Они представляют собой системообразующий фактор, обеспечивающий целостность данной

общественной системы, её функционирование и развитие. Общение есть непосредственно переживаемая реальность и конкретизация общественных отношений, их персонификация, личностная форма. Общество не существует как самостоятельное «лицо» наряду и вне составляющих его личностей, и обществ. Отношения не существуют вне реальной жизнедеятельности и общения людей. «...Именно личное, индивидуальное отношение индивидов друг к другу, их взаимное отношение в качестве индивидов создало – и повседневно воссоздает существующие отношения» (Маркс К. и Энгельс Ф., Соч., т. 3, с. 440).

Общение выражает не только общественную, но и личную необходимость индивидов друг для друга в процессе общественного воспроизводства самого человека во всём богатстве его личных способностей, потребностей, ценностей и др. характеристик. В общении осуществляется процесс формирования личности, её сознания и самосознания. К. Маркс писал: «...Человек сначала смотрится, как в зеркало, в другого человека...» (там же, т. 23, с. 62, прим.). Другой человек, партнёр в общении, вместе с тем и важнейший стимулятор собственного развития, цель и объект деятельности. Поэтому общение является условием формирования человека как социального существа, способного к совместной жизни с себе подобными. В общении индивид получает не только рациональную информацию, формирует способы мыслительной деятельности, но и посредством подражания и заимствования, сопереживания и идентификации усваивает человеческие эмоции, чувства, формы поведения. В процессе общения достигается необходимая организация и единство действий индивидов, входящих в группу, осуществляется рациональное, эмоциональное и волевое взаимодействие индивидов, формируется общность чувств, настроений, мыслей, взглядов, достигается взаимопонимание и согласованность действий, сплочённость и солидарность, характеризующие групповую и коллективную деятельность.

Принято различать прямое общение (непосредственный контакт) и косвенное общение (когда между партнёрами существует пространственно-временная дистанция). Личный контакт обладает большей силой эмоционального воздействия, внушения, в нём непосредственно действует социально-психологический «механизм» заражения и подражания. Особую роль играет устная речь и т. н. паралингвистическая система информации (язык мимики и жестов), в которой закреплены определенные социальные значения.

Общение – многогранный процесс, изучаемый философией, социологией, общей и социальной психологией, лингвистикой, педагогикой и другими науками.

Перцепция (от лат. perceptio) – познавательный процесс, формирующий субъективную картину мира. Это психический процесс, заключающийся в отражении предмета или явления в целом при его непосредственном воздействии на рецепторные поверхности органов чувств. Восприятие – одна из биологических психических функций, определяющих сложный процесс приёма и преобразования информации, получаемой при помощи органов чувств, формирующих субъективный целостный образ объекта, воздействующего на анализаторы через совокупность ощущений, инициируемых данным объектом. Как форма чувственного отражения предмета, восприятие включает обнаружение объекта как целого, различение отдельных признаков в объекте, выделение в нём информативного содержания, адекватного цели действия, формирование чувственного образа.

Самооценка – оценка личностью самой себя, своих возможностей, качеств и места среди других людей. Относясь к ядру личности, Самооценка является важным регулятором ее поведения. От самооценка зависят взаимоотношения человека с окружающими, его критичность, требовательность к себе, отношение к успехам и неудачам. Тем самым самооценка влияет на эффективность деятельности человека и дальнейшее развитие его личности. Самооценка тесно связана с уровнем притязаний человека, т.е. степенью трудности целей, которые он ставит перед собой. Расхождение между притязаниями и реальными возможностями человека ведет к тому, что он начинает неправильно себя оценивать, вследствие чего его поведение становится неадекватным (возникают эмоциональные срывы, повышенная тревожность др.). Самооценка получает объективное выражение в том, как человек оценивает возможности и результаты деятельности других (например, принижает их при завышенной самооценки.). В работах отечественных психологов показано влияние самооценки на познавательную деятельность человека (восприятие, представление, решение интеллектуальных задач) и место самооценка в системе межличностных отношений, определены приемы формирования адекватной самооценки, а в случае ее деформации – ее преобразований путем воспитательных воздействий на личность.

Социальная перцепция – восприятие, изучение, понимание, оценка людьми социальных объектов (других людей, себя, групп); процесс формирования в сознании людей образов социальных объектов как результат восприятия, понимания, познания людьми друг друга.

Восприятие социальных объектов обладает такими многочисленными специфическими чертами, что само употребление слова «восприятие» кажется здесь не совсем точным, так как ряд феноменов, имеющих место при формировании представления о другом человеке, не укладывается в

традиционное описание перцептивного процесса, как он дается в общей психологии. Поэтому в социально-психологической литературе до сих пор продолжается поиск наиболее точного понятия для характеристики описываемого процесса. В отечественной литературе также весьма часто в качестве синонима «восприятие другого человека» употребляется выражение «познание другого человека» (А.А. Бодалев). Это более широкое понимание термина обусловлено специфическими чертами восприятия другого человека, к которым относится восприятие не только физических характеристик объекта, но и поведенческих его характеристик, формирование представления о его намерениях, мыслях, способностях, эмоциях, установках и т.д. Кроме того, в содержание этого же понятия включается формирование представления о тех отношениях, которые связывают субъект и объект восприятия. Именно это придает особенно большое значение ряду дополнительных факторов, которые не играют столь существенной роли при восприятии физических объектов. Активное участие субъекта восприятия в общении предполагает для установления согласованных действий с партнером учет его ожиданий, желаний, намерений, прошлого опыта и т.п.

Социальную перцепцию определяют как восприятие внешних признаков человека, соотнесение их с его личностными характеристиками, интерпретацию и прогнозирование на этой основе его поступков. В ней обязательно присутствует оценка другого человека и формирование отношения к нему в эмоциональном и поведенческом плане. Иными словами, процесс восприятия одним человеком другого выступает, как обязательная составная часть общения и условно может быть назван перцептивной стороной общения.

Тренинг – (от англ. Train – тренировать, тренироваться). В психотерапии тренинг – это совокупность психотерапевтических, психокоррекционных и обучающих методов, направленных на развитие навыков самопознания и саморегуляции, общения и межперсонального взаимодействия, коммуникативных и профессиональных умений. В настоящее время термин тренинг используется для обозначения широкого круга методик, базирующихся на различных теоретических принципах. Единой классификации тренингов не существует. Выделяют тренинги, направленные на развитие навыков саморегуляции, коммуникативные тренинги, тренинговые подходы, стимулирующие личностный рост, обучающие тренинги.

К группе тренингов саморегуляции относятся: аутогенная тренировка в различных вариантах, тренинг биологической обратной связи. Данные методы направлены на развитие способности контроля и управления физиологическими функциями, на оптимизацию эмоционального состояния и снижение психологического напряжения. К группе коммуникативных

тренингов, или тренингов коммуникативных умений, относятся преимущественно групповые варианты поведенческого и социально-психологического тренинга. Они проводятся в целях формирования и совершенствования общей коммуникативной готовности личности (например, для людей, испытывающих жизненные трудности, связанные с общением).

Различия между поведенческим и социально-психологическим тренингами условны. Известным критерием для разграничения этих близких технологий совершенствования навыков коммуникации могут быть их разные целевые установки. Например, в клинике неврозов для коррекций личностных нарушений типа ограничительного поведения с целью более полной реадaptации больных с затяжными неврозами и невротическим развитием оправдано применение термина «поведенческий тренинг» как отражающего терапевтическую направленность коммуникативной коррекции.

Термин «социально-психологический тренинг» более уместен при работе со здоровыми людьми с целью формирования или развития коммуникативных навыков.

Методика проведения указанных тренингов может быть различной, но обязательно включает в себя два компонента: ролевую игру и групповую дискуссию.

Социально-психологический тренинг составляют блоки различных коммуникативных умений, например, умения, необходимые в начале общения (при вступлении в контакт), для прерывания контакта, умения и навыка психологического аргументирования, активного слушания, выявления скрытого намерения партнера по общению и др.

Методика проведения поведенческого тренинга строится также на принципах воссоздания субъективно сложных для участников группы тренингов ситуаций через разыгрывание ролевых игр и групповую дискуссию.

Я-концепция относительно устойчивая, в большей или меньшей степени осознанная, переживаемая как неповторимая система представлений индивида о самом себе, на основе которой он строит свое взаимодействие с другими людьми и относится к себе. Я-концепция – целостный, хотя и не лишенный внутренних противоречий, образ собственного Я, выступающий как установка по отношению к самому себе и включающий компоненты:

- когнитивный – образ своих качеств, способностей, внешности, социальной значимости и т. д. (самосознание);
- эмоциональный – самоуважение, себялюбие, самоуничижение и т.д.;
- оценочно-волевой – стремление повысить самооценку, завоевать уважение и т.д.

Я-концепция предпосылка и следствие социального взаимодействия, определяется социальным опытом. Ее составляющие:

реальное Я (представление о себе в настоящем времени),

идеальное Я (то, каким субъект, по его мнению, должен был бы стать, ориентируясь на моральные нормы),

динамическое Я (то, каким субъект намерен стать),

фантастическое Я (то, каким субъект желал бы стать, даже если бы это заведомо оказалось невозможным, эмоциональное отношение к этим представлениям и убеждениям о себе, соответствующая поведенческая реакция) и др.

Я-концепция – важный структурный элемент психологического облика личности, складывающаяся в общении и деятельности, идеальная представленность индивида в себе, как в другом. Становление Я-концепции, будучи, в конечном счете, обусловлено широким социально-культурным контекстом, возникает в обстоятельствах обмена деятельностью между людьми, в ходе которого субъект «смотрится как в зеркало в другого человека» и тем самым отлаживает, уточняет, корректирует образы своего Я. Формирование адекватной Я-концепции, и прежде всего самосознания, одно из важных условий воспитания сознательного члена общества.

Литература

1. Андерсен-Уоррен М., Грейнджер Р., Драматерапия. – СПб.: Питер, 2001.
2. Аронсон Э., Уилсон Т., Эйкерт Р. Социальная психология. Психологические законы поведения человека в социуме. – СПб, 2002.
3. Вачков И.В. Сказкотерапия: Развитие самосознания через психологическую сказку. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Ось-89, 2007.
4. Вачков И.В. Введение в сказкотерапию, или Избушка, избушка, повернись ко мне передом... – М.: Генезис, 2011.
5. Жуков Ю.М., Журавлев А.В., Павлова Е.Н. Технологии командообразования: Учеб. пособие для студентов вузов. – М.: Генезис, 2011.
6. Карнеги Д. Как вырабатывать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично. – М., 1989.
7. Копытин А.И. Основы арт-терапии. – СПб.: Лань, 1999.
8. Копытин А.И. Руководство по групповой арт-терапии. – СПб.: Речь, 2003.
9. Копытин А.И. Тренинг коммуникации: Арт-терапия. – М.: Изд-во Института психотерапии, 2006.
10. Марасанов Г.И. Социально-психологический тренинг. 5-е изд., стереотип. – М.: «Когито-Центр», 2007.
11. Одинцова М.А. Искусство побеждать. Коррекц. программа по развитию личности юношей и девушек: Учеб-метод. пособие. – Минск, 2003.
12. Панфилова М.А. Игротерапия общения. – М.: Гном и Д, 2000.
13. Парыгин Б.Д. Социальная психология. Истоки и перспективы. – СПб: СПбГУП, 2010.
14. Прихожан А.М. Психология неудачника. Тренинг уверенности в себе. – М.: Сфера, 2002.
15. Радионов В.А., Лангуева Е.А. Развитие навыков делового общения. Тренинговые занятия для учащихся старших классов. – Ярославль: Академия развития, 2005.
16. Сидоренко Е.В. Тренинг влияния и противостояния влиянию. – СПб, 2002.
17. Сизанов А.Н. Тесты и психологические игры. Ваш психологический портрет. – Минск, 2003.
18. Ткачева Т.Е. Психотерапевтические сказки для взрослых и детей. – Ростов-на/Д: Феникс, 2014.
19. Хрящева Н.Ю. Психогимнастика в тренинге. – М.: Издательства: Речь, Институт Тренинга, 2002.

Приложения

Приложение 1

Форма ведения дневника

Дата

Новые слова

Старые слова, новое значение (уточненное значение)

Что очень понравилось

Заинтересовало

Буду пользоваться в профессиональной деятельности

Для «личного» пользования

Не вызвало никаких эмоций

Не заинтересовало

Вызвало негативное отношение

Пример ведения протокола занятия, для упражнений на узнавания

	Анна Н.	Борис В.	Григорий С.	Дина К.	Ира Т.	Леонид М.
Анна Н.						
Борис В.						
Григорий С.						
Дина К.						
Ира Т.						
Леонид М.						

Упражнения, в которых каждый из членов группы представляется через некий отвлеченный образ, например, «Представьте себя в виде растения и напишите на листочке его название», требуют фиксирования результатов угадывания в табличном протоколе. Таким образом, информация помещенная в таблицу, позволит выявить в группе человека, сумевшего подобрать по отношению к себе «правильный» образ – тот, с которым его легко сравнить и того участника группы, который оказался наиболее восприимчивым по отношению к другим и сумел распознать за выбранными образами большинство. Для этого в горизонтальных строках напротив имени участника ставятся значки на пересечении с теми именами, кто его угадал. Таким образом, тот, напротив кого по горизонтали будет наибольшее количество значков, выступает в качестве сумевшего создать наиболее «узнаваемый» образ. А тот, у кого больше всего напротив его имени будет значков в вертикальном столбце – самый.

Приложение 3

Активный, консервативный, ободряющий, приспособляемый, убедительный, предприимчивый, агрессивный, кооперативный, развлекающий, отчужденный, творческий, энтузиаст, амбициозный, надежный, этичный, последовательный, смелый, опытный, самоуверенный, зависимый, экстраверт, спокойный, дипломатичный, уступчивый, беспристрастный, эффектный, влиятельный, легкомысленный, энергичный, предусмотрительный, жизнерадостный, динамичный. Дружелюбный, яркий, беззаботный, настойчивый, конкурентоспособный, эмоциональный, здоровый, самонадеянный, уполномоченный, полезный, забавный, оптимист, чувствительный, фантазер, организованный, стеснительный, черствый, оригинальный, упрямый, умный, терпеливый, поддерживающий, интроверт, настойчивый, темпераментный, нетерпеливый, медлительный, толерантный, изобретательный, продуктивный, доверчивый, лидер, неунывающий. Мечтательный, привлекательный, находчивый, подходящий, меркантильный, неугомонный. Коммуникабельный, методичный, рисковый, остроумный, угрюмый, смысленый, отзывчивый, эгоцентричный.

Сила любви

В рыцарские времена люди часто давали друг другу прозвища. Особенно это распространялось на королей. Кто не слышал о Генрихе Красивом, Людовике Великолепном, Карле Смелом!

Но вот в одной стране жил король, которому никак не могли подобрать прозвище. Стоило ему дать название, как он менялся, проявляя совершенно новые, порой противоположные качества. Начать хотя бы с того, что при восшествии на престол его прозвали Слабым. Случилось это так. В этой стране существовал такой обычай: королевы наследовали трон, а затем сами выбирали себе мужей. По рыцарским традициям созывался турнир и самого сильного королева делала своим избранником. Но в то время на престоле оказалась королева Палла. Ее называли Прекрасной, но, кроме того, она еще обладала своевольным характером, и никто не мог угадать, как она поступит. И вот на турнире, где сильнейшие рыцари сражались за честь занять трон, королева выбрала не победителя, а самого слабого рыцаря. Звали его Рич, и, с кем бы он не пытался сражаться, его тут же вышибали из седла. Какой же скандал случился, когда Палла, сойдя с трона, надела золотой венец на его голову! Однако с королевой спорить не приходилось. Зато король Рич сразу получил кличку Слабого. И конечно же, оскорбленные вассалы отказались ему повиноваться. Они объединили силы и решили свергнуть Рича, а королеве дать супруга, которого бы они уважали, войска их окружили столицу и потребовали низложить короля. Тогда король и королева выехали за ворота, и Палла сказала, что если найдется хоть один из воинов, способный победить короля, то она согласится уступить требованиям своих подданных. И вот случилось чудо. Самые сильные рыцари сшибались со слабым королем, и ни один из них не усидел в седле. Пристыженные рыцари вынуждены были покориться. Никто не понимал, как произошло, что Рич вышел победителем из всех схваток.

– Может быть, здесь замешано колдовство?

– Да, колдовство, – ответила королева Палла, когда до нее дошли слухи о подозрениях подданных. – И имя ему – моя любовь. Она способна превратить слабого в сильного.

И короля Рича с той поры стали звать Сильным. Однажды страну постиг неурожай и голод. Люди были готовы отдать за кусок хлеба самые дорогие вещи. И вот откуда-то в королевство хлынули торговцы. Они везли хлеб, но за него брали непомерные цены, так что, когда бедствие с хлебом кончилось, жители ощутили еще худшее несчастье – зависимость и рабство. Почти половина жителей страны оказались в долгах. Власть

короля Рича пошатнулась. Его подданные служили теперь не ему, а хитрым и жадным ростовщикам. Тогда король объявил, что намерен выплатить все долги жителей своей страны, но с тем условием, чтобы торговцы покинули ее. Нехотя собрались в столицу чужеземцы. Они вовсе не хотели уходить из королевства, где им жилось столь богато и привольно. И вот они придумали хитрость. Громадные весы изготовили им кузнецы, и на одну из чашек их рабы положили каменные валуны, сверху покрытые тонким слоем золота. Довольно потирали руки торговцы, заранее зная, что у короля не хватит сокровищ, которые смогли бы перевесить другую чашу. И правда, когда все золото королевской казны легло на весы, они даже не дрогнули.

– Ваше величество! Даже если вы сами со всей своей доблестью взойдете на весы, они вряд ли сумеют перевесить долги! – ехидно заявили торговцы.

И тут король снял корону, сошел с трона и стал на чашу весов. Они не двинулись. Рич взглянул на королеву, и она улыбнулась ему. В то же мгновение чаша весов с королем опустилась и коснулась земли. Изумленные ростовщики не верили своим глазам, а король стал сбрасывать золото с чаши. Наконец, он один остался на весах, а чаша с позолоченными камнями все еще висела в воздухе.

– Я не собираюсь торговаться. – сказал Рич. – Потому предлагаю себя за долги своих подданных. Вы видите, что весы не лгут.

Злобно зашипели торгаши. «На что нам нужен этот король без его сокровищ и страны. На нем даже нет короны. Он никто!»

– Тогда убирайтесь вон! – гневно воскликнул король. – И если хоть один останется на моей земле до завтрашнего утра, его казнят!

– Но мы не успеем собрать свое добро! – закричали торговцы.

– Вот ваше добро, которое вы положили на весы! Забирайте его с собой! – отвечал Рич. И толпа ростовщиков, боясь, что раскроется их обман и они поплатятся головами, потащили свои камни прочь от столицы.

– Сколько же вы весите, Ваше Величество? – смеясь, спросила королева.

– Столько же, сколько Ваше колдовство, – ответил король, которого тут же прозвали Тяжелым.

Прошло немного времени, и новые события обрушились на Рича и Паллу. С самой дальней окраины страны, где высились неприступные горы, ко двору прибыла леди Кора Глон. Прекрасна была королева, но невольно пришлось ей отвести глаза, когда жгучий взор новой красавицы

медленно скользнул по восхищенной толпе вельмож, а затем дерзко остановился на королеве. Воистину это была опасная соперница. Ее смелые наряды, попиравшие стыдливость, разжигали сердца мужчин. Она танцевала с такой страстью, словно испытывала глубочайшие чувства к каждому, кто был с ней в паре. Она могла, не зная усталости, скакать на коне с утра и до поздней ночи. Она стреляла из лука без промаха. Но самое главное, что ее окружала тайна. Никто не знал прежде о существовании замка Глон, никто не мог понять полностью очарования Кору, ослеплявшей своим богатством и свободой обращения. Никому не ведомы были дурманящие ароматы ее духов. Как видно, они кружили голову, рождая самые бесстыдные грезы. И наконец, кто ей был нужен? Она, казалось, разом хотела всего и всех.

И вот, словно безумие вошло вместе с леди Глон. Пылкие юноши и суровые мужчины, забыв о своих прежних возлюбленных, тянулись к одной лишь Коре. Жестокие споры, дикая ревность, смертельные поединки охватили придворных. Слезы и отчаянье, страсть и гнев бесконечным шлейфом тянулись за леди Глон, а она словно не замечала ничего. Смехом, пением, танцами она звала к себе, обещая себя каждому, кто покорится ей одной. Без скипетра и короны она стала царствовать при дворе, и бедная Палла должна была делить с ней власть. Бал за балом, праздник за праздником следовали безостановочно, а леди Глон была неистощима, как и ее богатства, которые она щедро бросала на пиры и удовольствия. Время от времени она приближала к себе того или иного поклонника. Но недолгим было его счастье, и вскоре он куда-то исчезал. Обвинить Кору никто не решался, ибо новая жертва сама рвалась на смену сопернику.

Король Рич принимал участие во всех развлечениях, но никто из придворных не мог обвинить его в измене. Многие думали, что Кора заинтересована в нем, постепенно вовлекая короля в свою западню, и предупреждали Паллу. Но она не могла преодолеть своей гордости и требовать объяснений от своей подданной или просить короля остановить этот разгул.

Но однажды король не вернулся с охоты. Напрасно ждала его королева, напрасно егеря обшаривали весь лес. Ни следа не осталось от короля Рича. И злые языки тотчас переименовали его из Тяжелого в Легкого.

Недолго грустила по исчезнувшему королю леди Глон и, нарушив траур, вновь устроила пышный бал. Королева пыталась призвать своих подданных к порядку, но те отказались ей подчиниться.

– Дайте нам нового короля, Ваше Величество, и мы повинемся! – отвечали вельможи, подученные Корой.

Но Палла наотрез отказалась. Покинув дворец, королева, чтобы не слышать шума веселья, отправилась в лес. Ночь подходила к концу, когда Палла услышала топот копыт. Кавалькада разряженных всадников с факелами в руках неслась по лесу. Это были опьяневшие гости, решившие охотой закончить пир. Но добычей им служили не звери. Они мчались вслед Коре Глон.

Вот веселая ватага рассыпалась по лесу, и лишь отдаленные голоса и смех будили тишину. Королева хотела продолжать путь, но вдруг остановилась на краю поляны, посреди которой она увидела знакомого всадника. Он напряженно вглядывался в темноту, опустив догорающий факел. Кусты раздвинулись, и навстречу ему появилась верхом на коне леди Глон. Она была обнажена и лишь буйные длинные волосы спускались по ее белым плечам. Свора молчащих собак выбежала на поляну и окружила рыцаря.

Кора повелительно подняла руку, и он, тронув поводья, приблизился к ней. Как змея обвила леди рыцаря и впиалась в его губы, а собаки вцепились в его лошадь. Со сдавленным печальным криком исчез всадник, а на его месте, поджав хвост, оказался новый пес. Леди пришпорила своего коня и свора собак последовала за нею. В ужасе вернулась Палла во дворец, поняв, что Кора Глон колдунья и борьба с ней бессмысленна. Она не могла опереться ни на одного из своих подданных. А вокруг нее уже зрел заговор. И вот на исходе года вновь придворные собрались во дворце и подступили к королеве с требованием выбрать нового короля.

– Нет, – ответила Палла. – Я выбираю только раз, и мой выбор вы знаете – король Рич!

– Но он изменил вам и королевству! – раздались злобные голоса.

– Может, и так, но он не изменил моей любви! – ответила Палла.

– Пора сделать новый выбор, королева! – проговорила леди Глон и приблизилась к трону.

Торжествующая усмешка кривила ее губы. С десятков заговорщиков окружили королеву и сорвали с нее корону.

– Я дарю тебе жизнь, Палла! —воскликнула, смеясь, Кора Глон. — Но только затем, чтобы ты поделила ее с моим шутком. Он остался верен тебе и потому лишился короны. Я надену ее на более достойного.

Толпа раздвинулась. Закованный в цепи, в шутовском наряде перед Паллой появился король Рич.

– Теперь вы будете вдвоем потешать меня, – заявила колдунья. Твердыми шагами она поднялась по ступенькам трона и водрузила на свою голову корону Паллы.

В то же мгновение ее голова превратилась в страшную собачью морду. Тело съежилось и покрылось шерстью. Вместо слов из пасти ее вырвался хриплый лай. Рыцари схватились за оружие, с диким воем колдунья выпрыгнула в окно и разбилась о камни.

– Кто же смог победить колдунью, Ваше Величество? – спросил Рич Паллу.

– Не я! – ответила она. – Но моя любовь и Ваша верность! С тех пор короля Рича прозвали Верным.

Автор: Гнездилов А.В.

Практикум

Грамматика общения

Делать один из выборов:

ПОЗИЦИЯ А)

ПОЗИЦИЯ Б)

ПОЗИЦИЯ В)

1. Представьте, что в общественном транспорте начинается спор, что вы предпринимаете:

- а) избегаете вмешиваться в ссору;
- б) можете вмешиваться, встать на сторону потерпевшего, кто прав;
- в) всегда вмешиваетесь и до конца отстаиваете свою точку зрения?

2. На собрании вы критикуете руководство за допущенные ошибки:

- а) нет;
- б) да, но в зависимости от вашего личного отношения к нему;
- в) всегда критикуете за ошибки?

3. Ваш непосредственный начальник излагает свой план работы, который вам кажется нерациональным. Предложите ли вы свой план, который кажется вам лучше:

- а) если другие вас поддержат, то да;
- б) разумеется вы будете поддерживать свой план;
- в) боитесь, что за критику вас могут лишит премии?

4. Любите ли вы спорить со своими коллегами, друзьями:

а) только с теми, кто не обижается, и когда споры не портят ваши отношения;

- б) да, но только по принципиальным, важным вопросам;
- в) вы спорите со всеми и по любому поводу?

5. Кто-то пытается пролезть вперед вас без очереди:

- а) считая, что и вы не хуже него, попытаетесь обойти очередь;
- б) возмущаетесь, но про себя;
- в) открыто показываете свое негодование?

6. Представьте, что рассматривается смелая идея, но есть и ошибки. Вы знаете, что ваше мнение будет решающим. Что вы делаете:

а) выскажитесь о положительном и отрицательном в идее;

б) выделите положительные стороны и предложите продолжить работать над идеей;

в) станете критиковать: чтобы быть новатором, нельзя допускать ошибки?

7. Свекровь (теща) говорят вам о необходимости экономии, а сама покупает дорогие вещи. Что вы скажете о последней ее покупке:

- а) что одобряете покупку, если она доставила ей удовольствие;
- б) говорите, что эта вещь безвкусна;
- в) постоянно ругаетесь, ссоритесь с ней из-за этого?

8. Вы встретили подростков, которые курят. Как вы отреагируете:

а) думаете: «Зачем мне портить себе настроение из-за чужих, плохо воспитанных озорников»;

б) делаете им замечание;

в) если это было в общественном месте, то вы бы их отчитали?

9. В ресторане вы замечаете, что официант обсчитал вас:

а) в таком случае вы не даете чаевые, которые заранее приготовили, если бы он поступил честно;

б) попросите, чтобы он еще раз при вас подсчитал сумму; в) это будет поводом для скандала?

10. Вы в доме отдыха. Администратор занимается посторонними делами, вместо того, чтобы выполнять свои обязанности: не следит за уборкой в комнате, разнообразием меню. Возмущает ли вас это:

а) да, но если вы даже и выскажете ему какие-то претензии;

б) вы находите способ пожаловаться на него, пусть его накажут;

в) вы вымещаете недовольство на младшем персонале?

11. Вы спорите с вашим сыном-подростком и убеждаетесь, что он прав.

Признаете ли вы свою ошибку:

а) нет;

б) разумеется, признаете;

в) какой же у вас авторитет, если вы признаетесь, что вы не правы?

Если выбор а) то 4 балла, если выбор б) = 2 балла и выбор в) = 0 баллов.

Результаты суммируются:

30–44 – Тактичен. Не любит конфликтов, даже если и может их сгладить, легко избегает критические ситуации. Когда ему приходится вступать в спор, то вы учитывает, как это отразится на его служебном положении или приятельских отношениях. Стремится быть приятным для окружающих, но, когда требуется помощь, не всегда решается ее оказать.

15–29 – О нем говорят, что он – конфликтная личность. Он настойчиво отстаивает свое мнение, невзирая на то, как это повлияет на его служебные или личные отношения. И за это его уважают.

0–14 – Ищите поводы для споров, большая часть из которых излишне мелочны. Любит критиковать, но только когда это выгодно ему. Навязывает свое мнение, даже если не прав.

Самоконтроль в общении

(Марион Снайдер)

Отвечать одним из выборов: ВЕРНО или НЕВЕРНО

1. Мне кажется трудным искусство подражать привычкам других людей?
2. Я бы, пожалуй, мог свалить дурака, чтобы привлечь внимание или позабавить окружающих?
3. Из меня мог бы выйти неплохой актер?
4. Другим людям иногда кажется, что я переживаю что-то более глубоко, чем это есть на самом деле?
5. В компании я редко оказываюсь в центре внимания?
6. В разных ситуациях и в общении с разными людьми я часто веду себя совершенно по-разному?
7. Я могу отстаивать только то, в чем я искренне убежден?
8. Чтобы преуспеть в делах и в отношениях с людьми, я стараюсь быть таким, каким меня ожидают видеть?
9. Я могу быть дружелюбным с людьми, которых я не выношу?
10. Я не всегда такой, каким кажусь?

Подсчет баллов: по одному баллу на ответ НЕВЕРНО на 1, 5 и 7 вопросы и за ответ ВЕРНО на все остальные. Подсчитывается сумма баллов.

0–3 балла. Низкий самоконтроль в общении. Поведение устойчивое и личность не считает нужным изменяться в зависимости от ситуаций. Способен к искреннему самораскрытию в общении. Некоторые считают такую личность «неудобной» в общении по причине ее прямолинейности.

4–6 балла. Средний коммуникативный контроль, искренен, но не сдержан в своих эмоциональных проявлениях, считается в своем поведении с окружающими людьми.

7–10 баллов. Высокий коммуникативный контроль. Легко входит в любую роль, гибко реагирует на изменение ситуации, хорошо чувствует и даже в состоянии предвидеть впечатление, которое производит на окружающих.

Умеете ли вы слушать?

Тест 1

Отметьте ситуации, которые вызывают у Вас неудовлетворение или досаду, раздражение при беседе с любым человеком – будь то Ваш товарищ, сослуживец, непосредственный начальник, руководитель или просто случайный собеседник.

Варианты ситуаций:

Ситуации, вызывающие досаду:

1. Собеседник не дает мне шанса высказаться, у меня есть что сказать, но нет возможности вставить слово.
2. Собеседник постоянно прерывает меня во время беседы.
3. Собеседник никогда не смотрит в лицо во время разговора, и я не уверен, слушает ли он меня.
4. Разговор с таким партнером часто вызывает чувство пустой траты времени.
5. Собеседник постоянно суетится, карандаш и бумага занимают его больше, чем мои слова.
6. Собеседник никогда не улыбается. У меня возникает чувство неловкости и тревоги.
7. Собеседник всегда отвлекает меня вопросами и комментариями.
8. Что бы я ни высказал, собеседник всегда охлаждает мой пыл.
9. Собеседник всегда старается опровергнуть меня.
10. Собеседник передергивает смысл моих слов и вкладывает в них другое содержание.
11. Когда я задаю вопрос, собеседник заставляет меня защищаться.
12. Иногда собеседник спрашивает меня, делая вид, что не расслышал.
13. Собеседник, не дослушав до конца, перебивает меня лишь затем, чтобы согласиться.
14. Собеседник при разговоре сосредоточенно занимается посторонним: играет сигаретой, протирает стекла и т.д., и я твердо уверен, что он при этом невнимателен.
15. Собеседник делает выводы за меня.
16. Собеседник всегда пытается вставить слово в мое повествование.
17. Собеседник всегда смотрит на меня очень внимательно, не мигая.
18. Собеседник смотрит на меня, как бы оценивая. Это беспокоит.
19. Когда я предлагаю что-нибудь новое, собеседник говорит, что он думает так же.
20. Собеседник переигрывает, показывая, что интересуется беседой, слишком часто кивает головой, ахает и подталкивает.
21. Когда я говорю о серьезном, а собеседник вставляет смешные истории, шуточки, анекдоты.
22. Собеседник часто глядит на часы во время разговора.
23. Когда я вхожу в кабинет, он бросает все дела и все внимание обращает на меня.

24. Собеседник ведет себя так, будто я мешаю ему делать что-нибудь важное.

25. Собеседник требует, чтобы все соглашались с ним. Любое его высказывание завершается вопросом: «Вы тоже так думаете?» или «Вы не согласны?»

Обработка результатов:

Подсчитать процент ситуаций, вызывающих досаду и раздражение.

Интерпретация:

70–100 процентов – Вы плохой собеседник. Вам необходимо работать над собой и учиться слушать.

40–70 процентов – Вам присущи некоторые недостатки. Вы критически относитесь к высказывающим, Вам еще недостает некоторых достоинств хорошего собеседника, избегайте поспешных выводов, не заостряйте внимание на манере говорит, не притворяйтесь, ищите скрытый смысл сказанного, не монополизируйте разговор.

10–40 процентов – Вы хороший собеседник, но иногда отказываете партнеру в полном внимании. Повторяйте вежливо его высказывания, дайте ему время раскрыть к его речи и может быть уверены, что общаться с Вами будет еще приятнее.

0–10 процентов – Вы отличный собеседник. Вы умеете слушать, Ваш стиль общения может стать примером для окружающих.

Тест 2

Инструкция: на 10 вопросов следует дать ответы, которые оцениваются:

почти всегда – 2 балла;

в большинстве случаев – 4 балла;

иногда – 6 баллов;

редко – 8 баллов;

почти никогда – 10 баллов.

1. Стараетесь ли Вы «свернуть» беседу в тех случаях, когда тема (или собеседник) неинтересны Вам?

2. Раздражают ли Вас манеры Вашего партнера по общению?

3. Может ли неудачное выражение другого человека спровоцировать Вас на резкость или грубость?

4. Избегаете ли Вы вступать в разговор с неизвестным или малознакомым Вам человеком?

5. Имеете ли Вы привычку перебивать говорящего?

6. Делаете ли Вы вид, что внимательно слушаете, а сами думаете совсем о другом?

7. Меняете ли Вы тон, голос, выражение лица в зависимости от того, кто Ваш собеседник?

8. Меняете ли Вы тему разговора, если он коснулся неприятной для Вас темы?

9. Поправляете ли Вы человека, если в его речи встречаются неправильно произнесенные слова, названия, вульгаризмы?

10. Бывает ли у Вас снисходительно-менторский тон с оттенком пренебрежения и иронии по отношению к тому, с кем Вы говорите?

Чем больше баллов, тем в большей степени развито умение слушать.
Средний балл – 55, выше среднего – 62 балла.

Оценка уровня общительности учителя

(В.Ф. Ряховский)

На каждое утверждение отвечать одним из выборов:

ДА

ИНОГДА

НЕТ

1. Вам предстоит ординарная или деловая встреча. Выбивает ли Вас ее ожидание из колеи?

2. Вызывают ли у Вас смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании или тому подобном мероприятии?

3. Не откладываете ли Вы визит к врачу до последнего момента?

4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где Вы никогда не бывали. Приложите ли Вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?

5. Любите ли Вы делиться своими переживаниями с кем-то ни было?

6. Раздражаетесь ли Вы, если незнакомый человек на улице обратится к Вам с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на какой-то вопрос)?

7. Верите ли Вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?

8. Постесняетесь ли Вы напомнить знакомому, что он забыл Вам вернуть деньги, которые занял несколько месяцев назад?

9. В ресторане либо в столовой Вам подали явно недоброкачественную блюдо. Промолчите ли Вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?

10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, Вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?

11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была (в магазине, библиотеке, кассе). Предпочитаете ли Вы отказаться от своего намерения или встанете в хвост и будете томиться в ожидании?

12. Бойтесь ли Вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?

13. У вас есть собственные индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры, и никаких чужих мнений на этот счет Вы не приемлете. Так ли это?

14. Услышав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному Вам вопросу, предпочитаете ли Вы промолчать и не вступать в спор?

15. Вызывает ли у Вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?

16. Охотнее ли Вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменной форме, чем в устной?

Оценка ответов: ДА = 2 очка; ИНОГДА = 1 очко; НЕТ = 0 очков. Полученные очки суммируются и определяется категория общительности учителя.

3 и менее – Коммуникабельность носит болезненный характер. Говорлив, многословен, вмешивается в дела, которые не имеют к нему никакого отношения. Берется судить о проблемах, в которых совершенно не компетентен. Вольно или невольно часто бывает причиной разного рода конфликтов с окружением. Вспыльчив, обидчив, нередко бывает необъективен.

4–8 – Общительность бьет ключом. Всегда в курсе всех дел. Любит принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у него мигрень и даже хандру. Охотнее берет слово по любому вопросу, даже если имеет о нем поверхностное представление. Всюду чувствует себя в своей тарелке. Берется за любое дело, хотя не всегда может успешно довести его до конца. По этой самой причине руководители и коллеги относятся к нему с некоторой опаской и сомнениями.

9–13 – Весьма общителен (порой, быть может, даже сверх меры). Любопытен, разговорчив, любит высказываться по разным вопросам, что, бывает, вызывает раздражение окружающих. Охотно знакомится с новыми людьми. Любит бывать в центре внимания, никому не отказывать в просьбах, хотя не всегда может их выполнить. Бывает, вспылит, но быстро отходит. Не достает усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами.

14–18 – Нормальная коммуникабельность. Любознателен, охотно слушает интересного собеседника, достаточно терпелив в общении с другими, отстаивает свою точку зрения без вспыльчивости. Без неприятных переживаний идет на встречу с новыми людьми. В то же время не любит шумных компаний; экстравагантные выходки и многословие вызывают у него раздражение.

19–24 – Общителен и в незнакомой обстановке чувствует себя вполне уверенно. Новые проблемы не пугают. И все же с новыми людьми сходится с оглядкой, в спорах и диспутах участвует неохотно. В высказываниях порой слишком много сарказма, без всякого на то основания.

25–29 – Замкнут, не разговорчив, предпочитает одиночество, поэтому у него мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов если не ввергают его в панику, то надолго выводят из равновесия. Он знает эту особенность своего характера и бывает недоволен собой.

30–32 – Явно некоммуникабелен, страдает от этого. Но к близким его людям нелегко. На него трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий.

Наталья Алексеевна Новикова

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ПО ПРОВЕДЕНИЮ
СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ТРЕНИНГА
УСПЕШНОГО ОБЩЕНИЯ**

Методическое пособие

Подписано в печать 18.12.2015 г. Бумага офсетная.

Формат 60x84/16. Гарнитура «Times new Roman».

Печать лазерная. Усл. печ. л. 4,5

Тираж 50 экз.

ГАУ ДПОС «СОИРО»

214000, г. Смоленск, ул. Октябрьской революции, 20а