

Н.А. Морева

Тренинг педагогического общения

Учебное пособие для вузов

*Допущено
Министерством образования
Российской Федерации
в качестве учебного пособия
для студентов
высших учебных заведений,
обучающихся по специальности 030900
Дошкольная педагогика и психология*

Москва «Просвещение» 2003

УДК 378
ББК 74р
М79

Рецензенты: доктор педагогических наук, профессор *Л. В. Тодоров*; зам. директора по учебной работе педагогического колледжа № 15 г. Москвы
И. В. Брюханова

Морева Н. А.

М79 Тренинг педагогического общения: Учеб. пособие для вузов / Н. А. Морева. — М.: Просвещение, 2003. — 304 с.: ил. — ISBN 5-09-011316-5.

Учебное пособие соответствует Государственному образовательному стандарту высшего профессионального образования.

В нем раскрываются особенности общения как межличностного взаимодействия, даны рекомендации по организации и проведению тренинговых занятий. Представлен также практикум, даны приложения с заданиями для проверки знаний и игры-упражнения к темам тренингов.

Автор является разработчиком примерной программы дисциплины «Тренинг педагогического общения», утвержденной Министерством образования РФ.

УДК 378
ББК 74р

Учебное издание

Морева Наталья Александровна

Тренинг педагогического общения

Учебное пособие для вузов

Зав. редакцией *Л. И. Лыняная*. Редактор *И. А. Сафронова*. Художественный редактор *А. В. Гольтякова*. Технический редактор *Е. Н. Зелянина*. Корректоры *Н. В. Белозерова, Н. А. Смирнова*.

Налоговая льгота — Общероссийский классификатор продукции ОК 005-93—953000. Изд. лиц. Серия ИД № 05824 от 12.09.01. Сдано в набор 25.07.02. Подписано к печати 06.11.02. Формат 60×90^{1/16}. Бумага писчая № 1. Гарнитура Таймс. Печать офсетная. Усл. печ. л. 19,0+0,06 форз. Усл. кр.-отт. 38,56. Уч.-изд. л. 20,53+0,07 форз. Тираж 10 000 экз. Заказ № 4954 (к-г).

Федеральное государственное унитарное предприятие ордена Трудового Красного Знамени «Издательство «Просвещение» Министерства Российской Федерации по делам печати, телерадиовещания и средств массовых коммуникаций. 127521, Москва, 3-й проезд Марьиной рощи, 41.

Федеральное государственное унитарное предприятие Смоленский полиграфический комбинат Министерства Российской Федерации по делам печати, телерадиовещания и средств массовых коммуникаций. 214020, г. Смоленск, ул. Смольянинова, 1.

ISBN 5-09-011316-5

© Издательство «Просвещение», 2003
© Художественное оформление.
Издательство «Просвещение», 2003
Все права защищены

Современное социально-психологическое напряжение в обществе выдвинуло на первый план профессиональной деятельности педагога его умение взаимодействовать с обучаемым, благодаря которому в общение включаются равноправные партнеры, реализуются разные по значимости и содержанию личностные позиции, появляется возможность выйти из привычных социально-ролевых стереотипов. Поэтому в последнее время в практику образовательных учреждений прочно входят активные формы и методы социального обучения, среди которых приоритетным является тренинг. Здесь значительная роль принадлежит дисциплине «Тренинг педагогического общения».

Цель дисциплины заключается в расширении социально-психологической и коммуникативной компетентности будущих преподавателей, в повышении уровня их этического взаимодействия со студентами, в формировании позитивной направленности, эмпатийности, рефлексии.

Задачи дисциплины:

1. Развивать у студентов умения социального функционирования.
2. Способствовать оптимизации позитивно направленного общения.
3. Сформировать у студентов умение программировать свое поведение в ситуации общения с другими людьми.
4. Вырабатывать навыки быстрой адаптации при выстраивании разнообразных контактов со студентами.

Основу построения дисциплины составляют человекоцентристский принцип и принцип личностно-деятельностного подхода.

Дисциплина состоит из четырех разделов.

Раздел I «Общение как межличностное взаимодействие» раскрывает механизмы общения как процесса установления контактов между людьми.

Раздел II «Социально-психологический тренинг как активная форма развития коммуникативной компетентности личности» знакомит с теоретическими основами социально-психологического тренинга общения.

Раздел III «Тренинг коммуникативных умений» и **раздел IV «Тренинг педагогического общения»** предполагают активное участие слушателей в практических занятиях, направленных на овладение технологией, коррекцию своего собственного поведения в ситуации общения.

Тренинг коммуникативных умений рассчитан на пять занятий. Его цель — способствовать интенсификации позитивных межличностных отношений в сфере общения.

Задачи:

1. Помощь участникам тренинга в выражении себя индивидуальными средствами во время контакта с другими людьми.
2. Развитие навыков личностной защищенности в ситуациях общения.
3. Овладение техникой коррекции и снятия барьеров, мешающих реальным продуктивным действиям.
4. Изучение и практическое применение индивидуальных приемов межличностного взаимодействия для повышения его эффективности.

При организации занятий учитывался принцип гомогенности состава группы. Программа тренинга, представленная в пособии, построена с учетом того, что студенты — его участники должны будут обрести навыки не только позитивного общения, но и умения интерпретировать полученные сведения в будущей профессиональной деятельности.

Поскольку тренинг коммуникативных умений ограничен рамками учебной программы, то он в большей степени носит обучающий, а не психотерапевтический характер, и поэтому в его содержании отражаются те сведения, которые студенты-участники тренинга получили на теоретических занятиях.

Каждое занятие состоит из двух относительно самостоятельных блоков. В первом блоке представлен *план занятия*, которое состоит из:

- приветствия, выполняющего роль определенного настроения участников на общение;
- ряда последовательных упражнений, которые подобраны с учетом реализации целей конкретного занятия;
- рефлексии занятия, осуществляемой с помощью разнообразных анкет, тестов, экспресс-опросов участников. Она выполняет роль обратной связи;
- домашнего задания. Его содержанием являются задания, которые могут составлять основу упражнений последующего занятия, и закрепление сведений, полученных на проведенном занятии;

— заданий для самостоятельной работы, которые направлены на расширение границ коммуникативной компетентности и поведения участника тренинга.

После каждого занятия даны краткие комментарии для ведущего.

Во втором блоке дается *анализ занятия*, который осуществляется на основе аудио- или видеозаписи и может быть проведен двумя способами:

1. Организуется групповая дискуссия. Основу составляет дискуссия по технике аквариума или мозговой штурм.

2. Проводится групповая «экспертиза» занятия. В начале занятия из числа участников выбираются эксперты, которые проводят так называемый экспертный анализ с привлечением участников тренинга.

Условия проведения тренинга

1. Занятия желательно проводить по подгруппам численностью от 7 до 12 человек.

2. Продолжительность занятия — 1 час 20 минут (одна пара аудиторных занятий).

3. Помещение — светлая, теплая, проветриваемая комната с круглым столом, удобными и мягкими стульями. Обязательно наличие в аудитории свободного пространства для проведения двигательных упражнений.

4. Приветствуется наличие аудиовизуальных средств: магнитофона, диктофона, видеомагнитофона, телевизора, видеокамеры.

Предлагаемые в пособии сценарии занятий носят примерный характер. Преподавателю-ведущему тренинга предоставляется право выбора видов упражнений, поэтому в занятии представлено от пяти до семи упражнений.

Тренинг педагогического общения рассчитан на восемь занятий. Его цель заключается в практическом овладении будущими преподавателями колледжа элементами педагогической коммуникации, а *задачи* направлены на:

— развитие способности преподавателя адекватно воспринимать студента в ситуации педагогического общения;

— помощь в овладении диагностическими методиками для выявления уровня коммуникативных умений и навыков студентов и самого преподавателя;

— приобретение педагогом навыков психологической и этической защиты от манипулирования во время контактов;

— выработку умения последовательных действий преподавателя перед аудиторией;

— формирование умения моделировать стратегию управления педагогическим общением с позиций лично ориентированного взаимодействия.

Особенностью тренинга является создание положительной мотивации к обучению и осознание участниками личностной готов-

ности к переносу полученных знаний, умений на реальное педагогическое общение. Усвоение учебного материала тренинговых занятий реализуется через формирование у членов тренинговой группы определенных психических состояний, отношений, форм поведения. Техника педагогической коммуникации имеет определенный алгоритм: участников знакомят с целью и содержанием тренинга, показывают актуальность выполнения заданий, предлагают смоделировать и отрепетировать конкретный аспект коммуникативного поведения преподавателя в условиях тренинга, затем в реальных ситуациях.

План занятий состоит из следующих компонентов:

1. Приветствие. Помимо своего основного назначения по созданию эмоционального настроения на предстоящее общение, приветствия подобраны таким образом, чтобы участники могли ими воспользоваться в своей практической деятельности. Они также развивают коммуникативные умения.

2. Упражнения направлены и на практическое овладение элементами педагогической коммуникации, и на дальнейшее расширение границ коммуникативной компетентности будущего специалиста. Поэтому в занятиях есть упражнения с педагогическим содержанием и упражнения на межличностное взаимодействие.

3. Рефлексия занятия направлена на развитие навыков самоанализа и самооценки, определенного видения себя в ролевом статусе преподавателя педагогического колледжа.

4. Анализ занятия предполагает формирование навыков оценивания, которые занимают важное место в учебно-воспитательной деятельности педагога.

5. Домашнее задание выполняет ту же функцию, что и в тренинге коммуникативных умений.

6. Задания для самостоятельной работы имеют некоторую перспективу, направлены на осознание содержательной стороны занятия и корректировку умений и навыков педагогического общения. Проверка этих заданий проводится на итоговом зачете по предмету.

7. Каждое занятие сопровождается включением психогимнастических упражнений, задачей которых является психическая и физическая разгрузка участников. Для занятий подобрана музыкальная психогимнастика. Также эти упражнения могут применяться в работе со студентами педагогического колледжа, поэтому имеют детскую тематику. Психогимнастические упражнения проводятся тогда, когда ведущий замечает признаки утомления. В пособии эти игры даются в конце занятия.

Поскольку педагогическое общение имеет некоторую специфику, то для лучшего восприятия содержания упражнений завершает сценарий конкретного занятия небольшая информация к теме, а для лучшего запоминания и воспроизведения сценарий каждого занятия определенным образом алгоритмизирован. В упражнениях, рефлексии, анализе занятий, заданиях для самостоятельной и домашней работы дается цель, задание, инструкция по выполнению.

Методологическим основанием тренинговой программы явилось положение о том, что коммуникативное поведение преподавателя управляемо и может быть предметом формирования и саморазвития личностно-профессиональных качеств.

Программа всех тренинговых занятий носит интегрированный характер. Это обусловлено особенностями коммуникативных ситуаций, в которых присутствуют участники. Следует отметить, что все занятия реализуются через определенную ролевую предписанность позиций партнеров и сочетание ролевых и межличностных отношений, регламентирующих формы общения внутри тренинга. Все занятия выдержаны в единой тематике названий, основной же принцип интеграции заключается в единстве психолого-педагогических знаний, умений, навыков.

Трудности при организации учебных тренингов могут быть обусловлены:

— частичным отсутствием того или иного коммуникативного навыка, что вызывает у студента чувство страха, скованности и, как следствие, нежелание выполнять упражнение;

— неблагоприятным физическим или эмоциональным состоянием, влияющим на активность участников тренинга и качество выполнения заданий;

— недостатком самоконтроля со стороны некоторых участников, не позволяющим полностью реализовать принципы и нормы тренинга;

— негативными функционально-ролевыми отношениями между студентами вне тренинга, оказывающими влияние на систему отношений участников внутри тренинга.

По окончании тренинговых занятий участникам предлагается написать *сочинение* «Готовы ли мы к позитивному общению с будущими студентами колледжа».

В рамках учебной дисциплины предполагается посещение занятий *практикума*, цель которого — осуществить практическую подготовку студентов к организации межличностного взаимодействия в условиях целостного педагогического процесса.

Задачи:

1. Познакомить студентов с практическим использованием тренингов в учебно-воспитательном процессе образовательного учреждения.

2. Сформировать комплекс коммуникативных действий преподавателя, направленных на организацию позитивных контактов со студентами педагогического колледжа.

Практикум включает в себя четыре занятия, которые, в зависимости от распределения времени в учебном плане, могут как проводиться самостоятельно, так и интегрироваться с занятиями лабораторного практикума по предметам «Педагогика среднего профессионального образования», «Технология профессионального образования», «Основы педагогического мастерства».

На одном занятии, рассчитанном на 6 ч, студенты университета участвуют в:

— наблюдении, организации межличностного взаимодействия в условиях целостного педагогического процесса среднего специального учебного заведения;

— беседе с администрацией, преподавателями педагогического колледжа по вопросам педагогического взаимодействия с учетом лично ориентированной парадигмы образования;

— выполнении разнообразных самостоятельных заданий (анкетирование, экспресс-опросы, тестирование студентов педагогических колледжей) для выявления уровня сформированности коммуникативных умений у студентов колледжей и их преподавателей, а также с целью выработки студентами университета собственного стиля коммуникативного поведения;

— выполнении домашнего задания, которое помогает осмыслить содержание каждого занятия практикума и развивает проективные навыки студентов университета. Каждое домашнее задание обсуждается на следующем занятии лабораторного практикума.

Представленное пособие построено по блочно-модульному принципу.

Теоретический материал, расположенный в I и во II разделах, находит свое продолжение в *приложении*. В него включены задания для проверки знаний студентов: тестовые задания, варианты контрольных работ, вопросы для коллоквиума, контрольные практические задания. Весь материал расположен по темам.

Туда же вынесены психогимнастические игры-упражнения для тренинга коммуникативных умений и упражнения к отдельным темам занятий.

В словаре дана расшифровка основных понятий, представленных в теоретических разделах.

Рекомендуемая литература предлагается в конце каждого раздела.

Пособие направлено на формирование, систематизацию, обобщение педагогического опыта будущих преподавателей педагогического колледжа и вооружение их технологией общения, которая позволит практически реализовать лично ориентированную парадигму образования.

Глава 1 Общение как процесс установления и развития контактов между людьми

1.1. Общие представления об общении

В последнее время большое количество исследований посвящено разнообразным проблемам общения. И это не случайно, поскольку именно общение между людьми помогает развитию и формированию личности. Взаимодействуя с себе подобными, человек начинает осознавать свою социальную значимость. **Общение — это сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание партнера.** В процессе взаимодействия между людьми складываются определенные отношения, влияющие на конечный результат любого из видов человеческой деятельности. Поскольку в процессе общения реализуются различного рода взаимодействия и складываются разнообразные отношения, то его можно представить как субъект-субъектные взаимоотношения, где каждый участник общения активен. Активность выражается в том, насколько инициативно при общении человек воздействует на партнера, как попеременно воспринимают друг друга участники общения, и в том, что воспринимает в действиях партнера противоположная сторона. Общение носит субъект-субъектный характер еще и в зависимости от того, в какой из четырех *ситуаций общения* находятся люди:

1. Цель общения находится вне непосредственного взаимодействия субъектов.
2. Цель общения заключается непосредственно в самом взаимодействии.
3. Цель общения состоит в приобщении партнера к опыту и ценностям инициатора общения.
4. Цель общения, наоборот, заключается в приобщении инициатора общения к ценностям другого партнера.

Поскольку главное в общении — это взаимоотношения, то их разделяют на такие *типы*:

1. Индивидуально-личностное общение (я—я).

2. Индивидуально-коллективное (я—мы).

3. Коллективно-общественное (мы—мы).

Каждому типу общения присущи свои особенности, мотивы, задачи, объект общения, которые определяют характер человеческого взаимодействия.

Мотивы являются стержнем общения, это то, ради чего, собственно, оно и предпринимается. Они могут быть деловыми, познавательными, личностными.

В качестве *объекта общения* может выступать как другой человек, так и предметы, явления, так как участники общения не всегда направляют свои действия друг на друга.

Задачи общения реализуются через разнообразные действия, которые предпринимают партнеры по общению.

Потребность в общении состоит в стремлении человека к познанию и оценке других людей. А через них и с их помощью — к самопознанию и самореализации. Выделяют следующие потребности (Ю. М. Орлов):

— в престиже. Часто люди нуждаются в признании своих способностей, поэтому, надеясь на восхищение, положительные оценки, идут на контакт с людьми, которые будут оценивать их положительно;

— в доминировании — это стремление оказывать активное влияние на образ мыслей, поведение, вкусы, установки другого человека;

— в аффилиации — проявляется в общении ради самого процесса общения и поддержания теплых отношений, устранения одиночества;

— в безопасности — выражается в том, что общение происходит ради снижения страха, тревоги, и в такой ситуации даже незнакомые люди становятся весьма значимыми;

— быть индивидуальностью — это стремление к такому общению, при котором можно прочесть на лице, в поведении другого человека признание своей неповторимости, уникальности, необычности;

— в покровительстве или заботе о другом — проявляется в необходимости кому-то помогать и испытывать при этом удовлетворение. Но иногда эта потребность превращается в одну из форм самоутверждения;

— в познании — часто мотивирует общение, поскольку человек и его деятельность рассматриваются как источник информации. Познавая других, мы познаем и себя тоже;

— в красоте. Сильные эстетические переживания реализуются в общении.

Потребность порождает состояние, характеризующееся напряженностью, ощущением недостатка чего-либо. Оно завершается принятием решения действовать, и человек начинает искать контакты с другими людьми.

Существует несколько *классификаций функций общения*. По одной из классификаций говорят об:

1. Информационно-коммуникативной функции, которая служит для передачи и приема информации с помощью различных вербальных и невербальных средств общения.

2. Регуляционно-коммуникативной, которая заключается в регулировании поведения партнеров по общению через общий стиль деятельности, совместимость людей, синхронность их действий и т. д.

3. Аффективно-коммуникативной, которая выражается в отношениях между субъектами общения, затрагивает их эмоциональную сферу. В процессе общения происходит обмен эмоциями: сопереживанием, гневом, равнодушием.

Дополняют эту классификацию функции организации межличностных отношений, познание другого человека, взаимовлияние, эстетическая функция.

По другой классификации выделяются:

1. Инструментальная функция общения, необходимая в совместном труде для процесса управления или передачи информации.

2. Синдикативная функция, предназначенная для сплочения малых и больших социальных групп.

3. Трансляционная функция, которая нужна в процессе обучения для передачи знаний, умений, навыков, оценочных критериев.

4. Функция самовыражения, ориентированная на поиск и достижение взаимного понимания в процессе общения.

По критерию цели общения можно выделить восемь функций общения:

1. Контактная. Ее цель заключается в установлении контакта как состояния обоюдной готовности к приему и передаче сообщений и поддержанию взаимосвязи.

2. Информационная. Ее цель выражается в обмене информацией, мнениями, замыслами, решениями.

3. Побудительная. Цель — стимулирование активности партнера для выполнения определенных действий.

4. Координационная. Цель — взаимное ориентирование и согласование действий при организации совместной работы.

5. Функция понимания направлена на восприятие смысла сообщения, намерений, установок партнера по общению.

6. Амотивная заключается в обмене эмоциональными состояниями, возбуждении в партнере нужных переживаний.

7. Функция установления отношений. Цель — осознание и фиксация своего места в системе ролевых, статусных, деловых межличностных сообществ.

8. Функция оказания влияния. Ее цель — изменение состояния, поведения, установок, мнений, потребностей, действий партнера по общению.

Еще говорят о разделении функций общения на:

1. Коммуникативную, обслуживающую связь человека с миром.
2. Когнитивную, проявляющуюся в осмыслении воспринятых значений посредством представления, мышления, воображения.
3. Эмотивную, проявляющуюся в эмоциональных связях с действительностью.
4. Конативную, связанную с индивидуальными действиями и стремлениями человека к тем или иным объектам как выражение его побудительных сил.
5. Креативную, связанную с творческим преобразованием действительности на социальном уровне.

Функции общения, а также мотивы, потребности реализуются в видах общения, которые разделяются на бытовое, деловое, специально-профессиональное, общенаучное, социально-политическое.

Контрольные вопросы для самопроверки

1. Дать определение понятию «общение».
2. По каким параметрам определяется активность субъектов общения?
3. Каковы мотивы общения в зависимости от его объекта?
4. Из перечисленных потребностей выделить те, которые мотивируют процесс общения.
5. Раскрыть содержание классификации функций общения по критерию цели.

1.2. Предпосылки общения

Процесс общения реализуется через предпосылки (В. А. Кан-Калик): установку, настроение, восприятие друг друга участниками общения и их взаимопонимание. *Установка выражает готовность, предрасположенность субъекта общения к восприятию будущих событий и действий в определенном направлении.* Она служит основой для избирательной активности человека в процессе общения и обеспечивает устойчивый и целенаправленный характер будущего взаимодействия, выражает потребность в общении при объективных обстоятельствах ее удовлетворения. Различают позитивную и негативную установки.

Позитивная выражается в положительной реакции на необходимость контакта с другим человеком, во внутренней готовности к разнообразным поворотам в общении, в способности творчески осмысливать и интерпретировать личность другого человека, в умении спрогнозировать результаты предстоящего общения. Позитивные установки выражают определенную степень так называемой коммуникативной бодрости.

Неверные, негативные установки провоцируют возникновение *психологических барьеров установки*. Их несколько:

1. «Барьер предвзятости и беспричинной негативной установки». Человек не хочет или не может продолжать общение из-за того, что его что-то раздражает в партнере по общению (голос, манера говорить, одежда, жесты, мимика и т. д.), и он сворачивает ситуацию общения до минимума и только дома, в процессе анализа, начинает осознавать, что конкретно его раздражало в партнере.

2. «Барьер отрицательной установки», введенный в наш опыт намеренно. Как часто мы слышим: «Знаете, а ведь...» Далее следует некая, иногда не вполне лестная, характеристика человека, коллектива, и мы, воспринимая эту характеристику, видим в действиях партнеров или партнера по общению подвох.

3. «Барьер боязни» контакта с человеком. Этот барьер чаще всего реализуется через фразу «как-то неловко...» обратиться за советом, помощью, с просьбой.

4. «Барьер ожидания непонимания» проявляется в установке «а правильно ли вас поймут?..», причем акцент делается всегда на то, что поймут неправильно. Вот почему мы редко обращаемся за разъяснением инструкции или учебного материала.

5. «Барьер возраста» выражает извечную проблему «отцов и детей».

6. «Барьер неверных стереотипов». Организации продуктивного взаимодействия между людьми нередко мешает неверный стереотип восприятия определенных жизненных явлений. Человеку кажется, что его действия, поступки вызовут обиду, неудовольствие, отказ. Данный барьер может проявляться как следствие отношений между руководителем и подчиненным, ребенком и родителями, педагогом и его воспитанником. Фразеологически это выражается так: «Я попрошу у него что-либо, а он обязательно откажет».

Иногда установлению контактов между людьми мешают *индивидуальные особенности человека*. Поэтому выделяют:

1. «Барьер темперамента» обусловлен относительной психологической несовместимостью людей. Например, холерики плохо уживаются с меланхоликами, флегматики — с холериками.

2. «Барьер несовместимости характеров» возникает как следствие поведения людей, отличающихся друг от друга акцентуациями характера, основу которых составляют психологические типы личности. Например, возбудимый тип характеризуется раздражительностью и вспыльчивостью; дистимный — пассивностью, неповоротливостью; гипертимный тип людей отличается раздражительностью, легкомыслием; застревающий — обидчивостью, подозрительностью; педантичный — формализмом, занудливостью; лабильный — необоснованной взволнованностью, чрезмерной впечатлительностью; экстравертированный — легковерием, необдуманностью поступков; интровертированный — упрямством в отстаивании

вании своих интересов; тревожный — беззащитностью; демонстративный — эгоизмом, хвастливостью.

3. «Барьер отрицательных эмоций» может возникнуть во время общения и характеризуется страхом, страданием, гневом, чувством вины, отвращением.

4. «Барьер стыда и вины» возникает как чувство неуместности происходящего во время похвалы или критики.

5. «Барьер гнева» появляется как ответ на неожиданные препятствия, например на прерывание интересного занятия, на незаслуженную обиду, на принуждение совершить неприемлемый поступок.

6. «Барьер страдания и горя» мешает человеку адекватно реагировать на партнеров по общению, поэтому от него вряд ли можно ожидать внимательности.

7. «Барьер отвращения и брезгливости» часто возникает как ответная реакция на неопрятность собеседника, его дурные манеры или отсутствие контроля в поведении.

8. «Барьер презрения и отвращения» является результатом предубеждений или «подмоченной репутации» одного из участников общения, поэтому преодолеть отрицательные эмоции бывает трудно.

9. «Барьер противоборствующих желаний» — вспыльчивость, обидчивость, нерешительность человека — нередко обусловлены его болезненным состоянием, поэтому общение в этом случае должно быть как можно более корректным и терпимым.

Еще одной группой барьеров являются *барьеры техники и навыков общения*:

1. «Барьер восприятия» возникает из-за нечеткости формулирования мыслей во время общения, малоэмоциональной речи, невыразительной или, наоборот, чрезмерной жестикуляции.

2. «Коммуникативный барьер» — это препятствие на пути адекватной передачи или получения информации. Возникает фонетическое непонимание из-за быстрого темпа речи, присутствия в ней большого количества слов-паразитов. Появляется также семантическое непонимание, которое связано с различиями в системе значений участников общения. Разрушает коммуникацию стилистический барьер, который выражается в несоответствии стиля речи одного из собеседников ситуации общения.

3. «Барьер социально-культурных различий» отражает социальные, национальные, профессиональные различия, приводящие к разной интерпретации понятий, которые употребляются в процессе коммуникации.

4. «Барьер отношений» возникает при непосредственном контакте. Он характеризуется недоверием, неприязнью не только к личности партнера по общению, но и к той информации, которую он предлагает.

Нередко коммуникация не бывает результативной из-за *реакций*, которые выдает партнер по общению как ответ на поступившую информацию. Выделяются такие реакции, как:

1. «Эффект цепной реакции». Например, утром в семье произошла ссора, затем один из супругов «взорвался» в транспорте, кто-то другой потом «отыгрался» на более слабом на работе и т. д.

2. «Реакция амбиции» проявляется в том, что человек пытается всячески принизить значение, важность полученной от другого информации, намеренно подчеркивая собственный вес и значимость в глазах окружающих.

3. «Реакция самодовольства». Человек, получив какие-то привилегии, сразу начинает похвастаться ими перед другими.

4. «Реакция злорадства» выражается в нескрываемой радости по поводу неудачи окружающих.

5. «Реакция экспансии или захвата». Человек претендует на пальму первенства при распределении привилегий, несмотря на то что они предназначаются всем поровну.

6. «Реакция агрессии» — естественное продолжение предыдущей реакции. При возникшей конфронтации человек начинает оскорблять людей, угрожать им.

7. «Реакция присвоения» проявляется в том, что человек воспринимает партнера по общению как свою собственность: он либо чрезмерно опекает его, либо «прилипает», не давая передышки от собственной персоны.

8. «Реакция безразличия» проявляется в холодном отношении к физическому или душевному состоянию партнера по общению.

Если вы чувствуете, что вашему общению с другими людьми что-то мешает, следует:

— постараться как бы оглянуться на прошедшую ситуацию общения и проанализировать, какой из барьеров не дает вам взаимодействовать с партнером;

— в процессе анализа попытаться выделить те стороны вашего общения, которые нравятся или, наоборот, не нравятся другим людям;

— чаще отвечать на вопрос: «Каким меня видят окружающие?»;

— стараться меньше выяснять отношения, но вместе с тем тщательнее анализировать любую ситуацию общения, выявляя барьеры;

— в контакте с людьми стараться уходить от сложившихся стереотипов общения.

Следующая предпосылка — это **настроение**, т. е. *те эмоции, на фоне которых протекает общение*. Мы очень часто удачу и неудачу приписываем настроению своему или партнера по общению: «Вчера я был не в духе...», «Он сегодня встал не с той ноги...», «Сегодня у меня великолепное настроение...». Раздражение, неумение управлять своими эмоциями мешают нам позитивно общаться с другими людьми. Верное, позитивное настроение выражает психологический оптимизм, коммуникативную бодрость, готовность

к взаимодействию с другими людьми, умение сделать себя приятным для собеседника.

На наше настроение нередко влияет *внимание*, которое оказывает нам партнер по общению.

Для обозначения любых знаков внимания часто используется слово «строукс» (от англ. *strokes* — поглаживание). Хорошо известно, что от недостатка внимания к себе человек, особенно молодой, всегда страдает, впадая в минорное настроение, а в тяжелых случаях даже может развиваться психическое заболевание.

Знаки внимания, строуксы, делят на несколько *категорий*: положительные — отрицательные; физические — психологические; обусловленные — необусловленные.

Положительные знаки внимания укрепляют веру в свои силы. Они могут иметь следующие *формы*: признание достоинств; похвала; радость; гордость; восхищение и т. д.

Отрицательные, наоборот, вызывают досаду, недовольство собой, озлобление на окружающих и т. п. Такими знаками могут стать направленные в чей-либо адрес критика, презрение, насмешка, сожаление, недоверие.

Но самые худшие — «нулевые знаки внимания». Многочисленные исследования указывают на то, что чаще всего конфликты происходят на тех предприятиях, где человеку оказывается наименьшее внимание.

Часто мы имеем дело с физическими и психологическими знаками внимания. Различают эти строуксы по наличию или отсутствию физических прикосновений. К положительным строуксам относят прикосновение, кивок, улыбку, похлопывание, поцелуй, объятия; к отрицательным — удар, пинок, толчок, пощечину.

Знаки внимания могут быть также обусловленными и необусловленными. Обусловленные — это поздравительная открытка, подарок ко дню рождения, премия, надбавка к зарплате. Обусловленными эти знаки называются потому, что они вызваны каким-либо событием (чаще всего неординарным) и их можно предвидеть. Необусловленные знаки внимания чаще всего неожиданны и непредсказуемы. Поэтому они принимаются теплее и действуют сильнее. Примерами их могут служить неожиданное письмо, в котором кто-нибудь пишет, что часто вспоминает вас и высоко ценит вашу дружбу; радость друга, который вас неожиданно увидел; легкий флирт.

Есть предположение, что смысл нашей жизни состоит в получении знаков внимания. Действительно, если баланс строуксов положителен, человек чувствует себя уверенно и в состоянии пережить любые жизненные невзгоды. Иными словами, он становится *победителем*. Если этот баланс отрицателен, у человека может развиваться комплекс *неудачника*. Это два стиля жизни и две философии, представление о которых может дать следующее сопоставление:

Победитель говорит:

«Этот вопрос надо изучить»
«Мне повезло»
«Нет, я этого не хочу»
«Я выкрою для этого время»
«Давайте перейдем к сути дела»

«Я выразился недостаточно ясно»
«Я допустил ошибку и исправлю ее»
«Это можно сделать лучше»
«Попробуем проявить гибкость»
«Давайте разработаем хорошие предложения для руководства»
«Век живи, век учись»

«Это интересная мысль»

Неудачник говорит:

«Об этом никому ничего не известно»
«Мне не повезло»
«Ммм... в общем-то да, но...»
«Где же я найду на это время?»
«Трудно сказать что-то определенное»
«Вы меня неправильно поняли»
«Это не моя вина»

«Мы всегда так делали»
«В инструкции написано так»
«Руководство никогда этого не поймет»
«Знаете, какой у меня громадный опыт!»
«Мы так никогда не делали»

Человеку необходима любая форма внимания. Но если кому-то не хватает знаков внимания, то его заменяют символами статуса, покупкой автомобиля, дома, мехов, драгоценностей и т. д.

Существует ряд *рекомендаций*, как оказывать внимание.

Если человек отрицательно реагирует на положительные знаки внимания, это, скорее всего, означает, что он хочет получить их больше.

Помните, что самый лучший строукс — это внимание к собеседнику: благожелательный взгляд; строгая, но свободная поза; частое обращение к собеседнику по имени или по имени-отчеству; мягкие, теплые модуляции голоса; оптимальный для времени и места темп речи и др. Иными словами, вы должны научиться говорить с большинством людей как с самыми приятными собеседниками.

Ваши знаки внимания будут приниматься значительно лучше, если вы выработаете для себя следующую установку: «Я — хороший человек. Другие тоже хорошие люди, хотя в чем-то отличаются от меня. Я считаю, что они заслуживают положительных знаков внимания, когда хорошо выполняют работу, независимо от того, получаю ли я сам эти знаки за свой вклад в дело».

Помните, чем больше знаков внимания вы оказываете человеку, тем больше получите в ответ.

Оказывая знаки внимания, избегайте затертых фраз и стереотипов. Будьте самим собой, иначе ваше поведение покажется фальшивым.

Ваши знаки внимания должны быть точно адресованы, т. е. соответствовать истинным заслугам того, кому они оказываются.

Когда вы овладеете искусством оказывать положительные знаки внимания, вам будет гораздо легче оказывать и отрицательные.

Люди будут воспринимать их как проявление желания помочь им.

Чтобы избежать негативных последствий настроения, нелишне иногда задавать себе такие *вопросы*:

1. Умею ли я управлять своими эмоциями?
2. Всегда ли в общении с другими людьми я внимателен и доброжелателен к ним?
3. Всегда ли мне удастся сохранить спокойствие и выдержанность в процессе общения?
4. От чего зависит мое настроение в контакте с людьми?

Еще одна предпосылка общения — это **восприятие общающимися друг друга**. Она также является и необходимой стороной общения. От того, как произойдет восприятие, во многом зависит взаимная заинтересованность партнеров по общению самой ситуацией общения и ее конечный результат.

Следующей важной предпосылкой следует считать **взаимопонимание** партнеров по общению. Герменевтика утверждает, что понимание людьми друг друга является условием истинно человеческих отношений, которые реализуются через межличностную интеракцию. Поведение человека есть результат взаимных уступок, приспособления к партнеру по общению. Это выражается в способности поставить себя на место другого человека, в сочувствии, сопереживании ему, умении слушать.



Контрольные вопросы для самопроверки

1. Что представляет собой коммуникативная установка?
2. Раскрыть сущность психологических барьеров установки.
3. Какие индивидуальные особенности человека мешают общению?
4. Привести примеры ответных реакций на информацию, затрудняющих общение.
5. Как соотносятся между собой настроение и знаки внимания, оказываемые собеседнику?
6. Выделить критерии классификации знаков внимания.
7. Какой из перечисленных знаков внимания вы используете чаще всего? Почему?
8. Дать краткую характеристику всем предпосылкам общения.

1.3. Технология активного слушания

Одним из самых важных, но и самых сложных моментов в процессе общения является умение слушать собеседника. Оно подразумевает тонкий активный мыслительный процесс, требующий определенной организации, дисциплины, энергетических затрат. Умение слушать — это восприятие информации от говорящих или

самого себя, при котором человек воздерживается от выражения своих эмоций; такое поощрительное отношение к говорящему, которое подталкивает его к продолжению акта общения и развитию мысли. Умение слушать как способ «принятия» и понимания партнера по общению повышает самооценку человека, поскольку говорящий чувствует интерес к себе, а это, в свою очередь, придает ему уверенности. Оно помогает ослабить воздействие стресса, поскольку, с одной стороны, человеку предоставляется возможность выговориться, а с другой — активный слушатель является своеобразной эмоциональной подпиткой для партнера, так как, в свою очередь, показывает ему свое участие и понимание. Умение слушать, что и как мы говорим, помогает человеку понять самого себя, позволяет не только реагировать на ситуацию автоматически, но и отбирать, накапливать информацию. Внимательное слушание поощряет сотрудничество, так как говорящий видит и чувствует, что его ценят, с ним считаются. Умение слушать как метод восприятия информации и средство взаимопонимания используется людьми гораздо чаще, чем другие аспекты общения. Так, например, на письмо отводится 9% времени, на чтение — 16%, на говорение — 35%, а на слушание — 40%. Умение слушать следует отличать от инстинктивного слышания. Как это ни странно, но мы часто слышим, но не слушаем говорящего, т. е. происходит бессознательное игнорирование усилий по овладению техникой активного, внимательного, понимающего слушания.

Чтобы научиться слушать эффективно, требуется много усилий, но потом это значительно экономит время, энергию как слушателя, так и говорящего, поскольку не надо тратить усилий на устранение ошибок от неправильного восприятия или недопонимания.

Человек проходит три уровня слушания (М. Беркли-Ален), каждый из которых характеризуется определенным типом поведения, влияющего на восприятие информации и понимание говорящего. Деление процесса слушания на уровни весьма условно, так как они могут меняться в зависимости от ситуации, типа реакции говорящего, а также от индивидуальных особенностей самого слушателя.

1-й уровень. *Слушание-сопереживание*

На этом уровне слушающие воздерживаются от суждений по поводу говорящего, ставя себя как бы на его место. К некоторым характеристикам этого уровня относятся следующие моменты: ощущение присутствия в данном месте и в данное время; уважение к говорящему и ощущение контакта с ним; сосредоточенность; концентрация на манере общения говорящего, включая язык тела; сопереживание чувствам и мыслям собеседника; игнорирование своих собственных мыслей и чувств — внимание направлено исключительно на процесс слушания. Слушание-сопереживание требует установки «я — о'кей, ты — о'кей», а также проявления слушателем вербального и невербального подтверждения того, что он действительно слушает. Главное внимание уделяется при этом

искренности данного процесса, пониманию, выражению заботы и сочувствия.

2-й уровень. Мы слышим слова, но на самом деле не слушаем

На этом уровне люди остаются как бы на поверхности общения, не понимая всей глубины сказанного. Они пытаются услышать, что говорит собеседник, но не предпринимают попыток понять его намерения, больше сосредоточиваясь на содержании, чем на чувствах, оставаясь, таким образом, эмоционально отчужденными от акта общения. Такое слушание может привести к опасному недопониманию, так как человек недостаточно сконцентрирован на том, что говорится. Если на 3-м уровне ясно, что человек не слушает вообще, то на 2-м у говорящего может сложиться обманчивое впечатление, что его слушают и понимают.

3-й уровень. Слушание с временным отключением

Слушающий как бы слушает и не слышит, отдавая себе некоторый отчет в происходящем, но в основном он сосредоточен на себе. Иногда при этом человек следит за темой обсуждения краем уха, ловя лишь момент, чтобы вступить в нее самому. Слушание 3-го уровня — это пассивный процесс без реакции на сказанное. Часто слушающий человек теряет нить, задумавшись о чем-то постороннем или заранее готовя возражения и советы, а также придумывая, что сказать самому. Такой собеседник отличается «пустым» взглядом и более заинтересован в процессе говорения, чем слушания.

Большинство из нас в разное время в течение дня слушают на различных уровнях, однако нашей задачей должна стать выработка в себе умения слушать на первом уровне в любых ситуациях.

На процесс слушания влияют наши воспоминания, ценности, убеждения, интересы, ожидания, сильные чувства, установки, предположения, прошлый опыт, окружение, предрассудки. Все они вместе взятые и каждый по отдельности выполняют роль своеобразных *фильтров слушания*.

Навыки активного слушания начинают формироваться в детстве. Отношения, сложившиеся в семье, вербальные и невербальные модели общения, тип личности отца и матери, внимание (ласка) или порицание как методы воспитания не только способствуют социализации личности, но и закладывают основу культуры внимательного слушателя. Здесь не последнюю роль играют также *родительские установки, которые притупляют процесс слушания*: «Не спорь со мной!», «Ты сам не понимаешь, о чем говоришь!», «Не перебивай старших!», «Не лезь вперед батьки в пекло!», «Замолчи и лучше послушай!», «Детей должно быть видно, но не слышно!», «Успокойся!», «Ты еще слишком мал, чтобы это понять», «Не раскрывай рта, пока к тебе не обратятся!», «Смотри на меня, когда я с тобой разговариваю!».

Процесс социализации включает в себя формирование определенных психологических установок на отношение к себе и другим,

которые можно назвать *установками о'кей (ОК)*. Они тоже важны для активного слушания, потому что выражают наше ощущение благополучия. Бывают установки четырех видов: 1) «я — ОК, ты — ОК», 2) «я — ОК, ты — не ОК», 3) «я — не ОК, ты — ОК» и 4) «я — не ОК, ты — не ОК» (Т. А. Харрис).

Поведение человека как слушателя, в зависимости от типа такой установки, бывает разным. У людей проявляются различные «слушательские» характеристики, которые включают в себя их ощущения относительно себя и других, причем эти ощущения, в свою очередь, влияют и на отношения с людьми. Установка «я — не ОК, ты — не ОК» очень сказывается на умении слушать и процессе общения в целом. Чаще всего такие люди слушают на 3-м уровне и в результате обычно не слышат других. Собеседники не предпринимают усилий, чтобы прислушаться к тому, что говорится, а так как ни те ни другие не принадлежат к категории «ОК», то никто из них не видит причин, почему надо было работать над умением слушать, и редко интересуются тем, что говорят другие. Обычно их так и воспринимают, как людей замкнутых, пессимистично и негативно настроенных, которых другие мало заботят. Такое поведение ведет в никуда, его носители чувствуют, что они — «в замкнутом круге», им бывают свойственны замешательство, раздражительность, вспыльчивость и неверие в собственные силы. Бывает, что от них можно услышать: «Ничего не могу поделать, положение безвыходное, никто с ним не справится!» Из-за этой установки, как правило, и не делается почти ничего — проблемы не решаются, их только становится все больше и больше.

В то же время, если родители, педагоги и другие взрослые сами служат примером эффективного слушания, сосредоточивая свое внимание на говорящем и тем самым признавая его значимость, не осуждая его, используя жестикуляцию, выражение лица, тон голоса и важные для говорящего слова, то в детях с большей вероятностью будут сформированы положительные установки, которые проявятся впоследствии в эффективном умении слушать, — они будут действовать на основе установки «я — ОК, ты — ОК». Умение слушать эффективно, как и склонность к неэффективному слушанию, — навык усваиваемый, входящий в привычку. От неверных моделей поведения можно избавиться, хотя для этого потребуются осознанное желание и время.

Если установка «не ОК» обычно препятствует общению, то общение на базе психологической установки «я — ОК, ты — ОК» отличается открытостью, свободой, пониманием, логикой, участием и отсутствием осуждения.

Знание установок «ОК», их влияния на поведение человека и на то, как он слушает, может оказаться чрезвычайно полезным для быстрого совершенствования своего умения слушать. Это простой путь к тому, чтобы за короткое время исправить свое поведение.

Еще один способ заставить слуховое восприятие работать на вас — знать характеристики, свойственные человеку, умеющему

слушать активно. Были выявлены следующие *характеристики активного слушателя*: пытливый ум и открытое сердце; умение улавливать новые мысли и идеи, соотнося услышанное с уже известным; способность сосредоточиваться и слушать всем своим существом; способность слушать сердцем, без предубеждений, не осуждая говорящего; сознательный отказ слепо следовать за толпой; умение осознанно воспринимать происходящее и оценивать возможности развития ситуации, не упуская важные детали; направленность на восприятие новых идей, методов и способов, улавливание сути; способность быть начеку, подчеркивая, проясняя, соглашаясь или дополняя; стремление к критической проверке, пониманию и трансформации своих собственных ценностей, психологических установок и отношения к самому себе и другим людям; сосредоточенность на идеях и замыслах говорящего с помощью своих ощущений, чувств и интуиции.

Активный слушатель совершенствует свои слушательские навыки такими способами:

1. *Стремится найти в услышанном что-то полезное и интересное для себя.*

Если вы положительно относитесь к теме разговора, то всегда можете услышать нечто, что может расширить ваш кругозор. В любом обсуждении всегда присутствует что-то, что раньше или позже сможет вам пригодиться. Одним из аспектов умения активно слушать является анализ и сортировка собственных представлений. Что из сказанного я могу применить? Как это соотносится с тем, что мне уже известно? Что я могу предпринять?

2. *Берет инициативу на себя.*

Попробуйте определить, что известно говорящему. Посмотрите на него и сосредоточьтесь на сказанном, стараясь сделать все возможное, чтобы создать атмосферу беседы с глазу на глаз. Если внешний вид или личность говорящего вас отвлекают, постарайтесь их не замечать. Главное — это основная идея, заключенная в воспринимаемых вами словах. Стимулируйте говорящего своим вниманием и выражением интереса. Продемонстрируйте свой интерес путем вставок типа «да-да», «м-да, это интересно», «а как насчет...» и т. п.

3. *Слушая, работает.*

Активное слушание требует определенных затрат энергии. Если предмет обсуждения известен заранее, подготовьтесь к нему — прочитайте соответствующие материалы, обсудите их или продумайте, сформируйте свою точку зрения. После этого слушайте активно и энергично.

4. *Сосредоточивает свое внимание на основных мыслях и идеях.*

Прислушайтесь к говорящему. Иногда вам удастся распознать стандартные приемы построения речи — вступление к основной теме, мостики от одного предмета обсуждения к другому, примеры и словесные иллюстрации, а также заключение, резюме и призыв к действию. Отмечайте основные идеи по мере их представ-

ления собеседником, отделяйте факты от принципов, идеи от примеров, а доказательства от домыслов.

5. Конспектирует.

Улучшить свою способность запоминать и усваивать материал можно с помощью кратких записей основных положений выступления. Позже посмотрите записи: что можно использовать, с чем вы согласны или не согласны. Чтобы записи впоследствии пригодились, нужно для каждого случая верно подбирать способ конспектирования, однако каким бы он ни был, записи должны быть краткими, понятными и разборчивыми. В зависимости от рода разговора поэкспериментируйте с подготовкой резюме, мысленного или письменного, и выпиской ключевых слов (фраз, мыслей). Будьте гибкими — у большинства выступающих нет четкого плана речи.

6. Не отвлекается на внешние обстоятельства.

Сядьте там, откуда вам будет видно и слышно докладчика, где вас не будут отвлекать. В этом случае вы будете осознавать внешние шумы и помехи, но они не смогут вас отвлечь.

7. Воздерживается от возражений.

Не позволяйте эмоциональным словам и выражениям влиять на вас. Научитесь распознавать высказывания, доводящие до той стадии, когда вы перестаете слушать и начинаете мысленно готовить свои возражения. Одним из способов противодействия является быстрый анализ причин, по которым эти слова и выражения вас задевают, и суммирование услышанного. Воздержитесь от «приговоров» до тех пор, пока детально не поймете, на чем делает акцент собеседник. Другим способом является формулирование основных возражений в виде вопросов, но не заикливайтесь на этом. Оба способа помогут сохранить ясную голову, и вы сможете продолжить внимательно слушать.

8. Задает вопросы, чтобы выяснить, насколько точно понимает сказанное.

Внезапное, яростное возражение или несогласие с основными положениями речи выступающего может привести к возникновению «психологической глухоты». Ваш разум должен быть ясным — говорящему нужно не только уделить внимание, но и понять суть сказанного. Не занимайте позиции обвинителя, не ищите, что именно было сказано неправильно. Проясните для себя значение отдельных слов или формулировок путем перефразирования сказанного своими словами.

9. Обращает скорость мышления себе на пользу; резюмирует сказанное.

Суть умения активно слушать состоит в том, чтобы быть максимально сконцентрированным на конкретной ситуации, возникающей между говорящим и слушающим. Сосредоточьтесь на том, о чем говорит выступающий. Резюмируйте сказанное. Решите для себя, насколько собеседнику удалось обосновать свои суждения и насколько вы их разделяете. Составьте мысленное

обобщение по каждой из отдельных тем по мере их развития, сравнивайте их и противопоставляйте, оценивайте доводы говорящего.

10. *Регулярно практикуется в овладении умением слушать.*

Приобретайте опыт и тренируйтесь слушать и конспектировать незнакомый или сложно воспринимаемый на слух материал, требующий от вас максимального умственного напряжения. Возможности предоставляются нам на любом собрании, а регулярная практика творит чудеса. Чтобы научиться активно слушать, нужно приложить определенные усилия, но это один из наиболее простых способов получить необходимые для вас информацию и идеи.

11. *Анализирует, что ему сообщают посредством невербальных сигналов.*

Будьте терпимы и восприимчивы к чувствам говорящего. Задайте себе вопрос, почему он говорит именно это, что имеет в виду. Попробуйте прочесть между строк и найти скрытое значение сказанного. Попытайтесь понять, о чем свидетельствуют выражение лица, жесты, позы собеседника и другие невербальные сигналы.

12. *Оценивает и критикует содержание сообщения, а не поведение говорящего.*

Очень важно различать, что вам сообщает говорящий: факты или предположения. Решите для себя, насколько хорошо ему удалось подтвердить основные положения своего выступления и как вы сами можете это сделать. Перед тем как вынесете свой приговор, выслушайте полностью. Восприятие содержания сообщения гораздо важнее, чем оценка внешности собеседника, поэтому не позволяйте себе отвлекаться на манеру речи, голос, личность или внешний вид выступающего. Признайте, что большинство людей не слишком-то умеют выступать перед публикой, и смиритесь с этим.

Когда человек говорит, ему необходим отклик, некая обратная связь, доказывающая, что он не только услышан, но и понят. Эта связь нужна говорящему независимо от того, осознает он это желание или нет.

Понимание происходит на двух уровнях: эмоциональном (собеседник уверен, что до партнера дошли его переживания) и интеллектуальном (собеседник чувствует, что партнер осознает, о чем ведется разговор). Существует несколько шагов, которые определяют осознанность понимания.

Первый шаг. *Выражение благорасположенности*

Как убедить собеседника в том, что его слушают и понимают? По сути, он видит это по отклику партнера: как на него смотрят, как реагируют на его слова. В качестве обратной связи нужно дать собеседнику почувствовать, что его слова имеют смысл (даже если этого на самом деле нет): кивок головой в знак согласия, одобрительные возгласы: «Угу», «О!», «Гм?», повторение сказанного.

Таким образом, можно показать человеку, что он услышан и понят. Это впечатление необходимо создавать как жестами, мимикой, позой, так и громкостью голоса.

Второй шаг. *Возврат к сказанному*

Одной из форм обратной связи в общении людей является возврат к сказанному. Повторение слов или целых фраз, только что произнесенных собеседником, — это ясный сигнал, что его слушают, а мысли и чувства, только что выраженные им, важны и нашли отклик. Возврат к сказанному — это не пояснение мыслей говорящего и тем более не толкование его слов. Слова заключают в себе опыт человека, и он пользуется ими в своей речи, чтобы выразить знание. Слова имеют для каждого из нас уникальное значение, поэтому заменять их своими, даже с наилучшими намерениями, не всегда целесообразно: это может привести к конфликту. То, насколько активно следует пользоваться возвратом к сказанному, зависит от конкретной ситуации и от индивидуальных качеств партнера по общению.

Третий шаг. *Прояснение смысла*

Выслушав собеседника, следует начать прояснять смысл его слов. Это происходит с помощью вопросов.

Четвертый шаг. *Подведение итогов услышанного*

Для того чтобы убедиться, что собеседники действительно поняли друг друга, надо подвести итоги услышанного: «Итак, если я вас правильно понял, то дело заключается в том-то и том-то...» Поступив так, можно добиться по меньшей мере двух вещей:

— если один из собеседников что-то упустил, то при подведении итогов услышанного в его рассказе всплывут важные дополнительные детали;

— есть возможность еще раз продемонстрировать своему собеседнику, что вы отдаете все силы для достижения взаимопонимания. Если будет применяться предлагаемый метод, появится возможность гораздо проще перейти от ссор и конфликтов к взаимопониманию и сотрудничеству.

Пятый шаг. *Окончательно убедитесь в услышанном*

Беседа подошла к концу. Осталось самое главное: подведение итогов. Однако, прежде чем предлагать что-либо своему собеседнику, нужно убедиться, что он остался доволен обсуждением проблемы. Можно спросить: «Думаете, я все правильно понял? Или у нас еще что-то осталось нерешенным?» Если собеседник говорил достаточно искренне, а вы сумели его слушать заинтересованно и внимательно, то можно ожидать, что результат общения будет позитивным.

Реализация шагов понимания происходит за счет использования продуктивных способов активного, понимающего слушания.

1. *Перефразирование (эхотехника)* — это мысль, сказанная иначе. Сущность этой техники состоит в том, что вы возвращаете собеседнику его высказывания (одну или несколько фраз), сформулировав их своими словами.

Перефразирование можно начинать такими вводными фразами: «Как я вас понял...», «По вашему мнению...», «Другими словами, вы считаете...», «Если я вас правильно понял, то...», «Вы поправите меня, если я ошибусь, но...».

Главная цель эхотехники — уточнение информации, показ собеседнику, что он услышан, подача звукового сигнала «я такой же, как ты».

Для перефразирования выбираются наиболее существенные, важные моменты сообщения. Но при «возврате» реплики не стоит что-либо добавлять от себя, интерпретировать сказанное.

Особенностью этой техники является то, что она наиболее полезна в тех случаях, когда речь собеседника кажется нам понятной. Часто такая «понятность» оказывается иллюзией, и истинного выяснения обстоятельств дела не происходит. Перефразирование легко и непринужденно решает эту проблему.

Эхотехника позволяет дать собеседнику представление о том, как вы его поняли, и натолкнуть на обсуждение того, что в его словах кажется вам наиболее важным. Перефразируя, мы помогаем собеседнику услышать его высказывание со стороны, возможно, заметить в нем ошибки, более четко осознать и сформулировать свои мысли. Кроме того, используя «эхо», мы выкраиваем время на обдумывание, что особенно важно в ситуациях, когда не сразу можно найти, что сказать.

2. *Резюмирование* — это подведение итогов, выделение главной мысли, воспроизведение слов партнера в сокращенном виде. Основное назначение приема — показать, что слушающий уловил сообщение говорящего целиком, а не какую-либо часть. Информация об этом передается с помощью определенного набора фраз. Например: «Вашими основными возражениями, как я понял, являются...», «Если теперь подытожить сказанное вами, то...», «Таким образом...», «Итак, вы предполагаете, что...», «Обобщая то, что вы сказали...».

Резюмирование помогает при обсуждении, рассмотрении претензий, когда необходимо решить какие-либо проблемы. Оно особенно эффективно, если обсуждение затянулось, идет по кругу или оказалось в тупике. Данный прием позволяет не тратить время на поверхностные, не относящиеся к делу разговоры, а также оказывается действенным и небидным способом закончить разговор со слишком словоохотливым собеседником.

3. *Развитие идеи* дает возможность уточнить смысл сказанного, быстро продвинуться вперед в беседе, получить информацию без прямых вопросов. Эта техника отличается от предыдущих тем, что не просто перефразируется или резюмируется высказывание собеседника, а делается попытка вывести из него логическое следствие, выдвинуть предположение о причинах услышанного. Во многих случаях развитие идеи совершенно необходимо, но следует избегать поспешности в выводах и употреблять некатегоричные формулировки и мягкие тона.

4. *Нереплексивное слушание*, т. е. внимательное молчание. Главный принцип данного приема — «Меньше ответов!». Подача собеседнику сигналов, полное внимание к нему осуществляется:

— репликами: «Да-да», «Понимаю вас», «Это точно подмечено», «Да, продолжайте, пожалуйста»;

— буферными фразами: «Вас что-нибудь беспокоит?», «Вы, наверное, хотите поделиться своими новостями?»;

— уточнениями: «Поясните, пожалуйста», «Не трудно ли будет повторить?», «Не могли бы вы привести пример?» и т. д.;

— активной позой, предполагающей, что слушание происходит с выразительной мимикой, жестиком, ясным лицом, а не в вольготной позе, с пренебрежительной гримасой и т. п.;

— «зеркальным отражением чувств собеседника». Этот прием предполагает, что на эмоционально-чувственном уровне происходит рефлексия мира мыслей и чувств оппонента. Эффективным этот прием будет лишь в том случае, если отражаются реальные переживания, которые испытываются в данный момент.

5. *Выяснение* — обращение к говорящему за некоторым уточнением. Эффективность выяснения во многом зависит от техники постановки вопросов — и начинается с элементарных вопросов, которые называют проясняющими вопросами. Они как бы не закончены, открыты и, конечно, значат гораздо больше, чем простое поддакивание. Начинаются проясняющие вопросы со слов «где», «когда», «как» и т. д. Например: «О ком вы говорите?», «Что вы имеете в виду?», «Когда это случилось?», «Где?», «Как это произошло?». С их помощью можно собрать очень полезную информацию, которая откроет внутренний смысл беседы. Проясняющие вопросы объясняют обоим собеседникам многие тонкости и детали, упущенные в разговоре. Таким образом можно спокойно и участливо показать собеседнику, что партнер заинтересован в том, что он слышит. С помощью вопросов воздействуют на ситуацию так, чтобы она развивалась в нужном вам направлении. Так в разговоре можно выявить ложь и ее подоплеку, не вызывая со стороны собеседника враждебности. Следует использовать ключевые вопросы типа: «Не повторите ли еще раз?», «Что вы имеете в виду?», «Не объясните ли вы это?». Нельзя задавать вопросы, требующие односложных ответов. Вместо формулировки: «Это что, было трудно сделать?» — правильнее сказать: «Насколько трудно это было сделать?».

Реализовать советы по активному слушанию позволяют две заповеди слушателя:

1. Лучший собеседник не тот, кто умеет хорошо говорить, а тот, кто умеет хорошо слушать.

2. Люди склонны слушать другого только после того, как выслушали их самих.

Рекомендуется чаще задавать себе вопросы, которые позволяют корректировать процесс слушания и добиться позитивного результата:

1. Действительно ли я слушаю собеседника или жду своей очереди высказаться?

2. Правильно ли я даю знать собеседнику, что до меня дошел смысл его слов?

3. Знает ли мой собеседник, что он правильно понят?

4. О ком я думаю, слушая собеседника: о себе или о нем?

Во время общения нередко не помогают даже универсальные советы по активному слушанию. Происходит это из-за того, что собеседник или поглощен своими мыслями, или эмоционально неуравновешен; боится выставления оценок сказанному; сыграло роль так называемое уязвленное самолюбие; возможно, человек не обладает набором техник активного слушания; также это зависит от типа слушателя.

Контрольные вопросы для самопроверки

1. Выделите актуальность навыков активного слушания для позитивного общения.

2. Чем отличаются друг от друга умение слушать и умение слышать?

3. Дайте краткую характеристику каждому уровню слушания.

4. Приведите примеры влияния конкретного фильтра слушания на процесс вашего активного слушания.

5. Каково значение родительских установок на процесс формирования навыков активного слушания у детей?

6. Почему установки «ОК» называют установками благополучия?

7. Как можно дополнить уже имеющуюся характеристику активного слушателя?

8. Из всех способов совершенствования слушательских навыков выделите те, которые эффективны для вас.

9. В чем выражается динамика шагов осознанного понимания?

10. Сопоставьте способы активного слушания. Покажите на примерах действенность каждого.

1.4. Типы собеседников

Каждый человек в той или иной мере владеет искусством общения, но все мы воспринимаем окружающих людей по-разному. Некоторые на дух не переносят мямлей и рохлей, но вполне спокойно общаются с самыми грубыми и несдержанными людьми, в то время как другие на хамов даже смотреть не могут. Кого-то доводят до белого каления нытики и всезнайки, у кого-то совершенно не клеятся отношения с бахвалами и хвастунами. Следует отметить, что активность передачи и принятия информации базируется на таком личностном качестве, как коммуникабельность и общи-

тельность. Под *коммуникабельностью* понимается способность к совместной работе, а *общительность* есть выражение степени сформированности коммуникабельности у человека. Общительность включает в себя устойчивую потребность в контакте с людьми, направленность на них. Люди общительные проявляют постоянный оптимизм, симпатию, готовность к общению, и этим они нравятся окружающим. Люди малоинициативные, но приятные в общении умеют хорошо слушать и потому тоже нравятся всем. Люди с гипертрофированной функцией общения всегда стараются попасть в центр любого разговора, замкнуть его на себе. Их фразы «Ага, со мной то же самое было...», «Подождите, дайте сказать мне...» вызывают на определенном этапе контакта раздражение, и у партнера появляется желание поскорее избавиться от коммуникативного эгоиста. Люди необщительные требуют к себе повышенного внимания со стороны других, так как трудно идут на контакт.

По степени общительности и коммуникабельности человека выделяют следующие типы слушателей (С. Дерябо, В. Ясвин):

«Оценщик». Это категоричный слушатель, который постоянно судит про себя о том, что мы сказали, в зависимости от своих личных пристрастий: «Это хорошо, правильно, а это просто глупость». Для него важнее не то, что говорят другие, а что он сам думает по этому поводу. Для «оценщиков» характерны следующие реакции на сказанное:

1. Поучения, указания на целесообразность: «В таких случаях всегда необходимо поступать порядочно», «Вам следует пойти первым — это самое разумное».

2. Осуждение, критика, обвинения: «Как вам не стыдно так поступать?», «То, что вы сделали, просто глупость», «Я ведь предупреждал, что это случится».

3. Брань, необоснованные обобщения, унижения: «Все женщины одинаковы!», «Ишь, какой умный выискался!».

«Толкователь». Это рассудительный слушатель, который всегда готов искать причину, почему и зачем была сказана какая-то фраза, склонен давать ей самые разные толкования. Он часто думает, а то и говорит вслух примерно так: «Вы сделали это, чтобы я почувствовал себя виноватым» или «Теперь мне понятно, почему вы мне это сказали». Собеседник-«толкователь» стремится во время разговора понять причины высказывания и за этим поиском теряет смысл сказанного; для него важнее не «что» сказано, а «почему». С ним очень трудно говорить: постоянно ощущаешь себя как под рентгеном.

Для «толкователей» характерна интерпретация, анализ: «Вы наверняка считаете меня простачком, не понимающим ничего», «Ваши слова говорят о том, что вы хотите власти над людьми».

«Сердобольный». Это сочувствующий собеседник, который всегда готов высказать свое сострадание говорящему, быстро с ним согласиться. «Сердобольный» человек может настолько проникнуть-

ся сочувствием, что сам заплачет, да так, что уже приходится его самого успокаивать. Что же в ситуации общения его больше интересует: эмоции собеседника или его собственные? Он-то посочувствовал, а собеседник так и не смог до конца выплеснуть все, что накопилось на душе. Для «сердобольных» характерны следующие реакции:

1. Похвала, согласие: «Мы гордимся вами!», «Я считаю, что вы, безусловно, правы!».

2. Успокаивание, сочувствие, утешение: «Господи, я вас понимаю, как вам сейчас трудно!», «Ничего-ничего, все делают ошибки!», «Успокойтесь, не обращайтесь на это внимание!».

«Диагност». Это пристрастный, анализирующий слушатель, который склонен перебивать собеседника следующими фразами: «Когда именно?», «Приведите конкретный пример!», «Чем вы можете это доказать?». Все это вызывает ощущение допроса, естественно не способствующее общению. «Диагносты» своими репликами сбивают говорящего с мысли. У такого слушателя есть и еще один недостаток: человек, постоянно задающий вопросы, не производит впечатление умного. Для «диагностов» характерны следующие реакции:

1. Нравоучения, логическая аргументация: «В вашем возрасте я этого не имел», «Вам это поручено, значит, это ваша проблема».

2. Выяснение, допрос: «Кто вас надоумил?», «Что вы сделаете в следующий раз?».

Самым искусным слушателем является *«понимающий»*. Это собеседник, который пытается нас понять и не оценивает наших слов, не анализирует, зачем мы это сказали, не навязывает нам свое сочувствие, не пытается разложить нашу речь по полочкам. Он действительно нас слушает и слышит именно то, что мы говорим.

Типы слушателей, которые не слушают:

«Фельдфебель». Это авторитарный слушатель, склонный к диктату, приказам, подавлению и подчинению людей. Его ответы, что называется, «на корню» обрывают собеседника. Это не слушание, а снисходительно-повелительное выслушивание. Для «фельдфебелей» характерны следующие реакции:

1. Приказ, указание, команда: «Повторите еще раз!», «Говорите медленнее!», «Не разговаривайте со мной подобным тоном!».

2. Предупреждение, угроза, обещание: «Вы пожалеете, если не сделаете этого!», «Еще раз повторится — и с вами все кончено!», «Быстро успокойтесь, и тогда я вас выслушаю!».

«Заяц». Это собеседник, который уклоняется от беседы, избегает обсуждать какой-нибудь вопрос. «Зайцами» бывают все люди в каких-то определенных ситуациях, когда они не хотят беседовать на данную тему. Для «зайца» характерны следующие реакции:

1. Уход от проблемы, отвлечение внимания, шутка: «Почему бы вам не выбросить все это из головы?», «Знаете, вы мне напомни-

ли один эпизод», «Похоже, я встал не с той ноги и не способен соображать!».

2. Совет, рекомендация, решение: «Я бы предложил вам обжаловать это!», «Попробуйте сделать так-то, и дело с концом!», «Почему бы вам не сказать так-то».

Описанные типы слушателей, конечно, являются концентрированным выражением той или иной манеры слушать. Определенное сочетание их и составляет индивидуальный стиль слушания, в котором отражаются характер человека, его интересы, пол, возраст, положение в обществе, особенности личности и т. п.

Все рассмотренные стили слушания являются помехой, в общении, не дают возможности собеседнику полностью высказаться, передать свои эмоции, мешают правильно понять его.

Нередко стремление человека к позитивному общению наталкивается на еще одну преграду — на так называемых «невыносимых людей», которые намеренно, а иногда и без злого умысла вместо положительного контакта обрекают своего собеседника на конфликт.

Типы «невыносимых людей» (Р. Бринкман, Р. Кершнер):

«Танк». Это конфликтный, направленно-агрессивный, грубый и вздорный человек, отличающийся необузданным и вызывающим поведением.

«Снайпер». Грубой ли репликой, едким ли замечанием или точно рассчитанным закатыванием глаз, но «снайпер» заставит вас выглядеть глупо — это его любимый «конек».

«Граната». Сначала все вроде бы идет спокойно, но неожиданно «граната» взрывается, оскорбляя окружающих без всякой видимой причины. Эта ярость никак не связана с тем, что в данный момент происходит.

«Всезнайка». Он редко сомневается и не терпит, когда ему говорят, что он не прав. Однако если выясняется, что он все-таки ошибся, то с присущей ему самоуверенностью он доказывает, что во всем виноваты только... вы!

«Выскочка». Не в силах сохранить о себе хорошее впечатление надолго, «выскочки» могут дурачить вас какое-то время только ради того, чтобы быть на виду.

«Всегда согласный». Он обещает и обещает, забывая, что не в состоянии выполнить все, за что взялся. И снова «всегда согласные» говорят «да», до тех пор пока у них совершенно не остается времени для собственной работы. И тогда они всерьез начинают возмущаться окружающими их людьми.

«Сделаю потом». Они откладывают принятие решений со дня на день в надежде, что лучшее решение придет само собой. Но, к несчастью, в подобных случаях, если это и происходит, то настолько поздно, что и решать-то, собственно, уже нечего.

«Никакой человек». Ни поговорить по душам, ни помолчать вместе... А чего еще можно ожидать от «никакого человека»?

«Человек-нет». Это конфликтная личность, которая ни при

каких обстоятельствах не идет на уступки. В общении он видит только себя и не хочет замечать других. Всегда имеет собственное мнение, обязательно противоречащее взглядам партнера. Он разрушает ваши надежды, говоря «нет».

«Нытик». Он ощущает себя беспомощным и подавленным несправедливым миром, мечтает о совершенстве, но ничто не соответствует его идеалу. «Нытик» не любит оставаться в одиночестве: вот и приходится окружающим с утра до ночи выслушивать рассказы о его невзгодах. А предложи ему выход из трудного положения, он сразу сочтет вас никудышным собеседником, однако количество жалоб от этого не уменьшится.

С «невыносимыми людьми» невозможно ни работать, ни разговаривать. Чтобы нейтрализовать негатив от встречи с этой категорией людей, можно выбрать один из вариантов поведения:

— попросту ничего не делать! Понятно, что в этом случае придется терпеть «невыносимых людей»;

— можно «проголосовать... ногами». Бывает, что лучше взять да и уйти! Ведь не из всех ситуаций есть выход, поэтому за разрешение некоторых братья просто бесполезно;

— можно изменить свое отношение к «невыносимым людям». Пусть они упорствуют и ведут себя как привыкли. Попробуйте взглянуть на них другими глазами, постарайтесь слушать их по-другому.

Информацию из окружающего мира человек получает благодаря каналам восприятия. Он видит, слышит, чувствует, а воспроизводит через четыре репрезентативные системы: визуальную, т. е. образы; аудиальную, т. е. звуки; кинестетическую, т. е. ощущения; дигитальную, т. е. внутренний диалог. Как правило, человек ориентирован на один из каналов восприятия, и поэтому способ восприятия через эту систему для него является наиболее важным, доступным, понятным.

Когда хотят отметить вышеперечисленные особенности восприятия человеком информации и партнеров по общению, то говорят о «визуалах», «аудиалах», «кинестетиках», «дигиталах». Каждый из представленных типов собеседников отличается речью, позой, движениями, голосом, дыханием, словами-предикатами и другими характерными особенностями. Так, например, «кинестетики» предпочитают во время общения сесть поближе к собеседнику, употребляют слова «чувствовать, двигаться», «действовать», «ощущение», «тепло», «прохладно» и т. п. «Визуалы» садятся напротив, чтобы было лучше видно, употребляют слова «смотреть», «приглядываться», «осмотреться», «ярко», «наглядно» и т. п. «Аудиалы» употребляют такие слова, как «громко», «тихо», «ритмично», «слушать», «беседовать», «рычать», «хрипло», «бас», «разговор» и т. п., у «дигиталов» нет конкретных слов-предикатов. Они употребляют преимущественно неопределенные «уют», «важно», «посредственно», «неопределенность», «возможно», «вероятно», «приятно», «понять», «удивить» и т. п.

Характеристика типов (А. Ю. Любимов):

«Визуалы» могут быть достаточно худощавы, поджары. Привычная гримаса — слегка приподнятые брови как знак внимания. Обычно они сидят и стоят прямо, если сутулятся, все равно задирают голову вверх. При разговоре выбирают такую дистанцию, чтобы лучше разглядеть собеседника. Они любят, чтобы все было красиво, одеваются в яркое, эффектное, для них очень важен внешний вид. «Визуалы» — хорошие рассказчики, они могут представить картину и ее описать. Визуальная система весьма важна для проявления творчества. Зрение и слух — одна система. Если «визуал» не видит, то и как бы не слышит. Если ему надо что-то объяснить, то следует одновременно со словом использовать графики, таблицы, рисунки, фотографии или показать руками, какого это размера, где расположено. Во время разговора «визуалы» сами часто жестикулируют, показывают направление, расстояние, как расположены предметы относительно друг друга.

«Кинестетики» предпочитают комфорт, внимательно относятся к своему телу. Оно у них плотное. Губы широкие и полнокровные. Сидят они ссутулившись, с наклоном вперед. Говорят медленно, голос глухой и низкий. Для них внешний вид не играет значения, главное — удобство. Они любят быть близко к собеседнику, чтобы его потрогать. «Кинестетики» — люди действия, им необходимо двигаться, пробовать, нюхать. Их главный инструмент восприятия — тело, способ познания — движение или действие. В книгах и фильмах их обычно больше привлекает сюжет, а красочные описания они опускают за ненужностью. При выяснении отношений предпочитают сначала ввязаться в драку, а затем разбираться. Это те слушатели, которым разделить на микрогруппы важнее, чем само задание, ради которого все затевается. Основная формула жизни: «Делом надо заниматься, делом!» «Кинестетики» тяжело переносят стресс, конфликт, дискомфорт — они как бы погружаются в эти ситуации, им тяжело сказать «нет».

«Аудиалы» любят говорить, живут в диалоге, для них не существует риторических вопросов. Они честно рассказывают о своей жизни, для них важно звучание голосов. Очень выразительные, глубокие голоса, часто хороший музыкальный слух. Поза у «аудиала» нечто среднее между «визуалами» и «кинестетиками» — они сидят прямо, слегка наклонившись вперед, а голова наклонена набок и немного вперед. Характерные признаки тела отсутствуют.

«Дигиталы» — поза зажатая, прямая. Они говорят практически не жестикулируя, так как это не несет, с их точки зрения, информации, монотонно, интонации воспринимают с трудом. Дистанция по отношению к партнеру достаточно отдаленная, смотрят либо в лоб собеседнику, либо «поверх толпы», прикосновений не любят. «Дигиталы» — своеобразный тип людей, ориентированный на смысл, содержание, важность, функциональность. Они говорят: «Я полюбил чеснок после того, как узнал, какой он полезный!» Для них написанное и проговоренное является самой реальностью, весь

опыт для «дигиталов» состоит из слов. Выход из трудного положения и отрицательных эмоций — уход в рассуждения. Дигитальный канал отвечает за контроль речи, поэтому люди этого типа способны сочинять документы, в которых каждое слово на своем месте, принимать решения без лишних эмоций, обсуждать проблемы с опорой на прагматичный подход. Проблема «дигиталов» в том, что без обращения к другим каналам им трудно менять информацию.

Умение человека разглядеть в партнерах разные типы собеседников значительно помогает налаживанию позитивного контакта и устранению негативных последствий общения.



Контрольные вопросы для самопроверки

1. Назовите критерии классификации типов слушателей.
2. С какими из типов слушателей вам легче/труднее общаться? Почему?
3. Какой из вариантов поведения с «невыносимыми людьми» вам кажется наиболее эффективным?
4. Прочитав характеристики «визуалов», «кинестетиков», «аудиалов», «дигиталов», определите, к какому из этих типов вы можете отнести себя.

1.5. Уровни общения

Слушатели всех типов хотя и проявляют свои индивидуальные различия в восприятии информации и собеседника, но в способах налаживания контакта и развертывания ситуации общения они выходят на несколько уровней общения.

Выделяют три уровня общения:

1. *Макроуровень* выражается в том, что человек общается с другими людьми в соответствии со сложившимися обстоятельствами, традициями или обычаями.

2. *Мезауровень* предполагает общение в пределах содержательной темы, оно может быть единичным или носить многократный характер.

3. *Микроуровень* несет элемент содержания и выражается в определенных показателях, которые характерны и для других уровней: вопрос — ответ, рукопожатие, мимика, пантомимика и т. д.

По другой классификации выделяют следующие **уровни общения** (А. Б. Добрович):

1. *Конвенциональный*. Характеризуется проявлением интереса к личности партнера, открытостью, готовностью встать на его место. Этот уровень требует высокой культуры общения. Он наиболее оптимален для решения межличностных проблем.

2. *Примитивный*. Для человека, вступающего в контакт на этом уровне, другой партнер представляется как предмет, нужный или

ненужный в общении. Если нужный, то хороши все средства для овладения им, если мешающий, то его можно оттолкнуть. Если нам необходимо получить, например, от родителей, мужа норковую шубу, то мы стараемся быть ласковыми, заботливыми, угодливыми, но как только шуба получена, все возвращается на круги своя.

3. *Манипулятивный.* Субъект, выбирающий этот уровень, выступает в роли игрока, которому непременно надо выиграть, ведь этот выигрыш сулит в любом случае выгоду, как материальную, так и психологическую. Манипулятор в любой ситуации общения ставит себя выше других, считает себя лучше, умнее всех. Примером служит эпизод из кинофильма «Операция «Ы» и другие приключения Шурика», в котором нерадивый студент, придя на экзамен с розой в петлице, заявляет профессору, что для него экзамен всегда праздник, а сам передает сигнал другу: «Профессор... лопух...»

4. *Стандартизированный, или контакт масок.* Общение происходит на основе некоторых стандартов и представляет собой развертывание так называемого ролевого веера. Интерес к партнеру по общению проявляется как к носителю определенной социальной роли (преподаватель колледжа, пассажир в транспорте), истинное «Я» скрыто под маской. *Маска* — определенная совокупность нормативных элементов вербального и невербального поведения. Существуют маски вежливости, безучастия, приветливости, рубахи-парня, озабоченности, обиженного на весь мир человека. Маски могут быть конвенциональными, т. е. соблюдающими определенные этикетные традиции; реактивными, т. е. возникающими в ответ на маску партнера; ситуативными, т. е. проявляющимися в наборе дежурных фраз, характерных для общения в данной ситуации. Люди меняют маски почти автоматически, по обстоятельствам. В одних случаях маска просто необходима, чтобы избежать конфликта или психологически защитить личность, а в других — мешает, так как по своей природе человек стремится к тесным межличностным отношениям, к самовыражению, а маска не позволяет этого сделать.

5. *Игровой.* Этот уровень характеризуется тонкостью содержания и богатством оттенков. Определенная игра с партнером выражается в отражении друг друга.

6. *Духовный.* Высший уровень человеческого общения. Партнер воспринимается как носитель духовного начала. Духовность реализуется за счет взаимопроникновения личностей, совместного поиска, стремления к единому.

Говоря об уровнях общения, нельзя утверждать, что один из них плох, а другой хорош. Каждый в отдельности и вместе взятые они помогают человеку лучше ориентироваться в ситуации общения и взаимодействовать с партнерами.



Контрольные вопросы для самопроверки

1. На каком из перечисленных уровней общения предпочитаете общаться вы?
2. Приведите примеры из реальной практики, показывающие выход партнеров по коммуникации на один из уровней общения.
3. Можно ли говорить о недостатках того или иного уровня общения?

1.6. Стили общения

Межличностные отношения между людьми находят свое отражение в стилях общения между ними.

Стиль может быть представлен как типичная для человека система воздействия или взаимодействия с другими людьми. Он выражает уровень отношений между ними. Несмотря на некоторое постоянство в проявлении стиля общения, ему присущ и некоторый динамизм, который выражается в адаптации системы воздействия или взаимодействия к реальной ситуации, типу личности участника общения, способам его реагирования на приемы установления контакта. По признаку характера отношений между людьми выделяют три традиционных стиля: авторитарный (административный, волевой, директивный), демократический (коллегиальный, товарищеский), либеральный (свободный, нейтральный, номинальный).

Авторитарный стиль основывается на превосходстве одного из партнеров по общению. Для него характерны деловые краткие распоряжения, запреты с угрозой, неприветливый тон, субъективная похвала или порицание. Позиция по отношению к партнеру «выше, над, вне». Человек, использующий этот стиль общения, как правило, старается доминировать, отстаивая действительные или предполагаемые права. Сильной стороной авторитарного стиля является возможность быстрого принятия решений по стабилизации общения, например конфликтной ситуации. Недостатки заключаются в следующем: возникновение недовольства партнера по общению ограничением его свободы и самостоятельности; риск принятия ошибочных решений с тяжелыми последствиями для обеих сторон.

Демократический стиль предполагает предоставление партнерам равных условий для принятия решений, постановки целей, оценки работы; уважительное отношение и заботу о потребностях партнеров по общению. Этому стилю присуща ориентация на цель, гармонично сочетаемая с приемами взаимодействия участников общения. Контакт реализуется посредством убеждения, внушения, аргументации, учитывается стремление партнеров к самовыражению, создание психологического комфорта. Коллегиальность достигается уровнем взаимодействия «взрослый—взрослый», основу которого составляют доверие и взаимопонимание. Этот стиль эффекти-

вен при решении задач инициативной, творческой деятельности, не имеющей ярко выраженных стереотипов, в нем задействованы практически все каналы коммуникации.

Недостатки демократического стиля выражаются в том, что он не пригоден для экстремальных ситуаций, есть риск замедления принятия решения и согласованности действий партнеров по общению, что может привести к безответственности.

Либеральный стиль отличает стремление уклониться от принятия решений, переложить эту задачу на партнера, практически полная безучастность к результатам деятельности (переговорам, беседе). Человек относится к людям уважительно, доброжелательно, старается помочь в решении проблем, но практически не способен этого сделать.



Контрольные вопросы для самопроверки

1. По какому признаку классифицируются традиционные стили общения?
2. Дайте краткую характеристику каждому из них. Проведите сравнительный анализ.
3. Какие недостатки демократического стиля общения вы видите?
4. Выделите достоинства авторитарного стиля применительно к ситуации педагогического общения.

1.7. Стороны общения

Структуру общения составляют три стороны общения: перцептивная, коммуникативная, интерактивная.

Перцептивная сторона общения выражается в восприятии одним партнером по общению другого.

Результативность коммуникации во многом зависит от того, насколько участники общения умеют точно воспринимать друг друга. Восприятие представляет собой отражение образа одного человека в сознании другого, т. е. в определенной степени создание образа-портрета воспринимаемой личности.

Мы начинаем строить общение с другим человеком чаще всего на основе впечатления, произведенного им на нас. Оно выстраивается благодаря той информации, которая приходит к нам по каналам восприятия: визуальному (зрение), аудиальному (слух) и кинестетическому (чувства). Мы обращаем внимание на элементы физического облика человека, его внешность, выразительность движений и поведение, а затем пытаемся расшифровать их значения. Процесс восприятия в ситуации общения протекает довольно быстро, поэтому нам приходится опираться на автоматически функционирующий подтекст поведения людей. На представление об образе человека влияют ракурс, в котором воспринимающий видит партнера, установка, из-за которой человек воспринимается пози-

тивно или негативно. Косметика, одежда, обувь могут информировать о возрасте, деятельности, вкусе человека, а выразительность движений указывает на особенности личности, ее намерения.

Восприятие одного человека другим носит субъективный оттенок, поэтому довольно часто допускаются *ошибки восприятия*:

1. Элементы внешности связываются с конкретной чертой характера человека.

2. Человеку приписываются определенные качества в зависимости от эстетической привлекательности его внешности.

3. Партнер отождествляется с другим человеком, внешне похожим на него.

4. Партнеру присваиваются качества того социального типа, к которому он может быть отнесен на основе внешних данных.

Коммуникативная сторона общения выражается в обмене информацией, ее понимании. Каждый человек передает своему партнеру по общению определенное сообщение и, в свою очередь, воспринимает от него некую сумму информации. Благодаря этому можно строить прогнозы, предвидеть результаты, планировать дальнейшую деятельность. Обмен информацией играет особую роль в системе человеческого общения.

Интерактивная сторона общения — это условный термин, обозначающий характеристику тех компонентов коммуникации, которые связаны с взаимодействием людей, с непосредственной организацией их совместной деятельности.

Взаимодействие рассматривается как процесс непосредственного или опосредованного воздействия субъектов друг на друга, порождающий их взаимообусловленную связь.

Взаимное влияние может быть определенным образом классифицировано, что позволяет оценить процесс общения с точки зрения эффективности взаимодействия. Рассматривают **шесть типов взаимовлияния**:

1. Взаимное облегчение: действия партнеров по общению становятся результативными благодаря благотворному влиянию друг на друга.

2. Взаимное затруднение: взаимодействие неэффективно, действия партнеров затрудняют достижение результатов общения.

3. Одностороннее облегчение: взаимодействие способствует повышению эффективности действий одного из партнеров.

4. Одностороннее затруднение: для одного из партнеров намеренно или непреднамеренно создаются помехи.

5. Асимметричное облегчение: один из партнеров испытывает затруднения из-за того, что в ситуации общения облегчает действия другого.

6. Независимость: поведение партнеров не влияет на степень эффективности действий друг друга.

Процесс взаимодействия — это всегда обращение друг к другу конкретных личностей, определенным образом отражающих друг друга, относящихся друг к другу и воздействующих одна на дру-

ую. Для того чтобы возникла некая связь между людьми по поводу совместной деятельности, необходимо адекватное отражение общающимися субъектами друг друга. Оно строится на определенном представлении о человеке, возникающем в процессе восприятия партнерами друг друга.

На основе восприятия человек формирует отношение к партнеру по общению. *Межличностные отношения* определяются как субъективно переживаемые связи между людьми, объективно проявляющиеся в характере и способах взаимных влияний партнеров в ходе совместной деятельности. Отношения рассматриваются как личностная основа взаимодействия, выражающаяся в системе установок, ориентаций, ожиданий, стереотипов, эмоциональных откликов, которые один субъект вызывает в другом. Отношение характеризуется содержанием, степенью выраженности, широтой, систематичностью, избирательностью, устойчивостью, уровнем развития. Способом или формой его выражения является обращение, т. е. непосредственное общение человека с человеком, в ходе которого отношения проявляются с различной активностью, положительным или отрицательным оттенком: сотрудничество, взаимопомощь, сопереживание в ходе совместной деятельности или, наоборот, противоборство, равнодушие, нежелание помочь.

В процессе деятельности люди вступают в бесчисленное множество взаимодействий. Наиболее распространенным является деление возможных видов взаимодействия на *два противоположных вида*: кооперацию и конкуренцию.

Кооперация означает координацию, единение, упорядочение единичных сил участников общения в ходе организации совместной деятельности. Выделяются две стороны взаимодействия: разделение процесса единой деятельности между партнерами и изменение участия каждого в соответствии с ее целями, предметом и мотивом, поэтому своеобразными показателями кооперации являются степень включенности людей в совместную деятельность и вклад участников взаимодействия в нее. При кооперативном взаимодействии происходит соединение непосредственного результата деятельности каждого с конечным результатом совместной деятельности на основе взаимопонимания. Без него нет ни успешной совместной работы, ни нормального общения. Взаимопонимание зависит от знания самого себя и партнеров по общению, адекватной самооценки и оценки окружающих, саморегуляции психических процессов и самоорганизации деятельности.

Конкуренция — одна из форм межличностного взаимодействия, которую характеризует противоборство сторон для достижения собственных целей и интересов. Конкуренция реализуется в конфликте.

Для организации совместной деятельности и взаимоотношений важно рассматривать все стороны общения в единстве.

Контрольные вопросы для самопроверки

1. Какие стороны составляют основу общения?
2. Дайте определение перцептивной стороне общения.
3. Что представляет собой восприятие?
4. По каким каналам распространяется восприятие?
5. Перечислите ошибки восприятия.
6. В чем суть коммуникативной стороны общения?
7. Выделите особенности интерактивной стороны общения.
8. Сколько типов взаимовлияний существует?
9. Выделите ключевые слова в определении «межличностные отношения».
10. Дайте характеристику кооперации как виду взаимодействия.

1.8. Сущность конфликта

Человек живет и развивается в общении с другими людьми. В процессе взаимодействия складываются различного рода отношения, иногда позитивные, а нередко негативные, порождающие непонимание, противоречивость взглядов. Конфликты являются закономерным отражением нашей жизни. Меняется жизнь, изменяются условия, формы, причины конфликтов. Прожить без конфликтных ситуаций практически нереально, но можно смягчить последствия конфликта, сориентировавшись в его сущности.

Конфликт — *столкновение противоположно направленных целей, интересов, взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия.*

Конфликт служит способом выявления и разрешения противоречий, нередко имеющих личную значимость для каждого из предполагаемых участников. Столкновение противоположных интересов приводит к спору, а чаще всего к борьбе.

При таком подходе к оценке функций конфликта неизбежно возникает вопрос о благе конфликта. Социум подчиняется ряду философских законов, один из которых называется законом единства и борьбы противоположностей. Следуя логике этого закона, можно сказать, что конфликт, как и всякое социальное явление, и хорош, и плох. Если брать во внимание общественное мнение, то конфликт рассматривается как отрицательное явление, его последствиями чаще всего бывают стресс, разрыв отношений, нередко болезнь.

Существует мнение, что конфликт — постоянный и необходимый компонент социальных отношений. Его полезность в этом случае определяется тем, что в нем так или иначе разрешается противоречие.

Говоря о значимости конфликта, выделяют *два уровня его рассмотрения и анализа:*

Психологический уровень. В конфликте всегда участвуют конкретные люди, находящиеся на момент конфликта в различных ролях,

обликах, поэтому любой конфликт — это рассогласование в сфере межличностных отношений.

Социологический уровень. Преобладает при анализе группового, классового, общественного конфликта, в основе его лежат групповые противоречия.

Рассматривать сущность конфликтов следует с определения его составляющих.

Итак, начинается конфликт его **участниками** — субъектами, непосредственно вовлеченными в конфликт. Они могут реализовать себя как:

— *противник*, т. е. человек, постоянно придерживающийся в конфликте противоположной точки зрения по сравнению с другой стороной и никогда не идущий на компромисс;

— *оппонент*, т. е. человек, имеющий отличную от противоположной стороны точку зрения и способный при определенных обстоятельствах найти оптимальное решение;

— *конфликтная личность*, которая нередко вовлекает всех в конфликт, но при этом сама в нем не участвует. Такой человек часто является инициатором конфликта, поэтому следует обратить внимание на следующую характеристику. У конфликтной личности присутствует неадекватная оценка своих возможностей и способностей, неважно какая — высокая или низкая, но всегда противоположная той, которая есть у окружающих; преобладает стремление доминировать во всем, даже когда это невозможно. Консерватизм мышления, взглядов, нежелание преодолеть устаревшие традиции, как и излишняя принципиальность и прямолинейность, раздражительность, обидчивость и другие эмоциональные качества личности, делают человека неспособным на адекватную реакцию в решении создавшейся проблемы.

Конфликтность человека нередко определяется его **психологическим типом**.

Первый тип личности — *агрессивное поведение в социальных взаимодействиях*. Он свойственен людям с эмоциональной неустойчивостью и тревожностью, которые стремятся компенсировать это демонстрацией решительности, выраженной нередко в грубости, бесцеремонности, подчеркивании своей значимости.

Второй тип личности — это *жертва конфликта*. Он провоцирует возникновение напряженности в отношениях между людьми.

Есть еще типология личности в конфликте, которая строится на характеристике **модели поведения участников**.

Первый тип — *деструктивный*. Он характеризует субъекта, склонного к развязыванию конфликта и усилению его, вплоть до физического уничтожения. В быту это эгоист, зачинщик ссор, на рабочем месте — кляузник.

Второй тип — *конструктивный*. Человек ищет способы обоюдного удовлетворения интересов, находит посредника или предпринимает ряд других последовательных действий, способных снять напряженность.

Третий тип — *конформный*. Люди, принадлежащие к этому типу, действуют в конфликте путем уступок, подчинения, но не продолжения борьбы.

Психологический тип влияет на характеристику различных людей, участвующих в конфликтах, и происходит деление их на несколько **категорий** (Г. Ликсон).

Борцы любят противоборство, причем иногда не ради победы, а ради самого процесса. Свою позицию они отстаивают громогласно, благодаря своей тактике напора часто побеждают, но могут и признать поражение, так как удовлетворены самим ходом борьбы.

Максималисты правы во всем, они испытывают неконтролируемую потребность в этом, придерживаются только своей позиции, если проигрывают или идут на компромисс, то остаются недовольными.

Миротворцы идут на компромиссы, чтобы снизить напряжение, пытаются создать видимость согласия, даже если проблема решена неправильно.

Нейтралы не занимают никакой позиции, избегают конфронтации даже старательнее, чем миротворцы, имеют свою внутреннюю позицию, но не выражают ее, поэтому уладить конфликт окончательно с ними практически невозможно.

Реалисты рассматривают неудачу как новую возможность жить полной жизнью, ищут шанс уладить дело как только возможно. Знают, что взаимоотношения и позиции — вещи разные.

Стиль поведения человека в конфликте (В. Н. Лавриненко)

Каждому человеку свойственна определенная манера или стиль поведения. Он выражается в той мере, в какой человек хочет удовлетворить свои потребности и интересы другой стороны. Человек реализует их через систему действий. В зависимости от направленности все действия сторон в конфликте можно разделить на действия пассивные или активные, индивидуальные или совместные.

Стиль конкуренции — человек стремится во что бы то ни стало удовлетворить свои интересы. Делается ставка на выгодное для себя решение конфликта.

Стиль сотрудничества — его основу составляет долгосрочное взаимовыгодное решение. Этот стиль требует интеграции точек зрения и личностной вовлеченности участников.

Стиль компромисса — урегулирование разногласия достигается путем взаимных уступок. Более поверхностный стиль, чем сотрудничество.

Стиль уклонения — проблема не столь важна для человека, у него нет сил и желания тратить время на ее решение или, наоборот, нужно выиграть время, чтобы найти наиболее оптимальный выход из конфликта.

Стиль приспособления — совместные действия с другой стороной без попытки отстаивания своих интересов, наблюдается некоторая жертвенность, так как человек не обладает либо достаточ-

ной властью, либо информацией, чтобы решить конфликт в свою пользу. Этот стиль проявляется при ситуации, когда мало шансов на победу или считается, что худой мир лучше доброй ссоры.

По тому, какие цели ставит человек, в конфликте различаются:

— *стиль поддержка/покладистость* проявляется в готовности к сотрудничеству;

— *стиль осторожность/сдержанность* выражается в рассудительности, склонности к систематизации;

— *стиль властность/инициативность* — это упорство и настойчивость;

— *стиль приспособление/дружелюбие* проявляется в упорстве, гибкости, тактичности.

Конфликт возникает из-за несовместимости, противоречивости интересов, взглядов противоборствующих сторон на одну и ту же проблему. В решении проблемы отражаются **противоречия** участников конфликта. Они возникают в сфере знаний, умений, навыков, способностей, личностных качеств; эмоциональных состояний человека; мотивов, потребностей, ценностных ориентиров личности; в понимании и интерпретации информации; в рассогласовании оценок и самооценок.

Противоречие выходит на поверхность в **конфликтной ситуации**, т. е. в момент скрытого или открытого противоборства участников конфликта, каждый из которых имеет свои цели, мотивы и средства или способы решения проблемы.

Конфликтная ситуация может сложиться объективно, помимо воли противоборствующих сторон, а может быть вызвана кем-то намеренно. Но при этом важно отметить, что каждая конфликтная ситуация имеет объективное содержание, так как определяется происходящими в действительности событиями и зависит от того, какую интерпретацию этим событиям даст каждая сторона и как участник конфликта начинает действовать.

Для решения конфликта очень важным является характер восприятия конфликтной ситуации ее участниками. Она ощущается как объективно понятная. Выражается это в том, что стороны воспринимают ее как таковую, но с существенными отклонениями от действительности, например со значительным преувеличением масштабов возникшей проблемы. Возможно и ложное, неадекватное восприятие конфликтной ситуации, которое часто связано с неправильным истолкованием слов и поступков, двусмысленностью сообщения, искажением контекста общения, интерпретацией непреднамеренных действий как умышленных. Выделяют такие ошибки *восприятия конфликтной ситуации*, как:

1. «Иллюзия собственного благородства» заставляет человека считать, что он является жертвой злобного противника, а сам ведет себя образцово.

2. «Поиск соринки в глазу другого» вынуждает человека акцентировать внимание на мельчайших подробностях поведения, реп-

лик оппонента, в то время как на собственное поведение внимание не обращается, вопрос: «А как вели себя вы?» — вызывает бурную реакцию и ответ: «Мы разбираем не мое поведение!»

3. «Двойная этика» — человек приукрашивает собственное поведение даже перед самим собой; оно всегда разумно, правильно, уважительно, а соперник, наоборот, невежда и хам.

4. «Все ясно» заставляет человека упрощать ситуацию.

Следует заметить, что, реагируя на сложившуюся ситуацию, человек действует в соответствии со своими взглядами, иногда особенностями характера, поэтому следующим компонентом конфликта можно считать инцидент — действие или совокупность действий участников конфликтной ситуации, провоцирующие резкое обострение противоречий и начало борьбы между ними.

Этапы конфликта

Как всякое явление, конфликт имеет динамику и развивается согласно определенным этапам. Конфликту как таковому может предшествовать *латентная (скрытая) стадия*, в которой есть все элементы конфликта, кроме внешних действий (инцидента). На этой стадии происходит возникновение объективной конфликтной ситуации. Затем участники осознают свои интересы в конфликте. Потом конфликтующие видят препятствия для удовлетворения своих интересов, которые могут вытекать из объективной ситуации, безотносительно к позиции других людей, но ими становятся и собственные личные качества участников конфликта. Еще одно препятствие — это внешнее препятствие, оно персонифицировано в лицах. Следующий момент — это осознание соответствующих препятствий, мешающих осуществлению своих интересов. Завершается латентная стадия тем, что участники конфликта начинают предпринимать конкретные шаги для отстаивания своих интересов. Отрицательные действия противоположной стороны — это начало конфликта. Наличие конфликта становится очевидным для каждого из участников; действия становятся практическими, приобретают конкретную внешнюю форму; о конфликте становится известно третьим лицам, которые в определенной степени могут повлиять на его исход.

Вторая стадия конфликта — это стадия внешних действий. Все действия человека в конфликте можно разделить на основные, направленные на предмет противоборства и изменяющиеся в зависимости от противоречий в конфликте, и вспомогательные, обеспечивающие выполнение основных. С объективной точки зрения внешние действия могут быть разделены на две группы: наступательные и оборонительные. Наступательные состоят в нападении, направлены на прямое ущемление интересов противоположной стороны. Оборонительные заключаются в защите. Есть еще третий вид действий, которые достаточно часто появляются в конфликте, — это отступление, отказ от борьбы, выраженный во времен-

ном уходе от конфликта. Это своеобразная уловка, используемая для последующих наступательных или оборонительных действий.

Исходя из конкретной направленности наступательных и оборонительных действий в конфликте, следует выделить несколько их разновидностей, которые выражают разные типы противоборства участников:

— действия, направленные на захват или удержание спорного объекта (ссора из-за красивой новой игрушки: один ребенок пытается ее удержать, другой — отнять);

— создание помех и причинение косвенного вреда (папа смотрит телевизор, а ребенок пытается ему помешать, несмотря на настойчивые просьбы отца);

— слова-саботажники общения (угрозы, приказы, негативная критика, оскорбительные прозвища), слова-должники («должен», «обязан», «ты не можешь не сделать»), несвоевременные советы, соревнование и действия, которые провоцируют обиду (подчинение и захват объекта), они выражаются в разных формах диктата и ограничений свободы субъектов (жесткий контроль);

— насилие (прямой физический ущерб), проявляющееся в причинении боли, нанесении телесных повреждений.

Третья стадия конфликта — это угрозы. Они ориентированы на то, чтобы принудить противника содействовать своим целям, представляют собой сообщения, сигнализирующие о возможности возникновения негативных последствий, если не будут выполнены соответствующие условия. В определенном смысле угроза — это апелляция к здравому смыслу и чувствам противника и средство воздействия на него. Угрозы чаще всего выражены в борьбе, но могут быть и на переговорах. Формула угроз очень проста: «Если не сделаешь, то...»

Четвертая стадия — динамика борьбы. Если ни одна из сторон не пошла на уступки или была попытка уклонения от столкновения, начинается противоборство. Борьба представляет собой чередование наступления и обороны с применением различных средств, используемых как непреднамеренно, так и сознательно контролируемых. Конфликт или развивается в позитивном направлении, или борьба усиливается и обостряется.

Пятая стадия эскалации конфликта — это стадия интенсификации борьбы по методу раскручивания спирали, когда действия одной стороны сопровождаются контрдействиями другой. Эскалация наступает, когда сталкиваются деструктивные модели поведения. Она может быть охарактеризована как такое прогрессирующее во времени изменение конфликта, при котором последующие разрушительные воздействия сторон на интересы друг друга выше по интенсивности, чем предыдущие.

Критериями различения этапов в динамике конфликта можно считать величину эмоционального напряжения, как межличностного, так и внутриличностного. В соответствии с этим выделяют такие стадии конфликта, как (Е. Е. Вендрова):

1. *Стадия возникновения конфликтной ситуации.* Здесь причина конфликта только появляется, существенную роль играют так называемые сигналы конфликта. К ним относятся дискомфорт, т. е. интуитивное ощущение, что что-то не так, хотя выразить словами это трудно; напряжение, которое возникает как следствие искаженного восприятия другого человека или его действий из-за негативных установок и предвзятости мнений; недоразумение является следствием ложных выводов из сложившейся ситуации, появляется из-за недостаточной информации, отсутствия четкого выражения мыслей или взаимопонимания между людьми; кризис означает разрыв связи с партнером. Особенностью этой стадии является то, что в качестве причины конфликта выступают только следствия.

2. *Стадия усиления конфликтной напряженности.* Она проявляется как состояние беспокойства, чреватое опасностью возникновения ссоры. Напряжение может быть вызвано давлением, стремлением достичь какой-либо цели или различного рода ошибками. Наиболее общие предпосылки напряженности — это устойчивая и длительное время не разрешенная ситуация рассогласования между потребностями и интересами и мерой их фактического удовлетворения.

3. *Стадия высокой степени эмоциональной напряженности,* при которой резко проявляются желаемые эффекты от конфликта: притязания, т. е. заявки на расширение или сужение зоны конфликта; претензии, т. е. требования некоторых действий (обоснованные, завышенные, безрассудные); ожидания, т. е. предположения, ради которых затевался конфликт (они близки по значению к понятию «цель» и несут в себе запас субъективности в виде веры, надежды). Данная стадия может быть названа стадией инцидента.

4. *Стадия собственно конфликта.* Протекание этой стадии полностью зависит от степени подготовленности оппонентов. Если они эмоционально, интеллектуально не готовы к решению конфликта, то он развивается как деструктивный, если, наоборот, обладают достаточным уровнем самоконтроля и желанием найти оптимальный выход из сложившейся ситуации, то конфликт протекает относительно мирно.

5. *Стадия разрешения конфликта.* Здесь происходит выбор стратегий решения конфликта.

6. *Стадия послеконфликтного периода* характеризуется тем, что взаимодействие сторон полностью зависит от того, насколько они хотят сохранить отношения и способны контролировать свои эмоциональные проявления. На этой стадии конфликта либо находится новый способ сосуществования, либо происходит полный разрыв отношений, и тогда эта стадия отсутствует как таковая.

Динамика конфликта прослеживается в моделях развития конфликта.

Первая модель называется «Деловой спор». Для конфликтов, развивающихся по этой схеме, характерен небольшой объем про-

тиворечий по отдельным вопросам, поэтому есть возможность прийти к соглашению и сотрудничеству на основе конструктивного подхода. Обе стороны пытаются воздействовать друг на друга с помощью аргументов и убеждения.

Вторая модель «Формализация отношений» предполагает наличие широкого сектора противоречий, отсутствие уверенности в достижении возможного соглашения. Объем общения ограничен, характер взаимодействия между участниками конфликта происходит на уровне предписанных правил. Конфликт может принять затяжной характер.

Третья модель «Психологический антагонизм» выражается в неопределенности зоны противоречий с субъективной тенденцией к расширению. Участники не желают искать согласия, потому что восприятие противника неприязненное, между ними наблюдается психологическая война, велика возможность деструктивного исхода.

Стратегии разрешения конфликта

Конфликты изменчивы, не похожи друг на друга, поэтому говорят о завершении конфликта и его разрешении. Под завершением конфликта понимается всякое его окончание, прекращение. Разрешение предполагает положительное действие самих участников конфликта или третьей стороны, прекращающее противоборство мирными или силовыми средствами. Положительные действия — это стратегии, с помощью которых участники конфликта пытаются найти оптимальное решение.

Различают несколько стратегий разрешения конфликта.

Стратегия выиграть/проиграть — стратегия борьбы, которая чаще всего лишь усугубляет конфликтную ситуацию. При этом доминируют установки на то, что противоборствующие стороны выступают как противники, основное стремление которых направлено на обязательный выигрыш, победу для получения одностороннего преимущества. Соперники воспринимают другого как вещь, средство для достижения собственных целей, проявляют к нему нетерпимость, для них другой всегда хуже, слабее. При этой стратегии основными средствами достижения результата являются насилие (открытое — в виде подавления, скрытое — манипуляция) или хитрость (обман, уловки, трюки).

Стратегия компромисса рассматривается и как прием, и как стратегия и выражается в том, что каждая из сторон согласна пойти на уступки и готова потерять часть для сохранения целого. Нередко раздел пополам воспринимается как самое справедливое решение, но при этом компромисс имеет некоторые недостатки: одна сторона раздувает свою позицию, чтобы потом казаться великомученицей; кто-то из участников конфликта намеренно сдает свои позиции раньше другого.

Стратегия уклонения создает видимость благополучия, причины конфликта загоняются вовнутрь, он лишь усугубляется. Для

этой стратегии характерны такие способы решения, как уход и подавление. Уход означает физический или эмоциональный отказ от конфликта, выражается в молчании, демонстративном, обиженном удалении, игнорировании обидчика, затаенном гневе. Подавление выражается в попытке поддержать добрые отношения любой ценой. При этом человек делает вид, что все в порядке, продолжает действовать как будто ничего не произошло, подавляя тем самым все негативные реакции.

Стратегия выиграть/выиграть, или *стратегия соглашения* или *сотрудничества*, — самая сложная из всех перечисленных. В ней оппонентам удается подняться над ситуацией, найти принципиально новый способ решения проблемы, дающий возможность выиграть обеим сторонам. Здесь все действия участников конфликта направлены на сбалансированность интересов. При данной стратегии участники конфликта выступают в роли равноправных партнеров, проявляющих терпимость к качествам другого. Здесь присутствует установка на изменение ситуации, а не партнера, принимается и понимается значимость другого. Поэтому основными средствами достижения результата являются различного рода соглашения, переговоры, договоры, а воздействие на партнера бывает косвенным, не наносящим ущерба другому человеку. Стратегия выиграть/выиграть имеет четыре последовательных шага в решении конфликта:

1. Выясняется наличие совместимых или противоположных потребностей, определяется причина конфликта.

2. Определяется степень разногласий и способы перевода их в другие аспекты.

3. Ищутся возможные варианты решения возникшей проблемы как одной, так и другой стороной.

4. Из всех предложенных вариантов выбираются те, которые взаимовыгодны обеим сторонам и предполагают долговременное сотрудничество.

Стратегия выиграть/выиграть строится на конструктивном подходе. Его суть заключается в изменении отношений между участниками конфликта на основе свободного выбора. Никто никому ничего не должен. При сотрудничестве предполагается следующая последовательность изменений в системе отношений:

1. Обозначается, что именно не устраивает обе стороны во взаимоотношениях. Используется так называемый «мы-подход»: не его и меня, а нас не удовлетворяет то-то.

2. Намечаются возможные пути изменений в отношениях. Каким должен быть минимум изменений? Как нужно изменить условия взаимодействия? Чему необходимо доучиться, чтобы обрести навыки для улучшения ситуации?

3. Ответы на вышеперечисленные вопросы позволяют внести соответствующие изменения в поведение противоположных сторон конфликта, а затем определить, насколько новые отношения способствуют сотрудничеству и соответствуют желаниям оппонентов.

4. Если новые отношения не приносят удовлетворения, то проблема возникает повторно. Здесь приходится отвечать на вопросы: какие затруднения возникли? Что теперь не устраивает нас? Следует заметить, что одной из сторон нужно намеренно обдумать соответствующую стратегию и реализовывать последовательность изменений совместно с партнером.

Позитивное поведение основывается на определенных приемах, основу которых составляет принцип «не нажимать в ответ»:

1. Не нападайте на позицию своих оппонентов, загляните за нее.

Он означает, что не следует отвергать позицию другой стороны, как и не следует принимать ее безоговорочно. Надо выяснить принципы, взятые за ее основу, а затем предложить свой вариант решения проблемы.

Выяснить возникшие проблемы можно и «техникой бумеранга». Отрицательные эмоции можно снять, повернувшись лицом к оппоненту. Ему следует задать уточняющие вопросы: «Ты понимаешь, как могут быть восприняты твои слова?», «Что ты имеешь в виду?», «Не понял, о чем ты говоришь?».

2. При возникшем конфликте в ситуации переговоров не защищайте свои идеи, поощряйте критику и советы.

Защита может повлечь за собой негатив, лучше направить все в русло конструктивной критики, а обращение за советом несколько поумерит пыл настойчивых оппонентов, так как ответить на вопрос «Что бы вы сделали на моем месте?» — значит в некоторой степени взять на себя груз ответственности, а это не всякому захочется сделать.

3. Превращайте нападение на вас в атаку на проблему.

Лучше предоставить оппоненту возможность «выпустить пар». Внимательное слушание поможет уяснить суть претензий противоположной стороны, а также создаст ситуацию, при которой можно показать, что проблема воспринята и понята.

4. Задавайте вопросы и делайте паузы.

Это надо для того, чтобы дать возможность противоположной стороне изложить свои аргументы. Совет реализуется с помощью техники активного слушания, в частности эхотехники. Это средство для создания благоприятного эмоционального фона, понимания и в тех случаях, когда очевидны слабые места в претензиях оппонента. Вместо крика, гнева, раздражения, запланированных «противником», наблюдается противоположная реакция — вежливость и самообладание.

Еще один прием — молчание, которое создает впечатление безысходности. Другая сторона испытывает неловкость от молчания, так как не видит активной реакции, и будет искать выход из создавшегося положения.

Сделать паузу позволит прием равнодушия. Зачастую люди стремятся к тому, чтобы на них обратили внимание, и не могут терпеть равнодушия по отношению к себе. Поэтому, выслушав заме-

чание, лучше притвориться, что это неинтересно, демонстративно или небрежно бросив реплику типа: «Это уже никого не волнует».

5. Обращение к третьей стороне эффективно, если не удалось перевести конфликт в переговоры.

Ряд приемов основывается на том, чтобы обезвредить нападающего и направить его отрицательную энергию в нужное русло и при этом не нанести ему повреждений:

1. Идите «в струю» с энергией, не сопротивляйтесь ей.

2. «Танцуйте», т. е. перенаправляйте энергию нападения в положительное русло. Помогите партнеру сказать то, что он хочет, а не то, чему противится. Признайте его законные притязания. Приветствуйте их энергию как потенциальный вклад в решение проблемы: «Я так рад, что вы об этом упомянули. Мы должны учесть ваше замечание».

3. Конечная цель — забота о партнере и уважение к нему.

Другие приемы позволяют перевести в конструктивное русло даже самые жесткие нападки. Их основу составляют реакции на критику:

1. Вначале — сочувствие. Чтобы определить позицию критика, следует задавать ему уточняющие вопросы, но с интонацией сочувствия.

2. Разоружение критики: можно убежать, но это означает потерю самоуважения; можно отстреливаться, но это вызывает яростное нападение; можно умело обезоружить противника, т. е. найти способ согласиться с ним.

Разрешение конфликта — важный момент во взаимоотношениях между людьми, но гораздо более разумно и полезно предупреждение конфликта, которое заключается в воздействии на существующие элементы конфликта: участников, мотивы их поведения, объекты, силы, средства.

Предупредительная деятельность может быть весьма разнообразной. Одним из ее аспектов является *устранение причин конфликта* на общесоциальном и психологическом уровнях. На общесоциальном уровне речь идет о выявлении и устранении крупных экономических, социальных, политических факторов. Психологический уровень связан с воздействием на мотивацию участников, блокирование их первоначальных агрессивных намерений.

Люди живут и общаются на разных уровнях, так как одновременно являются сослуживцами, соседями, членами семьи, поэтому наиболее надежный способ предотвратить конфликт — это *минимальное сотрудничество*. Поддержать, усилить, укрепить его помогут такие методы, как:

— согласие, предполагающее, что возможного будущего противника вовлекают в дело;

— практическая эмпатия, предполагающая вхождение в положение партнера, понимание его трудностей;

— сохранение репутации партнера, предполагающее уважительное отношение к нему, несмотря на расхождение интересов;

— взаимное дополнение, выражающееся в использовании таких черт, которых нет у другого субъекта;

— исключение социальной дискриминации — означает недопущение подчеркивания различий между партнерами по общению, превосходства одного над другим;

— разделение заслуг — предполагает, что в тактических целях заслуги разделяют между всеми участниками конфликта;

— психологическое настраивание — предполагает своевременное оповещение партнера о возможных переменах;

— психологическое поглаживание — предполагает поддержку хорошего настроения для сохранения деловых взаимоотношений.

Виды конфликтов

Разновидностей конфликтов достаточно много. Психологический подход к их определению строится на позиции, основу которой составляет утверждение о том, что конфликт — это особого рода терзания, заставляющие разум разрываться между двумя противоположностями. Выделяют **четыре вида таких терзаний** (Ч. Ликсон):

1. Конфликт *«приятное — приятное»*. Это конфликт лучшего с хорошим. Нужно сделать выбор из двух или более вариантов, каждый из которых желательный. (Пример: ребенку дано право выбора игрушки в магазине, но только одной.)

2. Конфликт *«неприятное — неприятное»*. Это конфликт худшего с плохим. В нем любой из вариантов нежелателен или неприемлем по тем или иным причинам. (Пример: колебания солдата, которому приходится стрелять. Если выстрелит — нарушит нравственный принцип «не убий», а не выстрелит — убьют его самого.)

3. Конфликт *«приятное — неприятное»*. Это конфликт, выраженный словами «хороший — хороший, но плохой». Его основа — различного рода сомнения, одновременно и притягательные и отталкивающие. Лучший выход из сложившейся ситуации — ничегонеделание. (Пример: ребенок колеблется: сказать — не сказать правду? Или будешь ябедой, или накажут за проступок.)

4. Конфликт *«два приятных — неприятных»*. Это конфликт хорошего с плохим. Решение содержит и плюсы и минусы. (Пример: абитуриента приняли в два колледжа. В первом — хорошее учебно-материальное обеспечение педагогического процесса, интересная студенческая жизнь, но плата за обучение достаточно высока. Во втором колледже нет этих преимуществ, но зато плата гораздо ниже.)

Эти психологические терзания находят свое отражение во многих существующих классификациях конфликтов. Вот некоторые из них.

Первая классификация (Н. Ф. Вишнякова) разделяет их на:

1. *Производственно-деловой*. Проблемная ситуация, провоцирующая конфликт, возникает из-за явных нарушений производственного цикла (брак, сбои в режиме работы и т. д.). Внутренними же

причинами его являются противоречия, возникшие на производственной основе, отсутствие сотрудничества, авторитарное управление, конкурентная борьба.

2. *Межличностный конфликт.* Конфликтная ситуация появляется как следствие несовместимости целей, ценностей и норм, которые люди пытаются реализовать во взаимоотношениях. Внутренней причиной являются внутриличностные противоречия, несовместимость характеров, столкновение противоположных интересов.

3. *Межгрупповой конфликт.* Возникает на основе конфликта разных социальных групп, которые преследуют несовместимые цели и своими действиями препятствуют друг другу. Разновидностями такого конфликта является ролевой и казуальный конфликты. Ролевой возникает из невозможности исполнения человеком двух и более несовместимых ролей, типов поведения. Казуальный — это ситуативный конфликт, в основе которого лежит одна или несколько причин. Он возникает спонтанно.

4. *Внутриличностный конфликт.* Появляется при столкновении противоположных мотивов, потребностей, интересов у одного и того же человека. В его основе лежит негативное психическое состояние личности, возникающее из-за страха за собственную безопасность, недостаточного общественного признания, чувства обиды, зависти, мести, разочарования, завышенной самооценки и т. д.

Конфликты разделяют на *деструктивные*, т. е. разрушающие, подрывающие взаимоотношения изнутри, и *конструктивные*, т. е. творческие. Они способствуют нормализации взаимоотношений и стимулируют возникновение нововведений.

Вторая классификация (В. И. Курбатов) разделяет конфликты на:

1. *Открытый и скрытый конфликты.* Открытый конфликт проявляется в виде прямого противоборства, явно выраженной борьбы, а средствами его реализации служат и слова, и действия. Скрытый — основан на несовместимости чувств, ценностей, решений, это тлеющий конфликт.

2. *Мотивационный конфликт.* Возникает из-за рассогласований в сфере потребностей человека. Основу такого конфликта составляют стремление принадлежать к определенному референтному кругу, чувство престижа или собственного достоинства.

3. *Коммуникативный конфликт.* Это следствие барьеров общения, когда допущенные ошибки не исправляются, а просчеты возводятся в принцип.

4. *Целевой конфликт.* Развивается как противодействие субъектов, направленное на достижение цели, за пределами которой находятся интерес, конъюнктура. Целью этого конфликта является обязательная победа.

5. *Статусный конфликт.* Это перманентная борьба за приоритет, постоянное «перетягивание каната».

6. *Конфликт выбора.* Он характеризуется тем, что человек, вступая в конфликтную ситуацию, не имеет возможности выбрать приоритетную цель, путь или средство разрешения противоречий. Его можно назвать конфликтом буриданова осла, который умер от голода, поскольку не мог решить, какую из двух одинаковых вязанок съесть первой.

7. *Конфликт выбора наименьшего зла.* Он заключается в мучительном выборе между двумя вариантами, каждый из которых нежелателен и вызывает внутреннее сопротивление.

8. *Конфликт потребностей.* Образуется из-за того, что разные человеческие потребности предполагают различные, иногда совершенно противоположные действия, и это приводит к тому, что одну потребность человек не может реализовать без ущерба для другой.

9. *Конфликт потребностей и социальной нормы.* Возникает на основе противоречий между сильной потребностью и запретительным императивом, который может быть внутренним и внешним (совесть и закон, чувство ответственности и инструкция).

10. *Индивидуальный и групповой конфликты.* Они различаются участниками. Конфликты могут быть целевыми, статусными, открытыми, скрытыми.

Третья классификация (В. И. Андреев) разбивает конфликты на три вида:

Первый вид по степени остроты конфликта: недовольство, разногласие, противодействие, раздор, вражда.

Второй вид по проблемно-деятельностному признаку: управленческие, педагогические, экономические, политические, творческие.

Третий вид по степени вовлеченности людей в конфликт: межличностные, межгрупповые, межгосударственные.



Контрольные вопросы для самопроверки

1. Что такое конфликт?
2. Какова формула конфликта?
3. В каких ролях реализуют себя в конфликте участники?
4. Чем определяется конфликтность человека?
5. Перечислите особенности всех стилей поведения людей в конфликте.
6. Дайте определение конфликтной ситуации.
7. Назовите ошибки восприятия конфликтной ситуации, приводящие к инциденту.
8. Что такое инцидент?
9. Каковы этапы конфликта?
10. Как разделяются этапы конфликта по величине эмоционального напряжения?
11. В каких моделях прослеживается динамика развития конфликта?

12. Что значит разрешить конфликт?
13. От чего зависит выбор стратегии разрешения конфликта?
14. В чем суть конструктивного подхода в стратегии сотрудничества?
15. Выделите наиболее эффективную, на ваш взгляд, технику позитивного поведения в конфликте.
16. Назовите содержательные моменты в предупреждении конфликта.

Глава 2

Коммуникация как акт общения

2.1. Понятие коммуникации

Коммуникация имеет несколько значений. Во-первых, это путь сообщения, во-вторых, это форма связи, в-третьих, это процесс сообщения информации с помощью технических средств — средств массовой информации, наконец, в-четвертых, коммуникация выражает акт общения, связь между двумя или более индивидами, сообщение информации одним лицом другому.

Определение термина «коммуникация» начинается с характеристики множественных информационных систем передачи человеческой речи, сигналов и изображений. Согласно этому термин *коммуникация* — буквально «мера участия (или соучастия) в процессе потребления, обмена и использования информации». Но это означает не просто передавать и получать информацию. В процессе коммуникации образуется коммуникативное сообщество. Оно характеризуется отношениями единства, взаимосвязи, взаимодействия, взаимопонимания и т. п.

Это означает еще некоторые грани коммуникации:

1. Координация по поводу приема и передачи информации.
2. Согласование ценностей, оценок и процессов понимания.
3. Организация процесса связи между индивидами.

Таким образом, коммуникация как акт общения имеет свои особенности.

В более узком, социально-психологическом смысле коммуникация — это процесс передачи информации от отправителя к получателю. Отправитель, цель которого заключается в том, чтобы оказать на получателя определенное воздействие, посылает то или иное сообщение. Оно может быть передано с помощью некоторого кода (системы символов, значений). Чтобы понять это сообщение, получатель должен его декодировать, т. е. распознать.

В структуре коммуникации следует отличать цель от побудительного мотива. Цель — это ясное, четкое, рационально обоснованное намерение. Побудительный мотив — скрытое намерение. Зачастую оно является скрытым потому, что может быть необщезначимым.

Контекстом коммуникации является вся система целей и результатов, кодирование и раскодирование скрытых мотивов и личных целей. Для того чтобы процесс коммуникации был прогнозируемым, необходимо отдавать отчет обо всех его структурных компонентах.

Выделяют **фазы контакта**: взаимонаправленность, взаимоотражение, взаимоинформирование, взаимоотключение.

Фазы контакта практически могут быть реализованы в трех **видах коммуникативного взаимодействия**: убеждающем, суггестивном и эмоционально заряжающем.

Убеждающее воздействие характеризуется тем, что в нем происходит интеллектуальное сопереживание в процессе совместной мыслительной деятельности. Достигается это с помощью убеждения. Оно является методом воздействия на сознание личности через обращение к ее собственному критическому мышлению. Убеждение построено таким образом, чтобы с помощью логического обоснования добиться согласия человека, принимающего информацию. Убеждение рассматривается как такой способ воздействия на личность через общение, результатом которого становится измененное мнение, отношение, поведение того, на кого оказывалось воздействие. Эффективность убеждения проявляется в том, насколько человек способен самостоятельно обосновать, оценить принятое решение. Оно апеллирует к аналитическому мышлению, где преобладает сила логики, доказательств, научная аргументированность, и этим достигается правдивость, объективность сообщаемой информации. Убеждение означает уверенность личности в истинности какого-либо положения, которое может быть реализовано в схеме «Познано, понято, пережито, принято за истину».

Степень эффективности убеждения в определенной мере зависит от заинтересованности в этом человека, на которого оно направлено, и тех потребностей, которые стимулируют получение информации. Убеждение как метод действенно в рамках одной потребности, но с выбором нескольких путей ее удовлетворения, возможно в рамках нескольких потребностей, но одинаковой силы, а также при малой интенсивности эмоций и с интеллектуально развитым партнером.

Формирование убеждения может происходить *косвенно* за счет уменьшения неуверенности, сомнений, преодоления неведения, субъективной, искаженной концепции партнера или, наоборот, путем построения благоприятной ситуации, т. е. *прямо*.

Наиболее эффективно убеждение может быть реализовано в дискуссии. В ней есть возможность повлиять на мнение партнера за счет представления ему различных точек зрения на решение проблемы, внушения важности этих предложений, разбора разных прогнозов и альтернативных вариантов. Убеждение в дискуссии может быть сформировано методом:

— *наступления*, когда партнеру намеренно создаются условия, чтобы он доказывал свое;

- *концентрации действий*, когда опровержение позиций партнера происходит его же собственным оружием;
- *фундаментального аргументирования*, который базируется на использовании фактов и цифровых показателей;
- *противоречия*, найденного в высказываниях собеседника;
- *сравнения* двух противоположных сообщений, когда показывается справедливость одного из них;
- *бумеранга*, при котором выражения собеседника используются для обоснования вашего собственного утверждения;
- *кусков*, который предполагает, что возражения собеседника расчленяются на отдельные части и таким образом выясняются неточности в аргументации оппонента;
- *видимой поддержки*, когда усиливают аргументацию собеседника, как бы поддерживая ее, а потом доводят до явно неприемлемого заключения;
- *потенцирования*, в результате чего смещают акцент для усиления значимости собственных выводов;
- *выведения*, выражающимся в последовательных действиях, с помощью которых из разговора выводят то, что мешает нормальному ходу событий.

Существует определенный алгоритм общения, направленный на убеждение собеседника. Инициатор общения определяет, во-первых, проблему, анализируя все возможные аргументы собеседника против излагаемой точки зрения и определяя систему контраргументов, во-вторых, способ решения проблемы, давая анализ возможных аргументов собеседника и определяя возражения, в-третьих, способ изменения поведения, точки зрения или отношения собеседника, анализируя его позицию и высказывая свои контраргументы.

Уровень действенности убеждения находится в прямой зависимости от участников процесса, их индивидуальных особенностей и жизненных позиций, интеллектуально-эмоционального состояния. Играют роль и условия протекания процесса общения, содержание сообщения, формы и способы передачи информации.

Суггестивное взаимодействие предполагает принятие внешнего содержания без достаточной логико-гностической переработки, благодаря коммуникативно-поведенческой тактике воздействующего лица по активизации потребностей, эмоций, воображения, исключая необходимость критического анализа сообщения. В основе внушения лежит субъективная готовность человека к внешнему воздействию, обусловленная такими особенностями характера, как доверчивость, робость, тревожность, а также ситуативными факторами, например неполной информированностью или дефицитом времени для принятия решения. Особенностью внушения является его адресованность не к разуму, а к готовности личности получать распоряжения, инструкции к действию, поэтому процесс передачи информации основан на ее некритическом восприятии, что

выражается в вере человека. Для его трансляции чаще всего используют повеления, указания, распоряжения. В зависимости от источника бывает внушение извне и самовнушение. По состоянию человека, на которого воздействуют, оно разделяется на внушение в состоянии бодрствования, естественного сна, гипнотического воздействия. Виды внушения подразделяются на открытое (прямое, непосредственное) и закрытое (косвенное, опосредованное), если его классифицируют исходя из его содержания. В зависимости от наличия или отсутствия определенных целей говорят о преднамеренном или непреднамеренном внушении. В специфическом внушении ставится конкретная цель, а неспецифическое направлено на внушение чего-либо неконкретного. Результаты проявляются сразу или через какое-то время в непосредственном и отсроченном внушении. При учете количественного состава внушаемых и внушающих лиц говорят об индивидуальном, групповом, индивидуально-групповом внушении.

По социально-психологическому содержанию с внушением связан феномен заряжения, который в коммуникации проявляется в так называемом *эмоциональном заряжении*, которое характеризует бессознательную, невольную подверженность индивида определенным психическим состояниям. В условиях совместной деятельности происходит взаимоиндукция, обоюдное усиление общего эмоционального фона, в результате чего каждый из участников как бы впитывает в себя часть эмоций других. Положительный эффект эмоционального заряжения проявляется в том, что приподнятое настроение одного повышает настроение остальных, энтузиазм нескольких повышает энтузиазм всех. Заряжение носит неперсонифицированный характер, является результатом тонизации психологического состояния группы в ходе контакта между людьми.

Различают четыре **типа ограничений**, накладываемых на контакт:

1. *Конвенциональные ограничения*. В обществе существует ряд обычаев, согласно которым общение приобретает некую «безликость». Так, например, в автобусе не принято задавать вопросы личного характера случайному спутнику или сообщать подробности своей частной жизни, зато приняты безликие коммуникативные стимулы типа «Извините», «Разрешите» и т. д.

2. *Ситуативные ограничения* близки по смыслу к первому виду. Существуют моменты, когда личностное участие партнеров лишь мешает порядку. Например, в армии жизнь протекает согласно уставу.

3. *Эмоциональные ограничения* заключаются в том, что партнеры по общению эмоционально холодны или враждебны друг к другу, но, стремясь предотвратить конфликт, пользуются при контакте исключительно «масками».

4. *Насильственные ограничения* сводятся к тому, что один из партнеров готов к общению, а другой пресекает эти попытки, поэтому первый вынужден сделать то же самое, надев определенную «маску».

Наши контакты с людьми нередко сопровождаются самыми неожиданными явлениями, которые принято называть феноменами (Л. К. Аверченко):

1. *Феномен «адекватности»*. Чтобы ситуация была «заодно с вами», говорите на ее языке.

2. *Феномен «восполняющих ожиданий»*. В словах окружающих, касающихся нас, мы по большей части слышим не то, что они говорят, а то, что хочется нам от них услышать.

3. *Феномен «доминанты»*. Всякая деятельность организма обладает определенной устойчивостью, инерционностью: на слабый побочный стимул организм отвечает компенсирующей реакцией, усиливая основную деятельность. Но сильный побочный стимул вызывает срыв и переключение на новую деятельность. Из собственного опыта каждый из нас знает, что слабый побочный стимул (небольшой шум, тихая музыка, легкий голод, еле ощущаемая тревога и т. п.) даже способствует нашей основной деятельности, вызывая дополнительную ее активизацию, тогда как сильный — отвлекает от нее.

4. *Феномен «вандализма»*. Почему многим людям так нравится разрушать? Причем разрушать, так сказать, бескорыстно, не получая от этого никакой утилитарной выгоды. Установлено, что в стандартных проявлениях чувство удовольствия тем больше, чем выше эффективность действия, т. е. отношение результата к затратам. А разрушительные действия часто как раз намного эффективнее созидательных. «Ломать — не строить!» — давно известная истина.

Но, кроме физической, есть еще и социальная сторона: информационный эффект, а соответственно удовольствие от разрушения тем больше, чем большего числа людей оно коснется, чем заметнее будет ущерб.

В противоположность разрушению созидание обычно требует больших затрат, протекает медленно, а социальный эффект его нередко приглушен и невыразителен. Люди куда острее реагируют на неприятное и неожиданное, чем на приятное, но возникающее постепенно.

5. *Феномен «интервалов памяти»*. Исследование забывания показало, что оно проходит наиболее интенсивно в первые 6 ч после запоминания. Поэтому, если информацию требуется запечатлеть надолго, ее целесообразно повторять через 15—20 мин, затем через 8—9 ч и через 24 ч.

6. *Феномен «мнемоники»*. Наша память устроена так, что самый короткий путь к ней — запоминать нечто вместе с обстоятельствами запоминания.

7. *Феномен «личной реальности»*. Информация, сопряженная человеку, пронизанная одушевлением и согретая заботой о людях, воспринимается быстрее, полнее и предпочтительнее, чем информация безличная, безразличная, бесстрастная.

8. *Феномен «перегорания»*. Если нам удастся чем-то заинтересовать партнера, то следует иметь в виду, что «время жизни» его ин-

тереса не бесконечно и даже не продолжительно. У разных индивидов по-разному, но в среднем оно где-то от двух до шести дней. Делайте все, чтобы уложиться в эти сроки.

9. *Феномен «сберегания традиций»*. Выражается этот вид феномена в том, что мы как бы устанавливаем определенную традицию, ритуал контакта. Многие студенты берут на каждый экзамен «талисман», так как думают, что в предыдущий раз именно он повлиял на благоприятный исход контакта с преподавателем.

10. *Феномен «сопротивления навязыванию»*. Нам следует избегать силового давления на человека, которого мы хотим убедить в том, что правы мы, а не он. Попытки любой ценой навязать свое мнение приводят обычно к противоположному результату.

11. *Феномен «темных сил»*. Помехи, или так называемые темные силы, активизируются именно тогда, когда человек приближается к завершению важного дела или к победе. Действуют они, как правило, через близких к данному человеку людей, а также через слабости и вредные привычки человека.

Эффективность наших разнообразных контактов определяется знаниями, умениями, навыками, которые составляют основу **коммуникативной профессиограммы**. Специалист в области теории и практики общения должен:

- знать речевой этикет и уметь его использовать;
- правильно формулировать цели и задачи делового общения;
- организовывать общение и управлять им;
- анализировать предмет общения, жалобы, заявления;
- ставить вопросы и конкретно отвечать на них;
- владеть навыками и приемами делового общения, его тактикой и стратегией;
- уметь вести беседу, собеседование, деловой разговор, спор, полемику, дискуссию, диалог, дебаты, прения, диспут, круглый стол, деловое совещание, деловую игру, переговоры;
- анализировать конфликты, кризисные ситуации, конфронтации и уметь разрешать их;
- иметь навыки доказательства и обоснования, аргументирования и убеждения, критики и опровержения, достижения соглашений и решений, компромиссов и конвенций, уметь делать оценки и предложения;
- владеть техникой речи, риторическими фигурами и приемами, уметь правильно строить речь и другие публичные выступления;
- уметь с помощью слова осуществлять психотерапию, снимать стресс, страх, адаптировать партнера по общению к соответствующим условиям, корректировать его поведение и оценки.



Контрольные вопросы для самопроверки

1. Дайте определение понятию «коммуникация».
2. Что является контекстом коммуникации?
3. Назовите фазы контакта.
4. Какие виды коммуникативного взаимодействия существуют?
5. Как происходит процесс убеждения?
6. Чем отличаются суггестивное и убеждающее взаимодействие?
7. Что такое феномен заряжения?
8. Определите типы ограничений контакта.
9. Какими неожиданными явлениями сопровождаются наши контакты?
10. Выделите содержательные аспекты коммуникативной профессиональной деятельности.

2.2. Коммуникативная компетентность личности

Под коммуникативной компетентностью понимается способность устанавливать и поддерживать необходимые, вытекающие из стоящих задач и определяемые ими контакты с другими людьми. Она определяет уровень владения человеком общением как многоуровневым процессом.

В состав компетентности включают некоторую совокупность знаний, умений и навыков, которые обеспечивают эффективное протекание процесса общения. *Коммуникативные знания* представляют собой обобщенный опыт человечества, отражение в сознании людей коммуникативных ситуаций в их причинно-следственных связях. *Коммуникативные умения* — это комплекс действий, основанных на высокой теоретической и практической подготовленности личности и позволяющих ей творчески использовать коммуникативные знания. *Коммуникативные навыки* можно рассматривать как автоматизированные компоненты сознательных действий, способствующих быстрому и точному отражению коммуникативных ситуаций.

В основе коммуникативной компетентности лежит не просто владение языком и другими кодами общения, а особенности личности индивида в целом, в единстве его чувств, мыслей и действий, которые развертываются в конкретном социальном контексте.

К основным источникам приобретения человеком коммуникативной компетентности можно отнести жизненный опыт, искусство, общую эрудицию и специальные научные методы. Все эти источники имеют для каждого из нас различную субъективную значимость.

Совершенствование коммуникативного опыта индивида должно фокусироваться на осознании своего поведения в различных ситуациях и оптимальном использовании существующих личностных ресурсов. Оптимизируя свой опыт, индивид не должен сосредотачиваться на присущих ему недостатках. Следует, наоборот,

сконцентрироваться на достоинствах, представляющих ту единую реальную силу, которая помогает разрешать жизненные проблемы.

Процесс совершенствования коммуникативной компетентности неправомерно отрывать от общего развития личности. Средства регуляции коммуникативных актов — неотъемлемая часть человеческой культуры, и их присвоение и обогащение происходит по тем же законам, что и освоение и приумножение культурного наследия в целом.

По форме и содержанию коммуникативная компетентность индивида непосредственно соотносится с особенностями выполняемых им социальных ролей. Человек сосредоточивает внимание не на всей совокупной культуре общества, а только на полезной ему в повседневной и профессиональной практике.

Для людей с *высокой коммуникативной компетентностью* характерны следующие признаки:

— быстрая, своевременная и точная ориентировка в ситуации взаимодействия и в партнерах;

— стремление понять другого человека в контексте требований конкретной ситуации;

— установка в контакте не только на дело, но и на партнера; уважительное, доброжелательное отношение к нему, учет его состояния и возможностей;

— уверенность в себе, раскованность, адекватная включенность в ситуацию;

— владение ситуацией, гибкость, готовность проявить инициативу в общении или передать ее партнеру;

— большая удовлетворенность общением и уменьшение нервно-психических затрат в процессе коммуникации;

— умение эффективно общаться в разных статусно-ролевых позициях, устанавливая и поддерживая требуемые рабочие контакты независимо, а иногда и вопреки сложившимся отношениям;

— высокий статус и популярность в том или ином коллективе;

— умение организовать дружную совместную работу, добиваться высокого результата деятельности, включая людей в решение общегрупповой задачи;

— способность создавать благоприятный климат в коллективе, добиваться стабильности состава.

Реализация всех компонентов коммуникативной компетентности происходит через коммуникативный стиль.

Коммуникативный стиль личности — совокупность привычных для нее способов и средств установления и поддержания контактов с окружающими в различных формах взаимодействия: беседах, переговорах, дискуссиях, спорах, а также в различных ситуациях общения — в выработке идей, принятии и формулировке решений, преодолении конфликтов.

Коммуникативный стиль личности вызывает либо комфортное, либо неопределенное (нейтральное), либо дискомфортное состоя-

ние в зависимости от того, какое энергетическое влияние оказывает и в какой мере способствует возникновению атмосферы плодотворного сотрудничества. Различают три коммуникативных стиля: синергический, нонсинергический и антисинергический (В. В. Бойко).

Стиль синергический (от греч. *synergeia* — сотрудничество, содружество) отличается тем, что личность своей манерой взаимодействия с партнерами (партнером) способствует объединению и увеличению эффективности совместной деятельности. Это становится возможным, во-первых, благодаря беспрепятственному информационному обмену между участниками отношений и, во-вторых, в результате синхронизации их энергий, слаженности их деятельности.

Стиль нонсинергический (от лат. *non* — не, нет) характеризуется тем, что личность не может или не хочет содействовать успеху совместного труда. Она занимает позицию отстраненного наблюдателя, воздерживается проявлять инициативу, не демонстрирует соучастие и сопереживание в рабочем процессе.

Стиль антисинергический (от греч. *anti* — против) выражается в активных деструктивных формах поведения личности при взаимодействии с партнерами. Личность наносит вред процессу и результатам совместной деятельности тем, что обычно демонстративно противопоставляет себя большинству, либо конфликтует сама, либо провоцирует конфликты между партнерами. Своими настроениями определяет хаотичность в эмоциональных связях взаимодействующих сторон.

Выражением **синергического стиля** являются такие **характеристики**:

— *соблюдение норм субъектных отношений.*

Личность ведет себя так, чтобы партнеры чувствовали внимание к себе, поддержку и одобрение, находили соучастие и сопереживание;

— *поддержание свободного обмена идеями и оценками.*

Человек активно высказывает свое мнение и уважительно относится к позициям партнеров;

— *конструктивная и доброжелательная критика.*

Дает возможность личности совершенствовать свои коммуникативные умения и навыки;

— *стимулирование инициативы партнеров.*

Личность замечает и одобряет новации своих партнеров, самостоятельность. При этом оцениваются прежде всего идеи и переживания, а не особенности партнера или форма высказываний. Преобладают интересы дела над личными интересами. Энергия расходуется прежде всего на дело;

— *соблюдение норм партнерской этики.*

Замечания в адрес коллег, оценки проделанной работы делаются в корректной форме, чтобы не задевать честь и достоинство других;

— *устранение или смягчение своей некоммуникабельности.*

Например, плохих черт характера, неприятных для окружающих привычек, склонностей к аффектам и др.;

— *положительное восприятие, умение открыто радоваться успехам партнеров и общим достижениям.*

Доброжелательность, сочувствие, сопереживание, «флюидное излучение» помогают установлению позитивных контактов и стимулируют сотрудничество;

— *способность «играть в команде», не противопоставлять себя групповому разуму и воле.*

Отношения строятся по принципу «один за всех и все за одного»;

— *демонстрация высокого уровня коммуникативной толерантности.*

Коммуникативная толерантность — это характеристика отношения личности к людям, показывающая степень терпимости к неприятным или неприемлемым, по ее мнению, психическим состояниям, качествам и поступкам партнеров по взаимодействию.

Коммуникативная толерантность — одно из важнейших качеств человека, необходимых ему в процессе передачи и приема информации. На ее проявление влияют воспитание, опыт общения, культура, ценности, потребности, интересы, установки, характер, темперамент, привычки, особенности мышления, эмоциональность и тип поведения личности.

Коммуникативная толерантность проявляется в тех случаях, когда человек либо не видит особых различий между подструктурами своей и чужой личности, либо не испытывает негативных переживаний по поводу различий.

Основные подструктуры личности, обуславливающие коммуникативную толерантность:

1. *Интеллектуальная* — передает парадигму (образец, тип, стиль) мыслительной деятельности конкретного человека, т. е. принципы его понимания действительности, привычные для него стереотипы осмысления проблем, идей, принятия решений. Известно, что каждый думает по-своему: один склонен к обобщению, другой преимущественно анализирует события и факты; некоторые личности мыслят глубоко и всесторонне, а иные скользят по поверхности явлений; то, что одни находят важным, другие считают второстепенным; кто-то рассуждает последовательно и доказательно, а кто-то не в ладах с элементарной логикой. При этом, когда партнеры обнаруживают свои различия в области интеллекта, каждая из сторон считает себя правой и демонстрирует ту или иную степень нетерпимости к интеллектуальному своеобразию другой. Демонстрация низкого уровня коммуникативной толерантности выступает показателем негибкости или лености ума и мешает выходу из затруднительных ситуаций. Поэтому в общении не следует показывать нетерпимость к умственному потенциалу партнера, заявляя: «Ты рассуждаешь примитивно», «Твоя логика выводит меня из рав-

новесия», «У тебя не все дома». Не стоит сетовать по какому-либо конкретному адресу: «У начальника заскок», «Свекровь выжила из ума».

2. *Ценностно-ориентационная* — вбирает в себя основные мировоззренческие идеалы конкретного человека, его ближайшие и отдаленные жизненные цели, интересы, оценки происходящего.

Каждый из нас имеет своеобразные взгляды и мнения. Они могут касаться представлений о смысле жизни и счастье, понимания значимости семейных ролей и служебных обязанностей, намеченных планов и свершившихся достижений. Если взгляды партнеров во многом совпадают, тогда легче найти согласие и взаимопонимание. Но если каждый подходит к событиям и фактам со своей меркой, то появляются трения и возникает повод проявить коммуникативную нетерпимость, т. е. осуждение, раздражение или неприятие ценностей другого.

3. *Эстетическая* — охватывает область предпочтений, вкусов и чувств, особенности восприятия человеком красивого и безобразного, возвышенного и низменного, комического и трагического. Здесь определяется, кто, что и почему нравится или не нравится личности.

Эстетическое начало проявляется постоянно и во всем, доказательством чему служит труднопреодолимая привычка судить обо всем и вся. Каждый из нас с большим желанием дает оценки событиям и окружающим предметам и обстоятельствам, при этом преобладает субъективизм. Чтобы хоть как-то ограничить его, в арсенале средств, пресекающих эстетический произвол, появилась аксиома, умиротворяющая особенно нетерпимых к чужим эстетическим воззрениям: «О вкусах не спорят!»

4. *Эмоциональная* — демонстрирует преобладающий спектр чувств, в котором чаще всего пребывает данный человек: радость или печаль, оптимизм или пессимизм, возбуждение или спокойствие, подъем или подавленность, беззаботность или тревожность, миролюбие или агрессивность. У каждого из нас есть свой «дежурный» эмоциональный фон, который влияет на общение с партнерами. Даже кратковременное пребывание в чуждом для себя эмоциональном состоянии может вызвать неприятное ощущение и негатив по отношению к партнеру.

5. *Сенсорная (чувственная)* — включает особенности чувственного восприятия мира на уровне зрительного, слухового, обонятельного, вкусового, кожного и двигательного ощущений. В данном случае имеется в виду индивидуальная сенсорная организация конкретного человека, которая определяется по ведущему каналу восприятия. В жизни мы нередко сталкиваемся с различиями в сенсорной организации партнеров и, случается, проявляем сниженную толерантность к ним.

6. *Этическая* — выражает нравственные нормы, которых придерживается человек. Партнеры, имеющие разные представления о возможности реализации той или иной нравственной нормы, обыч-

но трудносовместимы. Это отражается на уровне их терпимости: со временем обе или одна из взаимодействующих сторон начинают испытывать неприятные чувства.

Показателем коммуникативной компетентности и толерантности личности является ее **нравственный статус**, определяемый как степень готовности следовать морали. Нравственный статус — достаточно устойчивая характеристика личности. Человек воспринимает, принимает и реализует на практике определенные нравственные категории (добро, зло, совесть, справедливость) в диапазоне эмоционально окрашенных качеств: доброжелательности, равнодушия, зловредности. Эти качества не только формируются под влиянием действующих норм морали или традиций, т. е. социальных факторов, но также они обусловлены и индивидуальными факторами: внутренними биохимическими и психофизиологическими процессами, эмоциональным стереотипом поведения, соматическим и психическим здоровьем. *Доброжелательность* характеризуется направленностью на хорошие отношения с окружающими, отзывчивостью, жертвенностью, уважением к другой личности, сочувствием и сопереживанием ей. В любой ситуации общения человек стремится к установлению дружеских контактов, к компромиссу, сотрудничеству. *Равнодушие* как нравственный статус личности выражается в том, что ценности, которые декларирует личность, не содержат указаний на гуманизм, они противоречивы. В общении с партнерами наблюдается и стремление к сотрудничеству, и обособленность, стремление доказать свое превосходство. *Зловредность* — такой нравственный статус личности, в соответствии с которым человек осознанно и бессознательно стремится причинить неприятность партнеру, проявляет неуважительное, пренебрежительное отношение к другим людям. Недоброжелательность выступает как основа личностных позиций.



Контрольные вопросы для самопроверки

1. Что понимается под коммуникативной компетентностью личности?
2. Каковы источники коммуникативной компетентности личности?
3. Показать взаимосвязь и взаимозависимость между коммуникативными знаниями, умениями, навыками и компетентностью личности.
4. Что такое коммуникативный стиль личности? В чем сходство и различие стиля общения и коммуникативного стиля?
5. Выделить особенности коммуникативной толерантности личности.
6. Какие подструктуры личности определяют ее коммуникативную толерантность?
7. Почему нравственный статус личности является основой коммуникативной компетентности и толерантности личности?

2.3. Стратегия психологической и этической защиты личности в общении

Психологическая защита — специальная регулятивная система стабилизации личности, направленная на устранение или сведение к минимуму чувства тревоги, связанного с осознанием конфликта.

Функция защиты — ограждение сферы сознания от негативных, травмирующих переживаний.

В широком смысле термин употребляется для обозначения любого поведения личности, устраняющего дискомфорт. В узком смысле говорят о специфическом изменении содержания сознания как результате функционирования защитных механизмов личности: подавления, отрицания, проекции, идентификации, регрессии, изоляции, рационализации, конверсии.

Психологическая защита возникает в условиях субъективной борьбы, как механизм поведения она реализуется при взаимодействии субъектов и обусловлена врожденным потенциалом и жизненным опытом личности, который позволяет ей ограждать свою субъективную реальность от посягательств окружающих и разрушительной самокритики. Психологическая защита стоит на страже «Я» личности и является обязательным атрибутом полноценного человека. Всеми доступными средствами каждый из нас неустанно доказывает себе и другим: «Я есть, существую и проявляю себя; я стремлюсь удовлетворить свои желания, наделен определенными способностями и намерен реализовать их», поэтому главная задача самозащиты — принять собственное «Я» и заставить сделать это других: «Я именно такой, каким кажусь себе».

Люди различаются лишь средствами защиты чувства собственного достоинства: у сильной личности обычно они более изощренные и продуманные, у слабой — примитивные и бессознательные. В ход идут различные *формы защиты*: рационализация — предвзятое и выгодное для себя толкование фактов; капитуляция — отступление перед трудностями, связанными с реализацией «Я»; сверхзащита — оборонительная форма сохранения достоинства в тех случаях, когда личность не может приспособиться к условиям деятельности или требованиям окружающих; агрессия — инстинкт борьбы, направленной против собратьев по виду, и др.

Потенциалы, жизненный опыт и воспитание диктуют личности наиболее приемлемую *стратегию психологической защиты*. Поскольку основу защиты составляет стремление создать прикрытие, щит, препятствующий поражению, то при выборе стратегии нужно ответить на вопрос: «Что защищается и от чего?» Существует такая схема-описание защиты:

1. На вопрос: «Что защищается?» — выделить предмет защиты. Им могут быть желания, предпочтения, вкусы, мнения, знания, привычки, умения.

2. На вопрос: «От чего?» — определить внешний фактор, т. е. исходящую угрозу. Угрожающим фактором могут быть действия партнера или нарушение границ индивидуальности личности.

3. На вопрос: «Во избежание чего?» — обозначить характер возможного ущерба (разрушение, подчинение, ведущее к утрате «самости», полное подавление).

4. На вопрос: «Как?» — найти средства защиты.

Возможны разные стратегии: психогенные, обусловленные прежде всего врожденным потенциалом личности; социогенные, возникающие на основе жизненного опыта, под влиянием примера.

Доминирующей в защите субъективной реальности, как свидетельствует практика, чаще всего становится одна из трех стратегий: миролюбие, избегание, агрессия.

Миролюбие — в этой стратегии ведущую роль играют интеллект и характер. Различают мирную активную стратегию, при которой человек жестко отстаивает свои интересы, но при этом выражает готовность пойти на компромисс, сотрудничество, и мирную пассивную стратегию, когда человек становится соглашателем, бесконечно уступает любому давлению, пускает все на самотек, для того чтобы не ввязываться в конфликты, не подвергать испытаниям свое «Я».

Избегание основано на экономии интеллектуальных и эмоциональных ресурсов.

Индивид привычно обходит или без боя покидает зоны конфликтов и напряжений, когда его «Я» подвергается атакам. При этом он в открытую не растрчивает энергию эмоций и минимально напрягает интеллект.

Избегание проще миролюбия, так как не требует особых умственных и эмоциональных затрат, но и оно обусловлено повышенными требованиями к нервной системе и воле. Иное дело агрессия — использовать ее в качестве стратегии защиты своего «Я» проще всего.

Агрессия — один из «большой четверки» инстинктов — голода, страха, секса и агрессии, свойственных всем животным. Это объясняет тот факт, что она является неотъемлемой составляющей эмоционального реагирования.

С увеличением угрозы для субъективной реальности личности ее агрессия возрастает. Личность и инстинкт агрессии вполне совместимы, а интеллект выполняет при этом роль «передаточного звена», он усиливает агрессию за счет придаваемого ей определенного смысла.

Различают агрессивную активную стратегию, направленную на других людей и несущую в себе сильный разрушительный заряд, и агрессивную пассивную стратегию, при которой человек направляет отрицательную энергию на себя или предпочитает явно не показывать свою агрессию, но при этом готов к ее внешнему проявлению в удобный момент.

Отчетливый социогенный характер агрессии проявляется в таких ее современных формах, как:

1. «Экстрапунитивность» — тенденция всегда и во всем обвинять других и никогда себя. Такой подход искажает и упрощает реальность. Здесь главенствует субъективизм. Например, на просьбу преподавателя доложить о выполнении домашнего задания студент отвечает: «Если бы мне дали четкое указание, что и как делать, я бы так и сделал».

2. «Поиск мишени» — стремление выместить агрессию на невинном субъекте или непричастном объекте. Примером может служить типичная модель поведения: ушиблись о стул — зло швыряем его, будто это он в этом виноват. Свои действия агрессор вымещает на так называемом козле отпущения.

3. «Оправдание через нападение» — механизм агрессии, основанный на подмене объекта порицания — вместо себя агрессор подставляет другого. Основным тезисом здесь является утверждение: «Лучший вид защиты — нападение».

4. «Праведный гнев» — оправдание собственной агрессии возвышенным мотивом: «Я не завидую, просто меня раздражают люди, идущие к своей цели по головам».

5. «Проекция негативных качеств» — приписывание своих недостатков партнеру. Агрессивная личность переживает тот факт, что у нее есть недостатки. Однако признавать и тем более преодолевать их она не намерена. Гораздо проще обвинить в собственных пороках других, приравнять свое плохое «Я» и «Я» других: «Не один я плохой».

6. «Самоутверждение путем унижения другого» — агрессия, основанная на уменьшении достоинств партнера. Если человек достигает карьерных высот, то только потому, что есть «мохнатая рука». Ну в крайнем случае потому, что хорошо подвешен язык.

7. «Деликатное хамство» — изощренное оскорбление человеческого достоинства. Это мягкая по форме, но жестокая по содержанию агрессия, рассчитанная на унижение личности. Неудачнику указывается на место, человеку неталантливому — на то, что он «серая мышь».

8. «Девальвация объекта беспокойства» реализуется в случаях, когда объект недоступен. Чтобы успокоить себя, агрессор пытается снизить значимость другого человека, предмета, явления: не смог купить машину — «Зато не надо с ней возиться». Никогда не был за границей — «Зачем мне это надо?».

К формам агрессивной защиты добавляются *экспрессивные средства агрессии*: оскорбительный тон и междометия, пинок ногой, злобный взгляд, напористые телодвижения. Агрессия укоренилась в качестве средства воздействия на партнеров в самых разных аспектах и ситуациях взаимодействия.

При выстраивании собственной защиты человек использует установки, которые подразделяются по параметрам защиты на дис-

танцевание с агрессором, управление каналом воздействия, управление информационным каналом.

Нередко применяются *методы защиты*:

1. «Уход» — увеличение дистанции, прерывание контакта (смена темы разговора на безопасную, обход острых углов, избегание травмирующих ситуаций, прерывание беседы под благовидным предлогом).

2. «Изгнание» — удаление агрессора. Проявления: выгнать из дома; отослать кого-либо под предлогом осуждения; насмешки, унижения, колкие замечания.

3. «Блокировка» — контроль воздействий, выставление преград на их пути (смысловые и соматические барьеры: «Мне трудно понять, о чем речь», «Это не я — это у него характер такой»).

4. «Управление» — контроль воздействия, исходящего от агрессора, влияние на его характеристики: плач (разжалобить), ноющие интонации, вздохи, стремление умиловить, попытка подружиться по принципу «своих не бьют».

5. «Замирание» — контроль информации о самом субъекте защиты, ее искажение, сокращение. Проявления — обман, сокрытие чувств.

6. «Игнорирование» — контроль информации об агрессоре, характере угрозы с его стороны (стереотипизация — «Да он просто хулиганит!», умаление угрозы — «Она желает мне добра»).

В ситуации общения защита возникает как необходимость убежать от манипулирования. Есть две **стороны такой защиты**.

Первая — «Противопоставляющая активность». Ее суть выражается в установке на борьбу с манипулятором, когда есть подозрение, что одна из сторон стремится нанести ущерб другой.

Реализация происходит через:

а) тайное воздействие посредством интонации недоверия, сомнения, цепляния за слова, прямых вопросов о скрытых целях: «Куда вы клоните?»;

б) психологическое давление, проявляющееся в том, что собеседник начинает поиск такого вида силы, в котором он имеет преимущество (манипулятор задает медленный темп разговора, а партнер еще медленнее). Используется эффект противодействия.

Вторая — «Целенаправленная трансформация манипулятивного воздействия в направлении интереса партнера».

Эта сторона защиты реализуется через:

а) «помощь манипулятору» в поддержании отвлечения на иную тему, но ту, которая выгодна адресату;

б) перефраз — уточнение вопросами цели, к которой клонит манипулятор.

В ситуации общения защита направлена на избегание, предупреждение конфликтов. Чтобы применить эффективную тактику защиты, следует увидеть **тип человека-агрессора** (С. Ю. Ключников). Их несколько:

1. *Корыстный агрессор*, атакующий других людей исключительно ради достижения собственных целей любыми способами и на разных уровнях.

2. *Немотивированный агрессор*, нападающий на партнеров без конкретной цели, иногда даже во вред себе.

3. *Похититель жизненной силы*, для которого атака на другого совершается ради присвоения энергии. Выделяют типы людей-похитителей жизненной энергии: «слабак», «жертва», «злодей», «палач», «ситуативный вампир» и «манипулятор».

«Слабак» и «жертва» могут похищать чужую энергию непреднамеренно, в силу того, что не могут поддержать себя самостоятельно. «Злодей» и «палач» делают это, наоборот, весьма целенаправленно, поскольку получают от похищения удовольствие. «Ситуативный вампир» крадет энергию бессознательно, при этом выполняет роль то «жертвы», то «тирана», в зависимости от того, кто перед ним — «силач» или «слабак». «Манипулятор» искусно переключается на других свои проблемы, принимая разные роли, стремится к максимальной выгоде для себя. «Диктатор», «тряпка», «калькулятор», «прилипала», «хулиган», «славный парень», «судья», «защитник» — все эти типы манипуляторов порождают людей-«защитников себя», от которых тоже нередко приходится искать средства защиты. Например, «конфликтный драчун» из-за своей повышенной обидчивости, преувеличенного чувства собственного достоинства, слабых сдерживающих механизмов (воли, воспитанности) предпочитает всегда давать сдачи, иногда даже больше, чем того требует ситуация. «Ранимый, затравленный невротик», наоборот, очень чувствителен к критике, отвечает на удар реакцией слабости, ухода от столкновения, но иногда он неадекватно раздражается, устраивает истерику, и все заканчивается еще большими уступками, нежели раньше. «Открытое дитя» непродуманно подставляет себя под удары, а затем выдает неадекватные реакции: грусть, обиду, беспричинное веселье, беззаботность, предпочитая не замечать оскорблений.

Психологическая защита помогает человеку чувствовать свою защищенность, которая представляет собой относительно устойчивое положительное эмоциональное переживание и осознание индивидом возможности удовлетворения основных потребностей и обеспеченности собственных прав в любой ситуации и при любых обстоятельствах.

Человек защищает себя не только психологически, но и этически. **Этическая защита** — это действия личности, произведенные в целях защиты от посягательств на ее достоинство. Существует несколько **способов этической защиты** (Н. Е. Щуркова):

1. *Вопрос на воспроизведение* защищает наше достоинство с помощью технологии вопросов-разъяснений: «Простите, я не понял», «Как вы сказали?». Обидчику надо искать ответ на поставленный вопрос, и он уже не может вновь вести общение на уровне унижения достоинств человека.

2. *Вопрос об адресате* — способ защиты, состоящий в том, чтобы приостановить начавшееся общение наивным непониманием. Основу реакции на действия обидчика составляет вопрос: «Вы это мне?» — с мимикой недоумения, которая показывает, что совсем неясно, к кому же относится высказанное оскорбление.

3. *Окультуренное воспроизведение* заключается в демонстрации оппоненту другой формы общения. Фраза «Если я вас правильно понял...» дополняется предложением действия в другой вербальной, поведенческой, этической форме.

4. *Ссылка на личностные особенности* состоит в декларации принципиальных личностных качеств, не позволяющих человеку вести общение на предлагаемом уровне: «Я не привык к такому», «Мне всегда неудобно».

5. *Проявление доброжелательности* предполагает концентрацию внимания на деталях, с помощью которых произошло удовлетворение созданной ситуацией: «Как хорошо, что вы мне напомнили», «Если бы не вы, то я совсем забыл бы».

6. *Великодушное прощение* — способ видимого смирения с грубостью партнера, который не может вести себя иначе (например, с разными типами людей-агрессоров). Используется так называемый царский подарок: «Если вам так хочется», «Пусть будет так», «Если вы только так умеете делать, то пусть».

7. *Сопоставление достоинств партнера с его поведением* представляет собой скрытый механизм влияния на противоположную сторону. Суть его заключается в том, что происходит возвышение партнера, предоставление ему этического пьедестала, с которого очень не хочется падать. «Вы такой, а...» — вторая часть фразы намеренно не имеет завершения, обидчику как бы предоставляется самому мысленно ее закончить.

8. *Сохранение достоинств партнера* осуществляется за счет подстановки мотива: «Вы наверное хотели...», или за счет оправдания партнера: «Всякий бы на вашем месте...», или за счет принятия вины на себя: «Я, наверное...».

9. *Оставить наедине с собой* означает разрыв отношений, когда ответственность за результат полностью ложится на оппонента: «Вы не понимаете, что сделали», «Жаль, что вы не осознаете, что произошло».

Контрольные вопросы для самопроверки

1. Дайте определение понятию «психологическая защита личности».
2. Какова функция защиты?
3. Определите значение термина «защита» в широком и узком смысле.
4. Когда возникает необходимость в психологической защите?
5. В чем суть трех форм психологической защиты?

6. Раскройте схему-описание защиты.
7. Какие стратегии психологической защиты доминируют чаще всего в реальной жизни? Обоснуйте ответ.
8. Какими методами защиты вы пользуетесь чаще всего? Почему?
9. Дайте краткую характеристику двух сторон защиты от манипулирования.
10. Как влияет на ваши способы защиты распознавание людей-агрессоров? Приведите конкретные примеры.
11. Назовите формы этической защиты. В каких жизненных ситуациях и какие из них вы используете?

Литература

- Бойко В. В. Энергия эмоций в общении: Взгляд на себя и на других.— М., 1996.
- Бронюс А. Психология общения: (Схемы, рисунки, таблицы).— М., 1996.
- Вишнякова Н. Ф. Конфликт — это творчество?: Тренинговый практикум по конфликтологии.— Минск, 1996.
- Дмитриев А. В., Кудрявцев В. Н. Введение в общую теорию конфликтов.— М., 1998.
- Доценко Е. А. Не будь попугаем, или Как защититься от психологического нападения.— Тюмень, 1994.
- Зарайский Д. А. Управление чужим поведением: Технология личного психологического влияния.— Дубна, 1997.
- Ключников С. Ю. Мастер жизни: Психологическая защита в социуме.— М., 2001.
- Корнелиус Х., Фэйр Ш. Выиграть может каждый.— М., 1992.
- Курбатов В. И. Стратегия делового успеха.— Ростов-н/Д, 1995.
- Ликсон Ч. Конфликт — семь шагов к миру.— СПб., 1997.
- Любимов А. Ю. Мастерство коммуникации.— М., 1999.
- Михайлов Л. А., Соломин В. П., Губин В. А. Введение в психологию общения (невербальные средства общения).— СПб., 1999.
- Никитина Г. Н., Соломатин А. М. Педагогическое общение.— Омск, 1995.
- Панкратов В. Н. Манипуляции в общении и их нейтрализация.— М., 2001.
- Панкратов В. Н. Психотехнология управления собой.— М., 1998.
- Поведение и саморегуляция в условиях конфликта/Авт.-сост. Ю. А. Макаров.— Пенза, 1999.

- Рюкле Х. Ваше тайное оружие в общении: Мимика, жест, движение.— М., 1996.
- Словарь практического психолога/Сост. С. Ю. Головин.— Минск, 1997.
- Станкин М. И. Психология общения.— М.; Воронеж, 2000.
- Трофимова Г. С. Основы педагогической коммуникативной компетентности.— Ижевск, 1994.
- Хайруллин Г. Т. Технология и техника взаимодействия.— Алматы, 1999.
- Щуркова Н. Е. Практикум по педагогической технологии.— М., 1998.

Социально-психологический тренинг как активная форма развития коммуникативной компетентности личности

Глава 1 Назначение социально-психологического тренинга

1.1. Понятие социально-психологического тренинга

Стремительный поток перемен, рост напряженности и экстремальности бытия человека в мире предполагает поиск новых активных методов обучения и социализации личности. Наиболее успешно решить проблему быстрой адаптации человека к изменяющимся условиям поможет метод интенсификации психолого-педагогической подготовки, а именно тренинг, который в последнее время привлекает все больше внимания как специалистов, так и широкой аудитории.

Понятие «тренинг» в современной научно-методической литературе имеет многообразную трактовку, но единого подхода пока еще нет. Тренинг представляется и как способ перепрограммирования имеющейся у человека модели управления своим поведением и деятельностью. Говорят о тренинге как о процессе создания новых функциональных образований, управляющих поведением. Определяют его и как метод социально-психологической подготовки, развития личности, как комплекс активных групповых методов и процесс преобразующего воздействия на личность, а также форму групповой коррекции коммуникативного действия человека, эффективного конструирования самоактуализирующейся, самоадаптирующейся личности.

Тренинг представляет собой область практической психологии, ориентированной на использование активных методов групповой психологической работы с целью развития компетентности в общении (Психологический словарь, 1990).

Компетентность в общении представляется в коммуникативных знаниях, умениях, навыках, реализованных через социальные установки и опыт личности в ситуациях межличностного общения. В связи с этим практика психологического воздействия, в основе которой лежат методы активного социального обучения (Е. В. Руденский), названа «социально-психологическим тренингом» (М. Форверг, Л. А. Петровская).

Рассмотрение социально-психологического тренинга как средства развития компетентности в общении ставит перед человеком конкретные цели, заключающиеся в овладении им социально-психологическим знанием, формировании социальных установок, расширении коммуникативной компетентности.

Основной принцип социально-психологического тренинга (Л. А. Петровская) — это принцип деятельностной детерминации, предполагающий органическую связь всей совокупности социально-психологических характеристик группы, средств психологического воздействия с реальной действительностью.

Социально-психологический тренинг оказывает конструктивное влияние на развитие личности в трех направлениях: когнитивном, поскольку получение новой информации происходит посредством постановки исследовательских задач, направленных на повышение информативности общения; эмоциональном, так как вся информация интерпретируется через личностную значимость; конативном, предполагающем расширение поведенческого репертуара за счет осознания неэффективности привычных способов поведения.

В процессе тренинга человек овладевает несколькими видами социальных механизмов отражения: коммуникативного действия в реальных условиях общения; эмоциональной регуляции на всех этапах его развертывания; процесса отражения, который задает ориентировку человеку в ситуации общения. С точки зрения уровневой организации общения механизмы отражения выступают в виде процессов ощущения, восприятия, мышления, непосредственного переживания эмоций, коммуникативного действия.

Специфическими чертами тренинга являются: построение работы на ряде специфичных принципов; нацеленность на психологическую помощь членам группы; наличие специальных требований к помещению, оборудованию и участникам тренинга; акцент на взаимоотношениях между участниками в соответствии с принципами тренинга; использование активных методов работы; объективизация субъективных чувств участников; психологический комфорт на занятиях.

Рассматривая тренинг как метод психологической коррекции, его можно представить как тренировку, упражнение, результатом которого становится система умений и навыков эффективного поведения, необходимого личности для взаимодействия с другими людьми.

Важной особенностью тренинга является его диагностическая функция, причем речь идет о диагностике особого рода — о самодиагностике как активной позиции человека, позволяющей ему изменять, корректировать свою деятельность в процессе общения. Ситуация общения в тренинге трансформируется таким образом, что диагностические процедуры становятся органической частью обучения.

Как обучающая система тренинг выполняет ряд функций: дидактическую, воспитывающую, развивающую, профессиональную

(С. С. Харин). В процессе тренинга личность получает знания, умения, навыки межличностного взаимодействия. В нем реализуется ярко выраженная направленность на формирование у участников как субъектов группового процесса сплоченности, ответственности, т. е. определенных качеств личности. Развивающий эффект тренинга проявляется в качественных изменениях личности. Деловые качества личности совершенствуются благодаря тому, что в тренинге создаются условия для корректировки и совершенствования разнообразных профессиональных знаний и умений.

Тренинг усиливает контекст обучения в трех сферах: знаний и способов их использования; умений, делающих процесс взаимодействия с другими людьми более эффективным; ценностей и взглядов. Обучение в тренинге носит творческий характер, потому что человеку не задают определенный стереотип, а предлагают самому найти наилучший способ решения проблемы, который отвечает его представлениям, ценностным ориентациям, интересам, потребностям. Интерактивный характер обучения в тренинге выражается в том, что человеку предлагается опираться на собственный жизненный опыт. Он используется не спонтанно, а рефлексивно, что позволяет фиксировать, анализировать свои действия и адекватно ситуации применять полученные знания.

В тренинге происходит активное социальное обучение, так как развитие коммуникативной культуры влечет за собой развитие знаний, умений и навыков социального функционирования, повышения психологической образованности, оптимизации взаимодействия людей.

Поскольку обучение и тренинг тесно связаны друг с другом, то есть все основания говорить о тренинге как о форме обучения в рамках расширения границ профессиональной компетентности.

Как форма профессионального обучения тренинг сохраняет структуру и основания социально-психологического тренинга с внедрением активных методов профессионального обучения.

Контрольные вопросы для самопроверки

1. Дайте определение понятию «тренинг».
2. В чем особенность тренинга как метода социального активного обучения?
3. Какие функции выполняет тренинг?
4. Как взаимосвязаны между собой тренинг и обучение?

1.2. Виды социально-психологического тренинга

Большинство зарубежных тренингов классифицируются по принципу принадлежности к той или иной психологической теории. В нашей стране они упорядочиваются в соответствии с тремя сторо-

нами общения: перцептивной, коммуникативной, интерактивной, протекающих в тесной взаимосвязи, поэтому речь идет лишь об акцентировании в групповой работе. По содержанию задач, решаемых посредством тренинга, его можно разделить на два класса (Л. А. Петровская, Р. М. Грановская): 1) ориентированные на развитие социальных умений, например: вести переговоры, разрешать межличностные конфликты; 2) нацеленные на углубление опыта анализа ситуаций общения, себя, другого человека, группы в целом.

Ключевым является перцептивно-ориентированный тренинг (Л. А. Петровская), поскольку в контексте общения социальная перцепция выполняет регулятивную функцию.

Перцептивный (коммуникативный) тренинг предполагает развитие способности адекватного и полного познания себя, других людей, отношений в разнообразных ситуациях общения. Система занятий побуждает человека переосмысливать уже имеющиеся представления о людях, заставляет искать пути самосовершенствования. В ходе этого тренинга участники получают сведения о том, как они выглядят в глазах других людей, и о том, как их действия и поступки воспринимаются со стороны. Основу составляет организация намеренной межличностной обратной связи в ситуациях «индивид — индивид», «индивид — группа», «группа — группа».

Социально-психологический тренинг поведения (М. Форверг) направлен на изучение социального поведения через отношение человека к окружающему миру и самому себе. Цели тренинга заключаются в развитии личности, готовности ее к творчеству, правильному восприятию социальных отношений в обществе, развитии навыков саморегуляции. Основу тренинга составила теория обучения Д. Н. Узнадзе о двух уровнях человеческого поведения: импульсивном, возникающем на уровне установки, и объективированном. Тренинг позволяет создать условия для такого объективирования через разрушение выученного поведения, лабилизацию и создание новых мотивации и ориентиров поведения, выражающихся в увеличении свободы индивидуального поведения, расширении границ исполнительской компетентности, в приобретении навыков контролирования.

Когнитивный тренинг (мыслетренинг) направлен на приобретение человеком умений рационально изменять ход мыслей, негативно влияющих на восприятие им действительности и приводящих поэтому к возникновению отрицательных эмоций, поведенческих трудностей. Он основан на признании решающей роли знания человека о себе как основе коммуникативного поведения. В процессе этого тренинга в сознании человека формируется когнитивная карта образа собственного «Я», которая становится регулятором самопрограммирования личностью своего коммуникативного поведения. Основу тренинга составляют две психодиагностические программы: оценки психологического профиля личности и исследования коммуникативных качеств, а также психоаналитические процеду-

ры. Когнитивный тренинг может предшествовать поведенческому, если он используется в системе программ обучения социальному перевоплощению личности.

Тренинг сензитивности направлен на развитие умений прогнозировать поведение других людей через способность предугадать их мысли, чувства, поведение. Сензитивность рассматривается как особая чувствительность, способствующая формированию социального интеллекта.

Тренинг личностного роста предполагает совершенствование личности с помощью формирования умений самоанализа, самопознания.

Гештальт-тренинг направлен на осознание человеком причин своего внутреннего дискомфорта и нахождение путей выхода из него.

Тренинг трансактного анализа призван помочь разобраться в структурных компонентах личности и ее ролей, показать человеку способы взаимодействия с другими на основе эго-состояний.

Тренинг индивидуального стиля. Его целью является обучение участников методам наблюдения и коррекции своего индивидуального стиля в условиях межличностного общения, отработка навыков взаимодействия с людьми разных коммуникативных стилей. Теоретическая основа тренинга — идеи К. Юнга о существовании устойчивых типов психики, которые проявляются в поведении и установках сознательной деятельности.

Тренинг социализации личности представляет собой разновидность тренинга личностного роста. Здесь главная цель выражается в повышении эффективности реализации потенциальных возможностей личности, своеобразное «делание себя», «делание своей жизни» на фоне возрастания чувства удовлетворения собой. С помощью данного тренинга у человека появляется возможность скорректировать и создать новые концепции способов жизнедеятельности и решить затруднительные ситуации.

Разновидности тренинга коммуникативных умений

Человек не может жить вне социального взаимодействия с другими людьми, благодаря общению происходит процесс социализации личности. Процесс эффективного общения складывается не только на основе личностных качеств общающихся, но и благодаря системе коммуникативных знаний, умений, навыков. Позитивное общение основано на теплоте в отношениях, предполагает равноправие партнеров, отсутствие обвинений и оборонительной позиции, определенную близость, искренность, эмпатию, безусловное позитивное отношение как установку на отношение к людям.

Коммуникативный тренинг решает большое количество задач. Например, в тренинге общения К. и Н. Роджерсов подчеркивается, что участник получает навыки создания психологической безопасности для другого человека. Выражается это в эмпатическом понимании, принятии другого таким, какой он есть на самом де-

ле, пошаговое следование за эмоциями партнера, соответствие своего поведения собственным переживаниям. Тренинг Д. Карнеги предполагает получение и реализацию участником позитивных установок: опираться на положительные качества собеседника и признавать его достоинства, начинать беседу с похвалы, выражать радость удаче партнера.

Разновидностей тренинга коммуникативных умений довольно много, чаще всего каждый из них решает один из целевых ориентиров по расширению коммуникативной компетентности личности.

Тренинг навыков межличностного взаимодействия ориентирует на выработку определенной системы коммуникативных навыков, способствующих интерактивному общению.

Тренинг лидерства направлен на демонстрацию вариантов поведения, необходимых руководителям для осуществления властных полномочий в разнообразных ситуациях подбора людей для выполнения производственных заданий, постановки и достижения целей.

Тренинг делового общения концентрирует внимание участников на приемах установления позитивных контактов во время переговоров.

Тренинг управления конфликтом позволяет скорректировать поведенческие навыки в конфликтной ситуации, осознать и принять стратегию сотрудничества при решении инцидента, увидеть, предупредить конфликт, защитить себя от конфликтной личности.

Тренинг уверенности в себе позволяет избавиться от страхов, обрести уверенность в своей уникальности.

Тренинг педагогического общения (В. А. Кан-Калик, А. А. Леонтьев). Значение этого вида тренинга для развития профессиональных навыков достаточно велико. Педагогу как ни одному другому профессионалу-гуманитарию необходимо владение самыми разнообразными навыками межличностного общения. Традиционное обучение, основанное на принципе «сиди и смотри», не дает ему возможности применить на практике разнообразные модели коммуникативного поведения. В тренинге созданы условия для опытного экспериментирования. Профессионалам предоставляется возможность развить навыки проведения консультаций, самопрезентации, фасилитации, лично ориентированного взаимодействия, корректировки авторитарного стиля педагогического руководства и другие навыки. В основе такого профессионального тренинга лежит принцип творческой, исследовательской позиции, т. е. установка на само- и взаимообучение, попытка построения новой модели поведения, самораскрытия лично-профессиональных качеств.

Результат воздействия социально-психологического тренинга на личностную и профессиональную сферу человеческой деятельности определяется за счет следующих эффектов (Л. А. Петровская, Ю. П. Трофимов): диагностического, поскольку в процессе приоб-

ретения коммуникативных знаний и умений создаются условия для самодиагностики и диагностики партнеров по общению; социально-психологической активности как составной части жизненной позиции личности; осознания общения как самоценности; гуманистической установки на партнера по общению.

В самом общем плане все разновидности выше перечисленных тренингов направлены на выработку умений и навыков открытого общения, ненавязчивого воздействия и позитивного отношения как к своим возможностям, так и партнера и достижение на этой основе облегчения процесса общения, стимулирования того положительного, что заложено в каждом человеке.



Контрольные вопросы для самопроверки

1. Попытайтесь классифицировать представленные виды тренинга, определяя конкретное основание.
2. Какие цели преследует тренинг коммуникативных умений?
3. Предложите свои целевые ориентиры тренинга педагогического общения.
4. На основе содержания всех разновидностей коммуникативного тренинга предложите свою программу для тренинговых занятий со студентами педагогического колледжа.
5. Какие упражнения могут составить основу тренинга личностного роста? Приведите примеры.

Глава 2

Методика построения тренингового занятия

2.1 Групповая форма работы

Любое тренинговое занятие чаще всего предполагает групповую форму работы, которая позволяет достаточно легко моделировать процесс межличностного взаимодействия, отрабатывать различные его ситуации в зависимости от вида деятельности участников группы и цели тренинга. *Основу групповой формы работы составляют:*

— экономический аспект, так как появляется возможность организовать психологическое воздействие на относительно большое количество людей, такая форма работы является экономичной и в материальном, и во временном плане;

— социально-психологический аспект, так как тренинговая группа — это не просто сумма ее членов, а функциональное образование, развивающееся по своим законам. Групповая «жизнь» по-

могает человеку лучше узнать себя, увидеть себя глазами других, успешнее осознать свои позитивные и негативные качества, сознательно подходить к их коррекции.

Групповая форма работы реализуется в так называемой психокоррекционной группе — это небольшое временное объединение людей, имеющее назначенного руководителя, общую цель межличностного исследования, личностного научения, роста и самораскрытия (К. Рудестам).

Ее характерными особенностями являются облегченность выражения эмоций, ощущение принадлежности к группе, обязательность самораскрытия, апробирование новых форм поведения, санкционированное групповое осуществление межличностных сравнений.

В современной литературе существует несколько типологий групп.

Первая классификация групп дана в соответствии с исследовательской ориентацией человеческих отношений в них:

1) *личностная и межличностная*, эффективность которых выражается в том, что у участников появляется открытость и прямота в отношениях к себе и другим людям, расширяется осознанность потенциалов своего роста, происходит тренировка различного рода социальных взаимоотношений и их диагностика;

2) *групповая*, дающая возможность увеличить способность к действиям в группе путем создания психологического климата;

3) *межгрупповая*, предполагающая учет влияния на поведение человека взаимодействия его группы с другой группой (соревнование, сотрудничество). Данный подход в типологии групп (его называют ориентационным) оказывается полезным при создании тренинговых программ для конкретных систем взаимоотношений «субъект — субъект», «группа — группа», дает возможность участникам приобрести новые навыки с учетом взаимодействия в условиях конкретной ориентации.

Есть еще типология групп, главным критерием которой является **ориентация на участника группы как субъекта изменений, учения, личностного роста**. В основу ее положена категория «Я». Участник такой группы получает информацию о своем «Я» из определенного источника. К этому типу относятся группы:

1) *личностного роста*, в которых осуществляется внутриличностный контекст работы;

2) *межличностного отношения «я — другие»*, сюда относятся группы тренингов общения, психологической компетентности, тренингов руководителей. Здесь акцент делается на анализе стиля индивидуальной коммуникации и тех средств, которые может использовать личность при межличностном взаимодействии;

3) *базирующиеся на модели внутригруппового взаимодействия «я — группа»*. Индивид рассматривается как член определенной социальной общности. Предметом анализа становятся вопросы, связанные с участием человека в конкретной группе;

4) выстраивающие отношения по типу «я — организация». Ориентация на изучение и моделирование межличностного взаимодействия при межгрупповом конфликте или, наоборот, кооперации;

5) основанные на отношении «я — профессия». Целью таких групп является рефлексия комплекса ощущений, чувств, мыслей, позиций, связанных с профессией.

К. Рудестам предлагает типологию групп, исходя из условий функционирования коррекционных групп по функции руководителя и эмоциональной стимуляции. Группы бывают *рациональные* и *аффективные*, в свою очередь подразделяющиеся на виды:

— группы тренинга умений, группы встреч, телесной терапии, танцевальной терапии, гештальт-группы, группы психодрамы, терапии искусством — центрированы на руководителе;

— тренинг-группы, группы встреч — ориентированы на участника.

Основу всех типов группового обучения составляют тренинг-группы (Т-группы), в которых не ставятся лечебные цели. В них главное — процессы анализа происходящего в группе в соответствии со стадиями ее развития. Акцент работы в этих группах сделан на:

— развертывании взаимоотношений между участниками группы, которые пребывают в ситуации «здесь и теперь»;

— объективизации субъективных чувств и эмоций участников относительно друг друга как материала для анализа;

— создании атмосферы раскованности и свободы общения, искренности в отношениях участников друг к другу и психологической безопасности на основе индивидуального выбора как степени включенности в групповой процесс.

Тренинг-группа носит характер лабораторного тренинга, так как основу обучения составляет теория групповой динамики. В процессе взаимодействия решаются групповые задачи, выходящие за пределы индивидуальных проблем каждого, даже если цель Т-группы направлена на развитие индивида. В противоположность терапевтическим, в этих группах содержание взаимодействия служит средством понимания его процесса. Изучение групповых процессов дает информацию о межличностных отношениях и поведении членов группы в реальной жизни. Учебные цели Т-группы определяются на основе интереса участников. Круг вопросов охватывает сферу взаимоотношений, роли человека в организации, внутренние проблемы самой организации. Целевые интересы отдельных участников связаны с расширением самосознания, установок и повышением поведенческой компетентности. Если интересы направлены на выполнение ролевых функций, то целью группы может быть исследование отношений участников к различным групповым ролям в ситуации общения (например, с начальством, коллегами, студентами, детьми).

Процесс обучения в Т-группе состоит из нескольких элементов.

Первым элементом обучения в этой группе является то, что участник может найти ответ на вопрос, *что происходит и почему*. Ему предлагается такая система обучения, которая позволяет самому понять, как учиться на основе анализа собственного опыта и обратной связи, полученной в процессе экспериментирования. Во время всего обучения в Т-группе ее участники развивают восприятие себя и окружающих, расширяют способы самопрезентации, демонстрируют разные модели поведения. Каждый человек преподносит себя другим в четырех аспектах: во-первых, он показывает свою личность с помощью общих знаний и тех составляющих содержания его «Я», о которых знают все; во-вторых, часть информации о нем остается скрытой, а часть — известной другим; в-третьих, человек проявляется как «слепое пятно», в нем скрыты такие качества, резервы, о которых другие знают, а он не знает; в-четвертых, человек предстает в образе «неизвестного» — это то, что скрыто и от человека, и от окружающих.

Обратная связь — второй элемент обучения. Она проявляется в том, что участники сообщают о своих реакциях на поведение других с целью помочь им откорректировать его в направлении достижения целей.

Экспериментирование — третий важный элемент обучения, основанный на поиске новых стратегий, видов поведения. Причем новый опыт сочетается со старым, участник имеет возможность проследить ясную и точную непосредственную обратную связь, что создает предпосылки того, что человек будет чувствовать себя более уверенно в реальной ситуации.

Чтобы обучение и взаимодействие были эффективными, нужны доверие, внимание, активность участников группового процесса. В связи с этим уделяется достаточно большое внимание процедуре подбора участников тренинга.

Участниками групп могут быть люди эмоционально стабильные, стремящиеся к познанию; нуждающиеся в психокоррекции эмоциональных поведенческих нарушений; психически здоровые, те, чья психологическая защита низка, а способность к научению высока. Все остальные факторы, такие, как, например, служебные отношения между участниками группы, не могут служить основанием для качественного подбора членов группы.

При объединении участников тренинга есть предложения основываться на принципе гетерогенности состава, т. е. объединения в группу людей, различающихся по возрасту, полу, профессии.

Однако следует заметить, что нет точных данных по поводу того, что такая группа действует наиболее оптимально. Возможен подбор участников по принципу гомогенности, т. е. однородности ее состава. И гетерогенные, и гомогенные группы имеют ряд преимуществ. Например, однородные по своему составу группы тяготеют к большей групповой сплоченности, психологическая атмосфера занятий более комфортна, а гетерогенные группы могут стать условием продуктивного функционирования группы в решении или

преодолении личностных конфликтов, стать моделью реальной системы отношений. Но деструктивно влияют на работу группы чисто женские или мужские составы, вряд ли комфортно в одной тренинговой группе будет себя чувствовать подчиненный вместе с руководителем.

Для успешности функционирования группы важно соблюдение *правила количественного состава*. В группе должно быть не более 12—18 человек. Большие по составу (20—25 человек) группы не позволяют полностью реализовать принцип обратной связи, уменьшается время для индивидуального выступления каждого участника, утомительно выслушивать, запоминать большое количество высказываний. А в маленьких, по 8 человек, группах нет возможности создавать «диады», «триады», которые необходимы при проведении некоторых упражнений, и ведущему самому приходится заменять участника группы, что не всегда удобно и оправдано методически. В целом количество участников определяется типом группы.

Успешность функционирования группы определяется и степенью выполнения участниками норм и правил. Они есть в любой социальной группе. Хотя иногда и наблюдается расхождение между официальными нормами и нормами неофициальной группы, в целом они позволяют принимать конструктивные решения, защищают права члена группы, являются стандартом поведения.

Контрольные вопросы для самопроверки

1. Раскройте понятие «психокоррекционная группа».
2. Какая из предложенных классификаций групп вам кажется более объемной и содержательной? Обоснуйте свой выбор.
3. Перечислите все известные вам основания для классификации групп.
4. Дайте характеристику Т-группе.
5. Почему эту группу можно отнести к лабораторному тренингу?
6. На какие вопросы и как приходится отвечать участникам Т-группы?
7. В чем выражается специфика подбора участников тренинговой группы?
8. Выделите достоинства и недостатки принципов гетерогенности и гомогенности состава тренинговых групп. Приведите конкретные примеры.
9. Каковы правила комплектования количественного состава групп?

2.2. Нормы и принципы работы группы

Организационную основу тренинговых занятий составляют следующие **принципы** (Л. А. Петровская, С. С. Харин):

1. *Здесь и теперь*. Тренинг — объемное зеркало, где каждый участник может видеть себя в процессе своих конкретных прояв-

лений, но в условиях жизни данной группы. Во время тренинговых занятий происходит анализ реального поведения, конкретных действий и поступков участников.

2. *Персонификация высказываний.* Его суть — отказ от безличных речевых форм, помогающих в повседневном общении скрывать свою позицию или избегать прямого адресования. Исключаются речевые обороты типа: «Обычно считается...», «Ко мне относятся...». Этот принцип предполагает, что анализ действий и поступков участников тренинга каждым из них осуществляется от первого лица через выражение личного мнения, суждения или позиции. Речевой основой данного принципа являются обороты: «Я считаю...», «Я полагаю...», «Я думаю, что...», «Мое мнение сводится к тому, что...».

3. *Акцентирование языка чувств.* На тренинге каждый уделяет внимание собственным эмоциональным проявлениям и в качестве обратной связи обращает внимание на эмоции других с помощью образных ассоциаций, экспрессии поведения. Четкое и адекватное выражение своего чувства происходит с помощью оценочных суждений.

4. *Активность.* Активность как норма поведения; интенсивное включение участника в групповой процесс вслушивания, всматривания в себя и в партнеров, проявления эмпатии, позитивного отношения к ним.

5. *Доверительное общение.* Включение в открытое общение разных участников по-разному, в зависимости от индивидуальных особенностей, уровня доверительности в группе; принятие единой формы обращения всеми участниками группы, например на ты.

6. *Конфиденциальность.* Рекомендуются не обсуждать за пределами работы группы содержание общения, чтобы не нанести моральный ущерб человеку, который доверительно раскрылся во время тренинга.

Представленные выше принципы могут быть дополнены следующими (А. С. Прутченков):

1. *Диалогизация обучения* — организация общения на основе партнерских, доверительных, равноправных, уважительных отношений участников тренинга друг к другу.

2. *Постоянная обратная связь* — постоянное информирование каждого участника другими членами группы о результатах его деятельности. У человека появляется возможность корректировать свое поведение и апробировать эффективность новых форм взаимодействия в ситуации общения на основе обратной связи, которая носит описательный, а не рекомендательный характер; должна даваться сразу после выполнения задания; касается не личности, а конкретных действий в конкретной ситуации.

3. *Самодиагностика* — рефлексия участниками своих действий, поступков. Этот принцип основывается на самовосприятии личности, которая видит себя через соотнесение с другим человеком; ре-

зультаты своей деятельности; восприятие своих внутренних состояний, собственного внешнего облика, себя другими людьми.

4. *Оптимизация развития* предполагает создание наилучших условий для личностного развития участников. Эти условия должен создавать ведущий на основе диагностики и наблюдения за состоянием членов группы.

5. *Гармонизация* — развитие эмоциональной и интеллектуальной сфер каждого участника.

6. *Добровольное участие* — свобода выбора участником форм и средств выполнения тех или иных упражнений, а также освобождение от принудительного участия в выполнении задания.

7. *Постоянный состав группы* — этот принцип предполагает соблюдение обязательных требований по подбору участников тренинга с учетом гомогенности или гетерогенности.

8. *Погружение* — соблюдение временных рамок занятий, дающих возможность участникам интенсивно погружаться в содержание как отдельных упражнений, так и всего занятия в целом.

9. *Изолированность* — наличие специального помещения, в котором будут проходить занятия. Оно должно соответствовать гигиеническим требованиям. Участники должны быть полностью уверены в том, что никто их не подслушивает.

10. *Свободное пространство* предполагает свободу передвижения участников по комнате.

Последние три принципа являются основанием для продумывания наилучших условий занятий. Это очень важно, так как тренинг должен способствовать самораскрытию личности.

Среди существующих принципов еще выделяются такие (А. А. Осипова):

1. *Откровенность и искренность* — побуждает участников открыто выражать свои чувства, как позитивные, так и негативные. Степень откровенности и искренности каждый выбирает сам, поэтому нельзя говорить неправду.

2. *Отказ от ярлыков* — настраивает участников на понимание, а не на оценку, которая хоть и выражает отношение человека к другому, но часто может нанести оскорбление, унижить человека.

3. *Контроль поведения* — участники должны выражать чувства допустимыми средствами.

4. *Принцип «Стоп»* — настраивает членов группы на реализацию своей самозащиты в ситуациях, когда участник хочет остановить разговор, касающийся его личности. Ему предоставляется право не объяснять причину остановки обсуждения.

5. *Толерантность* — участники должны проявлять терпимость и снисходительность по отношению к членам группы.

6. *Ответственность* — настраивает на принятие определенных обязательств по отношению к участникам тренинга и его организационным основам, которые ими будут выполняться неукоснительно.

Описанные выше принципы могут быть дополнены принципами доверительного и откровенного общения, соблюдения интимности, партнерства (В. Харькин, А. Гройсман).

Успешное функционирование тренинговой группы реализуется через выполнение участниками **норм работы группы**, т. е. принятых правил поведения, руководящих действиями участников и позволяющих применять санкции к неприемлемым для данной ситуации общения формам поведения.

Групповые нормы можно рассматривать как своеобразную призму реализации социальных норм. Групповые нормы, с одной стороны, дают возможность соотнести поведение каждого участника тренинга с эталоном и при нарушении выбрать соответствующие меры воздействия; а с другой — контролировать активность участников. Также нормы позволяют членам группы найти ответы на такие вопросы: стоит ли выражать свои чувства и как это сделать? Как углубить связи друг с другом? Отвечать ли кому-либо на основе личностных качеств или ролевого статуса?

Появление норм объясняется несколькими аспектами жизни группы:

1. Преследование общих целей. Стремление к осуществлению целей способствует развитию факторов принуждения, которые становятся тем сильнее, чем больше ощущается необходимость в единообразии в поведении как средстве достижения целей и чем важнее становится группа для отдельных индивидов в достижении их личных целей.

2. Стремление к сохранению стабильности. Оно усиливает необходимость единообразного поведения и соблюдения норм.

3. Общие представления, возникающие в результате жизни в группе. Принадлежность к группе влияет на то, как человек представляет себе некоторые ситуации или каким определенным общим ценностям отдает предпочтение.

4. Подражание другим участникам. Оно основывается на необходимости принадлежности к группе и поддерживается потребностью в безопасности.

Наиболее значимыми нормами для психокоррекционных групп являются самораскрытие и честность (К. Рудестам), а также выражение чувств, толерантность, доверительность, обратная связь.

В литературе приводится много примеров нормативных правил поведения и организации группы. Приведем лишь некоторые, наилучшим образом отражающие принципы тренинга: не опаздывать, конфиденциальность, активность, право говорить «нет», не обманывать, право на поддержку, обязанность слушать не перебивая, участвовать во всем, право на личное мнение, обращаться ко всем на ты, работать от и до, говорить от себя лично о происходящем «здесь и теперь» (Г. И. Марасанов).

Ведущему необходимо позаботиться о способах предъявления норм участникам тренинга. Они могут быть объяснены устно. Можно также написать их на доске или плакате, который вывешива-

ется на каждом занятии. Допускается осуществление выбора вариантов правил совместно всеми участниками. Интересным методическим приемом является предложение членам группы продумать или сочинить правила самим. Они предъявляются участникам на первых занятиях, но можно вводить правила и поэтапно. Выбор способа предъявления нормы или принципа зависит от цели тренинга и методических установок ведущего.

Нормы группы являются одним из компонентов групповой динамики.

Контрольные вопросы для самопроверки

1. Почему принцип «здесь и теперь» является основополагающим в организации работы группы?
2. Предложите свою интерпретацию содержательного аспекта принципов интимности и партнерства.
3. Какие аспекты жизнедеятельности группы влияют на появление норм?
4. К перечисленным нормам добавьте свои. Обоснуйте выбор.
5. Как соотносятся между собой принципы и нормы группы?

2.3. Групповая динамика

Групповая динамика может быть представлена как совокупность групповых действий и интеракций, которые являются результатом взаимоотношений, деятельности и влияний членов группы. Она представляет собой развитие или движение группы во времени (А. А. Осипова).

Групповая динамика имеет такие компоненты, как стадии и фазы развития, цель, структура группы и лидерство в ней, групповые роли, сплоченность группы, ее нормы.

Выделяют несколько стадий (С. С. Харин).

Первая стадия называется *инкаутер социальных масок*. Инкаутер означает встречу человека с самим собой, со своими собственными переживаниями, с другим человеком лицом к лицу. На начальных стадиях тренинга участник вступает во взаимодействие с членами группы на некоторой дистанции, поверхностно, на уровне светского разговора. Формальное общение заставляет каждого представлять себя другим с помощью той или иной социальной роли, которая дает ему возможность уйти от личностного самораскрытия и самовыражения. Однако уже на первой стадии можно наблюдать ингрупповое поведение, выражающееся в так называемом «мы-подходе».

Вторая стадия характеризуется *поиском каждым участником собственных путей для выражения эмоциональной открытости*. Чаще всего это проявляется в рефлексии прошлых переживаний «там и

тогда» и переходе к актуализации личностно значимого материала «здесь и теперь» через выражение негативных чувств.

Третья стадия характеризуется *активизацией непосредственного выражения чувств, возникших от взаимодействия с членами группы*. Это стадия обратной связи, которая начинает появляться благодаря тому, что высказывания участников относительно себя и других становятся личностно направленными и отражают истинный характер отношений.

Четвертая стадия — *доверия и эмпатии*. Участники понимают, принимают, поощряют, поднимают значимость друг друга. Здесь происходит ломка тех социальных масок психологической защиты, которые были выдвинуты на первых стадиях, участники проявляют неудовлетворение действиями членов группы, прячущихся за ними. Ломка внешних фасадов означает, что группа стремится организовать такое общение, которое бы способствовало личностным изменениям.

Пятая стадия может быть названа *стадией встречи истинных «Я»*. Происходит полное самораскрытие личности, общение становится более естественным, контактным, члены группы как бы работают на одной волне.

Исследователи проблем групповой динамики делают вывод о том, что групповой процесс начинается со стадии зависимого и исследующего поведения и через разрушение внутригрупповых конфликтов приходит к сплоченности и эффективному решению проблем (К. Рудестам). При этом происходят изменения в системе взаимодействия между участниками: от стремления к включению в ситуацию, к чувству принадлежности к группе и желанию устанавливать контакты с другими членами группы, к соперничеству и борьбе за лидерство, а от них к выраженной привязанности, показателем которой является тесная эмоциональная связь между участниками.

В групповой динамике различаются также *три уровня* (Р. Коцюнас): отдельная личность и ее внутриспсихическая динамика, межличностное взаимодействие, ситуация и динамика группы как целого.

В соответствии с уровнями и стадиями групповой динамики выделяют *фазы*, которые являются очень важным ее показателем. Учет их особенностей дает возможность ведущему справиться с неблагоприятными проявлениями, скоординировать работу с группой в целом и с каждым участником в отдельности.

Первая фаза — неуверенности (ориентации и зависимости) (С. С. Харин, А. А. Осипова). Основным показателем этой фазы является проявление лабильности. Участники боятся предстоящей работы, беспокойны, встревожены. Чтобы снизить напряжение, члены группы пытаются задавать ведущему много вопросов, стремятся получить как можно больше инструкций, советов относительно предстоящей деятельности, заполнить время обсуждением незначительных проблем, не касающихся пребывания их «здесь

и теперь». Происходит несовпадение ожиданий участника и поведения ведущего. Описанная фаза является составной частью первой стадии групповой динамики, поэтому ее называют фазой светского разговора или фасадного общения. Во время протекания этой фазы участники часто отказываются от личностного самовыражения.

Вторая фаза — активизации (конфликта и протеста). Дискомфорт, напряжение первой стадии требуют выхода. Группа как бы ищет виновного за несбывшиеся надежды, ведь участники, идя на тренинг, ждали руководства, помощи. Кроме этого, достаточно сильно действует на группу стереотип традиционного обучения, при котором им выдают советы, что делать, как себя вести. А на тренинге вместо этого они видят мнимое бездействие ведущего и проецируют на него свое разочарование и нередко агрессию.

Третья фаза — структурирования группы (развитие связей и сотрудничества). Это рабочее состояние группы. Участники берут как норму взаимоотношений сотрудничество, активность и ответственность. Открытость выражения чувств, снижение количества конфликтов, снятие «масок», предоставление каждому участнику средств защиты — все это характеристики данной фазы.

Четвертая фаза — целенаправленной деятельности на основе высокой сплоченности группы. Благодаря созданным условиям психологической безопасности и атмосферы доверия группа выступает как единая система.

Группа проходит свои жизненные циклы, но не всегда участники реально осознают последовательность группового развития, как и необязательным является прохождение группой всех фаз развития. Часто ведущим приходится стимулировать групповые процессы использованием разнообразных методических приемов.

Групповая динамика нередко определяется **целями группы**, которые ставятся исходя из всей системы работы с участниками тренинга и конкретизируются в задачах занятия. Цели объемны и чаще всего связаны с ростом самосознания и самоисследования участников. С развитием группы, с приобретением ее членами группового опыта работы первоначальные цели могут модифицироваться, видоизменяться. Например, совершенствование отношений прослеживается на нескольких этапах групповой динамики и одновременно реализуется с помощью различных методов, которые применяет ведущий, наблюдая отношения между участниками тренинга.

Цели тренинга реализуют люди, которые являются **структурным основанием** группы. Различают формальную структуру, которая базируется на нормативных отношениях между ведущим и участниками, и неформальную, ее основу составляют межличностные интересы членов группы.

На структуру группы значительное влияние оказывают роли, которые берут на себя участники тренинга. Под **ролью** понимается круг функций и видов поведения, которые считаются подхо-

дьящими для данного члена группы и реализуются в определенном контексте (К. Рудестам). Гибкость ролевой тактики является одним из условий работы в группе, так как по ходу межличностного взаимодействия участникам приходится брать на себя роли, отличные от тех, которые они имеют вне группы. Групповые роли стереотипизированы. В самом названии роли, например «козел отпущения», «ищущий внимания», «соблазнитель», определяется поведенческий набор действий, которые соответственно реализуют две функции поведения: решения задач и оказания поддержки. Они нужны для успешного существования группы. Так, например, чтобы мобилизовать группу на эффективное решение проблемы, нужно выдвигать предложения, принимать решения — это может сделать участник, взявший на себя конкретную роль, содержанием которой будет соответствующий поведенческий набор. Для того чтобы оказать поддержку, поведение должно быть дружеским, понимающим. Чем более гибкими будут участники в своих ролях, тем быстрее и успешнее произойдет достижение цели. Роли членов группы некоторым образом сбалансированы. «Иницилирующий», т. е. предлагающий новые идеи и способы решения проблемы; «разрабатывающий» — осуществляющий некоторую генерацию всех имеющихся идей для решения проблемы; «координирующий» — объединяющий действия всех по решению проблемы; «оценивающий-критикующий», т. е. сравнивающий предложения участников с имеющимся стандартом; «побуждающий к действию» — подталкивающий группу к принятию решения — все эти роли связаны с решением групповой задачи.

А роли, связанные с групповой поддержкой, такие, как «поощряющий», т. е. демонстрирующий понимание чужих идей и мнений; «гармонирующий» — выступающий посредником при возникновении разногласий в решении проблемы или в межличностных отношениях; «охраняющий и выполняющий», т. е. регулирующий процесс общения за счет поддержки и поощрения других; «устанавливающий стандарты» — применяющий стандарты для оценки качества группового процесса; «пассивно следующий», т. е. выступающий слушателем в групповых дискуссиях, послушно следующий за общим мнением, и, наконец, «идуший на компромисс», направлены на гармонизацию межличностных отношений.

Значение ролей как для групповой динамики, так и для самого участника состоит еще и в том, что увеличение их репертуара позволяет ему апробировать и безболезненно внедрить в свою социальную практику новые роли, расширяющие его функциональные возможности.

В связи с «ролевой нишей» (И. В. Вачков), которую стремится занять каждый участник, встает вопрос о лидерстве в группе. В любом тренинге, помимо руководителя, являющегося официальным лидером, появляются так называемые неформальные лидеры — это активные члены группы, которые пытаются оказать влияние на других, преследуя две цели: реализацию либо целей

группы, либо личных целей участников. Существует описание трех видов лидеров (А. А. Осипова): лидер по способности к руководству — это спокойный, интеллигентный, самоотверженный человек; лидер по популярности — общительный, веселый, сердечный; «черная овца» — это непривлекательный, равнодушный человек. Лидерство отдельных членов группы порождает пассивность со стороны некоторых участников. Они отказываются от личностной автономии и позволяют другим принимать за себя решения.

С точки зрения развития группового процесса проблема лидерства должна быть решена и является очень важным моментом стратегии организации проведения тренинга.

Для любого группового процесса характерны три составляющие, характеризующие динамику взаимоотношений членов группы. Первая составляющая — это податливость, выраженная в том, что каждый из участников так или иначе попадает под влияние как ведущего, так и других членов группы. Вторая — это идентификация, заключающаяся в стремлении участников к установлению желательных взаимоотношений в группе. Третья — это присвоение, проявляющееся в суммировании каждым участником группового опыта.

Эти процессы становятся эффективными при наличии **групповой сплоченности**, которая в самом общем плане представляет собой устойчивые межличностные взаимодействия между участниками, которые побуждают их оставаться в группе. Сплоченность — это своеобразное коллективное выражение личной принадлежности к группе в силу ее привлекательности для участников. Эти параметры, раскрывающие понятие сплоченности, выражаются в удовлетворенности работой группы, в атмосфере теплоты, доверительности, искренности, эмпатии. Групповая сплоченность — это и цель, и условие успешности групповой работы (И. В. Вачков). Среди факторов, влияющих на проявления групповой сплоченности, выделяют совпадение интересов, взглядов, ценностных ориентиров; гомогенность состава группы; атмосферу безопасности; интересную совместную деятельность; пример ведущего как члена группы и как руководителя; появление как объекта группы-соперницы, в борьбе с которой сплачиваются участники; наличие условий для выражения людьми своих негативных эмоций.

Сплоченность группы представляет собой определенный процесс, развертывание которого начинает происходить еще до начала ее работы. Разработана модель сплоченности группы, которая подтверждает правильность данного утверждения (Р. Кочюнас). Для ее возникновения нужны следующие условия:

1. Связанные с организацией группы — правильный отбор участников, эффективная подготовка их к работе в группе.
2. Связанные с ранним периодом жизни группы — решение конфликтов, создание конструктивных групповых норм, уменьшение защитного поведения.

3. Связанные со способами работы в группе — оказание поддержки и забота друг о друге, слушание и эмпатия, самораскрытие и реагирование друг на друга.

Групповая сплоченность развивается на протяжении всей жизни группы и по-разному проявляется.

Подводя итог, следует отметить, что все компоненты групповой динамики должны быть учтены ведущим при выборе методов и организационных форм работы на тренинговом занятии.

Контрольные вопросы для самопроверки

1. Прочитайте определение понятия «групповая динамика». Предложите свою интерпретацию этого понятия.
2. Сколько стадий групповой динамики можно выделить? Найдите соответствие между стадией, уровнем и фазами групповой динамики.
3. Какие изменения происходят во взаимоотношениях между членами группы в процессе групповой динамики?
4. Дайте краткую характеристику каждой из фаз групповой динамики.
5. Как влияют цели на групповую динамику?
6. В чем значение ролевой позиции участников? Проанализируйте себя: какую роль предпочитаете вы использовать на тренинговых занятиях чаще всего? Почему?
7. Почему требует разрешения проблема лидерства?
8. Опишите характерные черты сплоченности как показателя групповой динамики.
9. Представьте наглядно модель групповой динамики с учетом всех ее компонентов.

2.4. Методы работы в тренинге

Эффективность работы в тренинге зачастую определяется подбором методов работы.

Есть несколько определений активных групповых методов. Можно сказать, что это любая сознательная активизация коммуникативных процессов в учебной или иной целевой группе, независимо от содержания поставленных учебно-познавательных или психокоррекционных задач (Ю. Н. Емельянов, Е. С. Кузьмин). Возможно определить их и как средство воздействия, направленное на развитие знаний, социальных установок, умений, опыта в области межличностного общения (Л. А. Петровская). Есть мнение, что метод психологического воздействия представляется как строго сориентированная комбинация внешних побуждающих действий, обуславливающих необходимую динамику психических процессов, свойств и состояний (Е. В. Руденский).

Как показывают многие исследования, нет резко очерченной границы между психотерапией и психокоррекцией, лечебными и социальными целями использования активных методов, как нет и четкой их классификации, поскольку они варьируются в зависимости от того, на что ориентированы, причина чего кроется в определении психологического воздействия методологически, терминологически и технологически.

Однако при внешнем различии все активные методы преследуют одну цель: оказать социально-психологическое воздействие на личность, способствующее развитию и совершенствованию ее компетентности в общении. Они характеризуются ориентацией на широкое использование обучающего эффекта группового воздействия, поскольку создают условия для:

- развертывания модели субъект-субъектных отношений в вариантах «Я-концепции» и «Ты-концепции»;
- реализации принципа активности через включение в обучение элементов исследования.

Существует несколько классификаций методов тренинговой работы. На основе различия в технологии психологического воздействия можно разделить их на три блока (Ю. Н. Емельянов): дискуссионные, представленные дискуссией и анализом ситуаций морального выбора; игровые, состоящие из ролевых игр, игровой психотерапии, психодраматической коррекции, трансактного метода; сензитивный тренинг как тренировка межличностной чувствительности.

Методы по форме психотерапевтического воздействия делятся на две большие группы: методы индивидуальной и групповой психотерапии (Г. С. Абрамова), которые в свою очередь подразделяются на методы лично ориентированной (реконструктивной), суггестивной, поведенческой (условно-рефлекторной) терапий.

Методы групповой психотерапии (Б. Д. Карвасарский, С. Ледер) подразделяются на:

- интеграционно-коммуникативные: психодрама, гештальт-техника, трансактный анализ;
- методы, основанные на невербальной активности: арттерапия, музыкотерапия, хореотерапия, пантомимика;
- групповую поведенческую терапию, представленную техниками научения социальным навыкам;
- суггестивные методы в виде аутотренинга.

В зависимости от психической сферы влияния выделяют интеллектуальные, эмоциональные, волевые методы воздействия. По конструктивности целей — созидающие, поддерживающие, разрушающие (Е. В. Руденский). Соответственно этому выделяется система методов психологического воздействия:

- психоаналитические, воздействующие на личность с помощью анализа конкретных событий (ситуаций) или видео- и аудиоматериала. Они ориентированы на когнитивную сферу психики и призваны оказывать влияние на формирование социальных уста-

новок и оптимизацию сознательного уровня внутреннего контура саморегуляции;

— психоконструирующие ориентированы на проектирование, моделирование определенных отношений, качеств, установок;

— психодинамические используют как основу игротехники, позволяющие развивать навыки социально-ролевой самоактуализации;

— психосуггестивные базируются на механизмах внушающего воздействия: вербальной, музыкальной, вербально-музыкальной, образной суггестии;

— катарсические призваны снимать эмоционально-негативное перенапряжение;

— экстатические по своей природе близки к предыдущей группе, но отличаются техникой организации и вовлечения. В них чаще всего используется синтез танца и пения;

— медитативные в комплексе концентрирующей, раскрывающей и экспрессивной медитации позволяют освоить навыки коммуникативного перепрограммирования и настройки.

В последнее время в научно-методической литературе представлен широкий спектр описания активных методов. Мы остановимся на групповой дискуссии, ролевой игре, анализе ситуаций, психогимнастике, проективном рисовании, музыкальной терапии, аутотренинге и медитации. Выбор этих методов не случаен, так как часть из них рассматривается и в качестве активных методов профессионального обучения, а другая имеет большой психокоррекционный эффект.

Групповая дискуссия

Дискуссия — основной психокоррекционный метод развития коммуникативных навыков.

Ценность дискуссии определяется тем, что каждый участник может свободно высказать свое мнение, увидеть разные способы решения одной и той же проблемы, получить обратную связь, утвердить собственную позицию, приобрести новый опыт.

Традиционно выделяют три типа групповой дискуссии: *с биографической ориентацией*, в которых происходит анализ трудностей личной жизни каждого участника; *тематические дискуссии*, в них разбираются темы, актуальные для всех членов (например, «Конфликты с детьми», «Родители и педагоги»); *дискуссии с ориентацией на взаимодействие*, основу которых составляют моменты взаимодействия участников (отношения, взаимные реакции).

Целью групповой дискуссии является коллективное решение проблем организации деятельности и общения.

Задача проведения дискуссии заключается в развитии системы коммуникативных навыков диалогового взаимодействия.

Реализация цели и задачи происходит за счет включения в дискуссию всех членов группы; создания доброжелательной обстановки, атмосферы проблемности; обеспечения взаимодействия участ-

ников групповой дискуссии; поддержания их активности в дискуссии; обеспечения дисциплины.

Материалами для дискуссии могут стать спонтанно возникающие в групповом процессе ситуации, результаты проведения ролевых игр.

Различают три *фазы дискуссии*:

1. Ориентировка, предполагающая определение целей и темы дискуссии, сбор информации в виде суждений, мнений, идей участников.

2. Оценка, происходящая за счет обсуждения информации, принятия решения и его анализа.

3. Завершающая фаза, заключающаяся в подведении итогов дискуссии, т. е. в сопоставлении целей с результатами.

Результатами кратковременной дискуссии могут стать:

— выявление позиций участников по обсуждаемой проблеме;

— раскрытие темы, ее детализация;

— формирование общей позиции группы по проблеме;

— выработка согласованного решения.

Технологии выбора темы дискуссии

Ранжирование

1. Участники делятся на микрогруппы по 4—7 человек.

2. Вступительное слово ведущего, в котором указывается ценность совместного обсуждения.

3. Микрогруппы в течение 4—6 мин обсуждают и записывают желаемые темы дискуссии.

4. Результаты обсуждения фиксируются на доске в виде ранжирования.

5. Таблица результатов ранжирования.

«Мозговой штурм»

Приемы обострения дискуссии

1. Демонстрация «непонимания».

Фразы ведущего: «Я не совсем понимаю, что вы имели в виду», «Ваш тезис неясен, уточните его, пожалуйста».

2. «Сомнение».

Фразы ведущего: «Так ли это?», «Это все?», «Верно ли это?», «Вы уверены в своем тезисе?».

3. «Проблематизация». Состоит в требовании объяснить, обосновать высказанные утверждения.

Фразы ведущего: «Обоснуйте ваше высказывание», «Что это значит?», «Объясните нам, почему это так».

4. Альтернатива. Ведущий просит обосновать тезис, утверждение, противоположное высказанному.

5. Доведение до абсурда. Ведущий соглашается с высказыванием, а затем делает из него абсурдные выводы.

6. «Нет-стратегия», или «отрицание». Ведущий говорит «нет» на все высказывания участников.

Фразы ведущего: «Нет, так не бывает», «Этого не может быть».

Стратегии ведения дискуссии

1. *Свободное ведение дискуссии.* Достигается внешней пассивностью со стороны ведущего дискуссии, его роль — внимательное слушание и в случае необходимости предложение отдельных решений. Для начала такой дискуссии характерна вязкость темы. Ведущий не декларирует цель и способы работы. Группа как бы сама приходит к решению проблемы.

2. *Программированное ведение дискуссии.* Предполагает наличие плана у ведущего.

3. *Компромиссная стратегия,* сочетающая программу со свободным ведением.

Советы по ведению дискуссии

1. Регламентированное время выступления.

2. Способ организации общения участников группы — коллективное обсуждение какой-либо проблемы.

Обсуждение может проходить:

— методом эстафеты, когда каждый передает слово кому считает нужным;

— высказыванием по кругу, когда каждый высказывает свое мнение вслед за соседом.

3. Даже если говорящий выходит за регламент, ведущий просит группу дослушать, так как это важно для всех, и прежде всего для выступающего.

4. В дискуссии используется принцип обратной связи: каждый по-своему оценивает ситуацию.

5. С целью снятия напряжения используется эмоционально окрашенный экспромт ведущего, который провоцирует участников на вступление в диалог. Ведущий создает впечатление, что ему самому хочется закончить интересную мысль, и он должен быть постоянно готов передать эстафету активности членам группы.

6. Во время дискуссии могут возникнуть трудности:

— нежелание включаться в дискуссию (участники-молчуны);

— переключение внимания с проблемы на личность;

— излишняя горячность;

— роль «монополизатора дискуссии» некоторых участников.

Методика преодоления трудностей (Л. А. Петровская) такая:

I. *Преодоление пассивности участников дискуссии.* Необходимо выяснить причину и наметить пути устранения затруднений.

1) Боязнь критики — организовать дискуссию по принципу «мозгового штурма»;

2) застенчивость — установить очередность высказываний;

3) робость — дать возможность участнику подготовиться заранее.

II. *Преодоление враждебности:*

1) сформировать диады: участники с противоположными мнениями за отведенное время должны найти пункты, в которых их мнения совпадают;

2) сформировать триаду, в которой двое спорят, а третий, арбитр, следит за временем и за выполнением правил дискуссии. В течение 5 мин каждая из сторон говорит друг другу, что в его позиции не нравится.

III. Борьба с монополизированием дискуссии:

1) ограничение времени выступления;

2) использование обратной связи;

3) меньше говорить самому, больше спрашивать других.

Дискуссия как коллективная форма обсуждения способствует формированию практического опыта взаимодействующих партнеров, снижает барьеры общения, повышает продуктивность общения.

Ролевые игры

Ролевые игры основаны на обучающем эффекте совместных действий. Их содержанием является не предмет и его употребление, а отношения между людьми, осуществляющиеся через действия с предметами. Главное для участников — вжиться в роль, свободно ее сыграть в соответствии с некоторым сценарием, который определяет порядок действий.

Выделяют несколько **организационных моментов ролевой игры.**

Во-первых, ведущий информирует о теме и цели игры, создает установки участникам на выполнение ролевых функций.

Информация преподносится как:

— скрытое инструктирование: ведущий говорит о том, что будет происходить в ближайший отрезок времени; связывает определенные позиции и роли;

— открытое инструктирование: дает прямые указания на соблюдение правил;

— моделирующее инструктирование — комплекс взаимосвязанных инструкций в партитуре игры, т. е. моделирующей игровой ситуации: персонажи, фабула, явные вводные предписания «артистам»;

— техническое сопровождение, т. е. определение временного отрезка, в течение которого может протекать игра.

Во-вторых, ведущий моделирует поведение участников игры.

Моделирование представляет собой такое направление в деятельности ведущего, где он пытается достигнуть воспроизведения участниками в условиях специально структурированных поведенческих ситуаций свойств реального процесса деятельности общения, которые в последующем становятся предметом обсуждения.

Необходимость моделирования обусловлена двумя основаниями:

— воспроизводимая в группе поведенческая ситуация как модель (в виде игры, упражнений) на самом деле проявляет некоторые свойства делового общения;

— условность ситуации позволяет гипертрофировать, шаржировать ту или иную сторону общения.

При моделировании игровой поведенческой ситуации ведущий должен обратить внимание на сознательное воспроизведение участниками цели разыгрываемых сюжетов, которые определяются инструкцией, и на феномен реального поведения, который на самом деле проявляется в игре.

В-третьих, ведущий осуществляет фиксацию результатов игры. При фиксации предложенного материала учитываются:

1. Поведенческая реальность, т. е. действия, поступки, высказывания участников, ответы на вопросы, что и как говорит человек.

2. Предметная реальность, т. е. продукты деятельности людей в виде вещей или других материализованных форм.

3. Ментальная реальность — это то, что обнаруживается в явном виде: фразы партнеров по общению, цели и намерения участников, переживаемые чувства, ответы на вопросы: зачем? Почему? С какими затратами человек что-либо делает?

4. Объективизация результатов, т. е. доведение до сознания участников основного содержания материала, обнаружение скрытых фактов.

5. Объективизация событий. В качестве объекта выступает факт или результат собственной деятельности человека.

В-четвертых, ведущий организует рефлексивную деятельность группы через организацию наблюдения и тематическое обсуждение.

Для анализа предлагает использовать усвоенные основные понятия (например, манипуляция, давление, сотрудничество).

Предоставляет опорные точки анализа (факты поведения, предметы, которые являются параметрами реального обучения).

Продумывает ключевые вопросы к группе и отдельным ее членам, причем акцент делает на адресную постановку вопросов.

Обеспечивает порядок включения материала в обсуждение.

Ролевым играм предшествует разминка, состоящая из трех стадий:

1. Раскрепощение двигательной активности.

2. Стимуляция поведенческих реакций.

3. Фокусировка внимания участников на задании (теме).

Примерами игр-разминок могут служить такие, как «Волейбол с воображаемым шариком» (передача шарика друг другу) — участники стоят на расстоянии 2—3 м друг от друга в двух колоннах; «Учитель танцев» — все в кругу стоят лицом друг к другу. «Учитель танцев» должен показать какое-либо движение: объяснить последовательность, организовать четкость выполнения по команде (счет, хлопки). «Учитель танцев» передает свою роль другому, когда будет удовлетворен работой всех.

Разыгрывание ролевых ситуаций можно представить как разновидность ролевых игр. Интересен прием тем, что позволяет уви-

деть участников группы в поведенческом аспекте, в ходе решения роли. В этом методе важно обсуждение: насколько участнику импонировала роль, с кем играть труднее, какие чувства вызвали участники друг у друга.

Ролевые игры являются необходимым методом в отработке навыков межличностного взаимодействия для расширения ролевого поведенческого веера.

Анализ конкретных ситуаций

В качестве метода он используется для фиксации опыта участников тренинга.

Ситуация обозначает любую совокупность обстоятельств, в которых может оказаться человек (Ю. Н. Емельянов). В обычном понимании этого слова под ситуацией подразумевается комплекс объективных факторов, влияющих на человека; система социальных установок, характерная для участников ситуации; эго-вовлеченность их в событие.

Анализ ситуаций ориентирует участников на развитие коммуникативных умений и навыков в двух планах: на реализацию определенных задач и на межличностные отношения. В ходе анализа каждый участник уясняет свою точку зрения, разговор по поводу ситуации способствует развитию у них инициативы и навыков социальной чувствительности.

Метод оказывается эффективным тогда, когда группа излишне начинает «интеллектуализировать» решение проблемы или когда трудно вербализовать проблемы и эмоции участников.

Особая значимость метода анализа ситуаций заключается в том, что в конкретной ситуации происходит отработка навыков морального выбора, позволяющего диагностировать уровень нравственного развития личности, осознания участниками последствий выбора того или иного типа поведения, адекватного для окружающих и для собственного «Я» в системе общественных отношений.

Метод решает важные задачи: учит участников отделять главное от второстепенного, формулировать проблемы, моделировать особо сложные ситуации; прививает умение слушать и взаимодействовать с другими, а также демонстрирует многозначность возможных решений.

Выделяют два вида ситуаций:

1. Построенные на принципе «здесь и теперь». Участникам предлагается вспомнить случаи, ситуации, произошедшие с ними непосредственно на занятии.

2. Построенные на принципе «там и тогда». Участники описывают случаи из личной жизни, профессиональной практики, имеющие значимость для них, для группы.

При организации ситуаций возможны следующие варианты:

1. Группа может делиться на две-три подгруппы, каждая из которых решает задачу самостоятельно, затем происходит обмен мнениями.

2. Заданную ситуацию каждый решает самостоятельно, индивидуально, а потом идет коллективное обсуждение.

3. Для воспроизведения ситуаций на занятии отводится конкретное время, но ситуации могут быть описаны дома и принесены в группу. Домашнее описание дает возможность участникам более глубоко рефлексировать воспоминания.

Проективное рисование

Проективное рисование считается интенсивным методом психокоррекционной работы. С его помощью совершенствуются психические качества личности, повышается ее художественная компетентность, человек получает возможность освободиться от сильных переживаний и конфликтов, усилить ощущение собственной личностной ценности, развить навыки внимания к собственным чувствам. В рисовании ему предоставляются условия для непрямого удовлетворения антисоциальных импульсов.

Данный метод является средством координирования личностью своих коммуникативных навыков. Когда людям бывает трудно выразить свои мысли словами, они прибегают к рисованию, а затем в беседе раскрывают свои чувства и объясняют причины действий. Различные виды рисования помогают наладить сотрудничество, взаимопомощь, учат корректировать совместные действия. Кроме этого, проективное рисование помогает интерпретировать и диагностировать затруднения в общении. Цель проективного рисования для человека довольно проста — с помощью художественных средств (цвет, форма) передать свое эмоциональное переживание, но ее реализация имеет огромное значение для личностного развития.

В проективном рисовании существует несколько методик. Чаще всего в литературе встречается классификация С. Кратохвила, согласно которой оно разделяется на:

- свободное рисование, когда каждый рисует, что хочет;
- коммуникативное рисование, когда рисуют в парах, общаются с помощью образов, линий, красок;
- дополнительное рисование, когда рисунок идет по кругу участников: начинает один, другой продолжает, последний заканчивает;
- совместное рисование, когда все рисуют на одном листе.

Темы рисунков (С. С. Харин):

- собственное прошлое, настоящее: «Мой обычный день», «Я и дети», «Ситуации, где я чувствую неуверенность»;
- будущее или абстрактное понятие: «Три желания», «Остров счастья», «Одиночество», «Кем бы я хотел быть»;
- отношения в группе: «Наша группа», «Что ожидал и что получил от участия в группе».

В методике проективного рисования целевые акценты разнообразны, одной из целей может стать развитие способности к социальному восприятию. Участник учится описывать свои чувства «чувствую, рисую, вижу, говорю о себе, о других».

Можно предложить несколько вариантов заданий. Например, весьма эффективными могут оказаться упражнения «Ты как...», предлагающие с помощью символов изобразить каждого участника группы. Упражнение «Рисунок как ответ» позволяет выразить свое настроение. Для формирования умения партнерских отношений уместно упражнение «Рисунок вместо слов», в котором участникам предлагается нарисовать картину, отображающую их желания.

Чтобы ускорить процесс знакомства, можно использовать упражнение «Нарисуй свое имя», в нем задание такое: «Нарисуй свое имя или настроение, возникающее у тебя от воспоминаний о своем имени». Многоцелевым является упражнение с использованием метафор. Задание такое: «Нарисуй «Я себя чувствую, словно...».

Сложные ассоциации вызывают стихи, проза, песни, романсы, которые вполне могут стать темой для задания проективного рисования «Текст как тема», они позволяют выразить свои чувства через образное восприятие конкретного текста.

В организации проективного рисования как метода существуют свои *методические рекомендации*:

1. Участие в рисовании должно быть обязательно добровольным.

2. Следует внимательно относиться к подбору материала, так как он несет определенную смысловую нагрузку при выражении человеком себя в рисунке, указывая на область конфликтов и на степень готовности к эмоциональному самовыражению.

3. С помощью красок эмоции, образы бессознательно протекают через руки прямо в материал и отображают настроения человека с минимальным участием контроля и критики. Акварель и пастель помогают выразить текучесть и динамичность душевных процессов. Цветовое богатство восковых мелков дает возможность разнообразить процесс самореализации, но это твердый материал, поэтому хорошо подходит тем, кто пугается текучести. Рисование фломастерами и карандашами предполагает сильный контроль, ими можно лишь провести линии, нарисовать фигуры с четкими контурами и границами. Выбор этого материала для рисования указывает на депрессивные моменты (черный карандаш) или на препятствия в эмоциональном выражении. Бумага для рисования должна быть большого формата, побуждающая к широким движениям, особенно если рисуют красками.

4. При выборе упражнения проективного рисования возраст участника не играет существенной роли.

5. Во время рисования ведущему не следует вмешиваться в процесс. Его предложения или интерпретации могут только помешать.

6. Выражение чувств участниками не должно быть принудительным, но ведущему следует продумать способы поддержки проявления эмоций.

7. Работать над рисунком нужно легко, с удовольствием, поэтому уместен юмор и упражнения могут носить форму игры.

8. Инструкция по выполнению задания должна отражать методические особенности того или иного вида рисования. Например, при использовании для рисования текста его сначала зачитывают, а затем предлагают нарисовать свое впечатление, а не просто иллюстрацию к содержанию. В рисовании музыкальных картин акцент делается на установку свободы проявления: «Дайте вашим кисточкам (карандашам) возможность потанцевать друг с другом под музыку».

9. Существует несколько правил обсуждения готовых рисунков:

— ведущему необходимо подготовить содержание беседы по поводу нарисованного;

— участнику предоставляется право говорить/не говорить о своих рисунках;

— исключается деструктивная критика;

— демонстрация рисунков одновременно, просмотр и сравнение совместными усилиями общего и отличного в содержании;

— если разбирается каждый рисунок отдельно, то он переходит из рук в руки и участники высказываются о его психологическом содержании;

— при анализе рисунка учитывается не уровень изображения, а передача эмоциональных состояний участника.

10. Полезно начинать и заканчивать каждое занятие, если оно состоит из заданий по проективному рисованию, определенным ритуалом (телесным упражнением, медитацией).

Рисование позволяет человеку выразить свое отношение к действительности, в своем творчестве открыть себя.

Психогимнастика

Во время общения человеку важно знать, насколько его информация воспринимается партнером как на вербальном, так и на невербальном уровне. Хотя и говорят, что невербальные компоненты общения выражают истинное отношение людей друг к другу, зачастую человеку не хватает средств, чтобы выразить себя. Ликвидировать подобного рода пробелы можно с помощью психогимнастики, которая позволяет участникам проявлять себя и общаться без слов через язык тела. Термин «психогимнастика» употребляется в узком и широком значениях слова (А. А. Осипова). В первом случае это игры и этюды на использование двигательной экспрессии как средства коммуникации. Во втором — это специальный курс, занятия в котором направлены на развитие и коррекцию познавательной и эмоционально-личностной сфер.

Основным содержанием психогимнастических упражнений является отработка навыков снятия эмоционального напряжения и образной передачи чувств.

Психогимнастические упражнения могут быть направлены на развитие внимания, на выражение эмоций и отдельных свойств личности, релаксацию, мимические и пантомимические этюды (М. И. Чистякова, Н. Ю. Хрящева).

В разнообразных тренингах психогимнастические упражнения часто используются в виде игр, поэтому следует подробнее остановиться на применении **методических установок**.

1. При выборе психогимнастического упражнения ведущему следует найти ответы на следующие вопросы:

«Что необходимо достичь в результате проведения упражнения? Должно измениться состояние группы, отдельного участника или материал упражнений будет способствовать продвижению группы вперед в содержательном плане?»

«На каком этапе развития групповой динамики находится группа?» Может, необходим подбор упражнений на сплоченность или на раскрепощенность, непринужденность поведения участников?

«В какое время дня будет проводиться тренинг?»

Если утром — то это должны быть упражнения на мобилизацию внимания, интеллектуализацию, активность, включение в ситуацию «здесь и теперь». Если во второй половине дня — упражнения на эмоциональную разрядку, снятие усталости.

2. Для проведения некоторых упражнений требуются определенные характеристики композиции группы: контингент, половой, ролевой статусы, межличностные отношения, особенности опыта участников.

3. При планировании упражнения в программе занятия нужно учитывать наличие у членов группы необходимого опыта (знаний) из предшествующего материала курса и ориентироваться на оптимальное психофизиологическое состояние группы.

4. Особую роль играют временные параметры: общее время, затраченное на упражнение, его место в распорядке занятия.

5. Необходимо продумать способы объяснения инструкции к упражнению:

— она должна быть ясной, лаконичной, содержать достаточную информацию;

— ее не следует перегружать излишними пояснениями и деталями;

— нельзя допускать, чтобы инструкция ведущего длилась дольше, чем выполнение самого упражнения.

6. Методика оглашения инструкции должна быть такой:

— при проговаривании инструкции ведущий старается установить визуальный контакт с участниками тренинга. Это необходимо, чтобы повысить уровень внимания для более осознанного восприятия как отдельных фрагментов инструкции, так и ее в целом;

— иногда инструкция может сопровождаться примером, иллюстрацией выполнения задания;

— инструкция заканчивается вопросом: «Возможно, надо что-то уточнить, пояснить?»;

— приступать к выполнению упражнений следует только после того, как ведущий убедится в том, что все участники понимают, знают, что надо делать.

7. Итоги упражнения могут подводиться кратко, без подробного анализа, в виде конкурса, подарков и т. п.

8. Ведущий может предложить участникам психогимнастические упражнения, касающиеся шести различных областей, однако эта тематика требует серьезной работы и подробного анализа и чаще используется в психотерапевтических целях на отдельных занятиях, имеющих свою структуру и особенности:

— ежедневные житейские ситуации («Выход из дома», «Приход на работу»);

— проблематика отдельных членов группы («Какой я есть», «Каким меня видят окружающие»);

— человеческие конфликты («Утешение плачущего ребенка», «Преодоление преграды»);

— отношения в группе («Показать свое отношение к другим»);

— фантазии и сказки («Каким бы я хотел быть, если бы был заколдован», «Бал-маскарад»);

— отношения к группе и своему пребыванию в ней («Чувство, с которым я пришел в группу»).

При анализе этих тематических упражнений важно выражение переживаний как участниками, так и наблюдателями.

Музыкальная психотерапия

Музыкально-рациональная психотерапия представляет собой совокупность методов и приемов, направленных на расширение и обогащение спектра доступных человеку переживаний и формирование у него такого мировоззрения, которое помогает ему быть здоровым и счастливым (В. И. Петрушин).

Музыка как фактор воздействия на человека известна давно, но теоретическое обоснование ее как метода коррекции исследователи относят к 40-м гг. XX в. Возможность использования музыки в психотерапевтических целях обосновывается тем, что в процессе восприятия происходит не только музыкальное развитие личности, дальнейшее формирование творческого воображения, эмоциональной сферы и эстетических потребностей, но и улучшение психического состояния посредством релаксации, катарсической разрядки. Также музыка оказывает действенное влияние на физическое состояние людей, когда через пение или движение совершенствуются ориентировка в пространстве, образность движений, а голос приобретает мелодичность и интонационную выразительность. С помощью музыки у человека появляются новые формы экспрессивного поведения. В процессе музыкально-творческой деятельности происходит эстетизация восприятия окружающего мира, человек понимает, что любое его душевное состояние может быть выражено в музыке. Музыкальная импровизация дает возможность почувствовать, увидеть свои возможности через форму воспроизведения, удобную для человека.

Основу музыкотерапии как метода психокоррекции составляет активное восприятие музыкальных произведений, которое с точки

зрения психокоррекции представляет собой процесс раскодирования чувств, мыслей, заложенных в музыкальном произведении, сыгранном исполнителем и представленном самим слушателем.

Можно выделить несколько способов применения музыки.

Чаще всего музыка используется как эмоциональный фон во время выполнения заданий, например во время рисования.

Для активизации зрительных образов и представлений применяется прием слушания-восприятия музыкального произведения. Например, слушается музыка, что-то представляется под нее. Музыкальные образы стимулируют развитие фантазии, способствуют перевоплощению.

Музыкальная ритмика избавляет от психомоторных зажимов. Ритмические упражнения обеспечивают многоканальность стимулов, организующих и концентрирующих внимание за счет сочетания акустических, оптических, тактильных и кинестетических элементов.

С помощью музыки создаются образы в психогимнастических упражнениях. Короткие, образные задания создают экспрессию движений.

Прием музыкально-психологического массажа заключается в тренировке подвижности нервных процессов. Он эффективен для снятия отрицательных переживаний. Чтобы поменять внутреннюю картинку, предлагается послушать музыку, противоположную тому настроению, в котором находится человек в данный момент. Например, в момент грусти мы слушаем любимые произведения или включаем классическую музыку со светлым настроением.

Музыка интегрируется с изобразительной деятельностью в проективном рисовании.

Прием музыкального самовнушения преследует цель формирования оптимистического и жизнеутверждающего мировоззрения. Достигается это при помощи специально созданных формул самовнушения или пением песен с жизнеутверждающим началом.

Исполнение песен, танцы, игра на инструменте, шумовой оркестр как прием позволяют человеку в доступных ему рамках выразить свое отношение и к музыке, и к окружающей действительности.

Выполнение творческих заданий — самый трудный метод. Он используется в песенной и музыкально-ритмической деятельности путем импровизации, стимулирует самовыражение личности.

В психокоррекционной работе применяется прием «музыка как увлечение». Люди с удовольствием говорят о своих увлечениях, приводят музыкальные примеры, делятся опытом. Эмоциональная заинтересованность снимает множество психологических барьеров.

При использовании музыки следует соблюдать несколько правил:

— музыка как фон должна звучать негромко, чтобы не мешать выполнению основного задания;

— после первого прослушивания музыкального произведения проводится беседа, затем для закрепления процесса восприятия можно дать прослушать музыку еще раз;

— после прослушивания желательно провести дискуссию, в которой акцент делается на чувства и переживания, которые возникли в момент слушания произведения.

Аутогенная тренировка как часть тренинговых упражнений

Аутогенная тренировка (АТ) — это методика воздействия человека на свое физическое и психическое состояние посредством формул самовнушения при условии полного мышечного расслабления (релаксации).

Главным элементом АТ является формирование способности вызывать желаемые органические и психические эффекты с помощью вербальных формулировок и оперировать ими в соответствии с заранее заданной целью (расслабление, засыпание, снятие негативных эмоций).

Аутотренинг основан на применении методов самовнушения, техники медитации и погружения в релаксационное состояние. Ключевым моментом АТ является умение достигать состояния аутогенного погружения — своего рода полудремы, в котором образные эмоционально окрашенные представления оказывают влияние на ту часть нервной системы, которая не управляется сознательной волей, а порой и сознанием.

АТ — это своеобразное самовнушение на фоне глубокого расслабления мышц. Его смысл — вызывание особого состояния погружения, проведение необходимых самовнушений и выход из погружения. Состояние погружения — первая фаза сна, расслабления — самая удобная для самовнушения.

В технике аутогенной тренировки есть три этапа: вход в состояние погружения, погружение и выход из погружения. Особое внимание следует уделить первому и третьему этапам.

Вход в состояние погружения. Достигается выполнением трех упражнений. Задача первого упражнения — максимально расслабить все мышцы тела и успокоиться: «Я совершенно спокоен... Меня ничто не тревожит... Все мои мышцы приятно расслаблены для отдыха... Все мое тело приятно отдыхает...»

Задача второго упражнения — ощутить тяжесть в мышцах определенных частей тела: «Я чувствую приятную тяжесть в правой руке (поочередно называются группы мышц сверху вниз: мышцы лба, глаз, рта, шеи, плеч, предплечий, обеих кистей рук, рук и спины, бедер, голеней, стоп, всего тела)... все мои мышцы полностью расслаблены».

Задача третьего упражнения — вызвать в руках, конечностях ощущение тепла: «Я чувствую приятное тепло в правой руке... Кровеносные сосуды правой руки слегка расширены... Горячая кровь согрела мою руку... Приятное чувство тепла разлилось по моей правой руке... Правая рука вплоть до кончиков пальцев стала горя-

чей... Я расширяю сосуды моей правой руки... Я могу это сделать — расширить сосуды в любом другом органе». Затем то же самое надо сказать про левую руку, затем про правую и левую ноги, солнечное сплетение.

Выход из погружения

Формула: «Я хорошо отдохнул. Мои силы восстановились. Во всем теле я испытываю прилив энергии. Мои мысли четкие, ясные. Мои мышцы легки, наполнены силой. Я готов действовать. Я словно принял свежий душ. По всему телу пробегает приятный озноб. Делаю глубокий вдох. Делаю резкий выдох, поднимаю голову (встаю) и открываю глаза».

Существует несколько **методических советов** относительно последовательности **выполнения упражнений и организации АТ**.

1. Во время выполнения первых двух упражнений варианты применяются индивидуально, главное же — полное расслабление и появление чувства тяжести тела.

2. Каждую формулу, вызывающую расслабление и тепло, можно обдумывать (проговаривать) два—шесть раз подряд.

3. В ходе АТ каждый комплекс упражнений нужно отрабатывать столько дней, сколько нужно для полного усвоения всех формул, но не менее двух-трех дней.

4. Когда проговариванию формул мешают посторонние мысли, то начинают так: «Мысли, образы проходят мимо сами собой, не мешают, а успокаивают».

Пять принципов для начинающих по организации АТ:

1) внутренняя задача, обозначающая четкое тактическое (перед каждым занятием) определение состояния, которого вы хотите добиться;

2) дозированный фанатизм — сильная вера в наступление необходимого состояния. Именно это и есть состояние развивающегося самовнушения;

3) не бойтесь себя — никогда не опасайтесь того, что потерпите неудачу. Не расстраивайтесь, если ваше самовнушение не реализуется. Учтите, ни одно самовнушение не пропадет зря;

4) пока вы учитесь аутотренингу, ни в коем случае нельзя бояться куда-нибудь опоздать. Время аутотренинга принадлежит только вам и покою;

5) все в вас самих — имейте в виду, что состояния, которых вы добиваетесь с помощью аутотренинга, уже возникали у вас произвольно в те или иные моменты жизни, но вы об этом забывали, так как они были нестойки, мимолетны и, главное, не интересовали вас.

В тренинговых занятиях широко используются так называемые медитативные техники, результатом которых становятся различные трансовые состояния, суггестивное погружение. Использовать медитацию как метод тренинговой работы следует весьма осторожно.

Рассмотрим лишь некоторые основы для составления представления о содержании медитации как элемента аутотренировок.

Медитация — последовательность психических действий, направленных на приведение психики человека в состояние углубленной сосредоточенности на символических, метафорических объектах внешнего и внутреннего мира (крест, солнце, словесные формулы).

Медитация представляет собой состояние, в котором достигается высшая степень концентрации внимания на определенном объекте или, наоборот, полное рассредоточение внимания. Это умственное действие, основным переживанием которого становится ощущение необычайной пустоты.

Медитация в узком смысле — путь личностного роста. В широком — особое психотехническое средство, направленное на гармонизацию и уравнивание словесно-логической и образной сферы человеческой психики. В психологическом плане медитация предполагает устранение крайних эмоциональных проявлений и значительное понижение реактивности.

Виды медитации

1. Медитация с использованием янтр (картинок). Объект концентрации — цветные картинки с изображением разноцветных геометрических фигур. Воздействие цвета идет от максимума (красный) до минимума (синий).

Техника такая — занять удобную позу, смотреть на рисунок не мигая, сосредоточившись и думая только о нем.

2. Пассивная медитация. Техника концентрации внимания на различных частях своего тела: лечь, подождать 2—3 мин, повторять фразу: «Я лежу спокойно, мое тело расслаблено».

3. Быстрая релаксация. Техника следующая: принять удобную позу, расслабиться, используя фразы: «Я чувствую свое тело. Оно полностью расслаблено. Я чувствую свои руки. Они расслаблены. Все мое тело очень тяжелое и полностью расслаблено. Я считаю до 5. На счете «5» я расслабляюсь полностью». После релаксации можно перейти к концентрации внимания на отдельных частях тела.

4. Концентрация внимания на медитативной музыке.

5. Медитация с использованием определенных фраз. Проговаривание слов-желаний, особенно восклицаний. Они должны быть тщательно подобраны с точки зрения звучания, произнесения и ритмичности. Цель тренировок — максимально удержать внимание на определенном слове.

Телесное состояние медитирующего — расслабленность; психическое состояние — приподнятость и отрешенность.

Правила тренировок:

— уютное, спокойное место, чтобы ничто не отвлекало и никто не отвлекал;

- медитация выполняется натошак или через час после еды;
- медитация полезна утром, между 4 и 8 ч, и вечером, между 18 и 20 ч;
- на тренировках следует одеваться теплее, так как во время медитации кровообращение становится менее интенсивным;
- при медитации не сопротивляйтесь мыслям, спонтанно возникающим в сознании, пусть они исчезнут сами;
- не проводите тренировок, если чувствуете психическое или физическое перенапряжение;
- не упражняйтесь, если вы эмоционально перевозбуждены. С помощью АТ снимите перевозбуждение;
- не пропускайте тренировок;
- коврик, на котором занимаетесь, не должен быть слишком твердым или мягким;
- перед тренировкой нужно почистить зубы;
- создайте для себя определенный ритуал, который помогал бы вам настроиться на занятие;
- тренируйтесь три—пять раз в неделю.

Методика концентрации внимания

1. Сядьте в удобную позу.
2. Абсолютно расслабьтесь.
3. Фиксируйте, не мигая, взгляд на зажженной свече.
4. Через несколько секунд закройте глаза и попробуйте увидеть свечу в воображении. Повторите это несколько раз.
5. Выбранный вами предмет фиксируйте взглядом настойчиво, не мигая, до слез. Он должен находиться на уровне глаз, точно посередине переносицы, на расстоянии вытянутой руки.
6. Фиксируйте на предмете не только взгляд, но и мысли.
7. Закончив фиксацию, закройте глаза руками, чтобы попадало как можно меньше света. Лучше всего, если в комнате будет совсем темно.

Контрольные вопросы для самопроверки

1. Каково значение дискуссии как метода психокоррекции?
2. Назовите методические рекомендации по устранению трудностей в дискуссии.
3. Каковы правила организации диалога?
4. В чем суть ролевых игр как метода? Сравните их и дискуссию, выделите общее и различное.
5. Какова практическая значимость анализа ситуаций?
6. Перечислите методические указания относительно инструкции в психогимнастике.
7. Выберите наиболее интересные, на ваш взгляд, темы рисунков. Обоснуйте свой выбор данного варианта проективного рисования.



8. Приведите примеры практического использования музыкотерапии.

9. Что является ключевым моментом АТ?

10. Как следует организовывать занятия по АТ?

2.5 Организация тренингового занятия

Любое тренинговое занятие достигает определенного результата благодаря его четкой организации ведущим. При подготовке занятия следует учесть несколько моментов: знать содержательные аспекты стадий работы с группой, сконцентрировать внимание на методике ведения конкретного занятия, составлении сценария занятий, в целом программы тренинга.

Традиционно предлагается три этапа подготовки и проведения тренинговых занятий (Л. А. Петровская).

I этап — организационно-подготовительный. Он заключается в подготовке помещения и оборудования для тренинга, подборе участников группы (если необходимо), уточнении содержания работы тренинговой группы.

II этап — вводно-ознакомительный. Здесь происходит сообщение ведущим принципов, норм работы в группе, обсуждаются ритуалы приветствия и прощания. Задача этого этапа — создать определенный настрой участников на предстоящую совместную работу.

III этап — основной, или диагностический. В ходе этого этапа реализуются цели и задачи тренинга, происходит формирование или корректировка коммуникативных знаний, умений, навыков и поведения участников тренинга.

Более мелкая градация работы в тренинге предполагает пять этапов (Б. Д. Парыгин).

I этап посвящается созданию атмосферы работоспособности в группе (знакомство, выбор формы обращения, принятие норм и правил общения в группе). Введение ориентировочных основ является важным моментом в тренинге, ибо они позволяют осуществить перевод импульсивного поведения участников на уровень психологически более рационального поведения, который задается определенными правилами.

II этап — здесь главное значение придается коррекции индивидуальных принципов установления контакта. На этом этапе весьма эффективны упражнения на варианты установления невербального контакта, тренировку наблюдательности.

III этап предназначен для выработки приемов активного слушания, обучения способам общения.

IV этап — коррекция эмоционального состояния участников. На этом этапе отрабатываются приемы, позволяющие снизить возникшее по той или иной причине эмоциональное напряжение. В процессе тренинга контролируется самочувствие: «Как вы себя чувствуете сейчас?» Этот вопрос предоставляет возможность эмоциональной разрядки, снятия напряжения.

V этап подразделяется на два: импульсивное поведение в общении и личностные пожелания участнику.

Деление тренинга на этапы позволяет четко алгоритмизировать процесс работы. Оно носит условный характер и во многом зависит от ведущего.

В процессе реализации целевых ориентиров тренинга существует несколько **стадий работы ведущего с группой**. Рассмотрение содержания каждой из них позволяет решить сразу несколько задач: скорректировать методы работы, проследить групповую динамику, определенным образом структурировать процесс подготовки ведущего к общению с участниками тренинга как на отдельном занятии, так и на протяжении всего тренинга. Хотя особой разницы в понятиях «этап» и «стадия» нет, мы рассмотрим содержание каждой из перечисленных стадий более подробно.

Подготовка условий для работы с группой

Помещение. Для создания комфортной обстановки во время занятия следует учесть следующие требования к помещению, в котором будет проводиться тренинг: удобная мебель, изолированность, в комнате должна быть возможность создать замкнутое пространство из столов и стульев и необходимо свободное место для проведения подвижных игр, упражнений стоя или с разнообразными предметами.

Средства обучения. Технические средства: аудио- и видеозаписи, видеоманитофон и видеокамера. Учебно-методические средства: различные опорные схемы, отражающие содержание занятий, планшеты, бумага, разнообразные распечатки, фломастеры, цветные мелки, карандаши.

Участники. План подготовки заключается в следующем:

1. Ведущий определяет круг вопросов, на которые ему надо ответить: что это будет за группа? Каковы ее цели? В чем будут проявляться основные функции ведущего при работе с данной группой?

2. Ведущий планирует, с чего он начнет общение с группой:

— способы установления контакта;

— определение целей тренинга в целом, конкретных занятий;

— фиксирование правил и норм. Он может написать для участников своеобразную памятку, в которой будут указаны права и обязанности участников;

— составляет список литературы, полезной участникам для работы в тренинге.

3. Если требуется, ведущий должен продумать способы отбора участников для работы в тренинге.

Начальная стадия

Она характеризуется эмоциональным напряжением всех, кто принимает участие в тренинге. Ведущего тревожит, какой окажется группа и как она примет его, содержание тренинга. Участники

переживают необычность ситуации, их волнуют вопросы, связанные с возможными вариантами их участия в работе, межличностные отношения, степень открытости, результативность занятий. На этой стадии происходит распределение по ролям, участники проверяют свою идентичность, прощупывают ведущего и других членов группы. Здесь ярко выражено сопротивление отдельных участников, поскольку группа формировалась не на добровольных началах (группы гомогенного состава). Их участие физическое, а не психологическое, поэтому они скептически воспринимают полезность тренинга и групповые задачи, сомневаются в нужности занятий лично для них.

Основными содержательными моментами на начальной стадии являются создание условий для развития доверительных отношений между участниками занятий, фокусирование общения на принципе «здесь и теперь» и обращение внимания участников на их собственное поведение в контексте происходящего.

Для начального этапа важны два вида техник, которые помогают участникам приступить к работе. Это техника «Знакомство» и техника, устанавливающая доверие.

Знакомство. Использование тренингового имени на занятиях не только сразу задает определенную условность происходящего в группе и готовность участников к выходу за пределы житейской ограниченности реальности, но и способствует развитию рефлексивных процессов.

Участникам предлагается выбрать тренинговое имя. Это может быть имя собственное, забавная детская кличка, ласковое имя, обращение по отчеству без имени или, наоборот, только по имени. В технике «Знакомство» есть три варианта: «Запоминание имен», «Представление партнера», «Представление участника». Согласно технике «Запоминание имен» участнику предоставляется право рассказать о себе то, что он захочет, и назвать свое имя, а каждого следующего участника просят повторить имя соседа. По технике «Представление участника» каждому предлагается ответить на несколько вопросов. Например: что значило для вас прийти сюда? Что вы думаете и чувствуете сейчас? Чему вам больше всего хочется научиться в группе? Что вы готовы для этого сделать? Есть ли на занятии то, чего вы боитесь больше всего? Как вы восприняли то, что будете заниматься тренингом? Эта техника хороша тем, что заставляет задуматься о целях и задачах тренинга и о месте каждого в системе занятий. «Представление партнера» осуществляется в работе диад. Партнерам дается время на узнавание друг друга при помощи вопросов, а затем каждый рассказывает о другом или акцентирует внимание собравшихся на своем впечатлении от рассказа партнера. Можно «Знакомство» использовать в начале каждого занятия, но каждый раз к своему имени участник добавляет по одному слову или словосочетанию, например «Моя мечта», «Мое самое большое достоинство», «Предмет моей гордости». Это позволяет всем получить дополнительную информацию друг о

друге. Обычно в «Знакомстве» представление участников происходит по кругу и начинается с участника, сидящего слева от ведущего. Принцип «эстафеты» предполагает, что каждый следующий участник, прежде чем назвать свое имя, оглашает имя партнера (можно всех предыдущих). Это позволяет потренировать память, развить навыки внимательного слушания. Цель «Знакомства» можно считать достигнутой, если возникла заинтересованность, любопытство по отношению к дальнейшему процессу тренинга.

Разновидностью техники «Знакомство» является «Написание автобиографии», в которой участник представляет субъективный взгляд на различные моменты своей жизни, своих планов, интересов. Здесь важно не просто описать факт, а дать ему личную окраску. «Техника недирективного фантазирования» может помочь участникам получить информацию и лучше узнать друг друга через представленный образ. Упражнение может выполняться как устно, так и письменно. Участникам предлагается представить себя, например, книгой: «Представьте себе, что вы книга. Какое заглавие могло бы отразить часть того, что написано в вас? Каков ваш стиль, тон повествования? Как называются главы? Какие главы будет труднее всего написать? Как насчет обложки и предисловия? Захотят ли эту книгу прочитать?..»

Техники, устанавливающие доверие. Доверие начинает проявляться и формироваться на начальной стадии, но оно довольно динамично, в течение следующих занятий уровень доверия может то повышаться, то понижаться, и это нормально. Доверие трудно установить с помощью какой-то конкретной техники, это дело очень непростое, поэтому на начальном этапе главное — справиться с недоверием. Оно встречается в нескольких формах. Участники могут не доверять самим себе. Недоверие может быть направлено на других участников группы и выражено в сомнении по поводу того, стоит ли перед ними быть откровенными. Его может вызывать ведущий. Недоверие выражается в поведении участника и реакциях на установки ведущего:

- не хотят начинать работу по собственной инициативе;
- отказываются включаться в работу, если их спрашивают о чувствах, реакциях;
- держат в себе отрицательные эмоции, выражают их косвенным образом;
- рассказывают пространные истории;
- прячутся за интеллектуализациями;
- умышленно говорят неопределенно и постоянно переводят внимание на других;
- тратят больше сил на оказание помощи другим, советы, вместо того чтобы высказать свои чувства;
- заявляют, что у них нет проблем;
- прибегают к коллективному давлению, чтобы достичь полного подчинения нормам.

Чтобы преодолеть недоверие, ведущий должен дать участникам возможность выражать свои чувства.

Роль ведущего. Для установления доверительных отношений ведущий может активно вмешаться в процесс представления, поделиться своими впечатлениями от начала занятий, о личном эмоциональном опыте от работы с другими группами, высказать надежды на сотрудничество. Для ведущего и участников важным является акцентирование внимания на сведениях о переживании данного момента, так как это становится условием самораскрытия. Учитывая, что участники начинают испытывать интерес к ведущему, следует позаботиться о том, чтобы каждая процедура «Знакомства» не переросла во «Встречи с интересными людьми». Эта роль весьма прилипчива, часто группа намеренно навязывает ее ведущему, а если он недоигрывает, сопротивляется, то дело заканчивается агрессией.

Переходная стадия

Она характеризуется тем, что участники определяют для себя степень участия в тренинге, осознают чувства, о которых смутно догадывались, оценивают себя, других, степень собственной безопасности, следят за поведением ведущего, определяя, насколько оно соответствует тому, что ведущий говорит.

Содержанием работы на этой стадии становится развитие у членов группы умения отслеживать свои чувства и реакции и учиться их выражать, а также овладение навыками осторожной конструктивной конфронтации. Для ведущего основная задача заключается в преодолении защиты и сопротивления со стороны участников. Нужно отметить, что эти реакции выражаются в уклончивом поведении человека, когда он фокусируется на других людях и внешних по отношению к себе факторах. В своей недоверчивости он обвиняет других, но не себя, использует безличные и обобщающие выражения типа «никто», «они», «все»: «Здесь никто не хочет раскрываться», «Люди не хотят говорить, о чем думают». По этим высказываниям неясно, включает ли человек себя в этот список или нет, таким образом участник как бы сам возводит стены вокруг себя. Особой формой избегающего поведения является задавание вопросов окружающим. Участники с такой тактикой требуют, чтобы о себе рассказывали другие, а сами прячутся за вопросами.

Сопротивление участника нередко выражается в стойком молчании. Его причинами становятся уверенность, что он ничего ценного сказать не может; убеждение, что не следует говорить о других людях; боязнь говорить о себе, показаться глупым, быть отвергнутым; страх перед авторитетом кого-то из участников или ведущего; непонимание того, что происходит в группе. В общении с таким «молчуном» нужно соблюдать определенные правила. Ведущий должен моделировать уважительное к нему отношение, выяснять причину молчания, но не стремиться упорно разговорить его. Можно использовать два технических приема: предложить не-

разговорчивым сесть во внутренний круг и после рассказать о своем молчании столько, сколько им захочется, или, сфокусировав внимание на активных участниках, предложить им пересесть во внутренний круг и обсудить, что значит быть откровенным, когда не видишь ответной реакции или в присутствии тех, кто молчит.

Роль ведущего на переходной стадии заключается в укреплении доверия и сплоченности группы, моделировании реакций на выпадения без включения механизмов защиты, отработке навыков корректного противостояния. Здесь уместно зафиксировать внимание на следующем:

— конфронтация предполагает внимание к собеседнику, нужно, прежде чем выдвигать претензии, постараться представить себя на его месте;

— лучше говорить сначала о себе и о том, как действует на вас происходящее: «Мне трудно говорить с тобой» вместо «С тобой невозможно разговаривать»;

— избегайте наклеивания ярлыков и осуждения; описывая действия человека, говорите: «Мне хочется тебя услышать и понять»;

— стимулируйте оппонентов вести себя так, как хотели бы вы. Вместо «Ты всегда молчишь» — «Мне в самом деле нравится с тобой разговаривать»;

— выбирайте место и время для конфронтации. Не обвиняйте человека в момент его выступления или другого вида работы.

Рабочая стадия

Ее характеризует то, что группа способна спонтанно включаться в работу. Групповая сплоченность достигает такой степени единства, что над проблемами синхронно работают несколько участников, которые самостоятельно начинают ее разработку, умеют обсуждать текущие мысли и ощущения, научились брать на себя ответственность за поставленные цели, доверяют интерпретациям и предложениям ведущего. Общение в группе характеризуется свободным обменом репликами, стремлением обращаться непосредственно друг к другу. Участники готовы высказывать свои мысли и экспериментировать с разными моделями поведения, видят и готовы предоставлять правдивую обратную связь.

Роль ведущего заключается в создании условий для плодотворной работы группы и проявления каждым участником эмоций. Достижению рабочей стадии может препятствовать постоянно меняющийся состав группы. Переход на эту стадию происходит не так четко и заметно, как описано.

Заключительная стадия

Она характеризуется подчеркиванием и структурированием полученного опыта.

Содержанием работы является выработка навыка применения полученных сведений на практике.

Техника работы с участниками — разнообразные опросы. Они могут касаться обсуждения ярких ситуаций в работе группы, вы-

ражения негативных аспектов группового опыта, конкретизации результатов, построения планов на будущее. Можно предложить такие вопросы:

- Насколько вы были погружены в работу?
- Вам хотелось оказаться в группе, на занятии?
- Доверяли ли вы участникам?
- Насколько вы заботились о других?
- Кажется ли вам группа сплоченной?
- Вы готовы предоставить остальным обратную связь?
- Насколько продуктивной показалась вам работа, группа?
- В какой степени вы подготовили себя к предстоящей работе?

На заключительной стадии есть еще техника «Сессия незавершенных дел». Членов группы просят дать оценку событиям, произошедшим за период тренинга. Комментарии могут быть как позитивными, так и негативными (эту технику можно также использовать, если в работе группы наблюдается напряженность. Свободное высказывание снимает негатив).

Роль ведущего. Подведение итогов происходит периодически в течение всего тренинга, но нельзя пренебрегать этой стадией, потому что если начальная задает тон, то завершающая суммирует итоги, предоставляя участнику возможность осознать, чему он научился, сформулировать план конкретных дальнейших действий. Нельзя просто объявить о завершении групповой работы, надо пригласить участников к подведению итогов.

Следует заметить, что перечисленные стадии дают возможность ведущему сфокусировать свое внимание на конкретных моментах работы с группой и довольно динамичны по своему характеру. Они реализуются через систему занятий, каждое из которых имеет определенную структуру, зависящую от назначения тренинга, его вида, методических позиций ведущего.

Методика занятия

Сценарий любого занятия предполагает некоторый алгоритм. В нем есть вступление, описание ситуаций общения, их моделирование в виде игры или упражнения, создаются установки на анализ участниками собственного поведения, проводится рефлексия результатов и, наконец, осуществляется обратная связь в виде подведения итогов, резюмирования.

Начало занятия. Предваряет занятие так называемая увертюра, выполняющая роль введения участников в тренинг, создающая определенный настрой на занятие, формирующая мотивационную готовность к осуществлению целей, содержания тренинга, задающая динамику занятия. Для этого используются специальные приемы, позволяющие настроиться на игровую атмосферу тренинга: психотехники; детские подвижные игры, вызывающие резонанс детских воспоминаний и чувств; игры-разминки типа «Знакомства», помогающие наладить позитивный контакт, разнообразные варианты приветствия.

Одним из моментов начала занятия является фокусирование внимания участников на мотивах присутствия, чувствах, осознанности восприятия заданий. Важно провести ниточку от занятия к занятию. Реализуются эти задачи в «Круговой процедуре», когда каждому дается немного времени для высказываний. Эта техника позволяет выполнить еще одну важную задачу: участник получает ощущение того, чего хотят от него другие. Здесь следует учесть временные рамки выступления, дабы не затянуть процедуру и дать возможность высказаться всем. Ведущий не вмешивается в процесс, но, чтобы его как-то регламентировать, можно предложить участникам следующие вопросы и задания:

— Чего вы больше всего хотите от сегодняшнего занятия?

— Пусть каждый по очереди закончит предложение: «В настоящий момент я осознаю, что...»

— Закройте глаза. Подумайте, чего вы хотите и что готовы сделать для достижения своих целей.

— Если бы ваш лучший друг представлял вас этой группе, то что бы он сказал?

— Чем, по-вашему, это занятие должно отличаться от предыдущего?

— Размышляли ли вы о том, что говорили на прошлом занятии?

— О чем вы подумали, готовясь сегодня идти в группу?

— Что вам хочется изменить, когда вы думаете о группе и о том, как вы в ней себя чувствуете?

На начальном этапе происходит также ознакомление участников с целями данного занятия, актуализируется проблема, которая должна быть рассмотрена.

Основная часть. Содержание тренинга составляют специально подобранные упражнения, каждое из которых и все вместе реализуют цели конкретного тренингового занятия.

Различают три группы упражнений (Б. Д. Парыгин):

1. «Сухие упражнения» (по аналогии с сухим плаванием). Это разучивание приема под контролем ведущего и всей группы — «вот так надо делать».

2. «Полусухие упражнения». Закрепление происходит путем диалогов, т. е. упражнений в тройках, парах, но без видеофиксации.

3. «Мокрые упражнения» (видеоупражнения) проигрываются в форме группового диалога с видеофиксацией и последующим групповым анализом и обсуждением их успешности. Дается оценка. В последовательности предъявления упражнений следует идти от простого к сложному. Нецелесообразно предлагать «полусухие упражнения», не освоив «сухие».

При разработке упражнения, во-первых, происходит выдвижение общей идеи и проектирование ее предметного содержания, реализующего основное назначение и функциональные задачи упражнения; во-вторых, продумывается процедура воплощения: общая структура, схема инструктивного управления, техническое и инвен-

тарное сопровождение; в-третьих, определяются методы, реализующие упражнение на практическом занятии. Также выделяются общие характеристики и структура, место упражнения в общей программе тренинга или теме занятия, функциональная направленность ведущего при реализации упражнений.

В разработке упражнения важна его оптимальная функциональная ориентация. Она реализуется через (Л. А. Петровская):

1) *демонстрацию*, т. е. ориентирование на фиксацию в сознании участников какого-либо факта поведения, результата взаимодействия;

2) *дидактическое упражнение*, которое направлено на формирование у участников определенной когнитивной схемы, необходимой на последующих этапах тренинга;

3) *мотивирование*, цель которого — активизировать у участников индивидуальную мотивацию на обучение;

4) *проблематизацию*, т. е. направленность на вскрытие проблемы каждого участника или ведущего группы;

5) *феноменологию*, которая предусматривает определение природы какого-либо психологического механизма диалогического группового взаимодействия;

6) *тренаж*, т. е. выработку и закрепление на поведенческом уровне того или иного навыка;

7) *синтез* — реализацию участниками усвоенных знаний и отработанных целей;

8) *личностную психокоррекцию*, которая направлена на изменение определенной личностной особенности;

9) *психодинамику*, т. е. поддержание групповой атмосферы;

10) *предметное содержание* — явления и события, поведенческий рисунок, которые определенным образом моделируются в логике программы;

11) *групподинамический эффект*, выраженный в последствиях от проведения упражнения;

12) *рамки вариаций упражнения*, которые определяются знанием потенциальных возможностей упражнения, обусловленных его содержанием.

Условия реализации упражнения выражаются в решении противоречия: с одной стороны, вся программа тренинга призвана обеспечить создание системы ситуаций воздействия, всякое изменение в которой в виде вычленения, замены элементов заметно сказывается на эффективности всей ситуации взаимодействия; с другой — при конкретном заказе приходится через использование упражнений частично модифицировать программу, адаптируя ее к контингенту обучаемых, условиям, особенностям тренинга, динамике группового процесса.

Ведущий составляет план упражнения. Ключевые моменты последнего такие:

1. Во время тренинга упражнения предлагаются участникам на четырех уровнях: для всей группы; по подгруппам; интерперсо-

нальное упражнение в рамках группы, когда есть распределение ролей, в частности «наблюдателя»; интраперсональное — индивидуальное.

2. Выделяется цель упражнения, как явная, так и скрытая. Для того чтобы подтвердить цель, следует понаблюдать за участниками, определить, сколько человек будут участвовать в упражнении, какие роли они сыграют, что будут делать.

3. Основу занятия составляют экспериментальные упражнения, в которых четко определена последовательность действий, выделены возможности проведения интенсивной творческой дискуссии, продуманы моменты для создания хорошего настроения на обучение.

4. Необходимо обозначить отдельные шаги и действия в реализации упражнения. При его подготовке следует акцентировать внимание на возможных проблемах, которые могут возникнуть в ходе реализации упражнения.

5. Каждый вид упражнения обсуждается группой. Это происходит в форме групповой дискуссии. Ведущий следит за тем, чтобы каждый участник был активен.

6. План упражнения должен соответствовать плану занятий.

Важной методической основой реализации упражнения является анализ. *Анализ упражнения, или стадия «дебрифинга»*, основан на выражении эмоций по поводу выполненного задания. Человеку нужна определенная смелость, чтобы высказаться в присутствии других о своем опыте, о себе. Участникам предлагается завершить работу в упражнении оценкой ее результатов.

Они говорят по очереди о том, что им меньше/больше всего понравилось делать; о трех любых навыках, полученных в ходе упражнения.

Окончание занятия. Каждое занятие заканчивается *анализом и групповым обсуждением проделанной работы*. Это важная часть каждой встречи. Основой для обсуждения являются вопросы типа: «Что нового вы узнали сегодня?», «Что вы получили от занятия?», «Считаете ли вы полезным для себя сегодняшнее занятие?», «Скажите кратко о том, чего вы не сказали в течение занятия», «Как бы вам хотелось измениться к следующему занятию?». Личное участие каждого в работе группы важно подчеркнуть, для этого в конце дня можно выполнить такое задание: «Скажи соседям справа и слева, что им помогает в работе».

По мере накопления опыта обсуждений формируется групповой опыт и стиль анализа, тренируется групповой механизм принятия решений. Имеет смысл выслушать всех участников. Ведущий тоже делится своими чувствами. В ходе постоянной работы по анализу занятия иногда выделяется «главный аналитик группы», который помогает быстрее усваивать программный материал. Но его чрезмерная активность может подавлять инициативу других членов группы, поэтому таких людей следует контролировать. Если «аналитик» давит своей инициативой, ведущий «сбивает» его вопросом «А кто думает иначе?» или «Что можно добавить?». Су-

ществует несколько вариантов последовательности обсуждения занятия. Вот один из них.

Схема обсуждения занятия

1. Дать высказаться каждому.
2. Отметить общие положительные достижения.
3. Найти сходные моменты в выполнении упражнений каждым.
4. Указать на какие-либо общие недостатки и ошибки (но без персонификации).
5. Дать оценку чувств и эмоционального состояния группы.
6. Остановиться на индивидуальных особенностях выполнения, отмечая положительные моменты и поощряя участников.
7. Подчеркнуть, что эти упражнения завтра нужно выполнять еще лучше.
8. Сказать о своих чувствах.

Анализ занятия можно осуществить с помощью просмотра видеозаписи. Здесь подчеркиваются возможности использования тех или иных приемов. Видеозапись обеспечивает приобретение участниками положительного опыта узнавания и использования приемов слушания, их тренировку в жизни.

Рефлексия происходящего в группе осуществляется ведущим и участниками в ходе ответов на вопросы: «Какой цели я хочу достичь?», «Почему я хочу достичь этой цели?», «Какими средствами я собираюсь ее достичь?», «Расскажите, если такие случаи были, о формах вашего уклонения от работы и о том, как вы готовы поступить в следующий раз», «Что вам хотелось бы изменить в своем поведении в следующий раз?». Эти вопросы позволяют сфокусировать внимание на направлении развития отношения участников к ведущему, другим, самому себе, групповому процессу.

Сценарий занятия. Любое занятие — это не просто набор упражнений, а своеобразный сценарий, действие которого логически обосновано, эмоционально выстроено, а роли ведущего и участников подчинены определенным законам взаимодействия. «*Живой сценарий*» предполагает взаимодействие ведущего и членов группы на основе обращенности внимания ведущего к неожиданностям, индивидуально-неповторимым поворотам в настроении, поведении участников. Он не сводится к схеме или серии последовательно следующих друг за другом упражнений. Однако из этого не следует, что ведущий полагается на свою наблюдательность или идет на поводу у настроения участников. Он просто должен по ходу работы вносить определенные коррективы в свой сценарий занятия.

При проведении занятий по «живому сценарию» не следует спешить, превращая занятие в калейдоскоп сменяющихся упражнений. Нужно помнить, что тренинговое занятие прежде всего направлено на выявление, анализ и обсуждение участниками личностных или профессиональных проблем, а задача ведущего — помочь им в этом. Поэтому целесообразно иметь в запасе целый

ряд упражнений и творчески их использовать. «Живой сценарий» тренингового занятия предполагает гибкий режим тренинга. *Режим тренинга* может быть динамичным, интенсивным или плавным, пролонгированным, жестким, острым, с преобладанием напряженных и экстремальных ситуаций или, наоборот, мягким, релаксирующим, вносящим разрядку в эмоциональное состояние участников и снимающим возникающее напряжение.

При проведении тренинга коммуникативных умений, с одной стороны, происходит реализация сценария, спроектированного ведущим, а с другой — в процессе работы может появиться так называемый *скрытый сценарий*. Его содержание составляют проблемы участников, оставшиеся за пределами основного сценария.

Различают три вида такого сценария: профессиональный, межличностный и личностный. Первый связан с вопросами профессиональной компетентности и различными ситуациями общения на профессиональном уровне. У участников возникают вопросы: «Что думают обо мне как о специалисте?», «Не пострадала ли моя репутация?». Межличностный сценарий связан с проблемами конкуренции, соперничества, конфликтов. Человек, действующий по такому сценарию, может задавать себе вопросы: «Нравлюсь ли я ведущему?», «Умнее ли меня члены группы?». Личностный сценарий имеет отношение к заботам человека о самом себе. Участник может задавать себе такие вопросы: «Удастся ли мне справиться с эмоциональным напряжением?», «Буду ли я испытывать дискомфорт, если приму участие в этой игре?».

«Скрытый сценарий» оказывает сильное воздействие на жизнь группы, так как, если ведущий вовремя не обратит на него внимание, все эти вопросы будут решаться на так называемом заднем плане и мешать реализации основного сценария, запланированного ведущим. Примером является разворачивание негативных проявлений между участниками во время организации дискуссии: «Это так на тебя похоже. Ты всегда думаешь, что ты лучше меня...» Ведущий должен найти способ реагирования на возникшую ситуацию: или позволить разыграть «скрытый сценарий» (он окажется полезным, если задачи тренинга не направлены на решение личных проблем), или предложить проанализировать появившийся сценарий (это более жесткий вариант, здесь нужно быть весьма корректным по отношению к участникам возникшей ситуации).

Для того чтобы сценарий получился интересным, полезным, решил все поставленные задачи, следует обратиться к методическим рекомендациям по его составлению.

Общие рекомендации

1. Проведение тренинга коммуникативных умений в большей степени представляет собой фасилитацию, которая призвана не просто передать знания от одного к другому, но и оказать помощь участникам в реструктурировании этих знаний, а также в анализе того, что они уже знают и умеют.

2. Нужно верить в то, что студенты могут принимать решения и думать самостоятельно.

3. Не следует занимать авторитарную позицию.

4. Следует относиться благосклонно к индивидуальным различиям между студентами.

5. Необходимо быть готовым принять любую точку зрения безоговорочно. Нельзя навязывать участникам тренинга свою систему ценностей.

Методические советы

1. План занятия:

— Определить цели. Существует два типа целей: конечные (что достигнуто?) и цели процесса (как это было достигнуто?). Цели должны быть выражены в позитивных категориях.

— Выбрать упражнения. Определить, насколько они соответствуют цели занятия, этапу обучения. Знакомы ли с ними участники? Сколько времени будет отведено на выполнение каждого задания? В какой форме будут даваться инструкции? Какое количество резервных упражнений можно подобрать к данному занятию?

— Продумать способы изложения теории, с помощью которой можно объяснить действия ведущего.

— Подобрать игры и психогимнастические упражнения.

— Продумать способы вовлечения участников занятия в обсуждение проблем.

— Спланировать условия для создания комфортной атмосферы занятия.

— Определить варианты завершения работы на занятии (завершающие упражнения, прощание с каждым участником и со всеми), методы оценивания.

2. Стратегия поведения ведущего при нарушении плана:

— Признаться группе в том, что что-то пошло не по плану.

— Приостановить работу, но не вносить изменений в заранее составленную программу.

— Быть готовым к тому, что отдельные участники занятия будут молчать и даже покинут аудиторию.

— Оказать помощь участникам, несправившимся со своими эмоциями.

— Относиться спокойно к тому, что на действия ведущего может поступить критика. Ее нужно использовать конструктивно.

3. Чего нельзя делать:

— Расписывать весь тренинг по минутам. Следует оставлять пространство для изменений.

— Игнорировать групповой процесс. Необходимо все время отслеживать происходящее в группе.

— Оставлять без внимания просьбы группы.

— Использовать одни и те же упражнения в каждой группе и на каждом занятии. Важна разумная импровизация и вариативность.

— Думать, что все должно пройти просто великолепно. Нужно позволить себе и другим совершать маленькие ошибки.

— Позволять одному или нескольким участникам доминировать в группе.

— Использовать упражнения только для наработки материала. Надо учитывать настроения в группе и предусматривать возможность появления «скрытого сценария».

4. Чтобы сценарий был живым, нужно:

— Не забывать о чувстве юмора.

— Не волноваться, если не удастся включить в обсуждение всех участников.

— Постараться уйти от тяжеловесной и серьезной обстановки. Пусть обучение будет построено на теплых отношениях, искренности, эмпатии участников.

— Написав сценарий, прочитать его и подумать, может быть, стоит что-то слегка изменить в нем.

Система тренинговых занятий, как правило, направлена на реализацию конкретной программы тренинга.

При разработке программы тренинга надо учитывать множество факторов: тематическую направленность, организационно-технические условия проведения, специфику контингента, стиль работы ведущего и его предпочтения в методологической и методической ориентации.

Программа тренинга — это своеобразная иерархическая структура из логически целостных частей.

Существует **шесть фаз** разработки тренинговой программы:

1. *Оценка потребности в тренинге.* Определяется необходимость участия в тренинговых мероприятиях конкретной организации или группы лиц.

2. *Спецификация целей тренинга.* Цели тренинга определяют исходя из потребностей участников, представление о которых было получено в ходе диагностических процедур первой фазы.

3. *Разработка системы коррекционных воздействий.* Здесь определяются стратегии в реализации программы.

4. *Выбор методов.* Каждая из стратегий как генеральная линия требует набора определенных методов и приемов социального, активного обучения.

5. *Проведение тренинга.* Определяется система занятий и акцентируется внимание на том, как они смогут реализовать цели общей программы тренинга, учесть потребности и интересы участников.

6. *Оценка программы тренинга.* Любая программа тренинга должна как бы ставить перед участниками четыре вопроса и отвечать на них.

ЧЕМУ МОЖНО НАУЧИТЬСЯ?

— Правильно воспринимать и понимать других и самого себя, то, что происходит между людьми; лучше общаться, обсуждая с партнерами мысли, чувства и поступки.

— Успешнее справляться с проблемами; разрешать конфликты; помогая друг другу, преодолевать и раскрывать себя; осуществлять коррекцию самооценки.

КТО КОГО БУДЕТ УЧИТЬ?

— Учиться только у самого себя, принимая опыт других.

НА КАКОМ МАТЕРИАЛЕ?

— Субъективные отношения, переживания, связанные с конкретной ситуацией межличностных отношений, жизненного опыта.

— Мысли и чувства, переживания, образы, действия других людей, все, что можно услышать, увидеть, почувствовать, выразить словами и без слов.

КАК ВЫ БУДЕТЕ УЧИТЬСЯ?

— Добровольность, нет «лучших» и «худших». Каждый сам отвечает перед собой за то, что увидит, чему научится.

— Последовательное осуществление принципа «здесь и теперь».

— Доверие своим субъективным переживаниям, отсутствие страха быть открытым, откровенным, доброжелательным.

— Концентрация на том, что говорят и делают другие, осознание и понимание своих чувств, возникающих в данный момент, проверка догадок. Не заставлять других делать то, на что они не могут решиться.

— Не давать советов, оценок.

— Оценка действий, чувств, а не личности.

— Использование таких способов поведения, на которые решиться в повседневной жизни трудно.

— Нельзя никого заставлять, никто не должен ни перед кем отчитываться за свои решения, способы общения.

— Человек, дающий обратную связь, должен опираться на свои субъективные ощущения, а не говорить о том, что из себя представляет тот, к кому он обращается.

— Говоря о том, что тебе не нравится в человеке, стараться в основном отметить то, что он смог бы при желании в себе изменить.

— Давать обратную связь: говорить, что тебе приятно, а что нет.

Все обозначенные выше моменты составляют примерный алгоритм занятия тренинга коммуникативных умений. Каждый ведущий может модифицировать методические установки по своему усмотрению, проявляя при этом творчество и личную заинтересованность.

Контрольные вопросы для самопроверки

1. Перечислите этапы работы ведущего по разработке содержания тренинга.
2. В чем выражается особенность начальной стадии?

3. Какими способами можно разрушить недоверие участников? Приведите примеры, обоснуйте свой выбор.
4. Назовите причины нежелания участников быть активными на занятиях.
5. Почему такое большое внимание уделяется оценке и анализу результатов деятельности участников?
6. Нужно ли алгоритмизировать процесс подготовки конкретного занятия, если есть программа тренинга?
7. На какие моменты в подготовке занятия вы бы обратили наибольшее внимание?
8. Что такое «живой сценарий»?
9. Дополните своими советами методические рекомендации, представленные в тексте.
10. Каково основное содержание программы тренинга?

2.6. Поведение руководителя занятия

Центральной фигурой тренинга является руководитель. От его знаний, умений, профессиональной позиции, ценностных ориентаций, гуманистической направленности, отношения к себе и к людям, личностно-профессиональных качеств зависит результативность тренинга.

Разное понимание психологического смысла тренинга находит свое отражение в разнообразии названий специалиста, его проводящего: ведущий, руководитель, директор группы, тренер, эксперт, фасилитатор.

Цель руководителя — способствовать групповому развитию, облегчить его протекание, создать условия для психологического комфорта и доверительной атмосферы в тренинге, поэтому его работа строится на определенных **принципах взаимодействия с участниками**:

1. *Субъектно-субъектный контакт* предполагает равенство психологических позиций и реализуется в выполнении руководителем и роли ведущего, и роли участника, когда не только происходит воздействие на членов группы, но и воспринимается их влияние на руководителя.

2. *Принятие себя, каждого участника, всей группы в целом такими, какие они есть*, выражается в умении доверять групповому процессу, одинаково относиться к плохим и хорошим аспектам. Отказ руководителя от позиции «судьи».

3. *Эмпатическое понимание* заключается в способности поставить себя на место другого, проявить глубокое понимание и уважение к чувствам, желаниям, мотивам участников через выражение «эмпатического отклика», с помощью приемов флюидного излучения и невербальных средств общения.

4. *Конгруэнтность* предполагает искренность, естественность эмоциональных проявлений руководителя. Здесь должна быть действенной формула «чувствую, осознаю, выражаю в общении».

Данные принципы позволяют руководителю относиться к участникам группы со следующими **позитивными установками**:

1. Члены группы способны решать свои проблемы.

2. Они стремятся к доброжелательным, доверительным отношениям с другими.

3. У участников есть чувство собственного достоинства, и они вправе требовать уважительного отношения к себе.

4. Они заслуживают доверия.

5. Нуждаются в других и способны помочь друг другу.

6. Любое поведение человека всегда внутренне мотивировано.

Но есть и **негативные установки** руководителя, которые мешают реализации позитивного контакта с группой:

1. Личные амбиции руководителя. Позиция — быстрее добиться популярности.

2. Стремление манипулировать группой, загонять ее в жесткие рамки правил. Модель общения — «над группой».

3. Ложный подход в стремлении давить на эмоциональную сферу участников. Например, подбор упражнений, способных часто вызывать слезы, агрессию со стороны участников.

4. Руководитель поглощен своими проблемами и как бы полностью вычеркивает себя из группового контекста, превращаясь в массовика-затейника (фразы типа «А сейчас все мы...»).

5. Ориентация руководителя на одну какую-либо сторону жизни группы. Например, только выработка этической защиты, наблюдение групповой динамики и т. д.

6. Неумение верно ставить правильный диагноз группе, когда руководитель не может или не хочет наблюдать за групповыми процессами и отвечать на вопросы: «Что происходит с группой?», «Что стоит за поведением каждого участника?».

Специфика организации тренинговых занятий выдвигает определенные **требования к руководителю**, которые можно представить в виде своеобразной **профессиограммы**.

Личностно-профессиональные качества руководителя:

— концентрация на участнике, желание и способность ему помочь;

— гибкость, терпимость, открытость, принятие других взглядов, отличных от собственной позиции руководителя;

— эмпатичность, восприимчивость;

— способность предъявлять группе свои подлинные эмоции и переживания;

— энтузиазм, оптимизм, вера в способности участников группы к изменению и развитию;

— уравновешенность, высокий уровень саморегуляции;

— уверенность в себе, позитивное самоотношение, осознание собственных конфликтных областей, потребностей, мотивов;

— богатое воображение, интуиция;

— высокий уровень интеллекта;

— смелость, которая выражается в признании своего несовершенства, в отказе от манипулирования участниками тренинга, в умении открыто говорить о том, что происходит в группе, противостоять участникам, если того требует ситуация;

— открытость, т. е. умение выражать свои чувства и открыто реагировать на проявление чувств участниками, способность показать себя живым человеком;

— находчивость, проявляющаяся в импровизационных умениях как реакции на затруднительные ситуации, а также в поиске новых путей работы с группой;

— стремление к новому опыту, которое выражается в желании расширить свой жизненный и профессиональный опыт;

— чувство юмора, т. е. умение смеяться тогда, когда трудно.

Руководитель должен уметь:

— ставить четкие ближние и дальние цели, задачи своей деятельности и работы группы;

— доступно объяснять участникам группы, какими средствами могут быть достигнуты поставленные цели;

— логически обосновывать для себя необходимость применения того или иного приема;

— использовать разнообразные методы, побуждающие членов группы делиться своими идеями, чувствами и стимулирующие их творческие проявления;

— применять техники групповой работы, не злоупотребляя ими;

— понимать смысл невербального поведения и точно интерпретировать невербальные реакции участников;

— использовать разнообразные методики наблюдения за работой каждого участника и группы в целом;

— находить продуктивные решения в сложных ситуациях групповой работы;

— практически применять приемы аргументации, анализа, обобщения, интерпретации;

— осознавать отношения участников к предмету и ходу обсуждения;

— фиксировать успехи группы в совместной выработке результатов;

— помогать участникам преодолевать возникающие барьеры в совместной работе;

— отслеживать групповую динамику;

— объективно оценивать самому и помогать участникам оценить достигнутые результаты в работе;

— рефлексировать свое поведение в тренинге.

Руководитель должен владеть навыками:

— активного, т. е. понимающего, слушателя;

— отражения чувств, т. е. понимания и раскрытия руководителем содержания чувств участников;

- проявления поддержки, т. е. поощрения, участников, оказания им помощи;
- эмпатии, дающей руководителю возможность увидеть события через призму субъективного мира участников;
- невербального общения;
- реагирования, т. е. осуществления обратной связи в виде реакции руководителя на действия и высказывания участников;
- информирования — предоставления участникам в любой момент работы любой интересующей их информации в виде знаний и советов;
- предохранения, выражающегося в защите участников от ненужного психологического риска и необдуманных поступков;
- моделирования, т. е. демонстрации своими действиями желательного поведения в группе;
- блокирования — остановки непродуктивного поведения участников в группе;
- управления, проявляющегося в организации своей деятельности и работы тренинга;
- диагностики состояния участников во время и после занятия и средствами отбора членов группы, если этого требует ситуация.

Руководитель должен знать:

- психологию развития личности и социальных групп;
- основные теории групповой психотерапии, их различия, используемые в них понятия;
- базовые принципы групповой динамики, механизмы индивидуальных различий;
- основы технологии тренинга;
- свою личность, ее сильные и слабые стороны, для того чтобы осуществлять воздействие на участников тренинга;
- способы создания своего индивидуального стиля и имиджа на основе личностного потенциала;
- тип создаваемой группы, цели и задачи;
- новую научно-методическую литературу по проблемам, которые составляют основу разработки тренинговых программ и методики работы в тренинге;
- требования профессиональной этики.

Эти требования могут быть положены в основу **кодекса профессиональной этики.**

Руководитель может и должен:

- защищать права участников группы;
- подчеркивать важность принципа конфиденциальности относительно личностного материала;
- проявлять эмпатию к чувствам каждого участника;
- сочетать уважение и сочувствие;
- осознавать свое отношение к различным людям;
- быть готовым поделиться с участниками собственными чувствами и идеями;

- создавать атмосферу теплоты и доверия;
- принимать ценности группы;
- избегать форм работы, к которым участники недостаточно подготовлены;

— подготовить членов группы к возможности появления отрицательной реакции на попытки реализовать групповые нормы в повседневной жизни.

Руководитель не должен:

- переносить проблемы участников в свою личную жизнь;
- навязывать членам группы свои ценности и убеждения;
- пользоваться возможностью идеализации себя в глазах членов группы;
- быть покровителем, всезнающим или назидательным;
- испытывать чувство комфорта, уюта во время работы с группой.

Поведенческий веер руководителя реализуется через роли, которые он принимает на себя во время контакта с аудиторией. **Основные роли руководителя группы** такие (И. Ялом):

1. *«Технический эксперт»*. Ведущий — комментатор процессов, происходящих в группе, и поведенческих аспектов отдельных участников. Он осуществляет информирование группы, которое помогает ей двигаться в нужном направлении.

2. *«Эталонный участник»*. Эта роль позволяет осуществить две цели: демонстрацию желаемого, целесообразного образца поведения и усиление динамики социального научения.

Другая классификация выделяет **пять основных ролей руководителя** (С. Кратохвил):

1. *«Активный руководитель»* — инструктор, учитель, режиссер, инициатор, опекун.

2. *«Аналитик»*, т. е. человек, дистанцирующийся от участников группы и обладающий личностной нейтральностью.

3. *«Комментатор»* — наблюдатель, дающий оценку событиям с личностной и профессиональной позиции.

4. *«Посредник»* — эксперт, периодически вмешивающийся в групповой процесс и направляющий его, но при этом он не берет на себя ответственность за происходящее в группе.

5. *«Член группы»* — обычный человек со своими индивидуальными особенностями и жизненными проблемами.

Выделяют **шесть типов руководителей тренинга** (Р. Кочюнас):

1. *«Агрессивный лидер»* — это единовластный руководитель, навязывающий свое мнение, склонный к конфронтации, требовательный, но в то же время проявляющий заботу об участниках.

2. *«Любящий лидер»* — заботливый руководитель, принимающий во внимание потребности участников группы.

3. *«Социальный инженер»* — это не слишком требовательный руководитель, который больше руководит работой группы как целого, межличностные отношения и потребности участников тренинга у него на втором плане.

4. «*Невмешивающийся лидер*» — это номинально участвующий в работе группы руководитель, малоактивный, никогда не вступающий в конфронтацию с участниками, склонный держаться на большом расстоянии от них.

5. «*Холодный и агрессивный лидер*» — этот руководитель старается не вмешиваться в ход работы группы, а участникам оказывает минимальную помощь, его заботит групповой процесс как целое.

6. «*Техник*» — это авторитарный руководитель, он предлагает участникам множество разнообразных групповых упражнений, постоянно контролирует ход работы.

В основу взаимодействия ведущего и участников тренинга должны быть положены партнерские отношения. Именно они предполагают открытую и доступную для понимания членов группы мотивацию действий ведущего, разностороннюю рефлексивную реакцию руководителя по поводу того, что происходит в ситуациях взаимодействия между участниками.

Как организатору взаимодействия ведущему больше всего подходит роль консультанта-фасилитатора, т. е. помощника, сопровождающего собственный поиск участника. В его задачу входит привлечение собственного опыта участников, направление процесса обмена информацией. У фасилитаторской позиции есть свои достоинства, выражающиеся в том, что имеется возможность сочетать теорию и практику, взаимообогащать опыт участников, стимулировать их личностный рост и активность, многообразие точек зрения дает возможность реализовывать ситуации взаимопонимания.

Тип ведущего, как и взятая им роль, может быть реализован в **стиле руководства.**

При *авторитарном* стиле руководитель определяет и направляет групповое поведение: каждый шаг участников директивно навязывается; ведущий определяет индивидуальные задачи как участника, так и его партнеров для работы по выполнению задания. Авторитарный руководитель дает советы, осуществляет интерпретации. В ряде случаев, особенно на начальном этапе, для преодоления скованности, тревожности участников, ускорения группового процесса авторитарность просто необходима.

Демократический стиль формирует групповое поведение. Руководитель предоставляет участникам свободу выбора тем дискуссий, не навязывает исполнение норм, не ускоряет формирование групповой динамики, постепенно передает функции управления самой группе. Поведение участников определяется в ходе дискуссии.

Руководитель, применяющий *попустительский* стиль работы, отдает всю власть членам группы. Этот стиль наименее продуктивный. Ведущим демонстрируется полная внешняя пассивность, он очень часто подолгу не вмешивается в групповой процесс, ожидая спонтанного развития отношений; у него отсутствует четкий программно-целевой подход.

Стиль *ситуационного* руководства выбирается тогда, когда ведущий предпочитает воздействие исходя из складывающейся ситуации, в соответствии с этим меняются и роли.

Стили руководства проявляются в следующих стратегиях ведения тренинга.

Свободное внушение. Ведущий внешне пассивный до чрезвычайности. Он слушает, никого не убеждает, ничего не объясняет. Мягко уходит от вопросов, но должен уметь «быть с группой». Варианты поведения при этой стратегии:

- Я ничего не сделаю.
- Скажу, что группа — это они сами и от них зависит развитие и полезность тренинга.
- Уверю участников, что определенное напряжение типично для начала групповой работы.
- Прерву молчание несущественным вопросом.
- Опишу цели и мотивы группы.
- Спрошу, как они себя чувствуют.
- Скажу, что чувствую я.
- Расскажу что-либо из своей жизни.
- Поинтересуюсь, почему все молчат.
- Спрошу группу, что сегодня надо бы сделать.
- Попрошу всех сказать, зачем они пришли в группу.
- Начну разговор о прошлом опыте участников.

Программированное ведение означает наличие у ведущего детального плана работы с группой. Сложность заключается в том, что руководителю трудно предугадать настроение и ожидание участников.

Компромисс. Обычно руководитель принимает компромиссный вариант работы, в котором сочетаются описанные выше стратегии.

Свои знания, умения, навыки, роли, стили поведения руководитель реализует в ходе тренингового занятия.

В качестве подготовительного этапа следует говорить о так называемой **мотивационной готовности** руководителя к проведению занятия. Она выражается в вопросах, которые задает себе ведущий перед построением модели тренинга:

- Почему я иду на занятие — чтобы показать себя, заработать деньги или научить других и научиться самому?
- Что я получаю от этой деятельности как человек и профессионал? Удовольствие от возможности проявлять власть над другими людьми или стимул к творчеству и самореализации, а может, удовлетворение своих личных потребностей и интересов?

После того как становятся ясными мотивы предстоящей работы, можно приступить к осознанию **теоретической модели занятия**. Этот момент фиксируется с помощью ответов на такие вопросы:

- Кто должен определять цели группы — я или участники?
- Насколько точными и определенными должны быть цели для меня, для каждого участника, для группы в целом?

— Какова моя роль в ходе занятия — руководитель, помощник, эксперт, консультант?

— Какова доля ответственности моя и участников в ходе тренинга?

— Должен ли я продумывать продуктивные варианты самостоятельной работы группы или требуется мое постоянное вмешательство?

— Сколько внимания я должен уделять отдельным участникам?

— Какое место в моей работе занимают специальные техники, стимулирующие активность группы?

— В чем я вижу эффективность работы группы — в изменении установок, поведения?

После этого следует **методическая разработка тренинга**. Здесь нелишне обратиться к следующим советам.

Общие советы руководителю по организации работы группы

1. Имейте помощников тогда, когда это возможно.

2. Держите «в фокусе» каждое занятие (всегда готовьте программу встречи).

3. Знайте, почему вы здесь; осознавайте, что вы делаете.

4. Давайте образцы правильного поведения посредством видеозаписей и другими имеющимися в вашем распоряжении способами.

5. Сохраняйте чувство юмора. Для успешной работы группы нужна атмосфера непосредственности.

6. Не устраивайте групповую терапию.

7. Оказывайте помощь группе в совместных поисках, в обучении.

8. Нельзя подчеркивать свое превосходство над другими, своим поведением вызывать восхищение или страх.

Советы к начальному этапу занятия

1. Оформите помещение для встреч так, чтобы все могли видеть друг друга.

2. Подготовьте необходимые материалы.

3. Уясните в самом начале, на чем надо концентрировать внимание группы.

Советы по организации основной части занятия

1. Зачитывайте инструкцию по выполнению задания и осуществляйте контроль за временем.

2. Будьте внимательны как к вербальному, так и невербальному поведению участников.

3. Сосредоточьте внимание группы на предмете обсуждения.

4. Используйте прямые вопросы, чтобы участники не отклонялись от темы, устраняйте замкнутость. Не затягивайте игры и обсуждения.

5. Используйте незаконченные вопросы для стимуляции дискуссии.

6. Не предполагайте, что руководитель имеет ответы на все вопросы — надо добиваться реакции группы на проблему.

7. Почаще вспоминайте о том, что на занятии уже прозвучало на данную тему.

8. Дайте участникам время сделать пометки, чтобы можно было поднять интересующую всех проблему на следующей встрече.

9. Будьте внимательны к проявлению у членов группы признаков утомления (если это просто усталость, дать возможность отдохнуть; при болезненных симптомах в поведении в тактичной форме отстранить от занятия).

Завершение работы на занятии

1. Предоставьте участникам время для оценки занятия и деятельности каждого из них.

2. Организуйте совместный анализ того, что происходило во время упражнения в форме обсуждения чувств и переживаний каждого.

3. Позаботьтесь о том, чтобы в конце тренингового занятия руководителю сказали о том, как его воспринимали в роли ведущего.

4. Продолжите по необходимости индивидуальную работу с членами группы по окончании занятия (дополнительные занятия, обсуждение успехов).

Поскольку работа в группе определяется системой межличностного взаимодействия, то следующим важным моментом является выстраивание **тактики коммуникативного поведения руководителя**. Здесь акцент приходится на отработку техники вопросов, выражения чувств, невербального поведения, приемов установления контакта с аудиторией.

Техника вопросов

При взаимодействии руководителя с группой лучше пользоваться открытыми вопросами, которые стимулируют самоанализ, и вопросами репродуктивного характера «кто?», «что?», побуждающими к конкретному ответу. Вопросы познавательного характера «почему?» могут вызвать у участников ответную защитную реакцию, так как наши чувства и поведение имеют множество причин.

Вопросы позиционного характера помогают сделать обобщение после обсуждения отдельных тем, упражнений, занятия в целом. Используются предложения типа: «Хотелось бы, чтобы каждый высказался о сегодняшнем опыте», «Дайте свою оценку», «Ваше мнение по этой проблеме», «В чем вы видите...».

Невербальное поведение является средством демонстрации заинтересованности и внимания. При его выстраивании для ведущего важны не только навыки чтения «невербалики» участников, но и умение передать невербальные сигналы.

Поощряет беседу внимательное поведение руководителя, уважение к другому, выражающееся в полном внимании и сосредоточенности; руководитель старается находиться по отношению к собеседнику на расстоянии вытянутой руки, поза расслабленная, наклонившись к собеседнику; контакт глаз постоянный; руководитель не спешит, дает партнеру время для высказываний; внима-

тельно слушает, выражает свои чувства, предпочтительно улыбкой; жесты, усиливающие слова; говорит громко, ясно, темп произнесения средний или ускоренный; по уровню энергии предпочитает коммуникативную бодрость.

Подавляет беседу, сворачивает контакт: рассеянное внимание; большое расстояние по отношению к собеседнику; сгорбленная, скованная поза; контакт глаз практически отсутствует; во время разговора руководитель предпочитает заниматься своими делами, проявляет нетерпение; мебель используется в качестве барьера; пустой взгляд и невыразительное выражение лица; жесты противоречивые; голос или громкий, или слишком тихий, темп медленный; по уровню энергии — апатия, нервозность, давление.

Использование пауз, молчания — достаточно эффективный прием, он возникает по инициативе руководителя, предполагает концентрацию участников на эмоциональных событиях или переживаниях участников.

Последним этапом подготовки руководителя к тренингу является анализ динамики группового процесса. Он включает в себя систему отношений между участниками, степень их интереса к занятиям, качество выполнения упражнений.

Анализ осуществляется сразу же после занятия, но можно и спрогнозировать предполагаемые реакции группы. В этом случае у руководителя есть возможность сверить свои ответы с реальным поведением участников и в следующий раз скорректировать свою деятельность в конкретном направлении. Руководитель задает себе такие вопросы:

1. Кто где садится, приходя на занятие?
2. Кто постоянно сидит рядом?
3. Кто садится ближе/дальше от руководителя?
4. Кто на кого смотрит, когда говорит?
5. Кто постоянно суетится, смотрит на часы, зевает, открыто скучает?
6. На кого обращается мало внимания?
7. Кто как реагирует на отдельные темы?
8. Какие темы обходятся стороной?
9. На кого нападают, а кого не трогают совсем?
10. Как меняется поведение членов группы при отсутствии кого-нибудь из участников (кто становится активнее/пассивнее, выражает озабоченность)?
11. Есть ли несоответствие между словами и невербальным поведением участников?
12. Каковы причины возникновения напряженности в группе?

Следует отметить, что руководителю предоставляется право решить, нужно ли выбирать наиболее приоритетные вопросы анализа на том или ином занятии или отвечать сразу на все. Кроме анализа, руководитель подбирает материал для рефлексии занятия участниками и им самим. Рефлексия может быть по поводу проявления чувств, поведения, отношения.

Для того чтобы достичь эффективности занятия, надо обратить внимание на ошибки, которые допускают руководители, выяснить типичные реакции участников на ведущего и определить способы улучшения его эмоционального состояния.

Методические ошибки могут быть такими:

1. Слишком детальные, а порой и сложные объяснения заданий.
2. Поспешность применения каких-либо методов без соответствующей подготовки руководителя.
3. Чрезмерно длительная подготовка к проведению упражнения, когда при подробном объяснении теряется время и интерес участников.
4. Попытка применить какой-либо метод в группе без учета ее специфики.
5. Стремление подогнать результаты используемых методов к желаемым результатам, без учета того, что происходит в реальности.
6. Затягивание обсуждения проблем.
7. Превращение тренинга в публичную консультацию в случае подробной интерпретации руководителем происходящего.
8. Ведущий уверен в том, что знает лучший способ интерпретации и готов сам проанализировать поведение участников, но его логические выводы базируются на ошибочном истолковании происходящего, из-за чего руководитель теряет лидерство в глазах группы. Вернуть утраченный статус непросто, а без него невозможно эффективное сопровождение групповых процессов.

Ошибки поведенческого плана:

1. Личная ответственность за успехи и неудачи группы.
2. Сплетни и разговоры о тех, кто не присутствует на данном занятии.
3. Роль «надсмотрщика», который беспрестанно следит за выражением чувств участниками, корректирует их и не позволяет самим нести ответственность за свои чувства.
4. Позиция «доминирования» руководителя, при которой создается ситуация обращения участника с вопросом не к самому себе, а к ведущему, в ожидании определенных советов и рекомендаций.
5. Чрезмерная и частая, иногда не обоснованная похвала достижений участников.

Довольно часто занятие не достигает желаемого результата из-за происходящих с участниками тренинга процессов переноса и контрпереноса (Р. Кочюнас).

Перенос означает подсознательный процесс проецирования на руководителя чувств, установок, испытанных в прошлом по отношению к значимым для участника людям. Чаще всего он возникает на начальных стадиях работы, когда члены группы находятся на этапе лабилизации: многое неясно; непонятно, как себя вести

и что делать; мешает чувство страха. Реакции переноса неизбежны, могут носить как положительный, так и отрицательный характер. Руководителю следует внимательно отнестись к проявлению данных реакций.

1. Нужно помнить о представлениях, возникающих у участников по отношению к личности руководителя. Во-первых, в нем видят «эксперта», который дает нужные советы, решает все проблемы. Во-вторых, он предстает как «авторитет», чаще всего в родительском ореоле, поэтому члены группы завышают достоинства руководителя и принижают свои. В-третьих, для многих участников ведущий — «сверхчеловек», наделенный редкими качествами, его словам придается особый вес, руководитель все предвидит и контролирует в группе. В-четвертых, создается представление о ведущем как о «друге», который может создать товарищеские, теплые отношения. Наконец, довольно часто руководитель воспринимается как «возлюбленный». В тренингах профессиональных умений личные отношения, которые пытаются предложить участники своему руководителю, являются попыткой претендовать на особое место.

2. Чувства необходимо показать и назвать, т. е. они должны стать предметом обсуждения.

3. Должны последовать разъяснение их содержания, помощь участникам по изменению их искаженных (в случае конфликта) мыслей, установок по отношению к руководителю.

4. Снятию реакции переноса будет способствовать постепенно увеличивающаяся откровенность и самораскрытие руководителя. Чем больше и искреннее он говорит и демонстрирует свои чувства, тем меньше места остается мистификациям.

Однако руководителю нужно выражать свои чувства обдуманно, так как они, как и любые действия руководителя, воспринимаются как более значимые. Особенно это касается выражения симпатии и антипатии (злости), ведь, с одной стороны, нужно быть искренним, а с другой — правдивость выражения своего отношения может создать обстановку напряженности. Здесь уместно помнить о соблюдении двух правил: руководитель должен объяснить свои негативные чувства и объектом отрицательных чувств должно стать поведение, а не личность участника.

Контрперенос означает чувства ведущего, вызываемые участниками. Они связаны с нерешенными и неосознанными проблемами взаимоотношений из прошлого руководителя.

Существует пять проявлений контрпереноса:

1. Потребность в постоянной поддержке и одобрении часто выражается в стремлении заслужить уважение и любовь, оказать помощь и дать совет, руководитель как бы использует группу для удовлетворения своих потребностей. Это поможет избежать конфронтации.

2. Идентификация с проблемами участников может привести к потере объективности.

3. Влюбленность руководителя в группах профессиональных умений выражается в симпатии руководителя к кому-либо из членов группы, что лишает его объективности.

4. Навязывание советов может создать иллюзию, что руководитель знает ответы на все случаи жизни.

5. Желание поддерживать отношения с участниками группы за ее пределами может отразиться на динамике группового процесса, некоторые участники превращаются в объект эксплуатации со стороны руководителя.

Чтобы вовремя заметить возможные реакции контрпереноса, руководителю нужно осуществлять *рефлексию собственных проявлений чувств*, задавая вопросы:

1. Не слишком ли нравятся/не нравятся мне отдельные участники группы?

2. Желая/избегаю ли я встреч с кем-либо из участников?

3. Не опекаю ли я кого-либо из участников?

Для *нейтрализации контрпереноса* руководитель может воспользоваться такими *советами*:

1. Не следует быть легковверным и некритично принимать сказанное участниками. Помнить слова из басни С. Михалкова «Заяц во хмелю»: «Лев... в рот не брал хмельного, но обожал... подхалимаж».

2. Не следует также быть слишком мнительным и искать в положительных реакциях участников подвох.

3. Руководитель — живой человек, ему присущи субъективизм, определенные установки, ценностные ориентации, поэтому не все чувства, возникающие при контакте с группой, можно отнести к контрпереносу, а только часто повторяющиеся.

На эффективность проведения тренинга нередко влияет **эмоциональное состояние руководителя**. Если он находится в хорошем настроении, то мыслит ясно и быстро реагирует на разнообразные негативные проявления участников тренинга. Изменение настроения руководителя прямым образом влияет на эмоциональное состояние аудитории и контекст обучения.

Существует несколько способов расширения возможностей поддержания руководителем своего хорошего эмоционального состояния:

— «Якорение» ресурсов. Прошлый позитивный опыт становится определенным эмоциональным ресурсом. Он реализуется через ассоциации-«якоря», в качестве которых выступают вещи, жесты, образы, звуки. Чтобы поднять настроение, нужно припомнить, мысленно воспроизвести «якорь», вернуться в прошлое, зафиксировать то давнее приятное эмоциональное состояние.

— Уверенность в себе — одна из неотъемлемых составляющих хорошего эмоционального состояния. Она основывается на соответствующей подготовке, которая предполагает два уровня: 1) хорошее знание материала; 2) когда знание закреплено, поиск ответа на вопрос: «Смогу ли я во время тренинга передать то, что

знаю?» Чтобы ответить на него, следует задать еще один вопрос: «Что мне может помешать?» После этого надо проанализировать разные сценарии тренинга и принять решение.

— Компетентность — это способность действовать умело, в соответствии с поставленной целью. Выражается в полной поглощенности работой и приспособленности к тому, что делаешь. Функционирует на разных уровнях:

1) увлеченность тренингом, когда ведущий ощущает себя самым подходящим человеком для его проведения;

2) уравнивание нейролингвистических уровней. Целостность вытекает из равновесия всех ресурсов, осознанных и неосознанных. Может быть представлена в поведении, убеждениях, ценностях, идентичности и связи между ними. Руководитель верит в то, что говорит и делает, он честен по отношению к себе и участникам;

3) целостность на линии информатор — информация, проявляющаяся в том, что руководитель воплощает ценности и умения, которым обучает;

4) линейная конгруэнтность. Она означает, что все элементы общения тренера — слова, голос, язык тела — несут одну информацию.

— Забота о себе выражается в самосовершенствовании как в личностном, так и в профессиональном плане, в чутком реагировании на сигналы организма, которые дают возможность понять, что он перетрутился. Если этого не заметить, можно заболеть. Болезнь — крайняя мера, к которой прибегает организм, если не знает, как заставить человека сбавить темп. Следует помнить о границах своих возможностей. Забота о себе — это не только способ хорошего эмоционального состояния, но и своевременная защита от «исчерпания», которое может быть весьма опасно для руководителя. Оно выражается в том, что ведущему кажется, что он все время только отдает что-то и никогда ничего не получает.

— Реакция на критику. Нередко хорошее эмоциональное состояние сталкивается с противодействием в виде критики. Как правило, она обращена против конкретного человека. Поэтому настроение легко и быстро портится. Чтобы сохранить хорошее эмоциональное состояние, нужно, по возможности, обратить критику во благо самому себе, принять ее в позитиве и тем самым поднять себя на более высокий уровень.

Комфорт, атмосфера эмпатии, искренность, самораскрытие участников, позитивные взаимоотношения между ними и руководителем тренинга во многом зависят от системы применяемых психотехник и от личностных черт руководителя, поэтому ему требуется серьезная самоподготовка, постоянный поиск, творчество, стремление к инновациям.



Контрольные вопросы для самопроверки

1. Каковы принципы взаимодействия руководителя с участниками тренинга?
2. Соотнесите между собой принципы, позитивные установки, кодекс профессиональной этики руководителя тренинга. Предложите варианты практической реализации такой интеграции.
3. Какие наиболее значимые положения вы выделите в требованиях к руководителю тренинга?
4. Перечислите роли группового руководителя, приведенные в тексте. Какую из них вы считаете наиболее приемлемой для вас? Обоснуйте свое утверждение.
5. Выделите из списка личностных качеств ведущего самые приоритетные на ваш взгляд, расположите их в порядке убывания.
6. Дайте характеристику демократическому стилю поведения ведущего. Как стиль сочетается со стратегиями поведения?
7. Приведите примеры практической реализации типов руководителя.
8. Чем определяются трудности руководителя во время контакта с аудиторией?
9. С какой стратегией ведения тренинга вы более всего согласны? Обоснуйте свой выбор.
10. В чем еще может выражаться мотивационная готовность руководителя к работе с группой?
11. Почему в ходе подготовки к работе с группой руководитель должен ставить так много вопросов?
12. Назовите наиболее важные, с вашей точки зрения, моменты подготовки руководителя к работе. Что можете предложить вы?
13. Нужно ли руководителю обращать внимание на вопросы, зафиксированные в анализе, и как это эффективнее всего сделать?
14. Какие советы можно использовать, чтобы избежать перечисленных в тексте ошибок руководителя?
15. Выделите причины появления переноса и контрпереноса. В чем их сходство?
16. Выделите способы удержания хорошего эмоционального настроения ведущего.

Литература

- Абрамова Г. С. Введение в практическую психологию. — М., 1996.
- Адлер Г. НЛП: Современные технологии. — СПб., 2001.
- Алтунина И. Р. Видеотренинг по развитию коммуникативных способностей. — Комсомольск-на-Амуре, 1996.

- Бурнард Ф. Тренинг межличностного взаимодействия. — СПб., 2001.
- Вачков И. В. Основы технологии группового тренинга: Психотехники. — М., 2000.
- Грановская Р. М. Элементы практической психологии. — Л., 1984.
- Групповая психотерапия / Под ред. Б. Д. Карвасарского, С. Ледера. — М., 1990.
- Емельянов Ю. Н. Активное социально-психологическое обучение. — М., 1985.
- Емельянов Ю. Н., Кузьмин Е. С. Теоретические и методические основы социально-психологического тренинга. — Л., 1983.
- Займись собой: Пособие по саморегуляции и самосовершенствованию / Сост. В. М. Котельников. — М., 1995.
- Иванов Ю. М. Йога и психотренинг: Путь к физическому совершенству и космическому сознанию. — М., 1993.
- Киппер Д. Клинические ролевые игры и психодрама. — М., 1993.
- Кларин М. В. Интерактивное обучение — инструмент освоения нового опыта // Педагогика. — 2000. — № 7.
- Конор Д. О., Сеймур Д. НЛП-тренинг: Высшая ступень. — М., 1999.
- Кори Дж. Техники групповой терапии / Кори Дж., Кори М., Колланэн П., Рассел Дж. М. — СПб., 2001.
- Кочюнас Р. Психотерапевтические группы: Теория и практика. — М., 2000.
- Лосев В. К., Луньков А. И. Техника медитации: Программа авторизованного изложения. — М., 1997.
- Лэндрет Г. Л. Игровая терапия: Искусство отношений. — М., 1994.
- Макаров Ю. В., Исаков В. В. Тренинг как объект психологического анализа. — СПб., 1996. — Вып. 1.
- Марасанов Г. И. Социально-психологический тренинг. — М., 1998.
- Немиринский О. В. Личностный рост в терапевтической группе. — М., 1999.
- Осипова А. А. Общая психокоррекция. — М., 2001.
- Петровская Л. А. Компетентность в общении: Социально-психологический тренинг. — М., 1989.
- Петрушин В. И. Музыкальная психотерапия. — М., 1999.
- Поддубный Ф. Жить среди людей. — Славянск, 1995.
- Практикум по социально-психологическому тренингу / Под ред. Б. Д. Парыгина. — СПб., 2000.

- Петровская Л. А. Теоретические и методические проблемы социально-психологического тренинга. — М., 1982.
- Психогимнастика в тренинге / Под ред. Н. Ю. Хрящевой. — СПб., 2000.
- Руденский Е. В. Социально-психологический тренинг как метод конструктивной социологии. — Новосибирск, 1995.
- Рудестам К. Групповая психотерапия / Под общ. ред. Л. А. Петровской. — М., 1993.
- Форверг М., Альберг Т. Характеристика социально-психологического тренинга поведения // Психологический журнал. — 1984. — № 4. — Т. 5.
- Харин С. С. Искусство психотренинга: Заверши свой гештальт. — Минск, 1998.
- Харькин В., Гройсман А. Тренинг самооздоровления и самосознания. — М., 1996.
- Чистяков М. И. Психогимнастика. — М., 1990.
- Шоттенлоэр Г. Рисунок и образ в гештальт-терапии. — СПб., 2001.

Раздел III. Тренинг коммуникативных умений

Занятие 1

Здравствуйте, а вот и я, или Готовы ли мы к общению

Цель: освоение приемов позитивного налаживания контактов и поиска активного стиля общения. Выявление степени готовности участников тренинга к взаимодействию в ситуации общения.

План занятия:

1. Приветствие «Мои пожелания».

2. Упражнения: «Здравствуйте, а вот и я», «Нарисуй свое имя», «Правило нашей группы», «Качество, которое я ценю в людях», «Пожелание друга», «Кто для меня самый чужой», «Кто кого напоминает».

3. Рефлексия занятия: «Разноцветные листы».

4. Домашнее задание: наблюдение и подбор характеристик литературных персонажей по типам собеседников.

5. Задание для самостоятельной работы: «Конкурс на лучшее оформление правил группы».

6. Анализ занятия: дискуссия «Готовы ли мы к общению».

Вступление: люди проявляют свою социальную сущность в общении. Общение — многогранный процесс взаимодействия между людьми. В процессе взаимодействия человек создает своеобразный «банк» позитивных способов, приемов, идей, дающих ему возможность устанавливать положительные отношения с другими людьми. Чтобы установить контакт, не всегда бывает достаточно лишь интуиции, нужны и коммуникативные знания, умения, навыки, и развитая способность человека к рефлексии, децентрации личности, которые можно совершенствовать в процессе тренинга.

На первом занятии перед ведущим и участниками стоит задача осознания необходимости тренинга для каждого участника, для группы в целом и готовность к взаимодействию в процессе общения. Начинаем занятие с рассаживания. Мы будем работать по принципу беседы за круглым столом.

Приветствие «Мои пожелания»

Цель: создание настроения на предстоящую работу, снятие барьеров общения.

Задание: приветствие участников тренинга оформить в виде пожелания.

Инструкция: сегодняшнее занятие начнем с того, что выскажем друг другу пожелания на день. Они должны быть краткими, желательно в одно слово. Адресовать пожелания участникам тренинга мы будем с помощью мяча. Выберем форму игры: можно бросать мяч любому из участников и при этом говорить пожелание. Следим, чтобы мяч побывал у всех, а можно передавать мяч по кругу, и тогда ваше приветствие будет относиться к соседу.

Анализ упражнения:

1. Расскажите, что вы чувствовали, когда высказывали пожелание.
2. Какие состояния появлялись у вас, когда к вам обращались с пожеланиями на день?
3. Какие трудности возникли у вас во время выполнения задания?

Упражнение 1. «Здравствуйте, а вот и я»

Цель: развитие навыков самопрезентации, налаживания позитивного настроения на предстоящее общение.

Задание: заявить о себе, показать свою индивидуальность, неповторимость, желание работать и общаться совместно с другими участниками тренинга.

Инструкция: во время налаживания контактов немаловажную роль играет взаимонаправленность, взаимовосприятие партнеров по общению, поэтому бывает очень важным момент подачи себя. Покажи себя, заяви о себе. Способы самопрезентации могут быть самые разные: реклама, объявление в газете, рассказ о себе, песня, афоризм. В общем, все, что поможет окружающим лучше представить вас. Пусть девизом вашего выступления будут слова: «Смотрите, кто пришел!»

Анализ упражнения:

1. Презентация кого из участников вам понравилась больше всего, почему?
2. Что нового об участнике тренинга вы узнали?
3. Почувствовали ли вы в процессе выступления, что человек настроен на доброжелательное, открытое общение?

Упражнение 2. «Нарисуй свое имя»

Цель: преодоление барьеров контакта.

Задание: изобразить свое тренинговое или настоящее имя, которым будут пользоваться участники на протяжении всех занятий.

Инструкция: выбор имени имеет для человека первостепенное значение, а для тренинговых занятий это важно потому, что имя дает возможность лучше понять человека. Задание выполняется просто: нужно нарисовать свое имя, а затем написать его крупно на приготовленной заранее визитке.

Анализ упражнения заключается в обсуждении вопроса: «Почему участник тренинга оставил себе свое имя или взял тренинговое?»

Упражнение 3. «Правило нашей группы»

Цель: фиксация правил группы как основы работы в тренинге.

Задание: обсудить и принять основные правила группы.

Инструкция: правила регламентируют формы общения в группе. Нам предстоит обсудить общепризнанные правила и выбрать какие-то для своей группы. Участникам дается право добавить новые. Все правила записываются на большом листе ватмана. Важно или принять правила, или отвергнуть, или найти компромисс. Каждый делает свой выбор. Участникам предлагается закончить предложения: «В этой группе нежелательно...», «В этой группе опасно...», «В этой группе можно...», «Из этой группы может быть исключен тот, кто...».

Примерные правила:

1. Каждый из присутствующих находится здесь только потому, что он уже здесь, и ни по какой другой причине.

2. Для каждого понятие истины определяется тем, что он собой представляет, что чувствует, как оценивает происходящее.

3. Наша первая цель — установить позитивные контакты друг с другом.

4. Мы должны быть честными, искренне выражать свое отношение к происходящему.

5. Мы должны прислушиваться к другим.

6. Необходимо, чтобы в принятии группового решения участвовали все.

7. Новые участники становятся членами нашей группы просто потому, что они садятся в общий круг и остаются.

Анализ упражнения:

1. В какой степени предложенные правила ясны участникам?

2. Какие из новых правил оказались полезными, а какие обременительными?

3. Стоит ли принимать дополнительные правила или следует ограничиться традиционными?

Упражнение 4. «Качество, которое я ценю в людях»

Цель: создание условий для лучшего восприятия друг друга в процессе общения, развитие творческого воображения.

Задание: выделить качество, которое каждый из участников тренинга больше всего ценит в людях.

Инструкция: подумайте, какое качество вы больше всего цените в людях. Придумайте или вспомните рассказ, историю, притчу, сказку, которые бы содержали информацию об этом качестве. Желающие представляют свой рассказ, все остальные должны догадаться, о чем идет речь.

Анализ упражнения:

1. О каком качестве шла речь?
2. По каким признакам вы об этом догадались?
3. Совпадает ли мнение рассказчика с вашим?
4. Помогла ли вам форма представления качества проникнуть в смысл того, что говорит собеседник?

Упражнение 5. «Пожелание друга»

Цель: осознание участником необходимости пребывания в данной тренинговой группе.

Задание: необходимо сосредоточить свое внимание на целях пребывания в тренинге.

Инструкция: закройте глаза... Пусть вам вспомнится тот, кто желает вам добра и искренне заинтересован в ваших успехах. Теперь представьте, что он говорит о том, чему вы научитесь на тренинге. Выберите из его пожеланий два, наиболее важные для вас.

Анализ упражнения:

1. Какие цели занятий являются приоритетными?
2. Каково количество совпадений этих целей у участников?
3. Насколько широк диапазон ожиданий в вашей группе?
4. В какой мере ожидаемые результаты каждого участника совпадают с целями тренинга вообще?

Упражнение 6. «Кто для меня самый чужой»

Цель: устранение страха, неловкости, негативизма во время общения с отдельными членами группы.

Задание: задуматься и ответить на вопросы:

— Кто из участников тренинга кажется вам в данный момент чужим?

— Почему возможно такое ощущение?

Инструкция: в работе любой тренинговой группы некоторые участники чувствуют себя несколько скованно, поэтому не хотят отвечать на вопросы, не принимают задания и т. д. Чтобы снять такое напряжение, следует уяснить для себя причину дискомфорта. Оглянитесь вокруг и постарайтесь ответить на вопрос: «Кто из участников в данный момент кажется вам чужим?» Нарисуйте портрет этого человека, выберите карандаши, которые по цвету отражают ваше отношение к нему. Подпишите портрет, поставьте дату, отдайте его тому, кого нарисовали.

Анализ упражнения:

1. Каковы критерии чуждости?
2. Насколько широк диапазон определений чуждости?
3. Чувствует ли конкретный участник облегчение после выполнения задания?
4. Кто получил портреты, каковы ваши ощущения?

Упражнение 7. «Кто кого напоминает»

Цель: установление позитивного контакта между участниками тренинга путем восстановления ассоциативных связей.

Задание: для установления положительных отношений восстановить в памяти образы, вызывающие позитивные чувства, и перенести их на участников тренинга.

Инструкция: чтобы наладить контакты, попытаемся перенести на какого-либо члена группы позитивные воспоминания. В течение 3 мин подумайте, есть ли среди членов группы тот, кто напоминает вам знакомых людей: родителей, брата, сестру, друга, подругу и т. д. Запишите на карточке имя того члена группы, который вызывает ассоциации. Укажите, какие чувства (лучше положительные) порождает в вас это воспоминание, чем оно вызвано. Передайте карточку члену группы.

Анализ упражнения:

1. Кто и сколько карточек получил?
2. Как он к этому относится?
3. Как чувствуют себя те, кто заполнял карточки?

Рефлексия занятия. Упражнение «Разноцветные листы»

Цель: увязывание собственных целей с целями остальных участников группы.

Задание: определение целей работы в группе; формирование ожиданий от работы в тренинге; соотнесение личных позиций с общественными.

Инструкция: впечатления от сегодняшнего занятия, представление о стиле, способах работы группы, атмосфере тренингового занятия попытайтесь выразить с помощью своих образов. На большом листе ватмана участникам дается право изобразить одно из своих представлений рисунком, словом, символом. Каждый может выходить сколько угодно раз, но при этом изображать только что-то одно. По желанию участнику предоставляется право выбора рефлексии.

Участникам может быть предложен еще один вариант задания.

Участники выбирают себе партнеров и объединяются в четверки. Общие пожелания, не более четырех, должны быть записаны на листе фломастером одного цвета, расставлены в порядке значимости. После этого каждая микрогруппа показывает материал для обсуждения.

Домашнее задание

1. Провести наблюдение за своими собеседниками в учебной аудитории, дома с целью определения типа собеседника (визуального, аудиального, кинестетического). Сделать небольшие записи.
2. Подобрать литературных героев перечисленных выше типов. Записать примеры на отдельные карточки.

Задание для самостоятельной работы

«Конкурс на лучшее оформление правил группы»

Цель: определение отношения каждого участника к совместной работе в тренинге.

Задание: представить разными вариантами правила, утвержденные как основные для тренинговых занятий. Поощряется творческий подход к их оформлению.

Анализ занятия. Дискуссия «Готовы ли мы к общению»

Вид дискуссии: дискуссия по технике аквариума.

Форма организации работы участников: фронтальная.

Вопросы для обсуждения:

1. По каким признакам можно определить готовность каждого и всей группы к общению?
2. Как развивался процесс лабилизации?
3. Нужно ли в группе постоянного и хорошо знакомого друг с другом состава давать упражнения на знакомство?
4. Что меньше всего понравилось в занятии?
5. Каковы позитивные моменты методики его проведения?

Инструкция по проведению дискуссии: работа организуется в двух concentрических кругах. Меньший, внутренний, состоит из шести стульев. Сначала во внутренний круг садятся четыре участника, ведущий тоже располагается во внутреннем круге. Начинается обсуждение темы. Дискуссия регламентируется тремя правилами:

1. В процессе всего обсуждения во внутреннем круге должно оставаться одно свободное место.
2. Участник имеет право говорить, только если он сидит во внутреннем круге.
3. В любой момент обсуждения участник, сидящий во внутреннем круге, может пересечь во внешний круг.

Участники имеют право решать, когда им участвовать в обсуждении, когда нет. Им предоставляется право чередования роли активного участника или пассивного наблюдателя.



При выполнении приветствия может быть выдвинута идея, очень важная для тренинга общения: партнерское взаимодействие начинается там, где создана атмосфера доброжелательности, ведь доброе слово и кошке приятно. Вопросы для анализа упражнений занятия несут в себе двойную функцию: с одной стороны, снимают эмоциональное напряжение, с другой — помогают участникам осознать свой собственный опыт и расширить его за счет мнения других, понять, что помогает, а что мешает людям быть открытыми, искренними в общении.

Занятие 2

Контакт, еще контакт, или Как я совершенствую свои коммуникативные навыки

Цель: совершенствование участниками тренинга своих коммуникативных умений и навыков в разных ситуациях общения.

План занятия:

1. Приветствие «Ассоциации».
2. Упражнения: «Демонстратор», «Сам себе режиссер», «Потерявшийся», «Конкурс на лучшее оформление правил группы».
3. Рефлексия занятия: «Самораскрытие».
4. Домашнее задание: «Оказываем знаки внимания собеседнику».
5. Задание для самостоятельной работы: «Оценка своей манеры слушать».
6. Анализ занятия: «Мозговой штурм».

Вступление: в процессе общения мы решаем разнообразные задачи. Иногда стараемся просто информировать человека, часто пытаемся склонить его на свою сторону, нередко отговорить от поступка, предупредить об опасности. Поэтому момент установления контакта и наша тактика коммуникативного поведения в каждый конкретный момент играют иногда первостепенную роль. Очень важным здесь становится что и как сказать, чтобы тебя восприняли, поняли, приняли. Сегодняшнее занятие поможет нам сконструировать разнообразные модели поведения в разных ситуациях общения и с помощью разных средств.

Приветствие «Ассоциации»

Цель: развитие чувства поддержки, создание доверительной атмосферы для работы.

Задание: дать почувствовать партнеру по общению, что участники настроены позитивно и относятся к нему с доверием и симпатией.

Инструкция: работа организуется по принципу «ведущий — круг».

В центре стоит стул. Его предлагается занять тому из участников тренинга, кто в данный момент нуждается в поддержке. Желаящий садится в центр и поворачивается к собеседникам по часовой стрелке. Тот, напротив кого он оказался, говорит фразу, которая начинается словами: «(Имя), ты напоминаешь мне...» Далее дается ассоциация — образ растения, предмета, музыки, времени года — всего что угодно, но без указаний на черты характера и без оценок. Можно организовать работу по кругу, и тогда каждый будет оказывать поддержку своему соседу.

Анализ упражнения:

1. Что было труднее сделать: высказать желание поддержки или оказать саму поддержку?
2. Насколько созданная ассоциация соответствовала человеку?
3. Какие из представленных поддержек оказались, по мнению сидящего в кругу, наиболее удачными/наименее удачными?

Упражнение 1. «Демонстратор»

Цель: реализация принципа уподобления для определения типов людей.

Задание: разыграть ситуации с представлением разных типов слушателей.

Инструкция: один из центральных принципов установления контакта с собеседником — это быть как он. Поэтому так важно распознать его так называемую карту реальности, т. е. способы восприятия им окружающего мира. По подготовленным дома карточкам с описанием литературных персонажей разыграть ситуации с представлением разных типов людей (визуалов, кинестиков, аудиалов). Это можно сделать гротескно, но обязательно ярко, чтобы было понятно, кто есть кто. (Пример — ситуации из мультфильма «Винни Пух».)

Упражнение 2. «Сам себе режиссер»

Цель: упражнение заключается в передаче сообщения другим участникам общения и формировании навыков адекватного восприятия информации.

Задание: выбрать сообщение и передать его окружающим с достаточной степенью достоверности.

Инструкция: в общении часто бывает так: человек говорит одно, а думает другое. Мы же в недоумении: вроде бы все правильно, но общения не получается. Выберите себе мета-сообщение, в котором хотите потренироваться. Например: «Я уверен в себе», «Я устал», «Я спокоен», «Как вы мне надоели», «Ребята, давайте жить дружно»... А теперь произносите нейтральные по содержанию фразы, но голосом, интонацией, мимикой постарайтесь передать одно из записанных мета-сообщений. Каждому дается по две попытки. Нужно постараться быть предельно откровенным, иначе не поверят. Работа организуется по подгруппам (4—6 человек). Вы-

ступающему члены группы могут давать советы, но следовать ли им — решать выступающему.

Анализ упражнения:

1. Зрителям предлагается объяснить, как было воспринято мета-сообщение.

2. Что они увидели и услышали?

3. Вопрос к выступающему: «Трудно или легко было реализовать задание?»

Упражнение 3. «Потерявшийся»

Цель: определение степени доверия к собеседнику в процессе общения.

Задание: осознать, насколько глубоко доверие каждого к членам группы и как оно влияет на процесс установления контактов.

Инструкция: доверительные отношения к партнеру являются важной составляющей позитивного общения. Доверие бывает отчасти рационально объяснено конкретным опытом человека, отчасти может быть иррационально, потому что невозможно объяснить, почему доверяешь человеку. Предлагаемое упражнение даст возможность осознать степень доверия между участниками и показать влияние этого доверия на процесс общения. Всем предлагается сесть поудобнее, глубоко вздохнуть, закрыть глаза и представить... Вы путешествуете вместе с товарищами по обширному дремучему лесу... Идете и наслаждаетесь природой, но в какой-то миг теряете из виду людей... Вы понимаете, что нет смысла продвигаться дальше. Садитесь и начинаете ждать, может, вас найдет кто-либо из членов группы... (Ремарка для ведущего: на представление дается 1—2 мин.) Теперь задержите это событие в памяти, возвратитесь в реальность...

Анализ упражнения:

1. Кто именно искал вас в лесу?

2. Как отразилось в этом упражнении ваше доверие к конкретным участникам тренинга?

3. Что помогает или наоборот мешает развитию доверительных отношений в группе в процессе общения?

Упражнение 4. «Конкурс на лучшее оформление правил группы»

Участники устраивают выставку работ по оформлению правил группы. Экспертной группой выбирается лучшая.

Критерии оценки: эстетичность, оригинальность, соответствие оформления целям тренинга.

Работа-победитель вывешивается для постоянного пользования на весь период тренинга коммуникативных умений.

Рефлексия занятия. «Самораскрытие»

Цель: определение путем самоанализа настроения каждого участника на процесс учения.

Задание: ответить на поставленные вопросы. Найти способы корректировки деятельности.

Инструкция: следует закрыть глаза и слушать установки ведущего. Представьте себе шкалу от 1 до 10. «Единица» означает, что вы стесняетесь раскрываться, быть искренним и откровенным в процессе общения, а «десять» — что вы можете быть искренним и откровенным в своих высказываниях. Выберите оценку, которую поставите себе. Не открывая глаз, поднимите соответствующее количество пальцев. Держите их, пока не поступит команда открыть глаза.

Анализ упражнения:

1. Почему участник выставил себе такую оценку?
2. Что объединяет тех, кто поставил себе одинаковые оценки?
3. Чья оценка показалась неожиданной?
4. Что может изменить группа, сам участник, чтобы работать лучше?

Домашнее задание

«Оказываем знаки внимания собеседнику»

Задание: продумать знаки внимания, которые можно будет оказать своему партнеру на следующем занятии. Это может быть поздравительная открытка, письмо, подарок или комплимент.

Задание для самостоятельной работы

«Оценка своей манеры слушать»

Цель: развитие и корректировка умения слушать.

Задание: анализ ситуаций, в которых наиболее ярко проявились навыки активного слушателя.

Инструкция: чтобы лучше осознать свое умение слушать, навыки, привычки, рекомендуем каждую неделю проводить анализ ситуаций общения, отвечая на такие вопросы:

1. Какие техники слушания были мною использованы?
2. Я их применял осознанно или, скорее, интуитивно?
3. Пытаюсь ли я анализировать прошедшую ситуацию общения?
4. Если я слушал лучше, чем раньше, то в чем это выразилось?
5. Замечают ли мои коллеги перемены в моих привычках слушать? Как они на это реагируют?

Анализ занятия. «Мозговой штурм»

Вид дискуссии: «мозговой штурм».

Организационная форма работы участников: коллективная.

Инструкция по проведению дискуссии: участникам тренинга пред-

лагается обсудить занятие, выделив два аспекта. Во-первых, процесс выполнения упражнения, т. е. как участники его выполняли и что при этом чувствовали. Во-вторых, содержание деятельности, т. е. анализ того, что говорили участники, выполняя каждое из упражнений. Всем участникам «мозгового штурма» предлагается высказаться на заданную тему. Выбирается секретарь, который записывает все высказывания. Процесс обсуждения прекращается ведущим тренинга.



Комментарии к занятию

На данном занятии акцент нужно сделать на реализацию умений видеть, понимать собеседника, подстраиваться под него, налаживая позитивный контакт.

Занятие 3 Искусство слушать, или Давайте быть внимательными к собеседнику

Цель: формирование культуры внимательного слушателя.

План занятия:

1. Приветствие «Оказываем знаки внимания собеседнику».
2. Упражнения: «Слушаем тишину», «Испорченный телефон», «Уровни слушания», «Упражняемся в активном слушании».
3. Рефлексия занятия: «Оценка собственной манеры слушать».
4. Домашнее задание: составить список чувств, которые проявляет человек в разных жизненных ситуациях.
5. Задание для самостоятельной работы: «Составить программу развития своих слушательских навыков».
6. Анализ занятия: «Интервью».

Вступление: общение как акт коммуникации реализуется через одно из самых важных коммуникативных умений — умение слушать. Теперь уже доказано, что, чем лучше люди слушают друг друга, тем лучше воспринимаются новые идеи, эффективнее разрешаются конфликты. Умение слушать как метод восприятия информации используется нами намного чаще, чем умение писать и читать. Когда говорят об умении слушать, то часто его отождествляют с умением слышать, которое имеет врожденный, инстинктивный характер. Из-за такого неправильного отождествления перед человеком возникают проблемы общения: потеря важной информации, замешательство, раздражение, неправильное восприятие и понимание инструкций партнера по общению. Умение слушать предполагает утонченный мыслительный процесс, требует от человека определенной дисциплины и затрат энергии. Это активный процесс, но и, пожалуй, наиболее трудный аспект акта общения.

Чтобы научиться слушать, надо овладеть техническими приемами поощряющего отношения к собеседнику; незначительного воздействия на говорящего, способствующего развитию его мысли «на один шаг вперед»; сдерживания эмоций при восприятии информации от партнера по общению; а еще надо уметь определять манеру слушания вашего партнера, видеть тип реакции и уровень слушания. Этому и будет посвящено занятие.

Приветствие «Оказываем знаки внимания собеседнику»

Цель: показать значимость знаков внимания на активизацию процесса слушания.

Задание: оказать знаки внимания своему собеседнику.

Инструкция: нормальные, дружеские отношения между людьми невозможны без оказания друг другу знаков внимания. Они выполняют роль «поглаживания» человека. Положительные знаки внимания укрепляют веру человека в свои силы. Сегодняшнее занятие мы начнем с оказания знаков внимания друг другу. Предъявление их собеседнику может осуществляться в разных формах: комплимент, поздравительная открытка, письмо, подарок.

Упражнение 1. «Слушаем тишину»

Цель: настрой на предстоящую работу, концентрация внимания участников тренинга, разграничение понятий «слушаем», «слышим».

Задание: услышать и описать звуки, сопровождающие участника тренинга в момент занятия.

Инструкция: сегодня мы настроимся на занятие следующим образом: сядем поудобнее, закроем глаза, сконцентрируем свое внимание и постараемся услышать звуки внутри аудитории и за ее пределами.

Упражнение 2. «Испорченный телефон»

Цель: демонстрация участникам тренинга приемов слушания.

Задание: передать услышанную информацию своему партнеру по общению.

Инструкция: давайте вспомним детскую игру «Испорченный телефон». Поиграем в нее... А теперь еще один вариант для взрослых: все участники группы выходят за дверь и по приглашению ведущего входят в комнату по одному. Каждому входящему дается инструкция: «Представьте себе, что вы получили письмо, информацию к размышлению, телефонограмму, содержание которых должны передать следующему участнику группы. Текст вам сейчас зачитают, его можно не передавать дословно, главное — как можно точнее выразить содержание». Затем ведущий зачитывает текст первому участнику группы, который должен передавать его следующему вошедшему, тот — следующему и т. д.

Вариант письма:

«Дорогой Джо! Мы живем здесь вот уже две недели, погода в общем хорошая. Морской воздух действует неплохо, но печень моя пошаливает, и я с удовольствием вернусь в Лондон. О Джун ничего хорошего сказать не могу, здоровье и состояние духа у нее скверные, и я не знаю, чем все это кончится».

Вариант информации к размышлению:

«В толпе у двери — хорошо одетой толпе, состоявшей из семей докторов и адвокатов, биржевых дельцов и представителей всех бесчисленных профессий, достойных крупной буржуазии, — Форсайтов было не больше 20 процентов, но тете Энн все казались Форсайтами, — да и разница между теми и другими была невелика, — она всюду видела свою собственную плоть и кровь».

Для телефонограммы текст составляется таким образом:

— должно быть три-четыре сложносочиненных и сложноподчиненных предложения;

— должны быть цифры, имена собственные, указания на время, значимые и незначимые детали.

Примечание: если текст при передаче от одного участника к другому сократился до такой степени, что выполнение упражнения становится бессмысленным, так как передача его становится слишком легкой задачей, то очередному участнику ведущий зачитывает весь текст заново.

Анализ упражнений 1 и 2:

1. В чем отличие умения слышать от умения слушать?
2. От чего зависит активность слушания?
3. Какие условия надо соблюсти, чтобы услышать или быть услышанным?

Упражнение 3. «Уровни слушания»

Цель: соотнесение уровня слушания с типом поведения собеседника, определение влияния уровня слушания на эффективность восприятия.

Задание: проиграв ситуацию, определить, на каком уровне слушания осуществлялось общение и как выразилось поведение партнеров по общению.

Инструкция: работа будет строиться следующим образом: двое участников, «артисты», проигрывают ситуацию, остальные, «зрители», анализируют, на каком из уровней слушания осуществлялось общение. «Артисты» выбираются по желанию.

Ситуация для обыгрывания:

Вспомним типичный разговор двух старушек у подъезда:

— А знаешь, мой внук заработал в армии еще одну лычку! Теперь он у меня сержант!

— А у меня, ты знаешь, в последнее время печень совсем разболелась, сил нет.

— Вот и я говорю, может, теперь ему отпуск дадут.

— Да, отпуск — это хорошо! Видимо, придется теперь в больницу идти.

Анализ упражнения:

1. По каким признакам был определен уровень слушания?
2. Как это выразилось в поведении собеседников?
3. Что наиболее характерно для вашей манеры слушать?

Упражнение 4. «Упражняемся в активном слушании»

Цель: определение характерных признаков типов реакций и приемов в момент активного слушания собеседника.

Задание 1. Обсудить коммуникативные качества, необходимые профессионалу.

Инструкция: организуется работа в тройках по специальному алгоритму. Вся группа разделяется на подгруппы по три человека, и каждой тройке предлагается обсудить коммуникативные качества, необходимые профессионалу (преподавателю колледжа). Нужно выбрать три самых важных качества и выработать общее мнение в тройке. Предлагается строго выдерживать алгоритм обсуждения: двое беседуют, третий контролирует использование частных приемов слушания. Затем участники меняются функциями. Обсуждение ведут представители триад.

Анализ задания:

1. Какие качества были выделены как основные?
2. Какими приемами активного слушания пользовались сами участники обсуждения?
3. Выделите непродуктивные техники слушания в момент обсуждения качеств профессионала.

Задание 2. Решив ситуацию, соотнести реакцию собеседника с имеющимися типами реакций: сопереживанием, потоком рекомендаций, критикой, просьбой о дополнительной информации. Записать результаты в предложенной схеме.

Ситуация 1

— Неужели эту женщину из нашего отдела повысили в должности только из-за того, что она умеет подлизываться к начальству?! Ведь повысить должны были меня! У меня выше квалификация, и этой женщине не нужны деньги так, как мне. Что происходит?

Тип реакции	Реакция
А)	Мне кажется, что ты справляешься со своей работой отнюдь не так хорошо, как тебе кажется, иначе повысили бы тебя.
Б)	Всегда неприятно, когда должность, на которую метишь ты, занимает кто-то другой, особенно если ты чувствуешь, что твоя квалификация выше.
В)	А случалось ли что-то подобное с тобой раньше?

- Г) Будь я на твоём месте, я бы рассказал начальнику, какая злость тебя обуре-
вает.

Ситуация 2

— Не знаю, что и делать! Начальник постоянно просит меня задержаться на работе подольше, чтобы подготовить письма на завтра, а я не могу ему ничего возразить — ведь он мой начальник. Я с удовольствием кое-что бы ему сказала, но просто не могу riskовать.

Тип реакции

Реакция

- А) Мне кажется, у тебя такое ощущение, что тобой просто пользуются, и ты хочешь найти способ сказать начальнику о его поведении.
- Б) Будь я на твоём месте, я бы это с ним обсудила. Нужно сказать ему, что ты чувствуешь.
- В) Если бы ты не позволяла вытирать о себя ноги, то сейчас ты бы могла говорить с ним на равных.
- Г) И что, твой начальник всегда вел себя с тобой так?

Сравните свои ответы с приведенными ниже:

Ситуация 1

- А) Критика
Б) Сопереживание
В) Вопрос
Г) Совет

Ситуация 2

- А) Сопереживание
Б) Поток рекомендаций
В) Критика
Г) Просьба о дополнительной информации

Задание 3

Инструкция: разыграйте ситуации в парах, показав разные типы реакций (сопереживание, поток рекомендаций, просьбу о дополнительной информации, критику), а затем сравните свою интерпретацию с заданным образцом.

Ситуация 1

— Если б у меня были деньги, я не преминул бы воспользоваться этой возможностью; уверен, что смог бы развернуться в этом бизнесе. Человеку всего-то и нужно, что немного общих представлений, здравого смысла и смелости, и у меня все это есть. Нет только денег. Такова жизнь!

Ситуация 2

— Все дело в том, что я занимаюсь не тем. Я все тянул и не уходил, потому что четыре года учился в колледже, готовя себя к такой работе. Теперь же я считаю, что для меня лучше было бы бросить ее и заняться чем-то другим — пусть мне даже придется начать с самого начала.

Образец высказываний на обыгрываемые ситуации:

Ситуация 1

1. Сопереживание:

Всегда противно чувствовать, что у тебя нет денег, чтобы заняться бизнесом, в котором можешь добиться успеха.

2. Поток рекомендаций:

Что тебе нужно, так это обсудить все с менеджером банка.

3. Просьба о дополнительной информации:

О каком виде бизнеса идет речь?

4. Критика:

А ты уверен, что сможешь развернуться в этом бизнесе?

Ситуация 2

1. Сопереживание:

Сменить сферу деятельности после четырех лет обучения в колледже — решение непростое. Понимаю, что тебе нелегко на это решиться.

2. Поток рекомендаций:

Лучше бы тебе остаться на старом месте, ведь ты понятия не имеешь, что тебя ждет на новой работе.

3. Просьба о дополнительной информации:

А что тебя привлекает на новой работе?

4. Критика:

И ты полагаешь, что можно отправить эти четыре года псу под хвост?!

Задание 4. «Выслушивание». Показать роль техник активного слушания в процессе общения.

Инструкция: работа организуется в парах: один — рассказчик, другой — слушатель. Партнерами выбирается тема для беседы, затем один из них начинает рассказ, а другой просто слушает, ничего не делая и никак не реагируя на партнера. (Важное замечание! Собеседники не должны перейти на беседу, иначе задание теряет смысл.) Затем партнеры меняются ролями и *содержание задания изменяется*: теперь, наоборот, следует помогать партнеру в его рассказе, используя разные техники активного слушания.

Примерные темы беседы: «Мои увлечения», «Профессиональные перспективы», «Планы на будущее», «Вещи или люди, которые мне нравятся», «Мир поэзии (музыки)».

Анализ задания:

1. Слушание мешает или, наоборот, помогает рассказчику?

2. Что вам хотелось сделать, чтобы увидеть или услышать реакцию партнера?

3. Какими техниками пользовался слушатель, чтобы помочь рассказчику?

Анализ упражнения:

1. Система реагирования на услышанное — это интуитивная реакция или система приемов, используемых человеком намеренно?
2. Что ждет от партнера по общению говорящий?
3. Каким образом в реальной жизни вы реагируете на слова собеседника? От чего это зависит?

Рефлексия занятия.

Упражнение «Оценка собственной манеры слушать»

Цель: осознание собственной манеры слушать для улучшения общения и отношений с другими людьми.

Задание: определить уровень собственных «слушательных привычек».

Инструкция: заполните «Опросник на эффективность общения». В соответствующей колонке поставьте крестик.

Опросник на эффективность общения (бланк самооценки)

№ п/п	Характеристика процесса общения	В большинстве случаев	Часто	Иногда	Почти никогда
1	«Отключаетесь» ли вы, слушая тех людей, с которыми вы не согласны или которых слушать не хотите?				
2	Сосредоточиваетесь ли вы на сказанном даже тогда, когда вам неинтересно?				
3	Прекращаете ли вы слушать говорящего, если знаете, что он собирается сказать?				
4	Повторяете ли вы услышанное своими словами?				
5	Выслушиваете ли точку зрения другого человека, если она расходится с вашей?				
6	Берете ли вы что-либо от каждого собеседника, пусть даже самое незначительное?				
7	Выясняете ли вы, что значат услышанные				

№ п/п	Характеристика процесса общения	В большинстве случаев	Часто	Иногда	Почти никогда
8	вами незнакомые слова?				
9	Готовите ли вы мысленно возражения, пока собеседник говорит?				
10	Делаете ли вы вид, что слушаете, хотя на самом деле не слушаете?				
11	Витаете ли вы мыслями где-то далеко, когда с вами кто-то говорит?				
12	Воспринимаете ли вы сообщение целиком, включая его словесное и несловесное выражение?				
13	Признаете ли вы, что одни и те же слова для разных людей значат разное?				
14	Прислушиваетесь ли вы только к тому, что хотите услышать, не замечая остального?				
15	Смотрите ли вы на говорящего?				
16	Концентрируетесь ли вы больше на сути сказанного или на внешнем виде говорящего?				
17	Известно ли вам, на какие слова и выражения вы сильнее всего реагируете эмоционально?				
18	Думаете ли вы заранее, какой цели собираетесь достичь в данном акте общения?				
19	Планируете ли вы время, когда лучше высказать свою мысль?				
19	Думаете ли вы о том,				

№ п/п	Характеристика процесса общения	В боль- шинстве случаев	Часто	Иногда	Почти никогда
20	как другой человек прореагирует на сказанное вами?				
21	Учитываете ли вы то, каким образом лучше осуществить акт общения (в письменной форме, устно, по телефону, с помощью доски объявлений, записки и т. п.)?				
22	Учитываете ли вы, с каким человеком говорите (чем-то обеспокоенным, враждебно настроенным, незаинтересованным, спешащим, застенчивым, упрямым, нетерпеливым и т. п.)?				
23	Перебиваете ли вы говорящего?				
24	Думаете ли вы иногда: «А я-то предполагал, что он должен это знать»?				
25	Позволяете ли вы говорящему выразить его отрицательное к вам отношение, не занимая при этом оборонительной позиции?				
26	Занимаетесь ли вы регулярными упражнениями для совершенствования своего умения слушать?				
27	Делаете ли вы записи на память (памятки)?				
28	Не отвлекают ли вас посторонние звуки и шум?				
	Слушаете ли вы говорящего, не критикуя его и не осуждая?				

№ п/п	Характеристика процесса общения	В большинстве случаев	Часто	Иногда	Почти никогда
29	Повторяете ли вы полученные сообщения и инструкции, чтобы убедиться, что вы их правильно поняли?				
30	Выражаете ли вы своими словами то, что, по вашему мнению, чувствует говорящий?				

Вычисление результата: сверьтесь с нижеприведенной таблицей и проставьте вместо своих крестиков соответствующее данной строке число. Пример: если вы в первой строке в колонке «Часто» поставили крестик, то его нужно заменить числом 2. Затем сложите числа в каждой из колонок и выпишите под каждой из них получившуюся сумму.

Номера вопросов	В большинстве случаев	Часто	Иногда	Почти никогда
1	1	2	3	4
2	4	3	2	1
3	1	2	3	4
4	4	3	2	1
5	4	3	2	1
6	4	3	2	1
7	4	3	2	1
8	1	2	3	4
9	1	2	3	4
10	1	2	3	4
11	4	3	2	1
12	4	3	2	1
13	1	2	3	4
14	4	3	2	1
15	4	3	2	1
16	4	3	2	1
17	4	3	2	1
18	4	3	2	1
19	4	3	2	1
20	4	3	2	1
21	4	3	2	1
22	4	3	2	1
23	1	2	3	4
24	4	3	2	1
25	4	3	2	1

Номера вопросов	В большинстве случаев	Часто	Иногда	Почти никогда
26	4	3	2	1
27	4	3	2	1
28	4	3	2	1
29	4	3	2	1
30	4	3	2	1

Теперь подсчитайте сумму цифр во всех колонках:

В большинстве случаев	Часто	Иногда	Почти никогда	Всего

Сумма баллов:

110—120 — отлично;

99—109 — выше среднего;

88—98 — нормально;

77—87 — посредственно.

Задание для самостоятельной работы

«Составить программу развития своих слушательских навыков»

План действий по результатам опросника:

1. Какие действия вам бы хотелось изменить?
2. Выберите, над чем вам нужно поработать, чтобы стать активным слушателем в повседневном общении с другими людьми, в личной жизни, в профессиональной деятельности.

Домашнее задание

Составить список слов, обозначающих чувства

Анализ занятия. «Интервью»

Цель: развитие навыков интервьюирования и структурного анализа деятельности.

Инструкция по проведению: проводить интервью предлагается по выбору участников.

Ключевые вопросы интервью:

1. Как опыт человека влияет на его активное слушание?
2. Нашли ли применение в упражнениях качества, которые стимулируют активное слушание участников?
3. Выделить наиболее эффективные моменты данного занятия, определив линию развития интереса участников к выполнению заданий.

4. Как устранить возникшие недостатки на следующем занятии?



Комментарии к занятию

При проведении этого занятия акцент делается на процессе выполнения участниками предложенных упражнений. Ведущему предоставляется право выбора заданий, которые есть в занятии, чтобы не затянуть его и не превратить в скучное обсуждение вопросов.

Занятие 4 Я и мое восприятие другого человека, или Что же мы чувствуем во время контакта

Цель: создание условий для рефлексии каждым участником собственного поведения в ситуациях общения и положительного восприятия других участников тренинга через выражение своих эмоций. Развитие способностей разбираться в своих чувствах, проецировать их позитивные проявления на других; формирование эмоциональной открытости, навыков восприятия и адекватной оценки эмоциональных состояний других людей.

План занятия:

1. Приветствие «Погода».
2. Выполнение упражнений: «Слова, обозначающие чувства», «Три плана», «Общение без слов», «Точно ли мы можем определить, что чувствует другой», «Солнце и планеты», «Парадокс», «Выражение чувств».
3. Рефлексия занятия: упражнение «Мой эмоциональный портрет».
4. Домашнее задание: написать письмо-историю.
5. Задание для самостоятельной работы: «Анализ негативных эмоций».
6. Анализ занятия: «Определение ключевых моментов».

Вступление: эмоции являются постоянными спутниками человека. Они отражают окружающий мир в виде переживаний и проявляются в нашем поведении, настроении и взаимоотношениях с другими людьми. Но, к сожалению, большинство людей не умеют выражать свои переживания и чувства собеседнику, предполагая, что окружающие сами должны догадываться о том, что сейчас происходит в их душе. Помимо различных субъективных препятствий, не позволяющих человеку выразить свои чувства (неуверенность,

страх, неловкость, стыд и т. п.), существует еще одно — это просто непонимание самим человеком, что он чувствует в настоящий момент и в чем причина его гнева, вдруг появившегося раздражения или радости во время общения с партнером. В особенности данное положение касается отрицательных эмоций, которые, являясь травмирующими или запретными с точки зрения морали, принятой в обществе, вытесняются психикой в область бессознательного. Но данное вытеснение не решает проблемы, эмоции все равно находят отражение в поведении человека, в характере его общения, только теперь они проявляются в искаженном виде и, как правило, носят характер, неадекватный данной реальной ситуации. В быту довольно часто в таком случае употребляется слово «наболело». Непонятные и невыраженные вовремя эмоции осложняют человеку жизнь и затрудняют коммуникативное взаимодействие с окружающими, и чем дальше, тем ситуация все более усложняется, вплоть до ухода человека от общения или проявления агрессии. Для предотвращения нарушения общения и облегчения коммуникации на сегодняшнем занятии предлагаются некоторые упражнения, направленные на осознание собственных эмоций и на умение конструктивной работы с ними.

Приветствие «Погода»

Цель: создание с помощью образных представлений позитивного настроения на предстоящую работу, определение роли эмоций во время налаживания контакта между людьми.

Задание: с помощью картинок природы создать приятные ощущения от контакта с окружающими.

Инструкция: часто при встрече с человеком мы испытываем некоторый дискомфорт от дурного настроения нашего партнера, и наоборот, его хорошее настроение заставляет нас забыть свои проблемы. Сегодня приветствие будет несколько необычным. Нужно передать свое настроение партнеру образами природы. Для выполнения упражнения следует встать в два круга. Сначала участники из внешнего круга при помощи прикосновений создают у своих партнеров из внутреннего круга ощущение той или иной погоды. Затем задание выполняет внутренний круг. Картинки природы: лето... Идет теплый дождь... Гроза, тучи, сильные порывы ветра... Зима... Холодно... Сильная метель... Мороз и солнце — день чудесный... Осень... В тихом вальсе кружатся листья... Пасмурно, промозгло, идет противный осенний дождь... Весна... Расцветают цветы... По небу тихо плывут облака...

Анализ упражнения:

1. Как смена картинок природы влияла на ваше настроение?
2. Насколько ярко были переданы образы?
3. В какой мере удалось ощутить настроение партнера или передать ему свое?

Упражнение 1. «Слова, обозначающие чувства»

Цель: исследование реакций отдельных участников на те или иные чувства.

Задание: в подготовленном дома списке чувств, написанном партнером по общению, выделить те, которые чаще всего приходилось переживать конкретному участнику тренинга.

Инструкция: дома вы сделали заготовки списка чувств. Обменяемся этими списками. В полученном списке следует отметить галочкой те чувства, которые вам хоть раз в жизни пришлось испытать. Затем участники объединяются в пары, чтобы сравнить сделанные пометки.

Анализ упражнения:

1. Каковы особенности выражения нами наших чувств?
2. Можно ли выделить природу наших чувств?
3. Что вам в этом упражнении понравилось меньше всего?
4. Как бы вы выполнили его в следующий раз?

Упражнение 2. «Три плана»

Цель: акцентирование внимания на своих чувствах, отделение их от мыслей и внешнего мира.

Задание: почувствовать внешние воздействия: слуховые, зрительные, обонятельные, тактильные. Рассказать об этом партнерам по общению.

Инструкция: упражнение выполняется в парах. Партнеры закрывают глаза и в течение минуты обращают внимание на ощущения, идущие от своего тела, стараясь как можно полнее почувствовать и осознать свои мышечные зажимы, болевые ощущения, напряжение и т. д. Через минуту они рассказывают об этом друг другу, начиная словами: «Во внутреннем плане я ощущал...» После этого они рассказывают о тех мыслях, которые сопровождали вышеописанные ощущения, начиная со слов: «В это время я думал о...»

Анализ упражнения:

Упражнение обсуждается по кругу всеми участниками тренинга.

1. Что было легче сформулировать: мысли или чувства?
2. Было ли формулирование ощущений во внешнем и внутреннем плане высказыванием чувств или, может быть, это было высказыванием мыслей?

Упражнение 3. «Общение без слов»

Цель: фиксация внимания на чувствах, возникающих в результате прикосновений, физического контакта с партнером.

Задание: с помощью невербальных средств выразить чувства по отношению к партнеру, дать возможность почувствовать больше доверия к людям, участвующим в тренинге.

Инструкция: упражнение выполняется молча. Необходимо встать в два концентрических круга лицом друг к другу. Внешний и внутренний круги начинают двигаться в противоположные стороны и останавливаться по команде ведущего. Оказавшиеся друг напротив друга люди образуют пару. Ведущий дает команды: закрыть глаза и поздороваться с помощью рук; открыть глаза и двигаться дальше; положить руки на плечи друг другу и посмотреть в течение минуты в глаза партнеру, улыбнуться, опустить руки и начинать двигаться дальше; выразить поддержку партнеру с помощью рук.

Анализ упражнения:

1. Какие чувства вы испытывали при выполнении упражнения?
2. Во время общения вам хотелось сократить или, наоборот, продолжить контакт?
3. Испытывали ли вы во время контакта «флюидные излучения партнера»?
4. В чем они выражались?

Упражнение 4. «Точно ли мы можем определить, что чувствует другой»

Цель: формирование навыков внимательной концентрации при восприятии партнера по общению.

Задание: на основе кратковременного наблюдения определить, что чувствует собеседник.

Инструкция: мы выполняем такое задание: сидя в кругу, говорим соседу справа о его эмоциональном состоянии, затем он рассказывает о своем состоянии; степень соответствия этих оценок определяется вначале соседом, а потом всеми остальными. При выполнении этого задания состояние определяется только по внешнему виду партнера. Отмечаем, что совпадение оценок эмоционального состояния способствует установлению доверительных отношений.

Анализ упражнения:

1. Насколько совпали оценки эмоциональных состояний участников занятия?
2. По каким признакам было легче всего определить эмоции соседа?
3. Вам хотелось, чтобы все узнали о вашем эмоциональном состоянии, или, наоборот, вы пытались его скрыть?
4. Определите степень комфортности при выполнении задания.

Упражнение 5. «Солнце и планеты»

Цель: формирование ощущения связи с другими участниками группы, определение степени энергетического обмена во время общения.

Задание: выразить свое отношение, показав это в игре.

Инструкция: упражнение выполняется в игровой форме, все встают в круг. В его центре «солнце». На эту роль ведущий может быть выбран двумя способами: или, как в детской игре, считалочкой, или в круг выходит участник, желающий узнать отношение к себе членов группы. Все остальные — «планеты». Они располагаются вокруг «солнца» на таком расстоянии, которое соответствует «близости» их отношений к стоящему в центре: чем ближе, тем большая близость.

Анализ упражнения:

1. Какие ощущения появились у «солнца» в момент выстраивания «планет»?

2. Можно ли считать энергетический обмен между партнерами по общению основой конструктивного контакта?

3. Чем мотивировали «планеты» свою расстановку вокруг «солнца»?

Упражнение 6. «Парадокс»

Цель: исследование парадоксальной природы наших чувств.

Задание: внешне выразить чувства, противоположные тем, которые возникают как ответ на реальную ситуацию.

Инструкция: часто происходит такое явление: в беседе с человеком мы говорим одно, а чувствуем совсем другое. Нам предстоит поупражняться в стратегии «противоположных полюсов», которая заключается в том, что мы будем учиться намеренно менять смысл выражаемых чувств. Сначала каждый из участников высказывает истинное чувство, а затем обратное тому, которое только что высказал.

Материалом для обсуждения и выражения чувств может служить всем известный кинофильм, литературное произведение, прочитанное ведущим или участниками стихотворение, прослушанный музыкальный фрагмент.

Анализ упражнения:

Участникам предлагается назвать хотя бы две вещи, которым каждый научился в ходе этого упражнения.

Упражнение 7. «Выражение чувств»

Цель: определение представлений участников о возможностях эмоционального реагирования.

Задание: обсудить проблему «Как справиться с чувствами».

Инструкция: обсуждение проблемы проводится в виде беседы за круглым столом. Следует обсудить такие вопросы:

— Выражение каких чувств считается социально приемлемым?

— С какими чувствами легче всего справиться, когда их начинает выражать другой человек?

— Почему нам самим бывает сложно выразить те или иные чувства?

Упражнение «Мой эмоциональный портрет»

Цель: осознание человеком своего эмоционального облика, создание целостного представления о нем.

Задание: написать или нарисовать свой эмоциональный портрет.

Инструкция: данное упражнение является закреплением тех сведений, которые были получены в ходе занятия. Составьте свой эмоциональный портрет. Вы можете написать его в настоящем времени, быть может, это будет портрет будущей эмоциональной жизни, возможно, в нем найдут сочетание прошлое, будущее, настоящее. Для представления портрета хороши все средства: рисунок, рассказ, сказка. В качестве эксперта можно выбрать по вашему желанию кого-либо из участников тренинга, кто даст справедливую оценку портрету. Можно предложить всем вместе оценить представленный портрет.

Домашнее задание

Написать письмо-историю

Цель: выражение отношения к проведенному тренингу коммуникативных умений.

Задание: сочинить историю, облачив ее в форму письма.

Инструкция: выразите свое отношение к тренинговым занятиям, записав историю, которая как будто происходила в далекой стране. Быть может, это будет печальная или, наоборот, очень веселая история со счастливым концом, история, в которой с героем произошли необычные, важные изменения, и т. д. При этом письмо можно писать от лица разных авторов и обращаясь к разным адресатам.

Задание для самостоятельной работы

«Анализ негативных эмоций»

Цель: осуществление самонаблюдения и самоанализа.

Задание: найти ответы на вопросы путем концентрации внимания на негативных эмоциях.

Инструкция: для того чтобы снять эмоциональное напряжение, нередко важно понять причину своих негативных проявлений. Рекомендуем задать себе пять вопросов, если вы рассержены (обижены, напуганы):

— Почему я так рассержен (обижен, напуган)?

— Что я хочу изменить?

— Что мне нужно сделать, чтобы расстаться с этим чувством?

— В конечном счете, чья это проблема? Насколько она моя?

Насколько их?

— В чем внутренний смысл данной ситуации для меня?

Записывайте ответы на них в течение некоторого времени (одна — три недели). Определите степень помощи данных вопросов в осознании вами вашего дурного настроения во время контактов с другими людьми.

Анализ занятия. «Определение ключевых моментов»

Цель: акцентирование внимания на процессе выполнения заданий как каждым участником, так и всей группой в целом; определение групповой динамики.

Вид дискуссии: панельная.

Организационная форма работы участников: групповая.

Вопросы для обсуждения:

1. Как участники относились к выполнению заданий?

2. Какие чувства при этом испытывали?

3. О чем участники говорили, выполняя упражнение?

4. Какие составляющие упражнений или упражнения в целом можно перенести в контекст профессиональных отношений участников тренинга на учебных занятиях со студентами педагогического колледжа?

5. Высказать суждение по поводу степени развитости групповой динамики в проведенном тренинговом занятии. Дать свои рекомендации по корректировке групповой динамики.

Инструкция по ведению дискуссии: участникам предлагается разбиться на небольшие экспертные группы (по 3—5 человек), в зависимости от количественного состава тренинговой группы. В каждой из подгрупп выбирается ответственный эксперт. Его задача состоит в том, чтобы суммировать полученные ответы и представить их другим участникам дискуссии. После завершения работы в подгруппах все участники возвращаются в общий круг для обсуждения результатов.

Комментарии к занятию

Область чувств занимает весьма значительное место в структуре коммуникативных навыков. Все упражнения данного занятия направлены на исследование участниками своих чувств и их проявлений. Следует сделать акцент на том, что данное занятие — это не терапия, а обсуждение социального опыта участников, поэтому основу его составляет принцип «от общего — к частному». Следует особо позаботиться о создании непринужденной атмосферы, чтобы не было эмоциональной напряженности и обсуждение либо не прерывалось совсем, либо не превратилось в систему «вопрос — ответ».

Занятие 5

До свидания, мой друг,
до свидания,
или Общение окончено,
общение продолжается

Цель: закрепление коммуникативных умений и навыков участниками тренинга и настройка их на активное и продуктивное общение в будущем. Рефлексия совместной работы; осмысление результатов личной работы в тренинге; обсуждение перспектив переноса того, чему научились участники в группе, в повседневную жизнь.

План занятия:

1. Приветствие «Дары учения».

2. Упражнения: «Чему я научился», «Обратная связь», «География команды», «Письмо-история», «Подсолнух».

3. Анализ занятия: беседа «Планы на будущее».

Вступление: сегодняшнее занятие завершает цикл тренинга коммуникативных умений. Мы расстаемся, но общение продолжается в других жизненных и профессиональных ситуациях. В доверительной беседе нам предстоит рассказать о своих чувствах, о том, насколько мы стали общительнее.

Приветствие «Дары учения»

Цель: выражение благодарности тем членам группы, которые в наибольшей степени помогли конкретному участнику тренинга научиться позитивному общению.

Задание: сделать подарок участнику тренинга в знак благодарности за его помощь в учебе.

Инструкция: мы работали вместе в течение довольно долгого времени. Каждый сделал то, что было в его силах, чему-то научился сам и внес свой вклад в то, чтобы и другие тоже чему-то научились. Задумайтесь на минутку о том, кому из членов группы вы особенно благодарны. Кто оказал вам существенную поддержку в учебе и чем? Каким-то замечанием? Своим примером? Вопросом? Постоянным противостоянием? Еще чем-нибудь?

Когда выражаем благодарность другому человеку, мы тем самым повышаем и самоудовлетворение.

Изо всех, кто помогал вам и оказывал поддержку, выберите только одного человека. Подумайте, какой маленький подарок вы можете ему приготовить. Этот подарок должен быть символом вашей благодарности. Важно, чтобы он был создан вами. Быть может, это будет стихотворение, рассказ, рисунок, афоризм или что-то еще. И пожалуйста, не говорите заранее, кому вы хотите преподнести сюрприз.

Затем, собравшись вместе, участники по очереди торжественно преподносят свои подарки, сопровождая их короткими комментариями; — получается небольшой праздничный ритуал.

Упражнение 1. «Чему я научился»

Цель: систематизация опыта участников в единую многоцветную картинку.

Задание: дописать по выбору любое из неоконченных предложений для того, чтобы определить, что каждый участник тренинговых занятий приобрел для расширения границ своей личностно-профессиональной компетентности.

Инструкция: на большом листе бумаги написаны следующие неоконченные предложения: «Я научился...», «Я узнал, что...», «Я нашел подтверждение тому, что...», «Я обнаружил, что...», «Я был удивлен тем, что...», «Мне нравится, что...», «Я был разочарован тем, что...», «Самым важным для меня было...», «В профессиональном плане я подготовлен к тому, что...». Каждому участнику предоставляется возможность записать свой вариант продолжения.

Упражнение 2. «Обратная связь»

Цель: анализ работы каждого участника в ходе тренинговых занятий.

Задание: каждому члену группы дать информацию о том, что в его работе на тренинге встречало одобрение, что мешало другим.

Инструкция: каждый участник тренинга делал много такого, что остальные члены группы встречали с одобрением, так как это помогало им или всей команде в целом. Но каждый делал и что-то такое, что другие считали ненужным или даже вредным. Следует высказать одобрение или, наоборот, претензии каждому из участников тренинга. Пусть каждый приготовит лист бумаги. Он должен быть разделен на три колонки: «Продолжай и дальше...», «Пожалуйста, перестань...», «Начни в будущем...». Другие члены команды должны будут вписать туда то, что считают нужным. Затем пусть каждый участник изучит свой листок. Обмен впечатлениями происходит в виде ответов на вопросы:

- Что хочется выполнять, а что нет?
- Что хотелось бы добавить к сказанному?
- Что хотелось бы изменить?

Упражнение 3. «География команды»

Цель: выяснение мнений участников тренинга о месте и роли каждого члена группы в коллективной работе.

Задание: нарисовать совместную картину, которая изображала

бы всех членов команды и ее руководителя в виде какого-то образа.

Инструкция: данное упражнение поможет составить более точное представление о вашей команде. По-видимому, у каждого участника тренинга есть свой взгляд на то, какое место он занимает в команде: принадлежит ли к кругу центральных фигур, относится ли к «среднему классу» или находится на периферии. У каждого есть и представление о том, каким способом он вносит вклад в работу команды и какую функцию выполняет: является генератором идей, посредником, «совестью» группы и т. п. Однако мы часто упускаем из виду позицию других участников, какое мнение сложилось у них о нашем месте и роли в команде. А ведь это существенно влияет на то, как они общаются и взаимодействуют с нами.

Работа организуется в группах из трех человек. Пусть каждая тройка нарисует совместную картину, которая изображала бы всех членов команды и ее руководителя в виде какого-то образа. На этой картине группа должна быть представлена как нечто целое, а ее члены — как отдельные части этого целого, выполняющие определенную функцию. Например, можно изобразить команду в виде машины, оркестра, усадьбы и т. п. Каждый член команды должен быть обозначен своим цветом, но не следует подписывать имена. Вместо этого на отдельном листе пишется пояснительная записка, в которой объяснялось бы, кто на каком месте изображен.

Обсуждение: тройки по очереди выкладывают свои картины в середину круга. Сначала все члены группы, кроме авторов, попробуют их объяснить, определив, кто на каком месте изображен, и расшифровать послание, которое несет в себе композиция картины. И только после этого авторы могут рассказать о том, какие соображения они положили в основу картины. Когда все картины будут таким образом представлены, члены команды могут высказать свои впечатления. Прежде всего следует выяснить, насколько каждый удовлетворен своей ролью.

Упражнение 4. «Письмо-история»

Цель: выражение отношения к проведенному тренингу коммуникативных умений.

Задание: сочинить историю, облачив ее в форму письма.

Инструкция: дома вы выразили свое отношение к тренинговым занятиям, записав историю, которая как будто происходила в далекой стране. Теперь каждому участнику тренинга предоставляется право огласить письмо.

Анализ упражнения:

1. Что вы испытывали, когда писали письмо?

2. Насколько старались соблюсти принцип открытости и откровенности?

3. Письмо писалось с удовольствием или, скорее, как необходимость выполнения домашнего задания?

4. Насколько эффективной кажется вам эта форма работы для выражения участником своих чувств и отношений?

Упражнение 5. «Подсолнух»

Цель: определение групповой сплоченности и эмоционального настроения, возникшего от общения каждого со всеми участниками тренинга коммуникативных умений.

Задание: движением показать степень сплоченности и «флюидного излучения» каждого и всех участников тренинга.

Инструкция: сейчас, в конце наших занятий, мне хочется предложить вам небольшое упражнение, которое называется «Подсолнух». Встаньте широким кругом, затем сядьте на пол и закройте глаза...

Вспомните о том, как мы начинали занятия. Теперь откройте глаза и медленно поднимитесь... Почувствуйте, что вы постепенно превратились в единую группу и стали ближе друг другу... Сузьте круг, чтобы стоять вплотную друг к другу, и положите руки на плечи своим соседям... Представьте себе, что вы все — это цветок подсолнуха, который медленно покачивается от дуновения ветерка. Закройте глаза и медленно качнитесь сначала влево, а затем вправо... Продолжая двигаться в том же ритме, откройте глаза и посмотрите на остальных членов группы. Встретьтесь глазами с каждым... Теперь постепенно остановитесь, снова закройте глаза и опустите руки... Осознайте, что подсолнух уже созрел и каждый из вас сейчас превратится в самостоятельное подсолнуховое семечко... Отойдите с закрытыми глазами на пару шагов назад и медленно развернитесь... Почувствуйте, что ветер уносит вас сейчас от подсолнуха, что вы снова одни, но несете в себе при этом энергию зародыша... Попробуйте ощутить эту энергию в своем теле... Скажите себе: «Я наполнен жизненной силой, и у меня есть энергия для роста, развития и позитивного общения с другими людьми...» Теперь постепенно откройте глаза... Работа нашей группы завершена.

Вариант выполнения задания: образный рассказ ведущего сопровождается музыкой (например, А. Вивальди — «Весна», «Largo»).

Анализ занятия. Беседа «Планы на будущее»

Цель: оценивание эффективности тренинговых занятий в личностно-профессиональном плане.

Вид дискуссии: беседа за круглым столом.

Организационная форма деятельности участников: фронтальная.

Вопросы для обсуждения:

1. В какой мере удалось на занятии реализовать групповую сплоченность в направлении выявления обратной связи?

2. Каков эмоциональный фон занятия?

3. Дать анализ результатов тренинга коммуникативных умений для личностного и профессионального становления участников.

4. Прозвучала ли в высказываниях участников перспектива на будущее и в какой форме она была оглашена?

Комментарии к занятию

Данное занятие является итоговым, поэтому здесь важно как можно четче проследить реализацию обратной связи. Занятие имеет как бы два направления: личностные пожелания и удовлетворение профессиональных потребностей. Упражнения позволяют сконцентрировать чувства, интересы участников на том, что дал им тренинг для расширения коммуникативной компетентности.

Литература

Беркли-Ален М. Забытое искусство слушать. — СПб., 1997.

Бурнард Ф. Тренинг межличностного взаимодействия. — СПб., 2001.

Вачков И. В. Основы технологий группового тренинга: Психотехники. — М., 2000.

Казанский О. А. Игры в самих себя. — М., 1995.

Практическая психология образования/Под. ред. И. В. Дубровиной. — М., 1997.

Прутченков А. С. Трудное восхождение к себе. — М., 1995.

Психогимнастика в тренинге/Под ред. Н. Ю. Хряцевой. — СПб., 2000.

Фопель К. Психологические группы: рабочие материалы для ведущего: Практическое пособие / Пер. с нем. — М., 1999.

Шоттенлоэр Г. Рисунок и образ в гештальт-терапии. — СПб., 2001.

Раздел IV. Тренинг профессионально-педагогического общения

Занятие 1

Грамматика общения, или Несколько слов о коммуникативной подготовке преподавателя

Цель: выделение алгоритма коммуникативной подготовки преподавателя к учебному занятию.

План занятия:

1. Приветствие «Танец».
2. Дискуссия «Грамматика общения, или Несколько слов о коммуникативной подготовке преподавателя».
3. Домашнее задание: инструкция «Как мне подготовиться к публичному выступлению».
4. Задание для самостоятельной работы: «Игры-упражнения для мобилизации творческого самочувствия перед общением».
5. Психогимнастика «А где мне взять такую песню...».

Вступление: сегодня никто не сомневается в том, что преподавателю необходимы профессиональные умения педагогического общения. Но здесь возникает много вопросов к содержательной подготовке педагога к процессу общения. Ему нужно методически грамотно построить предстоящее занятие да еще выйти на так называемые лично ориентированные технологии. Эффективность их в определенной степени как раз и зависит от того, как построено взаимодействие между преподавателем и студентами. Следовательно, нужно говорить о выделении определенного алгоритма коммуникативной подготовки учебного занятия. Но как это сделать? Существует ли вообще такой алгоритм? Как он вписывается в сценарий конспекта учебного занятия? В определенной мере ответы на эти вопросы должен дать наш тренинг. Сегодня мы по-discутируем на эту тему.

Приветствие «Танец»

Цель: создание обстановки раскрепощенности и непринужденности контакта.

Задание: потанцевать, встречаясь руками с участниками занятия; определить степень контакта.

Инструкция: вам предлагается потанцевать, но не в парах, а индивидуально. Можно использовать одно танцевальное движение. В ходе танца допускаются телесные прикосновения и встречи руками, но не разрешается встречаться взглядом с другими участниками. Для упражнения можно использовать вальсы Иоганна Штрауса-сына.

Анализ упражнения:

1. С кем контакт был легким и почему?

2. С кем из членов группы контакт был затруднен? Назвать причины.

Дискуссия «Грамматика общения, или Несколько слов о коммуникативной подготовке преподавателя»

Цель: определение необходимости выделения специального алгоритма коммуникативной подготовки преподавателя к учебному занятию.

Вид дискуссии: учебная дискуссия по технике аквариума.

Организационная форма работы участников: групповая.

Инструкция по ведению дискуссии: участники дискуссии объединяются в группы по 5—6 человек, которые располагаются по кругу. Перед началом дискуссии регламентируется время, отведенное для выработки определенной точки зрения. Участники проблемной группы выбирают своего представителя, который будет защищать общественное мнение в ходе дискуссии. Остальным участникам проблемной группы не разрешается вступать в дискуссию, но позволено давать указания своему представителю с помощью записок или тайм-аута, который используется для консультации. Каждой группе проблему ставит преподаватель. Он же предлагает общую гипотезу ее решения.

Домашнее задание

Инструкция «Как мне подготовиться к публичному выступлению»

Цель: овладение навыками составления краткой инструкции.

Задание: научиться тезисно выделять основные моменты, оформляя их в определенном алгоритме.

Инструкция: познакомьтесь с литературой:

Кан-Калик В. А. Грамматика общения. — М., 1995.

Курбатов В. И. Стратегия делового успеха. — Ростов-н/Д, 1995.

Леонтьев А. А. Педагогическое общение. — М., 1996.

Лещинский В. М., Кульневич С. В. Учимся управлять собой и детьми. — М., 1995.

Вы можете также использовать любую другую литературу, в которой отражено содержание заявленной темы.

При составлении инструкции обратите внимание на следующие моменты: последовательность выполнения действий, акцент на идею того или иного тезиса, краткость в изложении и небольшой объем материала.

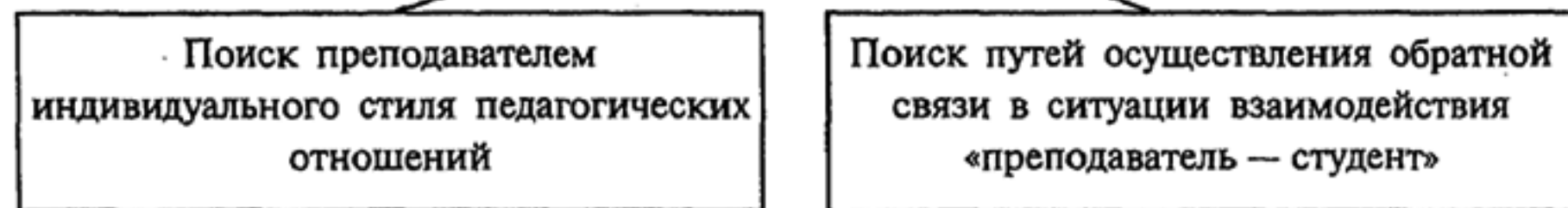
Опорная схема построения дискуссии



Гипотеза

«Педагогический процесс основывается на наших отношениях с детьми, именно они — отношения — первичны в педагогическом взаимодействии, придают каждому педагогическому «движению» неповторимый личностный смысл. Помните, что за конспектом урока, за планом воспитательной работы всегда кроется сложная ткань взаимоотношений с учащимися»

(В. А. Кан-Калик)



Задание для самостоятельной работы

«Игры-упражнения для мобилизации творческого самочувствия перед общением»

Цель: управление своими психофизиологическими процессами до и во время выступления перед аудиторией.

Задание: подобрать систему релаксационных игр-упражнений для настроя на предстоящее общение.

Психогимнастика «А где мне взять такую песню...»

Музыкальный материал: фонограмма эстрадных песен.

Инструкция: проведем музыкальный конкурс. Разобьемся на две команды. Организуем пение по принципу «ты начни, а я закончу». Одна команда начинает петь, другая — подхватывает ее пение. Выигрывает тот, в чьей команде было больше совпадений. Теперь устроим шумовой оркестр. Солисты от команд запевают, а вся команда аккомпанирует хлопками, ударами ногой о пол, ударами по коленям, щелчками и т. д. Оценивается музыкальность исполнения и активность участников.

Занятие 2

Магия контакта, или Как вести себя во время публичного выступления

Цель: отработка педагогической техники действий педагога во время публичного выступления.

План занятия:

1. Приветствие «Я пришел к тебе с приветом».
2. Упражнения: «Обретение уверенности в себе», «Как понравиться», «Первое впечатление», «Информация».
3. Рефлексия занятия. Тест «Умение излагать свои мысли».
4. Анализ занятия. Тест «Атмосфера в группе».
5. Домашнее задание: продумать темы предстоящей дискуссии и подобрать литературу.
6. Задание для самостоятельной работы: «Составление программы и подбор упражнений для саморегуляции».
7. Психогимнастика «Лесной телефон».

Вступление: в педагогическом общении велика роль слова преподавателя. С помощью слова образно и точно передается различного рода информация. Любой акт коммуникации, будь то объяснение нового на учебном занятии, воспитательная беседа, публичное выступление, имеет свою логику построения и подготовки. Для преподавателя среднего специального учебного заведения одним из центральных педагогических умений является умение ярко и интересно построить публичное выступление перед достаточно большой аудиторией.

На сегодняшнем занятии мы попытаемся найти ответы на вопросы:

— Каков алгоритм построения публичного выступления?

— Как сделать восприятие информации лекции интересным и увлекательным?

— С помощью каких приемов можно избежать неуверенности в себе перед предстоящим выступлением?

— Какими способами можно привлечь внимание аудитории?

— Как позитивно настроить аудиторию на лектора и на то содержание, которое ему предстоит изложить?

Приветствие «Я пришел к тебе с приветом»

Цель: включение всех участвующих в активную работу, отработка ориентировки в пространстве аудитории, установление позитивного первичного контакта и выбор способов обращения с аудиторией.

Задание: для установления первичного контакта выбрать разнообразные способы обращения с учетом особенностей состава слушателей.

Инструкция: каждое учебное занятие начинается приветствием преподавателя, одним из аспектов которого является положительный настрой. Пусть эпиграфом упражнения станет известное всем стихотворение А. Фета:

Я пришел к тебе с приветом,
Рассказать, что солнце встало,
Что оно горячим светом
По листам затрепетало;
Рассказать, что с той же страстью,
Как вчера, пришел я снова,
Что душа все так же счастью
И тебе служить готова.

Вам предлагается обыграть *ситуацию*: вы вошли в аудиторию для проведения лекции. Вам необходимо поприветствовать слушателей, позитивно настроив себя и их на предстоящее общение. Перед вами: а) студенты младших курсов; б) старшекурсники, которые заканчивают колледж, с этой группой вам не доводилось работать раньше; в) студенты, у которых вы читаете с начала года; г) коллеги, преподаватели других колледжей.

Устроим конкурс. Его условия:

1) работать по кругу;

2) нельзя повторять способ приветствия предыдущего участника;

3) через 5—6 приветствий по хлопку ведущего необходимо изменить ситуацию приветствия.

Запомните, чье приветствие понравилось больше.

Подведение итогов конкурса:

а) Сколько новых интересных приветствий прозвучало? (Назовите участников.)

б) Насколько адекватным было приветствие в изменившейся ситуации приветствия?

в) Какие ощущения вы испытывали при смене ситуации?

г) С каким контингентом слушателей было легче всего выбрать форму, манеру приветствия?

Поздравим победителей и устроим показательные выступления (перед аудиторией повторяются наиболее удачные приветствия).

Упражнение 1. «Обретение уверенности в себе»

Цель: формирование умения снимать эмоциональное напряжение перед выступлением на аудиторию.

Задание: с помощью разных приемов попытаться овладеть своим эмоциональным состоянием.

Инструкция: боязнь выступать проявляется достаточно часто и вовсе не зависит от возраста, стажа работы лектора. В горле першит, теряются мысли, ноги не идут, сильно бьется сердце — все это симптомы сильного эмоционального напряжения, которое испытывает преподаватель. Чаще всего причиной страха перед аудиторией является то, что ситуация публичной речи несет в себе оценку личности педагога, но чем более человек уверен в себе, тем устойчивее у него самооценка, которая заставляет выступающего относиться к предстоящей лекции как к сообщению, а не как к акту самовыражения. Начнем с небольшого *аутотренинга*. Перед зеркалом произнесите несколько раз *формулу-настрой*: «Я человек смелый, твердо уверенный в себе, я все умею и ничего не боюсь. Я смело, уверенно говорю. Я ничего не боюсь». Во время произнесения вы можете менять логическое ударение в предложениях. Говорите про себя, губами, шепотом или естественным голосом.

Акцентируйте свое внимание на вопросах:

1. С каким настроением начинали аутотренинг?
2. Какие произошли изменения?
3. В какой мере вам удалось снять напряжение или убедить себя?

А теперь *потренируем уверенную походку*. Вспомните кинофильм «Служебный роман». Что советовала секретарша своей начальнице Людмиле Прокофьевне? («Походка должна быть...») Вспомним также всем известного Нестора Петровича из кинофильма «Большая перемена», как он первый раз вошел в свой любимый 9 «А».

Сейчас выполним *упражнение «Походка»*. Войдите в аудиторию:

1) походкой «человека в футляре». Засуньте руки глубоко в карманы, ссутультесь, взгляд устремлен в пол, поднимайте глаза изредка и смотрите поверх аудитории;

2) походкой мечтателя: идет расслабленно, голова приподнята, он открыт к общению, излучает коммуникативную бодрость;

3) походкой самодовольного человека: он не идет, а вышагивает, несет себя;

4) придумайте свой вариант походки.

Помните, что мы как в театре мимики и жеста, где каждое движение доводится до наибольшей выразительности, чтобы было легко почувствовать и запомнить их.

Подведем итог:

1. Как походка влияет на установление первичного контакта?

2. Каков наиболее оптимальный вид походки и от чего он зависит?

Для того чтобы настроиться на уверенное состояние, выполним задание «Рисуем уверенное настроение».

Выразим свою эмоцию цветом, полноценным, насыщенным, ярким, с помощью линий, абстракции или просто цветового пятна. Чтобы снять действительное состояние страха и тревоги, рисуйте левой рукой.

Проанализируем, что получилось (обращается внимание на способы выражения эмоционального состояния, цвет, композицию).

Упражнение 2. «Как понравиться»

Цель: принятие приемов психологической аттракции и реализация их в практической деятельности.

Задание: формирование первого позитивного впечатления посредством набора психологических приемов.

Инструкция:

А косолапый и рад:
Вот это наряд так наряд!
Как пойду я павлином
По горам и долинам,
Так и ахнет звериный народ:
«Ну, что за красавец идет!»

(К. Чуковский. «Топтыгин и Лиса»)

Действительно, для всех нас очень важно первое впечатление, произведенное тем, как человек одет. Но еще большее значение имеет умение сразу расположить к себе собеседника. Аудитория в первый момент встречи воспринимает лектора с позиции трех эго-состояний. Вспомните их. *Эго-состояние «Родитель»* — это наша система жизненных стереотипов, область «надо». *Эго-состояние «Ребенок»* — это сфера эмоций, область «хочу». *Эго-состояние «Взрослый»* — это сфера знаний, информации, трезвого анализа, область «возможно», «разумно».

Разыграем *ситуацию*: мы находимся на лекции, например по проблемам семейных отношений. В аудиторию вошла молодая лектор. Слушатели восприняли ее по-разному через три эго-состояния.

Вариант 1. Разыграем эти эго-состояния (подгруппа артистов), а лектор попытается их уловить и соответствующим образом отреагировать на поступающие реплики.

Вариант 2. Аудитория выражает эго-состояния через невербалику (жесты, мимику, позу), а лектор пытается «сделать подарки» в виде реализации «Правила 3 плюсов»: 1-й плюс — это имя собеседника, 2-й плюс — это улыбка, 3-й плюс — это комплимент.

Лектору предоставляется возможность использовать их по своему усмотрению (все вместе или по отдельности). На роль лектора выбирается несколько человек.

Анализ упражнения (делает экспертная группа в количестве 3—5 человек):

1. Кто из лекторов вам понравился больше? Почему?
2. Какова сила психологического воздействия «Правила 3 плюсов»?
3. От чего зависит эффективность этого правила?
4. Ваши предложения по реализации стратегии первого впечатления?

Вопросы для лектора:

1. Что вы почувствовали, когда слышали реплики «родителей», «ребенка», «взрослого»?
2. Насколько быстро, легко, комфортно вам было использовать «Правило 3 плюсов»?

Упражнение 3. «Первое впечатление»

Цель: формирование умения производить определенное впечатление с учетом выбранного образа преподавателя.

Задание: обыграть образ преподавателя.

Инструкция: первое впечатление о человеке очень стойкое, и потому нужны сильные воздействующие эффекты, чтобы его изменить. Чаще в начале лекции, доклада мы воспринимаем не его содержание, а личность выступающего. Постараемся представиться с помощью разыгрывания образа преподавателя, например «Наблюдателя» (девиз: «Я вас не трогаю, вы меня не трогаете»), «Наполеона» (девиз: «Студенты неприятные, но необходимые в моей деятельности»), «Доктора Фауста» (девиз: «Я сделаю вас такими, какими хочу видеть»), «Кота Леопольда» (девиз: «Ребята, давайте жить дружно!»).

Выберите свой собственный образ, опишите его. На демонстрацию образа дается не более 1 мин. Выполняем задание по принципу игры «Артисты — зрители». Команда актеров выходит из аудитории. Каждый представляет свою роль. Зрители распознают роль преподавателя. Они могут для полного раскрытия образа задать вопросы, предложить некоторые реплики персонажу. Оценка актеру дается по 5-балльной системе.

Анализ упражнения:

1. Как влияет на яркость первого впечатления образ личности лектора?

2. Какие ассоциации, быть может, воспоминания появились у вас в связи с наблюдением того или иного образа?

3. Всегда ли в реальной жизненной ситуации мы сразу реагируем на роль?

4. На что мы обращаем внимание в первый момент встречи?

Упражнение 4. «Информация»

Цель: передача информации в соответствии с заданным алгоритмом.

Задание: подготовить выступление-информацию в виде сообщения или лекции.

Инструкция: вам следует представить материал публичного выступления. Продумайте форму выступления (небольшая лекция, отчет, сообщение, доклад). Выберите тему. Не забудьте о структуре выступления: 1-я часть — вступление, здесь главное — привлечь внимание, создать впечатление, установить первоначальный контакт; 2-я часть — основная, здесь стержень состоит в аргументации, точности языка и лаконичности мысли; 3-я часть — заключение, это выводы, личное отношение, указания на нерешенные проблемы, призывы к дальнейшим действиям.

На подготовку выступления отводится 3 мин, на выступление — 3 мин. Выступают все по очереди слева направо.

Анализ выступлений:

1. Какое выступление производит большее впечатление?

2. Какое более всего отвечает логике построения по предъявленным требованиям?

3. Выделите допущенные ошибки лектора в настрое на восприятие материала, в поведении, содержательном аспекте.

Рефлексия занятия. Тест «Умение излагать свои мысли»

Инструкция: ответьте «да» или «нет» на вопросы:

1. Заботитесь ли вы о том, чтобы быть понятым?

2. Подбираете ли вы слова, соответствующие возрасту, интеллекту, общей культуре слушателя?

3. Обдумываете ли вы форму изложения мысли, прежде чем высказаться?

4. Ваши распоряжения достаточно кратки?

5. Если слушатель не задает вам вопросов после того, как вы высказались, считаете ли вы, что он вас понял?

6. Достаточно ли ясно и точно вы высказываетесь?

7. Следите ли вы за логичностью ваших мыслей и высказываний?

8. Выясняете ли вы, что было не ясно в ваших высказываниях? Побуждаете ли задавать вопросы?

9. Задаете ли вопросы слушателям, чтобы понять их мысли и мнения?

10. Отличаете ли вы факты от мнений?

11. Стараетесь ли вы опровергнуть мысли собеседника?

12. Стараетесь ли вы, чтобы слушатели всегда соглашались с вами?

13. Используете ли вы профессиональные термины, далеко не всем понятные?

14. Говорите ли вы вежливо, дружелюбно?

15. Следите ли вы за впечатлением, производимым вашими словами?

16. Делаете ли вы паузы для обдумывания?

Ключ:

Вы получаете по 1 баллу за ответы «нет» на 5, 11, 12 и 13-й вопросы и по 1 баллу за ответы «да» на все остальные вопросы.

Подсчитайте количество баллов.

Результат:

от 12 до 16 баллов — отличный результат;

от 10 до 12 баллов — средний;

меньше 9 баллов — плохой.

Анализ результатов позволяет каждому продумать программу развития навыков публичного выступления.

Анализ занятия. Тест «Атмосфера в группе»

Поскольку сегодня мы разобрали отдельно каждое упражнение, то в качестве анализа предлагаем тест «Атмосфера в группе», который направлен на выявление психологического климата сегодняшнего занятия.

Психологический климат, комфорт, атмосфера — важные элементы публичного выступления преподавателя. Они тоже входят в алгоритм подготовки к публичному выступлению.

Инструкция: вам предлагается 10 противоположных по смыслу пар слов. Нужно поставить крестик на шкале в том месте, которое в наибольшей степени отражает атмосферу в группе, на ваш взгляд.

Чем выше суммарный балл, тем лучше атмосфера в группе (ее можно оценивать и по составляющим).

Дружелюбие	987654321	Враждебность
Согласие	987654321	Несогласие
Удовлетворенность	987654321	Неудовлетворенность
Увлеченность	987654321	Равнодушие
Продуктивность	987654321	Непродуктивность
Теплота	987654321	Холодность

Сотрудничество	987654321	Отсутствие сотрудничества
Взаимная поддержка	987654321	Недоброжелательность
Занимательность	987654321	Скука
Успешность	987654321	Неуспешность

Домашнее задание

Продумать темы предстоящей дискуссии, подобрать литературу

Инструкция: тема дискуссии должна быть интересной, касающейся проблем воспитания и обучения (желательно учащейся молодежи). В теме выделены вопросы для обсуждения. По теме должно быть представлено не менее трех источников научно-методической литературы, публицистической, периодической печати. Заявленная тема может быть представлена наглядно в виде опорных схем, таблиц, видео- или аудиофрагментов.

Задание для самостоятельной работы

«Составление программ и подбор упражнений для саморегуляции»

Цель: снятие барьеров нерешительности, страха, напряжения перед публичным выступлением с учетом индивидуальных особенностей организма и психического состояния преподавателя.

Инструкция: саморегуляция позволяет профессионалу создать необходимое настроение для самого себя в моменты ответственных выступлений перед аудиторией. Подберите упражнения, способствующие мобилизации вашего внутреннего самочувствия. Попутно продумайте программу саморегуляции своего психофизиологического состояния. Воспользуйтесь предложенной ниже литературой:

Кристофер Э., Смит Л. Тренинг лидерства. – СПб., 2001.

Прихожан А. М. Психология неудачника: Тренинг уверенности в себе. – М., 1997.

Прутченков А. С. Школа жизни: Методические разработки социально-психологических тренингов. – М., 2000.

Информация к теме

Любое публичное выступление является актом коммуникации как процесса передачи информации от отправителя к получателю. Отправитель (лектор) должен оказать на получателя (слушателя) определенное воздействие и передать то или иное сообщение с помощью кода: рассказа, сообщения в форме устного или письменного текста.

Во время выступления следует выделить *ориентир*: тема, аудитория, цель выступления, план выступления.

Тема — это предмет данной встречи. Необходимо ограничить тему одной или двумя главными мыслями и четко уточнить смысл (понятийное определение) главных (основных) слов, которые будут раскрывать содержание темы.

Аудитория — это слушатели. Следует предположить их реакцию, интерес, отношение к выбранной теме, а также насколько соответствует теме аудитория и что надо изменить в содержании, чтобы быть понятым.

Цель выступления зависит от того, какой вид выступления предпочитает лектор. Условно различают *три вида выступлений*:

— *инструктивное*, целью которого является обогащение аудитории знаниями. Здесь очень важен отбор содержания материала;

— *эффективное* — его цель состоит в том, чтобы убедить, доказать, конкретизировать данные, которые лягут в основу выступления. Здесь важен отбор приемов аргументации и доказательств;

— *случайное выступление*. Его цель — просто поговорить по поводу того или иного случая. В ходе такого выступления происходит пояснение, объяснение само собой разумеющейся информации.

Публичное выступление, например лекция, может сочетать все три вида, а может реализовываться через какой-то один вид.

План выступления состоит из трех частей: вступления, основной части и заключения.

Вступление: важно очень хорошо начать, поэтому вступление не должно быть вялым или нейтральным, чтобы не сделать аудиторию равнодушной. Банальное, традиционное начало создает впечатление, что ничего нового не будет сказано, и слушать перестают сразу. Не следует также начинать разговор с призывов к серьезной работе, замечаний, перечисления того, что входит в содержание выступления (т. е. план). Нужно продумать *увлекательное начало*. Здесь необходимо обратить внимание на два момента: во-первых, на создание «психологической одежды» вступления, задачей которой будет создание настроения аудитории, расположение ее к лектору.

Существует несколько приемов, *правил «искусства нравиться людям»*:

— «*Правило 15 секунд*». Основа отношения собеседника к нам закладывается в первые 15 с, поэтому не следует сразу «рваться в бой», пусть включится в работу первая фаза контакта — взаимовосприятие, когда лектор и аудитория как бы прислушиваются друг к другу.

— «*Правило 3 плюсов*»: комплимент, улыбка, имя собеседника.

— «Правило просьбы», включающее в себя: «Правило внушения собеседнику сознания его значительности», «Формулу успеха» и «Просьбу о помощи».

— «Правило психологического поглаживания» как единица нашего интереса к собеседнику. Реализуется через речевые фразы-вопросы: «Здравствуйте! Добрый день! Как дела?»

— «Правило юмора».

Во-вторых, следует продумать *собственно начало изложения материала*. Это может быть:

— цитата авторитетного автора, глубокая по содержанию, неизвестная слушателям;

— по рекомендации А. Ф. Кони в начале беседы «что-нибудь из жизни, что-нибудь неожиданное, какая-нибудь странность».

Во время подготовки выступления нужно учесть следующие пожелания:

— вступление не должно быть слишком длинным или коротким. Обычно для него отводится четвертая или пятая часть всего времени, отведенного для выступления;

— во вступлении должно звучать резюме темы;

— вступление должно учитывать ситуацию, время, место, состав аудитории.

Чтобы быть более уверенным в себе, следует заранее подготовить несколько заготовок начала выступления.

Перед началом публичной речи не обращайтесь внимания на симптомы страха: сильное сердцебиение, ком в горле и т. д. Подобное состояние, наоборот, помогает мобилизовать силы для выступления, оно означает, что вы готовы действовать.

Если не удастся перевести подобное состояние в позитив, то рекомендуется выполнить несколько *дыхательных упражнений*:

1. Решительно встаньте, сделайте глубокий вдох. Дышите глубоко в течение 30 с. После этого заходите в аудиторию.

2. В течение 30 с быстро вдохнуть и два раза медленно выдохнуть, т. е. вдох делать в два раза короче, чем выдох. Когда есть сильное напряжение, нужно сделать глубокий вдох и задержать дыхание на 15—20 с.

В основной части выступления следует помнить о *двух правилах*:

1) раскрыть перед слушателями содержание материала — значит постепенно увлечь их тем, что хочет доказать лектор. Надо идти от известного аудитории к неизвестному;

2) не следует бояться повторений: всякая речь хороша сильными местами, которые следует повторять, избавляясь одновременно от второстепенного.

При выстраивании выступления следует обратить внимание на постановку речевых фраз, которые должны быть простыми и понятными слушателям. Логика выступления требует четкой структуры изложения материала. При ознакомлении с материалом человек запоминает три-четыре узловых вопроса, поэтому план

выступления должен быть поделен на три-четыре части, каждой из которых должно быть дано название.

Структура изложения может быть:

— антикульминационной, если решение проблемы дается в начале выступления. Она эффективна, когда выступающий мало знаком с аудиторией, не наладил контакт или аудитория не настроена на серьезный лад;

— пирамидальной, когда способы решения затронутой проблемы даются в середине выступления;

— кульминационной, если выводы даны в конце. К такому изложению материала можно прибегнуть, если у студентов большая нагрузка в день вашего выступления. Данная структура позволит включать в работу студентов постепенно. Этот вариант стратегии используется, если аудитория занимается с интересом, не успела устать, т. е. ваша лекция приходится на первые пары учебных занятий.

Вербальное общение должно быть ярким, поэтому нельзя игнорировать эмоции слушателей. Говорить следует с воодушевлением, избегать речевых штампов, безразличного тона, обилия терминов, жаргонных слов, слов-паразитов. Нужно апеллировать к положительным эмоциям через создание ситуации успеха. Чтобы заинтересовать слушателей, следует насыщать речь фразами, создающими образы, а также словами, вызывающими перед людьми вереницу картин; если возможно, то использовать сбалансированные предложения и контрастные идеи. Выступлению придадут естественность акцентирование на важных словах и подчинение им менее важных в смысловом отношении, изменение тона голоса и темпа речи, пауза до и после важных мыслей.

Для иллюстрации содержания используют различный фактический материал. Для увязывания фактов в логической последовательности следует ответить на вопросы:

1. Почему это *так*?
2. Как получилось, что это *так*?
3. Когда *так* бывает?
4. Где *так* бывает?
5. Кто сказал, что это *так*?

Используйте приемы:

— логического осмысления предмета, предполагающего, что в фактах выделяются сходство либо противоречивость;

— разъяснения, когда вскрываются ошибки в восприятии фактов;

— детализации — в факте анализируются компоненты, свойства, признаки;

— последовательной конкретизации — при подаче факта в объяснение включаются различные связи, которые заставляют слушателя воспринимать его на личностном уровне;

— разносторонней оценки — раскрывается в диалектической связи факта с другими явлениями действительности;

— обнаружения тенденции — факт интерпретируется в направлении социально-исторического анализа. Интересные факты даются в начале выступления.

Заключение должно отвечать трем основным требованиям:

1. Быть достаточно продолжительным. Когда преподаватель переходит к заключительной части, внимание аудитории опять обостряется. Чтобы овладеть вниманием собирающихся уходить студентов, следует сделать паузу.

2. Закончив выступление, оратор должен поблагодарить аудиторию за внимание.

3. Заключение должно быть кульминационным пунктом выступления. Скомканный финал наносит ущерб всему выступлению. Не следует заканчивать выступление неопределенной фразой типа: «Вот примерно и все», «Заканчиваю, ведь я так вас утомил». Кульминацией могут стать выводы, подчеркивание главной мысли, идеи, которые надо дополнить; можно связать концовку с началом, закончить цитатой, музыкальным фрагментом. Эффективны в конце разговора улыбка, доброе пожелание, надежда на продолжение позитивного контакта.

Во всех случаях последние фразы должны подчеркиваться интонационно, не быть скомканными, торопливыми.

Любое публичное выступление требует определенной подготовки.

Выделим *несколько советов*, на которые следует обратить внимание:

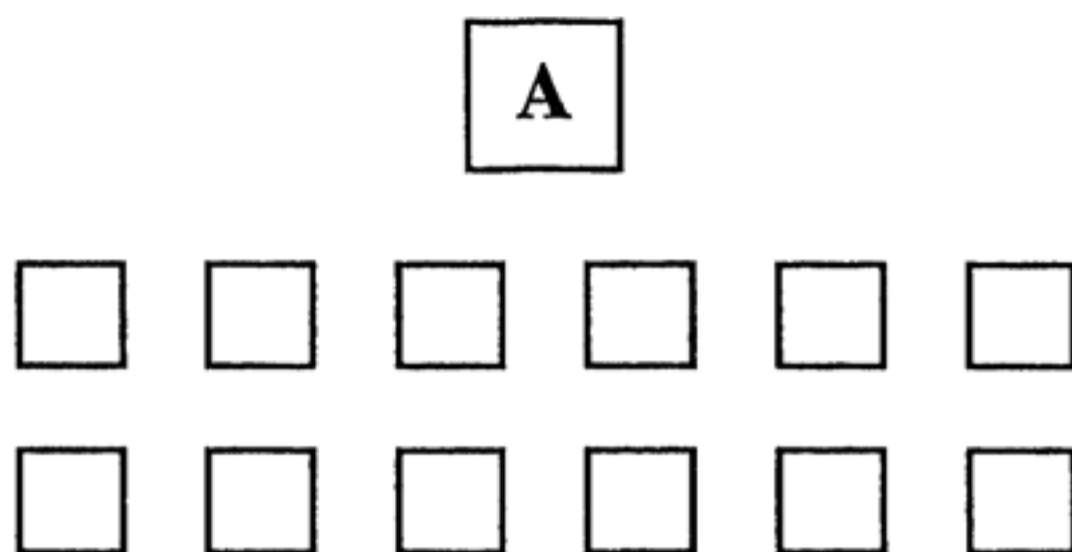
1. Готовясь к выступлению, надо составить *план*, который не должен быть чрезмерно детальным. Он составляется с таким расчетом, чтобы каждый пункт можно было изложить за 5—7 мин. План — это цепочка посылов и следствий, как бы своеобразная опорная схема, «дерево» основного содержания выступления. Можно воспользоваться такой схемой:

лектор → цель → средства передачи → кодирование → сигнал → слушатель → прием → декодирование → результат,

где средства передачи информации — вербальные, невербальные; кодирование — знаки, выражающие условные обозначения содержания слова или его значения во время выступления; сигнал — запись, рисунок и т. д.; прием — получение информации с помощью органов чувств; декодирование — прием сигналов с помощью индивидуальной интерпретации. На интерпретацию сигналов существенное влияние оказывают время, место, где будет проводиться выступление, психологический комфорт.

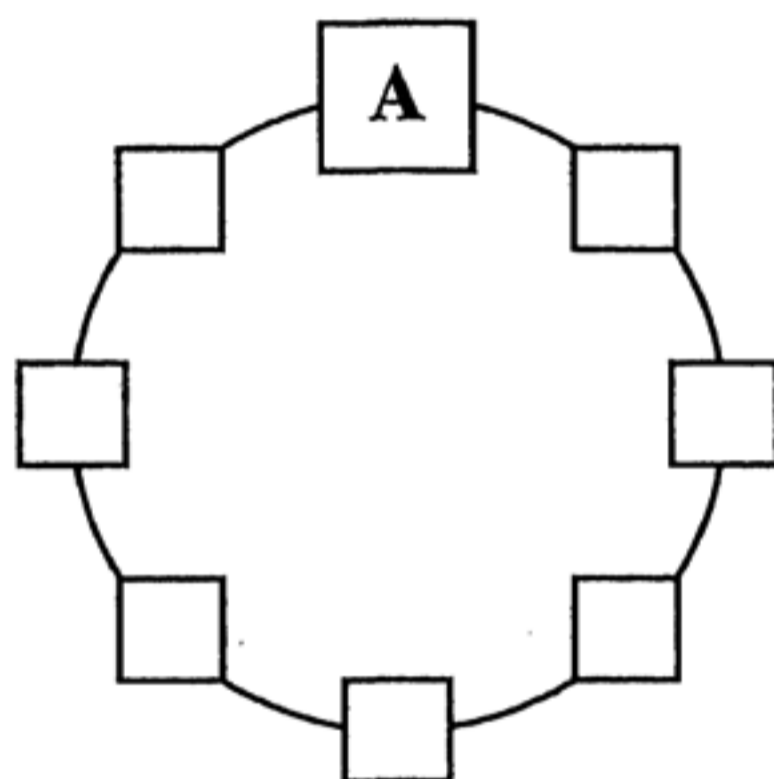
2. Следует продумать *организационно-материальные условия* выступления: помещение, его освещение, отопление, акустику, вентиляцию, наличие доски, технических средств, расположение столов и стульев.

1-й вариант: «Я здесь главный»



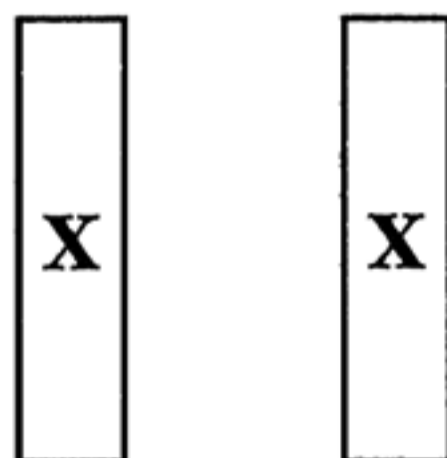
Такое расположение способствует четкой передаче информации, но затрудняет личностную коммуникацию преподавателя и студентов, мешает установке обратной связи.

2-й вариант: «Круглый стол»



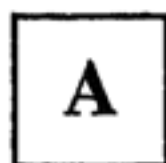
Позволяет объединить участников, избежать создания подгрупп с разной мотивацией восприятия материала выступающего, но в некоторой степени нейтрализует роль ведущего (лектора).

3-й вариант: «Лицом к лицу»



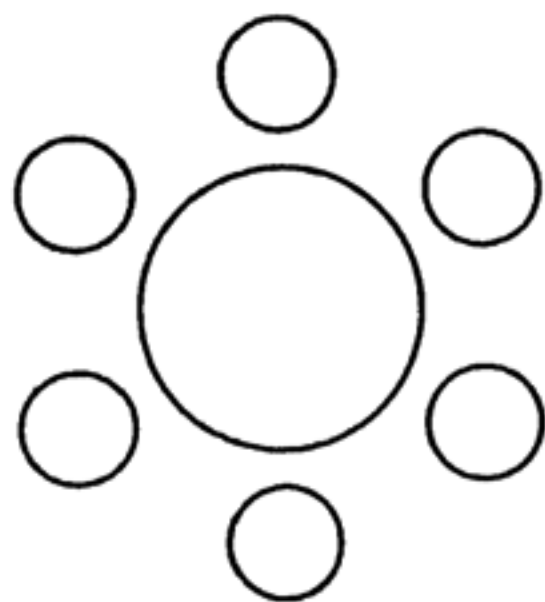
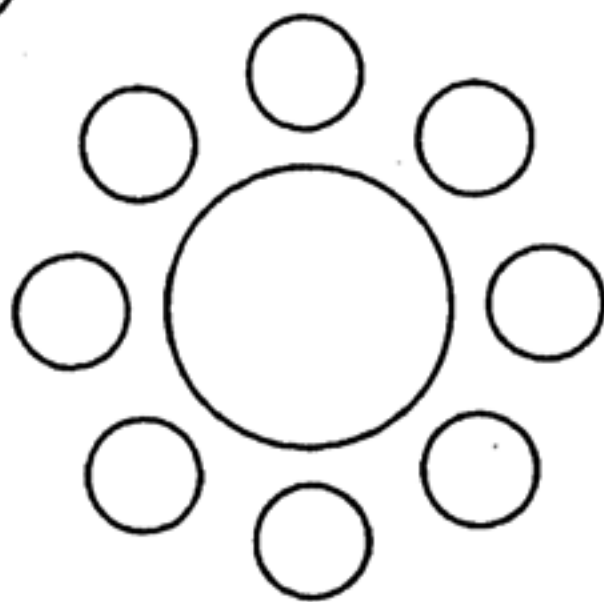
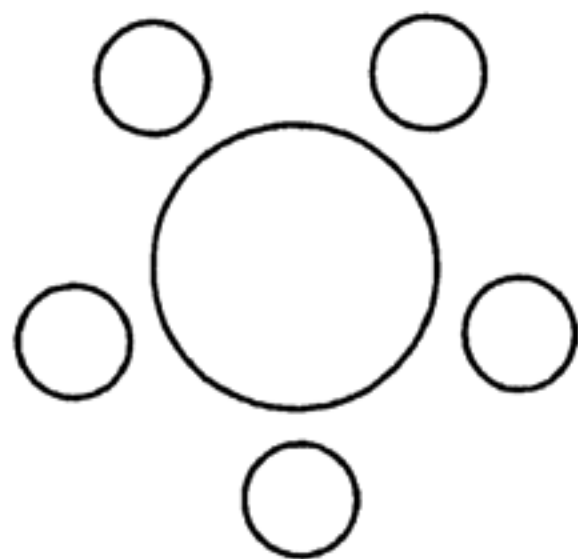
Такая расстановка столов и стульев возможна при организации дискуссии, но не лекции, так как чаще всего побуждает участников к конфронтации, нежели к обмену мнениями. Лектору трудно найти себе место в этой модели.

4-й вариант: «Треугольник»



Здесь лектор находится в положении лидера. У участников и выступающего есть возможность свободного общения.

5-й вариант: «Гостиная»



Годна для организации практических занятий малыми группами, но не для публичного выступления, поскольку затрудняется общение аудитории с преподавателем (ему трудно выбрать относительно правильное расположение среди аудитории) и студенты не видят друг друга, сидя спиной к спине.

3. Подготовка лектора к публичному выступлению предполагает *выстраивание стратегии его поведения* во время контакта с аудиторией. Здесь уместно вспомнить Д. Карнеги и его шесть правил, соблюдение которых позволяет понравиться людям и установить позитивный контакт с ними.

Правило 1. Искренне интересуйтесь другими людьми.

Правило 2. Улыбайтесь!

Правило 3. Имя человека — это самый сладостный и самый важный для него звук на любом языке.

Правило 4. Будьте хорошим слушателем! Поощряйте других говорить о себе!

Правило 5. Говорите о том, что интересует вашего собеседника.

Правило 6. Внушайте вашему собеседнику сознание его значительности и делайте это искренне!¹

Эти правила помогут создать позитивную атмосферу контакта лектора и аудитории, в результате чего возникают доброжелательные установки, взаимное доверие, непринужденность в общении.

Во время выступления лектора подстерегают разные *неожиданности*:

1. Вы на полуслове забыли, о чем надо говорить. Повторите последнюю фразу дословно, а затем другими словами, при этом вспоминая или подглядывая в план. За это время вам удастся «поймать» смысл забытого. Если же все абсолютно забыто, то сделайте паузу и переходите к следующему пункту плана словами «Теперь я расскажу о...».

2. Вы оговорились, аудитория смеется. Следует тоже посмеяться, прибегнуть к юмору. Если реакции не последовало, надо продолжать дальше, как ни в чем не бывало.

3. Вас не слушают. Не обижайтесь, не воспринимайте все на свой счет; если разговор мешает вам вести лекцию, пользуйтесь приемом «я—высказывания».

4. Слушатель в резкой, неприятной форме перебивает, требует уточнить, не соглашается с вами, бросает обидные реплики. Переведите разговор в простое обсуждение содержания — этот прием обезоружит вашего обидчика.

5. Вам задают дополнительные вопросы, на которые вы не знаете ответа (вам так кажется). Подумайте, к чему относится этот вопрос. Прежде чем ответить, сформулируйте в уме. Если не знаете ответа, скажите об этом. Отвечая на вопрос, надо его повторить. Не показывайте, что вы чувствуете себя задетым. Если вопрос застал вас врасплох, можно любезно парировать его. Помните об одной из аксиом педагогической этики, которая в данном случае перефразирована и будет работать на вас: «Преподаватель, так же как и студент, имеет право на незнание!»

6. Вы не закончили говорить, но вдруг вспомнили, что забыли сказать о чем-то важном. Не говорите: «Да, я забыл сказать...», лучше дать такую формулировку: «Вернемся к...», «Необходимо добавить к сказанному...», «Кроме того, надо сказать, что...». В этой забывчивости есть некоторый резон, так как в восприятии действует закон первого и последнего слова, или «эффект края», поэтому то, на чем вы акцентируете внимание в конце выступления, и запомнится лучше.

В заключение следует отметить, что публичное выступление — это своеобразное мастерство преподавателя, от которого во мно-

¹ Карнеги Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей/Под общ. ред. В. П. Зинченко, В. М. Жукова. — М., 1990. — С. 134.

гом зависят и мотивационная направленность студентов, и их познавательная активность.

Психогимнастика «Лесной телефон»

Инструкция: вы, наверное, не знаете, что голубой колокольчик, который живет в лесу, и синий колокольчик, что живет на лугу, решили позвонить друг другу. Зачем? Наверное, узнать о погоде, ведь в дождь они закрываются. Мы сегодня будем играть роль колокольчиков, которые перезваниваются друг с другом. Встанем полукругом. Колокольчики посылают друг другу сигналы: хлопки, притопы, щелчки несложного ритмического рисунка. Задача каждого участника как можно точнее передать сигнал. Игра проводится справа налево и наоборот. Колокольчики вручают маленькие сувениры тем, кто, по их мнению, лучше всего справился с заданием.

Занятие 3

Диалоговое взаимодействие, или Как организовать дискуссию

Цель: выработка умений диалогового взаимодействия при проведении учебной дискуссии.

План занятия:

1. Приветствие «Все новое и хорошее».
2. Упражнения: «Диагноз», «Установление ролевой структуры», «Точка зрения», «Соблюдение правил дискуссии», «Техника дискуссии».
3. Рефлексия занятия. «Методическая мастерская».
4. Анализ занятия. Экспресс-опрос.
5. Домашнее задание: подбор типов манипуляторов на основе характеристики литературных героев.
6. Задание для самостоятельной работы: методическая разработка темы «Техника дискуссии».
7. Психогимнастика «На уроке у Мальвины».

Вступление: педагогическое взаимодействие, составляющее основу личностно ориентированной парадигмы образования, предполагает выстраивание диалогических отношений между преподавателем и студентами, когда в общение включаются равноправные партнеры, реализуются разные по значимости и содержанию личностные позиции. Овладеть навыками позитивного диалогового взаимодействия помогает дискуссия.

В ходе сегодняшнего занятия будет сделана попытка отработки навыка по принятию общего группового решения; расширения диапазона ролей, которые может брать на себя участник дискуссии, а также знакомства с техникой ведения дискуссии.

Приветствие «Все новое и хорошее»

Цель: создание позитивной атмосферы к началу занятия.

Задание: рассказать о положительных и новых событиях прошедшей недели.

Инструкция: рассказ должен отражать реальные события из личной жизни, профессиональной, общественной деятельности участников тренинга. Следует выбрать самый интересный, необычный, запоминающийся эпизод. Представление должно быть кратким, лаконичным.

Упражнение 1. «Диагноз»

Цель: определение предметной позиции участников дискуссии и создание на этой основе микрогрупп для обсуждения проблемы.

Задание: учитывая совпадение взглядов, подобрать партнеров для обсуждения темы предстоящей дискуссии.

Инструкция: вам для обсуждения предлагается проблема «Что такое наказание: зло или благо?». Можно выбрать другую тему, но такую, в которой бы отсутствовал явно выраженный исход.

Каждому участнику группы следует высказать свое отношение к обсуждаемой проблеме; вспомнить (записать), что товарищи говорили по теме обсуждения, т. е. какую позицию занимали; отметить, чье высказывание было более близко к собственной позиции участника. После подсчета совпадений составляются микрогруппы из пяти человек для дальнейшей работы на занятии. Каждая микрогруппа может обозначить членство участников названием, визиткой. Созданные микрогруппы работают в постоянном составе на протяжении всего тренингового занятия.

Упражнение 2. «Установление ролевой структуры»

Цель: демонстрация модели поведения в соответствии с принятой ролью, формирование умения видеть роль партнера по общению.

Задание: по описанной характеристике разыграть роль участника дискуссии.

Инструкция: довольно часто дискуссия переходит в полемику, т. е. в воинствующий спор, когда участникам трудно прийти к соглашению, и начавшееся обсуждение завершается возникновением конфликтной ситуации. Чтобы этого не произошло, следует научиться видеть, какую роль взял на себя ваш партнер по дискуссии. Существует не менее тридцати трех ролей, которые возникают в ходе дискуссии. Остановимся на пяти из них.

Инициативный — его задача с самого начала дискуссии захватить инициативу, с помощью аргументов и эмоционального напора склонить остальных участников к поддержке его позиции.

Спорщик — он встречает в штыки любое предложение. Выдвигает свое, но обязательно противоположное тому, какое выдвинули остальные. Его девиз: «Я спорю потому, что я спорю».

Соглашатель — соглашается с любыми точками зрения и поддерживает все высказывания.

Оригинал — до поры до времени не вступает в дискуссию, но если взял слово, то выдвигает какое-либо неожиданное решение.

Организатор — его роль состоит в том, чтобы обеспечить выявление позиций, он задает уточняющие вопросы, подводит промежуточный итог, определяет свою собственную позицию.

Каждый участник дискуссии получает от ведущего роль индивидуально, с учетом его желаний. Далее выбираются «артисты», которые приступают к обсуждению проблемы, например «Молодежь и образование», «Проблемы молодой семьи», «О роли современной социокультурной обстановки в воспитании подрастающего поколения», «Детская наркомания и беспризорность» и т. д. (темы могут быть предложены участниками дискуссии).

Анализ упражнения:

1. Какие трудности испытывали участники при выполнении ролей?

2. Назвать наиболее яркие средства самоподачи, использованные исполнителями для демонстрации содержания ролевых предписаний.

3. Что послужило мотивом для выбора участником той или иной роли (интерес к теме; желание выглядеть умным, оригинальным и т. д.; игровая ситуация задания)?

Упражнение 3. «Точка зрения»

Цель: овладение приемами убеждения, аргументации, используемыми в дискуссии.

Задание: склонить на свою точку зрения партнера по дискуссии.

Инструкция: выполнение данного упражнения будет проведено в три этапа:

1-й этап. Для обсуждения предлагаются вопросы: «Инопланетяне — миф или реальность?», «Чудо существует или нет?», «Что играет ведущую роль в процессе формирования личности: социальные или биологические факторы?».

В зависимости от ответа участники разбиваются на две команды.

2-й этап. Выберите себе оппонента из другой команды. Начните дискуссию по интересующей вас теме (не более 5 мин). Тема обсуждается совместно, право начала диалога предоставляется участникам.

3-й этап. Проанализируйте полученный результат:

1. Кто из присутствующих изменил точку зрения под натиском своего оппонента?

2. Какие аргументы или приемы убеждения явились для вас переломными?

3. Что влияет на перемену точки зрения в пользу оппонента:

— его личное обаяние и умение найти подход к вам;

— его аргументы;

— сама постановка проблемы, которая не затрагивает существенно ваших личных интересов, а потому не создает ситуации отстаивания собственной точки зрения любыми путями?

4. Что предпочтительнее для вас в реальной ситуации: принятие точки зрения оппонента или отстаивание своей?

Упражнение 4. «Соблюдение правил дискуссии»

Цель: развитие умения точно следовать предписанным правилам поведения в дискуссии.

Задание: установить зависимость между правилами поведения и деятельностью участника по реализации стратегии деловой дискуссии.

Инструкция: ключевым моментом позитивного исхода дискуссии является точное выполнение каждым участником правил дискуссии, которые дают ответ на вопрос, как нужно поступать в той или иной ситуации. Они позволяют подготовиться к ведению дискуссии, мобилизуют выбор тактики поведения в ней, учат учитывать достоинства и быть терпимыми к недостаткам оппонентов. Правила не дают участникам возможности превратить дискуссию в светскую беседу, для которой характерны отклонение от темы, принятие всяческих несуразностей и акцент на соблюдении кодекса вежливости, позволяющего избежать конфликтов.

Но практически следовать правилам дискуссии бывает трудно. Для выполнения задания предлагается воспользоваться «Кодексом кооперативности». В нем такие правила:

1. Не говорите больше чем нужно.

2. Не говорите меньше чем нужно.

3. Не говорите неправды.

4. Не отклоняйтесь от темы.

5. Выражайтесь ясно.

Есть еще правила терпимого отношения к оппоненту — «Кодекс вежливости»:

1. Помните, что истина может исходить не только от вас.

2. Будьте готовы выслушать любую точку зрения, даже некорректный выпад против вас.

3. Чем больше уважения вы проявите к своему оппоненту, тем больше шансов у вас будет перевести дискуссию в конструктивное русло.

4. Имейте мудрость согласиться с вашим оппонентом, если убедитесь, что он прав.

5. Не стремитесь навязывать другим свою точку зрения, пока не выслушаете все доводы и аргументы.

6. Имейте смелость признать, что ваш оппонент хоть в чем-то прав.

7. Имейте терпение аргументированно обосновать и объяснить свою точку зрения.

При выполнении задания каждому участнику микрогруппы предлагается нарушить одно из правил дискуссии намеренно. Для анализа деятельности участников-«нарушителей» выбирается группа экспертов.

Анализ упражнения:

1. Кто из участников и какое правило нарушил?

2. По каким признакам узнали «нарушителя»?

3. Как влияет на исход дискуссии выполнение участниками «Кодекса кооперативности» и «Кодекса вежливости» или правил поведения, предложенных самими участниками?

4. В светской беседе «Кодекс вежливости» играет главенствующую роль, а в дискуссии?

5. Соблюдение каких условий дает возможность дискуссии оставаться дискуссией, а не превращаться в светскую беседу?

Упражнение 5. «Техника дискуссии»

Цель: закрепление навыков ведения дискуссии по выработке группового решения.

Задание: провести дискуссию по темам, предложенным участниками тренинга в домашних заготовках.

Инструкция: все предыдущие упражнения были своеобразной репетицией перед началом дискуссии по проблеме. Проведите дискуссию, используя теоретический материал по теме. Ведущий выбирается из числа участников по желанию.

Анализ упражнения:

1. Сколько времени заняла дискуссия?

2. Соответствуют ли ее результаты поставленной цели?

3. Какие затруднения возникли по ходу дискуссии?

4. Кто внес наибольший вклад в дискуссию?

5. Удовлетворены ли участники результатами дискуссии (все высказывают свое мнение)?

Рефлексия занятия. «Методическая мастерская»

Цель: систематизация представлений участников тренинга по технологии организации диалогового взаимодействия.

Задание: составление памяток, рекомендаций по ведению дискуссии для ведущего, участников: «Памятка поведения во время дискуссии», «Правила ведения дискуссии», «Кодекс вежливости участников дискуссии».

Инструкция: на основании собственного опыта участия в дискуссии, наблюдения за участниками дискуссии каждой микрогруппе из пяти человек предлагается на выбор составить памятки, рекомендации, правила, кодекс.

Каждой микрогруппе предстоит работа в творческой лаборатории. У нее есть название, возможен девиз лаборатории. Материал может быть представлен в виде проекта, методических рекомендаций, модели.

Для оформления используются листы бумаги формата А4, листы ватмана, цветные карандаши, фломастеры.

На подготовку отводится 15—20 мин, затем проходит защита.

Критерии оценки:

1. Лаконичность представленного материала.
2. Объемность содержания.
3. Последовательность предъявления.
4. Эстетичность оформления.

Во время защиты участникам следует:

1. Четко определить жанр представляемого материала.
2. Продумать способ защиты своего проекта, модели, методических рекомендаций.
3. Выделить в содержании представляемого материала центральное звено.
4. Соблюсти регламент защиты (не более 3 мин).

Для анализа материалов творческой лаборатории назначается экспертная группа. Ее члены имеют право дополнять правила защиты и критерии.

Анализ занятия. Экспресс-опрос

Инструкция: на листе бумаги выписан состав участников занятия. Вам следует напротив каждой фамилии поставить суммарное количество баллов, обозначающее, насколько этот человек достиг результатов в прошедшей дискуссии (выполнение правил, ролей, активность в обсуждении, степень участия в разработке памяток).

Листок по мере заполнения передается из рук в руки, чтобы каждый видел прогнозы чужих реакций на себя. Напротив каждой фамилии должно стоять не менее трех вариантов баллов. После заполнения проводится обмен мнениями.

№ п/п	Фамилия, имя, отчество участников	Варианты баллов за участие в дискуссии
1		
2		
3		

Домашнее задание

Подбор типов литературных героев-манипуляторов

Инструкция: в художественных произведениях найти литературных персонажей, в характеристике которых прослеживались бы типы манипуляторов (4—6 ситуаций).

Задание для самостоятельной работы

Методическая разработка темы «Техника дискуссии»

Цель: овладение приемами составления методических разработок и сравнительная характеристика техники разных видов дискуссий.

Инструкция: при составлении необходимо учесть следующее:

— Методическая разработка представляет собой обобщение научного и практического опыта в определенной области педагогической деятельности.

— В ней желательно представить собственные подходы автора к рассмотренной проблеме.

— Предлагаемый вариант разработки не должен быть объемным (три—пять листов машинописного текста формата А4).

— За автором остается право конкретизации темы.

— Можно воспользоваться литературой, представленной к теме тренингового занятия, или найти ее самостоятельно.

Психогимнастика «На уроке у Мальвины».

Музыкальный материал: песня из кинофильма «Приключения Буратино», любая танцевальная музыка по выбору ведущего.

Инструкция: звучит фонограмма песни из кинофильма. *Рассказ Мальвины:* «Здравствуйте, здравствуйте. Очень рада. Сейчас мы займемся музыкой. Слушайте ее и представляйте кто какие хочет движения. Танцуйте, я выберу лучшего и подарю ему свой портрет». Двигаться можно в разных направлениях аудитории, движения тоже могут быть самые разнообразные. Участники заканчивают движение произвольно, по мере усталости.

Информация к теме

Любая дискуссия имеет несколько ключевых моментов, на которые следует обратить внимание: подготовка помещения, разработка процедуры дискуссии, продумывание способов налаживания контакта между участниками и определение тактики поведения руководителя.

Организация и проведение групповой дискуссии включает в себя подготовку помещения, удобных мест для сидения, расположение участников для диалога (чаще всего это создание внешнего и внутреннего кругов).

Процедура дискуссии заключается в выделении:

1. Этапов дискуссии: ориентировки, оценки, завершающей части. Каждый из последующих этапов реализуется через последовательные шаги:

1) Определение целей и темы дискуссии.

2) Сбор информации через приобретение знаний, мнений, новых идей по проблеме дискуссии.

3) Упорядочение, обоснование, совместная оценка получаемой в ходе дискуссии информации.

4) Подведение итогов дискуссии проходит при сопоставлении целей полученным результатам. Результат включает в себя обмен информацией, мнениями, выработку решения, достижение согласия (выбирается в начале как цель вместе с участниками дискуссии).

2. Схемы дискуссии. Ее вырисовывание позволяет:

1) заинтересовать, убедиться в том, что все участники понимают тему одинаково;

2) собрать информацию по теме, задать вопросы участникам;

3) резюмировать полученную информацию;

4) упорядочить информацию и выделить главное;

5) сформулировать выводы кратко и ясно.

Контакт участников дискуссии происходит в двух измерениях:

а) групповой предметной и межличностной активности;

б) межгрупповых отношениях, которые могут быть реализованы через позитив и негатив в виде конфликта. Продуктивность решения конфликта зависит от выраженной установки на учет позиции другого, готовность проявить инициативу в принятии ответственности или восприятие конфликта как личной угрозы.

Групповая дискуссия невыполнима без столкновения мнений, поэтому важно выделить существенные *характеристики диалогического контакта*:

1) создание психологического климата через открытость, доброжелательность, взаимное доверие. Открытость — готовность быть самим собой, позитивная установка на партнера, отказ от безличных высказываний, проницаемость для другого мнения;

2) позиция взаимодействующих сторон, имеющая двустороннюю направленность; совместный поиск, отказ от менторского диктата, несводимость к оцениванию, т. е. принятию позиции сурового судьи, оценкам-приговорам, т. е. избеганию категоричного высказывания;

3) использование логических средств дискуссии. К ним относятся:

— суждения, т. е. утверждение или отрицание чего-либо в предмете. Выделяют два компонента суждения: субъект, который указывает на предмет, и предикат, который показывает отношение, приписываемое субъекту;

— определения, т. е. логические операции, предназначенные для прояснения значения используемого термина, уточнения его смысла и значения;

— тезисы — вероятностные, правдоподобные суждения, истинность которых может быть подтверждена доказательством. Тезисы являются конечным элементом в цепи доказательств, своеобразным заключением. Они требуют ясности, четкости формулировки, однозначности выражения и не должны содержать формального противоречия;

— аргументы, т. е. доказательства, доводы, положения, с помощью которых доказывается истинность тезисов.

Задачи руководителя на каждом из этапов дискуссии

Задачи	Средства
І этап. Организационный	
<i>По отношению к проблеме</i>	
Сформулировать цель и тему дискуссии	Объяснить цель и тему дискуссии
Установить время дискуссии	Объявить учащимся о времени дискуссии
Создать мотивацию, заинтересовать участников	Изложить проблему в виде некоторого противоречия. Указать, в чем значимость проблемы
Добиться однозначного понимания проблемы всеми участниками	Предложить контрольные вопросы, побудить участников задавать вопросы
Обмен мнениями без оценок	Высказывание по предмету. Руководитель не берет слово первым
<i>По отношению к группе</i>	
Познакомить участников друг с другом	Представление каждым участником себя
Ориентировать на коллективное решение	Сообщение о преимуществах групповых решений
Создать положительный эмоциональный фон, психологический комфорт	Доброжелательность
<i>По отношению к каждому участнику</i>	
Добиться, чтобы в дискуссии принимали участие все	Установить порядок выступления
Активизация пассивных участников	Просьба помочь, задание, где нужно участие всех
Оказывать поддержку, помощь выступающему	Внимательно слушать

Задачи	Средства
II этап. Оценка	
<i>По отношению к проблеме</i>	
Собрать максимум предложений	Выслушать каждого
Провести анализ собственных мнений	Частичные итоги, выделение основных положений, предварительные выводы
<i>По отношению к группе</i>	
Поддержка высокого уровня включения всех участников	Поочередно предоставлять слово всем участникам. Не допускать затянувшихся диалогов
Создание деловой атмосферы	Требовать ясного изложения мыслей. Руководителю слушать, спрашивать, говорить мало, но по существу
Не допускать личной конфронтации участников	Устранять недоразумения. Пресекать оценочные суждения, направленные на личностные качества
Поддержание дружественной атмосферы	Поощрение, улыбки
<i>По отношению к каждому участнику</i>	
Максимум внимания к участнику	Внимательное слушание каждого. Не прерывать говорящего
Требовать ясной аргументации	Уточнять неясные положения
Активизация пассивных участников	Обратиться к молчуну с вопросом
III этап. Завершение дискуссии	
<i>По отношению к проблеме</i>	
Принятое решение должно быть групповым	Каждый высказывает свое мнение по поводу группового решения
Помочь группе прийти к согласованному решению	Обобщение результатов дискуссии

Задачи	Средства
Сохранять доброжелательную обстановку, несмотря на количество мнений	Подчеркнуть важность разных предложений для нахождения альтернативного решения
<i>По отношению к каждому участнику</i>	
Добиться того, чтобы у каждого участника осталось чувство удовлетворения	Подчеркнуть вклад каждого в общий итог. Благодарность всем и каждому

Занятие 4

Игры, в которые с нами играют студенты, или Как разглядеть манипулятора

Цель: определение механизмов и способов защиты от манипулирования в ситуации педагогического общения.

План занятия:

1. Приветствие «Книга рекордов».
2. Упражнения: «Театр манипуляций», «Уровни манипуляций», «Люди-манипуляторы», «Игры манипуляторов».
3. Рефлексия занятия: «Опросник».
4. Анализ занятия. Дискуссия «Манипулятором не становятся, а рождаются».
5. Домашнее задание: подготовка упражнения «Невербальное поведение педагога на учебном занятии».
6. Задание для самостоятельной работы: «Как рос во мне манипулятор».
7. Психогимнастика «Музыкальная картинка».

Вступление: общение — многогранный процесс, который регламентируется своими предписаниями. Мы говорим о позитивных контактах и взаимодействии между людьми, но между тем это не всегда так. Под личиной благородства, участия иногда скрывается манипулятор. Манипуляция в общении представляется как система заранее продуманных действий одного партнера по отношению к другому с целью получения определенной выгоды, «прибирания к рукам» другого человека, помыкания им. Это делается настолько искусно, что у партнера создается впечатление, будто он самостоятельно управляет своим поведением. Поэтому так важно разглядеть манипулятора и найти способы его нейтрализации. Этим мы будем заниматься сегодня.

Приветствие «Книга рекордов»

Цель: поднятие значимости партнера по общению.

Задание: раскрыть перед всеми достоинства конкретного участника тренинга.

Инструкция: все мы знаем о Книге рекордов Гиннеса. Сейчас мы в свою «Книгу рекордов» запишем рекорды каждого из участников, определив их достоинства и достижения. В нашей книге две части: содержательная и персональная. В содержательной отмечаются профессиональные качества участника, а в персональной — за что каждый из присутствующих может быть записан туда. Встанем и сделаем два круга. Во внешнем участники стоят, во внутреннем — передвигаются. Каждый из присутствующих имеет право выбора: что говорить своему партнеру, раскрывать его профессиональные или личностные качества. По сигналу ведущего внутренний круг стоит, внешний — двигается. Приветствие партнеров начинается словами: «Я обязательно запишу тебя в «Книгу...», потому что...»

Упражнение 1. «Театр манипуляций»

Цель: определение видов манипуляции.

Задание: обыграть предложенную ситуацию, найти несколько вариантов ее окончания.

Инструкция: мы с вами в театре, идет пьеса под названием... Артисты все продумали до мелочей... В зале присутствуют строгие критики и доброжелательные зрители. В программке спектакля записан такой сюжет: «Молодой преподаватель первый раз заходит в аудиторию. Студенты оценивающе смотрят на него. По их виду заметно, что они заинтересованы приходом нового педагога. Преподаватель приветствует аудиторию, зачитывает тему и план лекции. Изложение нового материала начинается с вопроса... В ответ поднимается несколько рук. Преподаватель начинает спрашивать студентов, и вместо ответа следуют вопросы: «Как долго вы будете читать у нас лекции?», «А вы закончили вуз или еще учитесь?», «Какие предметы вам читались?», «Трудно ли было попасть в наш университет?». Преподаватель смущен. Такое количество вопросов для него неожиданность... Он решает, что же делать дальше...» Артистам предоставляется право продумать окончание спектакля: реванш взял педагог или преподаватель не распознал манипуляцию студентов и продолжает с увлечением рассказывать о своем вузе, радуясь, что аудитория так заинтересована.

Вопросы:

1. Какими видами манипуляции пользовались студенты?
2. Назвать способы распознавания манипулятора в ситуации общения.

Анализ упражнения:

1. Что лежит в основе манипулирования: намеренность или случайность?

2. Каковы оценки игры артистов со стороны критиков и зрителей?

3. Можно ли предположить совсем другой исход ситуации?

Упражнение 2. «Уровни манипуляций»

Цель: выделение особенностей уровней манипуляций и тактических приемов, их характеризующих.

Задание: решить педагогическую ситуацию.

Инструкция: прочитайте педагогическую ситуацию. Ответьте на поставленные в ней вопросы. Приведите примеры из студенческой жизни, в которых бы явно прослеживались уровни манипулятивных действий. Ваши предложения выскажите в дискуссии «Что делать или как уйти от манипуляции».

Цель: нахождение тактических приемов ухода от манипулирования; закрепление механизмов ведения дискуссии по технике аквариума.

Вид дискуссии: по технике аквариума.

Организационная форма работы участников дискуссии: фронтальная.

Инструкция по проведению: работа организуется в двух концентрических кругах. Меньший, внутренний, состоит из шести стульев. Сначала во внутренний круг садятся четыре участника, ведущий тоже располагается во внутреннем круге. Начинается обсуждение темы. Дискуссия регламентируется тремя правилами:

1. В процессе всего обсуждения во внутреннем круге должно оставаться одно свободное место.

2. Участник имеет право говорить, только если он сидит во внутреннем круге.

3. В любой момент обсуждения участник, сидящий во внутреннем круге, может пересесть во внешний круг. Участники имеют право решать, когда им участвовать в обсуждении, когда нет. Им предоставляется право чередования роли активного участника или пассивного наблюдателя.

Педагогическая ситуация: студентка долгое время не посещала занятия. На вопрос преподавателя о причинах отсутствия отвечает, что у нее серьезно больна мама, за которой нужен постоянный уход. Сделав паузу, она предлагает свои услуги серьезно больной сокурснице, так как папа у нее крупный медицинский специалист... После этого разговора студентка на долгое время пропадает и появляется только перед зачетом, приносит свои извинения преподавателю, перемежая их рассказом о больной маме. Преподаватель растерян. Как поступить? С одной стороны, есть уважительная причина (больная мама), с другой — студентка не имеет достаточных знаний... Девушка видит реакцию педагога.... Неожиданно для всех она начинает плакать. Сквозь слезы говорит о том, что она много потеряла, пропустив такие интересные лекции, но ведь больна мама...

Вопросы:

1. На каком уровне манипуляции происходит общение?
2. Какие тактики/тактику использовала студентка?
3. Как преподавателю «уйти» от назойливой студентки?

Анализ упражнения:

1. Насколько точно был выделен уровень манипуляции?
2. Часто ли мы прибегаем к подобной манипуляции?
3. Как уберечь себя от такой манипуляции в условиях учебно-воспитательной ситуации?
4. Назвать позитивные и негативные стороны в технике проведенной дискуссии.

Упражнение 3. «Люди-манипуляторы»

Цель: определение типов манипуляторов.

Задание: выделить характерные особенности типов людей-манипуляторов.

Инструкция: для выполнения задания используются домашние заготовки. Приведите примеры характеристик литературных персонажей. Выделите признаки типов манипуляторов.

Анализ упражнения:

1. Что вам понравилось в этом упражнении?
2. Что вызвало затруднение?
3. Сравните литературные характеристики с реальными ситуациями.

Упражнение 4. «Игры манипуляторов»

Цель: формирование способов реагирования на манипулятивные действия собеседника.

Задание: придумать игровые ситуации, обыграть и проанализировать их.

Инструкция: ниже приведены манипулятивные приемы студентов, родителей, педагогов. Разыграйте ситуации на их основе. Проведите разбор каждой ситуации, определите выход из нее. Работа организуется по принципу «артисты—зрители». На каждый вид приемов следует придумать несколько ситуаций.

Манипулятивные приемы студентов:

- 1) Угроза: «Ага! Вот так! Ну так я брошу школу (техникум)», «Да я могу просто жениться», «Я могу попасть в беду».
- 2) Спекуляция: «Ты меня не любишь, иначе бы...»
- 3) Сравнение: «Ни у кого нет таких... (джинсов, волос)», «У всех есть... у меня нет...».
- 4) Вымогательство (шантаж): «Наверное, я заболею...»
- 5) Подавленное состояние. Впадение в демонстративную депрессию, с тем чтобы мать, педагог сделали то, что ему хочется.

Приемы, сталкивающие педагогов и родителей:

- 1) Столкнуть родителей и преподавателей: «Моя мать сказала,

что...», «Вчера у нас были гости, поэтому я не мог сделать задание».

2) Беспомощность: «Я не могу, у меня не получится...»

3) Лесть: «Вы самый хороший педагог, которого я знаю».

Манипулятивные приемы преподавателей:

1) Система доносов. Педагог предлагает докладывать ему, кто хулиганит, кто ругается...

2) Система любимчиков. Преподаватель делает из некоторых студентов любимчиков.

3) Создание атмосферы. Педагоги держат «трудных» студентов в состоянии беспокойства намеренно.

4) Унижение. «Трудных» постоянно выставляют на посмешище.

5) Оценка как наказание. Плохая оценка лишает привилегий.

6) Нелестные сравнения. Ребенку постоянно ставят в пример других: «Все хорошие, а ты...»

Приемы родителей:

1) «Манящие яблоки»: «У меня два билета на футбол. Будь молодцом, и мы посмотрим его вместе».

2) Угроза: «Думаю, мне пора идти в колледж, узнать о твоих успехах».

3) Сравнение: «Борис учится лучше тебя», «Мне нравится Саша, он такой вежливый».

4) Неискреннее обещание: «Я поговорю с одним человеком насчет твоего летнего отдыха».

5) Шантаж: «Я поговорю с отцом (педагогом), посмотрю, что он скажет».

6) Болезнь как средство: «Если ты не перестанешь это делать, я заболею».

7) Любовь как средство: «Ты бы не поступил так, если бы любил меня».

Анализ упражнения:

1. Насколько реалистично выглядели игровые ситуации?

2. Перечислить трудности в предоставлении ролей.

3. Какие тактические приемы были использованы для нейтрализации манипуляторов?

4. Как чаще всего мы поступаем в подобных случаях?

Рефлексия занятия. «Опросник»

Цель: оценивание тренинга и себя в нем.

Задание: ответить на вопросы, предложенные в опроснике, определив свое отношение к содержанию занятия, процессу участия в нем каждого участника лично.

Инструкция: вам предлагается ответить на вопросы, касающиеся тренингового занятия и степени участия в нем лично вас. Выбрав те ответы, которые больше всего отражают ваше мнение по каждому из вопросов, поставьте галочки в соответствующих клетках.

Ключ:

АС — абсолютно согласен;

С — согласен;

НЗ — не знаю;

Н — не согласен;

АН — абсолютно не согласен.

Вопрос	АС	С	НЗ	Н	АН
1. Сегодняшний тренинг полностью оправдал мои ожидания					
2. Содержание тренинга было представлено на высоком уровне					
3. Используемые методы преподавания и обучения соответствовали моему собственному стилю обучения					
4. На занятии я приобрел новые навыки					
5. На занятии я приобрел новые знания					
6. То, чему я научился, будет для меня полезным в моей повседневной работе					
7. Участие в тренинге доставило мне удовольствие					

Опросники могут отдаваться ведущему занятия, по желанию могут быть оглашены.

Анализ занятия. Дискуссия «Манипулятором не становятся, а рождаются»

Цель: определение личностной позиции каждого участника в выдвинутой проблеме, совершенствование техники ведения дискуссии как формы диалогового взаимодействия.

Вид дискуссии: панельная.

Форма организации работы участников: групповая.

Вопросы для обсуждения:

1. Влияние социокультурных и экономических ситуаций на возникновение у человека потребности манипулировать.
2. Причины онтогенеза манипулятивных действий.
3. «Получить» и «выиграть» как основа манипуляций.
4. Стратегия и тактика манипулятора в условиях педагогического процесса.

Инструкция по проведению: работа организуется по подгруппам в 5—6 человек. Принцип распределения участников может быть следующим: по желанию, импровизационно. Каждой группе присваивается статус экспертной группы, в которой есть ведущий, организующий работу подгруппы; протоколист, ведущий записи; ана-

литик, подвергающий любое мнение экспертов сомнению. Каждая группа намечает программу выступления и защищает ее перед всеми. В защите участвуют все члены экспертной группы. В процессе выступлений допускаются вопросы присутствующих к выступающему.

Домашнее задание

Подготовка упражнения «Невербальное поведение педагога на учебном занятии»

Цель: использование различных невербальных средств общения (жестикуляции, мимики, позы) на разных этапах проведения лекции: при сообщении цели-мотивации занятия, при изложении нового материала, при обобщении материала.

Задание: научиться выбирать и использовать систему невербальных средств общения во время учебного занятия.

Инструкция: напишите небольшой фрагмент информативной лекции по любому из предметов психолого-педагогического цикла. При этом покажите, какие жесты будут использованы для передачи информации, как мимика будет соответствовать словесным высказываниям, какую позу предпочтительнее занять во время чтения лекции.

Задание для самостоятельной работы

«Как рос во мне манипулятор»

Цель: самоанализ собственных манипулятивных действий.

Задание: проанализировать разнообразные жизненные позиции и выделить собственные приемы манипулятивных действий и их влияние на процесс общения с другими людьми.

Инструкция: для анализа вспомните несколько жизненных ситуаций (с детства по настоящее время), в которых бы прослеживались ваши манипулятивные действия. Опишите себя-манипулятора, акцентируя внимание на вопросах:

1. Можете ли вы выделить собственную стратегию манипулятивных действий?

2. Вы манипулируете окружающими чаще всего неосознанно, в силу сложившихся обстоятельств или намеренно?

3. Какую роль в выстраивании отношений с людьми играет для вас манипуляция?

4. Как происходит в жизни: вами манипулируют или главный манипулятор вы сами?

5. Какой вывод вы можете сделать для себя, отрефлексировав воспоминания?

Психогимнастика «Музыкальная картинка»

Музыкальный материал: фрагменты трех музыкальных пьес разного жанра.

Инструкция: разбейтесь на три команды. Прослушайте отрывки трех музыкальных произведений. Придумайте к каждому из них образ. Покажите движением. Команда-победитель оценивается по скорости реакции, актерскому исполнению образа и эмоциональной активности участников.

Информация к теме

Манипуляция (лат. manipulatio — пригоршня, горсть) в самом общем значении слова определяется как обращение к объектам со специальными намерениями, особенной целью, в переносном — как акт влияния на людей или управления ими с ловкостью, с пренебрежительным подтекстом.

Любая манипуляция содержит три идеи: прибрать к рукам; сохранить иллюзию самостоятельности решений; оказать психологическое воздействие, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями. Она характеризуется еще и тем, что отношение манипулятора к другому человеку всегда представлено как к средству достижения своей цели, стремление получить односторонний выигрыш, это своеобразная «игра на слабых». В мастерстве манипуляции немаловажную роль играют мотивационное привнесение, т. е. побуждение другого человека совершать действия, нужные манипулятору, а также мастерство и сноровка манипулятора. Центром манипулятивных действий является психологическое воздействие манипулятора на своего собеседника. Оно рассматривается как процесс взаимодействия, как лишь одностороннее влияние, где результатом воздействия выступают некоторые изменения в психологических характеристиках состояния адресата.

Модели психологической манипуляции различают по *средствам*, с помощью которых происходит разворачивание манипулятивного действия:

1. Определение вектора исходя из подзадач, т. е. отвлечение внимания адресата от некоторой области, от требуемой информации (содержания), изоляция от внимания со стороны других людей.

2. Подбор вида силы (оружия воздействия): перехват инициативы, введение своей темы, сокращение времени для принятия решения; рекламирование себя или намек на широкие цели и возможности; апелляция к присутствующим, создание мифического большинства.

3. Поиск мотива («влезть в душу»). Струнами души может быть любой значительный мотив: переживание из-за чего-либо (маленький рост, например), хобби, нетерпимость к определенному типу людей и т. д.

4. Постепенное наращивание давления по различным линиям: — повышение плотности (ряд близких по содержанию воздействий);

- тотальное воздействие (разноплановость воздействия);
- постоянство (настойчивость);
- интенсивность (повышение силы влияния).

Говорят о таких *механизмах манипуляции*, как:

1. Присоединение к внутреннему миру адресата.

2. Психические автоматизмы, т. е. сокращение схемы внутри личностного взаимодействия и перемещение активности энергии манипулятора к областям внутреннего мира адресата.

3. Подключение «питания», заимствование побудительной силы у мотивов, к которым имеется доступ в данный момент.

4. Присвоение-отождествление «Я» адресата со своей активностью. Принятие адресатом чужого желания за свое. Цель манипулятора — переложить ответственность за содеянное на свою жертву.

Существует достаточно большое количество *способов манипулятивного воздействия*. Вот некоторые из них:

1. «Универсальные высказывания», которые проверить невозможно, потому что они не подлежат обсуждению (типа: «Все мужчины подлецы», «На всякого мудреца довольно простоты»).

2. Генерализация (расширение обобщения):

а) на классы людей («Работы здесь на полчаса, но ведь они старики»);

б) во времени (употребление фраз «всегда», «постоянно», «вечно»).

3. Неявное указание на как бы общепризнанные нормы («Вы даже дверь за собой не закрыли» давит сильнее, чем приказ «Закрой дверь!»).

4. Маскировка под пресс-оппозиции («Несмотря на их отношения, их все-таки послали вместе»).

5. Неопределенный референтный индекс («Есть мнение!»).

6. Умножение действий, имен, ситуаций («Ходят тут всякие», «Ох уж эти психологи»).

7. Коммуникативный саботаж, т. е. предыдущая реплика игнорируется, а в ответ вводится новое содержание («Как пройти на Дерибасовскую?» — «А что вам там нужно?»).

8. Двусмысленность («Будешь стараться — получишь конфеты»).

9. Замещение субъекта действия («История не простит нас»).

10. Подмена нейтральных понятий эмоционально-оценочными корреляторами, и наоборот («товары секонд-хенд» вместо «вещи, бывшие в употреблении», «шпион» — «разведчик»).

11. Ложная аналогия («Вольво — автомобиль для людей, которые мыслят...»).

12. Тематическое переключение («Ну, как ты поговорил с деканом?», «А почему у тебя такой тон?» — напоминает эмоциональный саботаж).

13. Модальные операторы: долженствование и возможности («Мужчины должны быть терпеливы», «Стоит ли думать, если выжить надо...»).

14. Навязывание партнеру как само собой разумеющееся неявных допущений («Как вы понимаете, я не могу этого сделать»).

Всевозможные отвлекающие обманные приемы и способы воздействия наносят ущерб интересам человека, вводят в заблуждение его самого и всех окружающих. Совокупность используемых приемов приобретает вид разнообразных манипулятивных тактик, главный акцент в которых сделан на так называемом элементе надувательства. Они основываются на отношении к самому человеку, с которым манипулятор собирается контактировать. Называют следующие *манипулятивные тактики*:

1. Провоцирование защитных реакций. Смысл заключается в том, чтобы поставить человека в позицию обороняющегося, вызвать необходимость объясняться, оправдываться, т. е. вынудить человека испытывать чувство вины за то решение, которое он принял или высказал.

2. Провоцирование замешательства и дезориентации. Основой тактики является замысел опрокинуть, расстроить, нарушить планы, вывести из состояния равновесия и тем самым побудить к действиям и высказываниям, наносящим ущерб интересам человека, которым пытаются манипулировать.

3. Формирование впечатления, что партнер настроен на сотрудничество. Человеку демонстрируется высокий уровень понимания его проблем, потребностей. Одновременно выражается сожаление о том, что нет возможности помочь или оказать ему услугу: то не позволяют это сделать служебные обязанности, то возможности ограничены, то принятие решений выходит за рамки должностных полномочий.

4. Игра на нетерпеливости. Основная цель заключается в создании впечатления, что желанное соглашение почти достигнуто, но на деле это совсем не так. Когда все детали соглашения выстроились в стройную картину, человеку заявляют: «Если мы сможем утрясти еще одну мелочь...», «Да, пока я не забыл...». Таким образом, процедура повторяется снова.

5. Игра на чувстве безысходности. Цель подобной тактики — подвести человека к тому, чтобы он сам поверил в единственный выход из создавшейся трудной ситуации. Происходит своеобразное сужение поля восприятия. Человек теряет видение ситуации в широкой перспективе. Трудности касаются любых аспектов жизни, и, попадая в ловушку пессимистического рассмотрения своих перспектив, он практически сам уговаривает себя принять то, что предлагается в качестве последнего шанса.

6. Убаюкивание с целью убить позднее. Со стороны манипулятора человеку предлагается небольшая инициативная услуга, которая сопровождается словами: «Не стоит беспокоиться», «Мне это ничего не стоит», «Это от чистого сердца, из уважения к вам». Человеку дают понять, что принятие услуг не будет означать никакого ответного обязательства, но, как только услуга принимается, «новоиспеченный приятель» — поскольку таковым зарекомендо-

вал себя — просит согласия на предложение, которое сулит человеку дальнейший успех. Очень важно не позволить «посадить себя на крючок» последующего обязательства просто из чувства вины.

Распознавание манипулятора в общении происходит через:

а) эмоциональное восприятие. Некая эмоциональная реакция, сигнализирующая об опасности, бессознательное ощущение «что-то не так», ощущение неубедительности действий манипулятора;

б) рациональное распознавание угрозы. Схема: 1-я часть — диалог-разведка, т. е. выяснение возможностей партнера, оценки перспектив его отношений, выяснение степени податливости к влиянию; 2-я часть — аванс, т. е. реклама себя и своих перспектив; 3-я часть — спрос-предложение, т. е. завязывание деловых отношений.

Два признака манипулятивного общения:

1. Наличие выигрыша, к которому стремится манипулятор.

2. Специальные манипулятивные приемы, с помощью которых манипулятор направляет поведение партнера в нужное русло.

По сложности манипулятивных приемов манипуляции бывают:

1. Простые (небольшие действия, несложные приемы манипуляции).

2. Сложные — такая игра-манипуляция скрывается с помощью всевозможных средств.

Простые и сложные манипуляции отличаются характером выигрыша, поэтому бывают корыстными — направленными на получение существенной материальной выгоды (О. Бендер — Эллочка) — и бескорыстными (безобидными) — это очевидные действия, где манипулятор не очень-то пытается скрыть свои цели, желая получить выигрыш.

Типы манипуляторов:

1. *Диктатор*. Стремится показать свою силу, власть, авторитет, высоких покровителей. Управляет партнером с помощью приказов, настойчивых просьб. Цель манипулятора: выигрыш, исполнение его просьб, проявление к нему почтения.

2. *Тряпка*. Манипулятор подает себя как жертву диктатора. Он намеренно демонстрирует всем окружающим и партнеру по общению, что он нормальный человек, все у него получается.

3. *Калькулятор*. Манипулятор сознательно преувеличивает важность неукоснительного соблюдения установленного порядка, правил, инструкций. Требуется четкого их выполнения, но готов сделать исключение, подчеркнув, что это не в его правилах.

4. *Прилипала*. Демонстрирует, что является жертвой обстоятельств. Он несчастный человек, которому ужасно не везет в жизни. Ему нужно, чтобы партнер обязательно помог. Он будет ходить, упрашивать. Выигрыш будет в том, что манипулируемый согласится решить его проблемы.

5. *Хулиган* — агрессивный манипулятор. Сознательно демонстрирует партнеру недоброжелательность, при этом использует угрозы, оскорбления, хамство для нагнетания напряженности в обще-

нии. С помощью хулиганских действий пытается поставить партнера в неловкое положение.

6. *Славный парень*. Демонстрирует свое внимание, заботу, любовь. Ему это несложно, партнер может рассчитывать на него. Он не говорит об этом, но, как правило, надеется, что его не забудут, — так и оказывается.

7. *Судья*. Предстает перед партнером обличителем, обвинителем, критиком. Выгода психологическая, материальная.

8. *Защитник*. В поведении делает акцент на утешение партнера, совершившего ошибку, стремится поддержать его, защитить от глупости. Если партнер прислушивается к нему, это и есть выгода, выигрыш.

Типы манипулятивных систем:

1. *Активный манипулятор* — управление с помощью активных методов воздействия (социальное положение, приказной тон, угроза наказания, авторитарный стиль).

2. *Пассивный манипулятор* — выигрыш за счет пристройки снизу, прикидываясь то беспомощным, то глупым, то бестолковым.

3. *Соревнующийся манипулятор* — рассматривает жизнь как турнир, состоящий из побед. В общении берет роль беспощадного борца. Пристройка и сверху и снизу.

4. *Безразличный манипулятор* — играет в безразличие, всем видом стремится показать, что его мало волнуют происходящие события. Манипуляция затевается с целью удержать партнера и подчинить его себе (спортсмен заявляет тренеру, что он устал, потерял интерес).

Природа манипуляции вытекает из необходимости межличностных отношений в общении на основе контакта в процессе взаимодействия, однако под влиянием дискриминационных тенденций в социуме появился ряд деформаций, приведших к возникновению манипулирования:

1) Использование людей в инструментальной функции посредством эксплуатации потребности как в объединении, так и в индивидуализации. При этом люди уравниваются (по значимости для эксплуататора) с вещами, животными и т. д.

2) Искусственное разъединение потребности в объединении и индивидуализации, утрированно одностороннее их использование.

Указанные тенденции образуют шкалу отношений. С одной стороны, задается отношение к другому человеку как к самооценности, а с другой — как к средству удовлетворения собственных интересов. Поэтому каждый оказывается перед проблемой выбора собственной позиции, своего личного участка на шкале отношений.

Применение хитростей и уловок в межличностных отношениях происходит последовательно на двух уровнях.

На уровне *актуалгенеза* происходит столкновение противоречащих друг другу устремлений (конфликт между устремлениями двух людей, между желанием и социокультурной нормой), т. е. это про-

тиворечие типа: «Я хочу одно, а он — другое», «Я хочу сделать, но он противится», «Я намерен сделать по-своему, но он будет недоволен».

Второй вариант противоречий — «хочу—нельзя»: «Хочу, чтобы было по-моему, но как на это посмотрят другие?», «Мне нужно, но за это накажут», «Я бы сделал, но это нехорошо».

Естественной реакцией человека на эти противоречия является стремление максимализировать одновременно два выигрыша: получить то, что хочется, но при этом выглядеть хорошо с точки зрения социальных норм; получить то, что хочется, и одновременно избежать гнева, недовольства, обиды, мести партнера.

Уровень *онтогенеза* — готовность к манипулированию закладывается в раннем детстве, когда взрослые по отношению к ребенку выступают в инструментальной функции, т. е. функции удовлетворения его потребностей (реакция на плач ребенка). Смысловая фиксация такого типа отношений в последующем актуализируется в стремлении помыкать, прибрать к рукам.

Другим фактором является стремление внести определенность и стабильность, предсказуемость в поведение окружающих, поэтому вначале это проделывают взрослые с детьми, а затем наоборот.

В то время как в системе человеческих отношений другой человек — ценность, для манипулятора он средство. Это выражается в доминировании, манипуляции, соперничестве, партнерстве.

Доминирование — отношение к другим как к вещи или средству достижения своих целей; игнорирование целей, интересов другого; упрощенное, одностороннее видение другого.

Действия по отношению к другому выражаются в грубом, простом принуждении — от насилия, подавления до навязывания, внушения, приказа и т. д.

Манипуляция — отношение к партнеру как к вещи особого рода, тенденция к игнорированию интересов, намерений другого.

Стремление добиться своего с оглядкой на производимое впечатление.

Действия по отношению к другому — провокация, интрига, обман, намек.

Соперничество — партнер по взаимодействию представляется опасным и непредсказуемым, с ним вынуждены считаться и его силы приходится опасаться. Возникает стремление переиграть его, «вырвать» преимущество.

Действия по отношению к другому — тонкая манипуляция, чередование открытых и закрытых приемов воздействия, временные тактические соглашения.

Партнерство — отношение к другому как к равному. Стремление не допустить ущерба себе, раскрывая цели деятельности.

Действия по отношению к другому строятся на договоре, который служит и средством объединения, и средством оказания давления.

Позитивизм, конструктивность профессиональных и межличностных взаимодействий во многом зависят от знания механизмов манипуляции и умения предотвратить их.

Занятие 5

Невербальное поведение педагога, или Как понять человека без слов

Цель: знакомство с техникой оптимального педагогического жестулирования, использования невербальных средств общения для установления контакта.

План занятия:

1. Приветствие «Улыбка».

2. Упражнения: «С чего начать», «Запрет на жесты», «Зеркальное отражение», «Наша мимика, или Читаем лицо», «Наблюдаем педагогические жесты», «Тренируем жест педагога», «Невербальное поведение педагога на учебном занятии».

3. Рефлексия занятия. Экспресс-опрос «Мои представления о «языке телодвижений» и как он помогает мне в общении».

4. Анализ занятия. Дискуссия «Проблемы использования преподавателем стратегии невербального поведения».

5. Домашнее задание. Памятка молодому преподавателю «Стили общения преподавателя со студентами».

6. Задание для самостоятельной работы:

1) Аннотация книги Е. А. Петровой «Жесты в педагогическом процессе». Методическая разработка тем по материалам книги.

2) Наблюдение «Зрительный контакт в повседневной жизни».

7. Психогимнастика «Надежды маленький оркестрик».

Вступление: общение педагога со своими подопечными реализуется с помощью не только слов, но и жестов, мимики, которые нередко значительно усиливают как позитивные, так и негативные аспекты установления контактов. Понимание «языка телодвижений» — одно из важнейших умений преподавателя. На сегодняшнем занятии мы будем тренироваться в этом умении.

Приветствие «Улыбка»

Цель: определить функции улыбки как средства передачи сообщения.

Задание: приветствие партнера по общению улыбкой.

Инструкция: сегодня вместо слова «здравствуйте» мы будем приветствовать друг друга улыбкой. Вам предоставляется право вы-

брать разные варианты улыбок: искреннюю, неискреннюю, ироничную, надменную и т. п.

Анализ упражнения:

1. По каким признакам вы догадались о том, что улыбка искренняя, неискренняя, ироничная и т. п.?

2. Что вы испытали, когда получили улыбку в качестве приветствия?

3. Как часто и в каких ситуациях обычно вы используете улыбку для установления контакта?

Упражнение 1. «С чего начать»

Цель: зафиксировать внимание на невербальных признаках своего поведения в процессе общения.

Задание: обобщение собственной практики использования «языка тела» для установления контактов с собеседниками.

Инструкция: вспомните несколько ситуаций общения с коллегами по работе, со студентами (детьми) в аудитории на учебном занятии, со своими домочадцами. Проанализируйте свое невербальное поведение, сделав акцент на следующих вопросах:

1. Когда вы хотите лучше понять человека в процессе общения? На какие признаки (вербальные или невербальные) вы обращаете внимание и почему?

2. Опишите, как вы обычно выражаете людям свою симпатию, одобрение, сочувствие и, наоборот, антипатию, нетерпение, неодобрение, действуя невербально?

3. Выделите, какие жесты вы чаще всего используете во время учебного процесса для поддержания внимания аудитории, иллюстрации или регуляции речевого потока, передачи информации или для выражения педагогического требования, демонстрации собственного внимания по отношению к обучаемым.

Упражнение 2. «Запрет на жесты»

Цель: выделение значения жестикуляции как средства выразительности при передаче информации и регулирования психического состояния человека.

Задание: обсудить интересную для собеседника тему в условиях запрета на жесты.

Инструкция: выберите себе партнера для обсуждения интересующей вас темы (тема может быть педагогической, носить личный характер, отражать совместные интересы и т. д.). Займите фиксированную позу (например, сидя на стуле, руки на коленях) и не меняйте ее в течение 3—5 мин разговора. Затем снимите запрет и продолжайте беседу в нормальном режиме. Обменяйтесь впечатлениями.

Анализ упражнения:

1. Что вы испытывали во время разговора в режиме запрета на жесты?

2. На чем вы больше фиксировали внимание: на содержании разговора или на удержании позы?

3. Что вам захотелось сделать сразу после отмены запрета?

4. Выделите те жесты, которые, как вам кажется, помогли вам сделать беседу более интересной и привлекательной.

Упражнение 3. «Зеркальное отражение»

Цель: установление положительного настроения с собеседником при помощи имитации его «языка тела».

Задание: научиться имитации «языка тела» партнера по общению.

Инструкция: в технологии установления контакта немаловажную роль играет умение подстраиваться под своего собеседника. Одним из способов является техника зеркального отражения (Д. Коэн). Такое отражение, если оно сдержанное и осторожное, вызывает расположение к собеседнику. Вспомните детское упражнение «Зеркало». В нем ведущий показывает движение, а стоящие в кругу его повторяют. Представьте себя в роли либо ведущего, либо имитатора. Во время беседы (обсуждение кинофильма, интересной книги по педагогике и психологии и т. п.) постарайтесь подстроиться к своему собеседнику с помощью имитации его «языка тела», но делайте это деликатно, чутко, акцентируйте внимание на сообщениях (например, состояние восторга, удивления, внимания, сосредоточенности, одобрения, выражения иронии). Если ведущий проявляет сердечность, то усильте ее. Будьте осторожны, так как точное повторение движений партнера выглядит нарочито, собеседник может воспринять ваши попытки установить позитивный контакт как манипуляцию.

Анализ упражнения:

1. Что вам больше всего не понравилось в этом упражнении?

2. Что понравилось делать больше всего?

3. Почему «подстройки» чаще воспринимаются как манипуляция?

4. Насколько трудно было «отзеркалить» партнера по общению?

Упражнение 4. «Наша мимика, или Читаем лицо»

Цель: выработка навыка согласовывать собственную мимику со словесными высказываниями, выделение мимических сигналов, понимание механизмов управления собственной мимикой.

Задание: оценить выражение собственного лица.

Инструкция: говоря о мимике, мы имеем в виду черты лица, глаза, направление взгляда, которые часто выражают наше истинное эмоциональное отношение к получаемой информации или к партнеру по общению. В этом упражнении нам предоставляется возможность поучиться управлять своей мимикой.

Для начала достаньте ваши зеркальца и внимательно посмотрите на себя. Проведите словесный комментарий увиденного ва-

ми в течение нескольких минут. Постарайтесь заметить как можно больше мимических сигналов.

Примерный образец описания: «Я морщу лоб, мои губы сжаты, у меня довольный (недовольный) взгляд, складки возле глаз и т. д.».

Опишите себя:

1. Как я сейчас выгляжу?

2. Какое впечатление произвожу на окружающих?

Прочитайте стихотворение К. Бальмонта «Есть люди»:

Есть люди: мысли их и жесты
До оскорбительности ясны.
Есть люди: их мечты — как тихие невесты,
Они непознанно-прекрасны.
Есть люди — с голосом противным,
Как резкий, жесткий крик шакала.
Есть люди — с голосом глубоким и призывным,
В котором Вечность задремала.
О, жалок тот, кто носит крики
В своей душе, всегда смущенной.
Блажен, с кем говорят негаснущие лики,
Его душа — как лебедь сонный.

Во время чтения придайте своему лицу выражение безразличия, радости, враждебности и т. д. (темы выбираются по желанию).

Ответьте на вопросы:

1. Легко ли вам управлять мышцами лица?

2. Насколько удалось читающему точно выполнить задание?

3. Получилось ли нужное выражение лица?

Для выполнения задания можно использовать фрагмент из романа «Война и мир» Л. Толстого (об Элен, ее глазах).

Чтобы проверить согласованность вашей мимики и словесных высказываний, прочитайте (перескажите) отрывок из своей любимой сказки. Сделать это надо как в театре, где есть артисты и зрители.

Вопросы к зрителям:

1. Воспринимается ли «согласованная мимика» отдельно от текста?

2. Перечислите мимические сигналы, которыми пользовался «артист».

3. Наблюдалась ли несогласованность мимики и слова и в чем она проявлялась?

Упражнение 5. «Наблюдаем педагогические жесты»

Цель: развитие умения выделять особенности невербального поведения в ситуации педагогического общения.

Оборудование: видеофрагменты из кинофильмов «Большая перемена», «Доживем до понедельника» и т. д.

Задание: по видеофрагменту провести анализ «языка телодвижений» педагога.

Инструкция: по видеофрагменту выделить особенности использования педагогом невербальных средств общения во время контакта с обучаемыми.

Анализ упражнения:

1. Какими жестами педагог приветствует класс?
2. Какие жесты он использует для объяснения материала или во время опроса?

Упражнение 6. «Тренируем жест педагога»

Цель: формирование умения фиксированного использования педагогического жеста в соответствии с конкретной ситуацией педагогического общения.

Задание: применять жесты для обозначения поведенческой линии преподавателя в студенческой аудитории.

Инструкция: выполните следующие задания:

Задание 1. Обыграйте жестами ситуацию приветствия преподавателем студенческой аудитории (незнакомая аудитория; аудитория, позитивно настроенная на общение; аудитория, воспринимающая преподавателя негативно, и т. д.).

Задание 2. Представьте ситуацию: во время объяснения материала на лекции вы заметили:

а) что в аудитории часть студентов занята своими делами и не слушает лектора. Опишите жесты, которыми вы попытаетесь привлечь внимание студентов;

б) что в аудитории находятся студенты, сознательно нарушающие дисциплину, и вам необходимо по этому поводу сделать им замечание. Покажите серию жестов, которые позволят вам призвать нарушителей к ответу;

в) что часть аудитории принимает и понимает ваши попытки провести лекцию интересно, а вам, чтобы не потерять контакт с аудиторией, следует обратиться к студентам с просьбой. Просьба соответствует одному из описанных стилей отношений преподавателя со студентами (авторитарный, демократический, либерально-попустительский).

Упражнение 7. «Невербальное поведение педагога на учебном занятии»

Цель: использование различных невербальных средств общения (жестикуляции, мимики, позы) на разных этапах проведения лекции: при сообщении цели-мотивации занятия, изложении нового материала, обобщении материала.

Задание: научиться выбирать и использовать систему невербальных средств общения во время учебного занятия.

Инструкция: по домашним заготовкам воспроизведите небольшой фрагмент информативной лекции по любому из предметов психолого-педагогического цикла. При этом покажите, какие жесты будут использованы для передачи информации, как мимика будет соответствовать словесным высказываниям, какую позу предпочтительнее занять во время чтения лекции.

Вариант задания: проанализируйте конспект лекции с учетом перечисленных требований, выделите линию невербального поведения преподавателя.

Вопросы: что, на ваш взгляд, является наиболее интересным в стратегии невербального поведения преподавателя? Что возьмете в свою педагогическую копилку?

Анализ упражнения:

1. Следует ли говорить о специальной стратегии невербального поведения преподавателя во время контакта с аудиторией?

2. Что мешает педагогу это сделать?

3. Выскажите свое отношение к выполнению упражнения теми, кто показывал свои домашние заготовки.

Рефлексия занятия. Экспресс-опрос «Мои представления о «языке телодвижений» и как он помогает мне в общении»

I. Насколько вы понимаете смысл «языка телодвижений» других людей:

1) хорошо понимаю;

2) кое-что понимаю;

3) едва замечая;

4) другое?

II. Если вы отправляетесь в поездку, чем будете заниматься в дороге с большим удовольствием:

1) читать книгу;

2) смотреть в окно;

3) рассматривать лица других пассажиров;

4) другое?

III. Когда вы начинаете общаться со студенческой аудиторией впервые, на что обращаете внимание:

1) на одежду;

2) на выполнение ими элементарных норм этикета;

3) на их мимику (улыбку, глаза, выражение лица), позу;

4) на потенциальную реакцию по поводу вашего приветствия;

5) другое?

IV. Выделите, какими жестами вы предпочитаете пользоваться в общении с дошкольниками:

1) жестами, передающими ваше эмоциональное состояние: одобрение, внимание, восхищение, сочувствие, неодобрение и т. д.;

2) жестами просьбы или требования;

3) жестами-запретами;

4) жестами, имитирующими информацию;

5) другое.

V. Определите, какие средства невербального поведения будут предпочтительнее для вас на учебном занятии со студентами колледжа:

1) визуальное взаимодействие или контакт глаз;

2) жесты, имитирующие наглядные действия;

3) жесты, привлекающие внимание;

4) жесты, сопровождающие речь;

5) жесты, подчеркивающие увеличение или снижение дистанции общения;

6) улыбка как психологическое средство установления контакта;

7) другое.

VI. На учебном занятии в беседе со студентами вы можете определить по невербалике их настроение:

1) как правило;

2) довольно часто;

3) иногда;

4) считаю, что это необязательно;

5) другое.

VII. Выделите четыре наиболее характерных для вас жеста. Объясните их.

Анализ занятия. Дискуссия «Проблема использования преподавателем стратегии невербального поведения»

Вид дискуссии: беседа за круглым столом.

Форма организации работы участников: фронтальная.

Вопросы для обсуждения:

1. Правомерно ли выделение в классификации невербальных средств общения категории так называемых педагогических жестов?

2. Существует ли в действительности проблема так называемой стратегии невербального поведения преподавателя?

Инструкция по организации дискуссии: ведущим дискуссии является один из участников тренинговой группы. Во время беседы участникам рекомендуется использовать результаты, полученные от рефлексии данного занятия и от участия в практикуме. Желательно, чтобы высказывания основывались на личностной позиции выступающего. Для этого каждому участнику предлагается карточка с распечаткой таких вопросов:

1. Насколько вам удалось систематизировать сведения о невербальных средствах общения и найти им практическое применение?

2. В чем сложность обучения педагога «языку телодвижений»?

3. Как полученные сведения можно применить в работе преподавателя со студентами педагогического колледжа?

Домашнее задание

Памятка молодому преподавателю «Стили общения преподавателя со студентами»

Цель: отработка навыка в составлении памятки, систематизация и актуализация сведений по теме.

Инструкция: при составлении памятки учтите, что основу ее должны составлять советы: краткие, лаконичные, последовательно вытекающие один из другого. Теоретический материал вы сможете найти в литературе:

Гейхман Л. И., Клейман С. К. Педагогическое общение. – Пермь, 1991.

Макарова С. К. Техника речи. – М., 1995.

Практическая психология для преподавателей / М. К. Тутушкина и др. – М., 1997.

Задание для самостоятельной работы

Сделайте аннотацию учебного пособия Е. А. Петровой «Жесты в педагогическом процессе». Используя материал данной книги, составьте небольшое выступление (методическую рекомендацию) перед аудиторией студентов педагогического колледжа, воспитателями ДООУ, преподавателями колледжа по темам:

1. Жаргонные жесты подростков и юношества.
2. Способы формирования «языка жестов» у детей дошкольного возраста.
3. Жесты преподавателя как средство установления позитивного контакта со студентами (детьми дошкольного возраста).

Проведите **наблюдение по теме «Зрительный контакт в повседневной жизни».**

Цель: исследование особенностей установления зрительного контакта в повседневной жизни.

Задание: путем длительного наблюдения зафиксировать особенности проявления способов установления зрительного контакта в разных ситуациях педагогического общения.

Инструкция: примерно в течение месяца понаблюдайте за собой, другими людьми в разнообразных жизненных ситуациях. Постарайтесь определить, как люди пользуются одной из самых универсальных форм общения. Делайте постоянные записи. Сконцентрируйте свое внимание на таких *вопросах*:

1. Когда люди вынуждены поддерживать зрительный контакт?
2. В каких ситуациях его избегают?
3. Какие виды зрительного контакта вам приходилось чаще всего наблюдать?
4. Как вы используете зрительный контакт?

Психогимнастика «Надежды маленький оркестрик»

Музыкальный материал: фрагменты музыкальных произведений в исполнении народного, симфонического, эстрадного оркестров.

Инструкция: вы, наверное, знаете, какие инструменты входят в состав оркестра народных инструментов, симфонического или эстрадного. Разделимся на команды-оркестры. Выберем дирижера. Зазвучит музыка, и оркестр оживет. Дирижер управляет музыкантами, а они стараются вовсю. Не стесняйтесь выражать свои эмоции. Оркестры выступают по очереди. Победитель получает звание заслуженного оркестра энтузиастов, ему вручается почетный диплом.

Информация к теме

Преподаватель обогащает содержание своей речи невербальными средствами, причем на них может приходиться до 55% всей информации, которую предлагают слушателям. В состав невербального поведения обычно включают разнообразные характеристики голоса, движения тела, временную и пространственную организацию этого поведения. Традиционно невербальные средства общения классифицируют на:

1) кинесические средства, т. е. зрительно воспринимаемые движения другого человека (мимика, поза, походка, взгляд);

2) такесические средства представлены в виде поцелуев, рукопожатия, похлопывания;

3) проксемические средства — это дистанция и ориентация партнеров во время общения;

4) просодические и экстралингвистические средства. Просодика — это ритмико-интонационные характеристики голоса (высота, тембр, громкость, сила удара). Экстралингвистическая система включает в себя паузы и психофизиологические проявления: плач, смех, вздох, кашель.

По другой классификации к невербальному поведению относятся невербальные:

1. Действия-символы. Их можно точно перевести в слова (покачать головой, улыбнуться, нахмуриться, показать кулак).

2. Действия-иллюстраторы. Они являются до некоторой степени частью речи и выполняют функцию акцентирования (движения головы, кистей рук и другие движения, которые человек делает, произнося слова с логическим ударением, или движения, выполняющие функцию дополнительных знаков препинания: обрисовка контура предмета).

3. Действия, выражающие аффект (гнев, радость, удивление).

4. Действия-регуляторы. Они помогают инициировать или заканчивать речь.

5. Действия-адаптеры. Они связаны с удовлетворением телесных потребностей (почесывание или изменение положения тела во время контакта).

Рассматриваются четыре ведущие системы отражения невербального поведения:

1. Акустическая — это разные характеристики выразительности голоса: пауза, интонация, тембр, высота, громкость голоса.

2. Оптическая: поза, жесты, мимика, походка; строение лица, черепа, конечностей; контакт глаз.

3. Тактильно-кинестезическая: прикосновения (рукопожатия, похлопывания, поглаживания, поцелуи), «язык тела» (жесты, мимика, позы), манера одеваться и причесываться.

4. Ольфакторная: система запахов (тела, косметики).

Одну из ведущих ролей в передаче и приеме информации играют мимика и пантомимика.

Под *мимикой* понимается передача информации с помощью мускулов лица. Существует определенный набор общепринятых мимических выражений чувств человека по отношению к событиям и явлениям. Положительные отражаются на обеих половинах лица равномерно, а отрицательные более всего проявляются на левой стороне. С помощью мимики выражаются удивление, страх, отвращение, печаль, счастье.

Мимическим проявлением принято считать *взгляд*, т. е. определенное выражение глаз или поворот их в ту или иную сторону.

Зрительный контакт представляет собой очень важный коммуникативный мостик от лектора к слушателям. Выражение глаз преподавателя свидетельствует о проявлении внимания, заинтересованности и уверенности. Зрительный контакт дает возможность следить за реакцией аудитории и вовремя предотвратить нежелательные реакции. Однако существует ряд причин, не позволяющих в полной мере использовать это почти универсальное средство невербального общения: неуверенность педагога в своих профессиональных возможностях, страх и скованность, сознательный или бессознательный отказ от зрительного контакта, отсутствие идентификации с высказыванием.

Существует несколько вариантов зрительного контакта, каждый из которых имеет свое значение:

1. «Глаза в глаза». Такой взгляд производит впечатление того, что через отверстие зрачка хотят проникнуть во внутренний мир другого человека. Он означает доверие, прямоту, молчаливое согласие. Такой взгляд можно наблюдать у детей. Этот взгляд — серьезное испытание для преподавателя, так как предполагает взаимную открытость.

2. Прищуренный взгляд служит для недоверчивого контроля, говорит о навязчивости и в некоторых случаях об агрессивности, предполагает намерение получить информацию о других, при этом скрыв свою. Достаточно неприятный, холодный взгляд.

3. Взгляд глаз, параллельно направленных на небольшое расстояние, говорит о том, что перед вами задумчивый человек, погруженный в свои мысли. Этот взгляд демонстрирует, что собеседник — это «пустое место», при таком взгляде остается неясно — действия человека действительно не замечены или человека просто не захотели увидеть.

4. Прямой взгляд подходит для установления контакта с людьми, которым хочется выразить симпатию. Он свидетельствует о заинтересованности, уважительном отношении, готовности откровенного общения. Это взгляд хорошо воспитанного и вежливого человека, который признает равноправие партнера.

5. Взгляд сверху вниз обычно обусловлен и ростом собеседников, и разницей занимаемых ролей. Он увеличивает расстояние между партнерами по общению: тому, кто смотрит сверху вниз, придает чувство превосходства, а другому партнеру, наоборот, чувство неуверенности.

6. Взгляд снизу имеет несколько интерпретаций. Если это взгляд невысокого человека, то направление взгляда можно исправить за счет вспомогательных средств. Взгляд снизу со склоненной головой означает позу нападения или подчинения, а также недоверие и готовность действовать.

7. Косой взгляд может быть направлен сверху, тогда говорят о снисходительности, а направленный снизу читается как угодничество. Такой взгляд может также служить для тайного наблюдения, так как прямой слишком явно демонстрирует намерения человека, а при склоненной набок голове легче ввести в заблуждение. Иногда косой взгляд — это следствие тугоухости или укрытие от оптических раздражителей.

8. Блуждающий взгляд выражает интерес. В соответствии с быстротой блуждания можно судить о любопытстве, конкретном поиске, повышенной раздражительности, об упрощенном переживании. Если сопровождается целенаправленно прохладной мимикой, то создает впечатление трезвого взвешивания, оценки, иногда обиды.

9. Фиксированный взгляд выражает осознание собственной силы и воздействия. Этот взгляд позволяет лектору фиксировать внимание на какой-либо точке в пространстве.

Для преподавателя важным средством невербального общения является *пантомимика*, т. е. движения тела, рук, ног. Она влияет на отношение слушателей к внешней информации. Например, интерес к информации выражается наклоном головы в сторону, кивками. Нейтральность слушатель показывает держа голову прямо. Слушатель потирает ухо, когда ему скучно и надоело слушать, а скрещенные руки, нога закинута на ногу, лодыжки сведены вместе — показатели негативного отношения.

Одним из проявлений пантомимики являются *жесты*. Они чаще всего предупреждают ход мыслей, нежели следуют за ними.

Выделяют несколько функций жестов как средства коммуникации:

- 1) фактическую, т. е. контактоустанавливающую;
- 2) конативную, т. е. побуждающую к действию, установлению контакта;
- 3) металингвистическую, т. е. функцию перевода информации с языка одной системы на язык другой с сохранением общепринятого смысла;

4) эмотивную, т. е. функцию передачи чувств, других психических процессов;

5) референционную, которая определяет, что знак представляет предмет, указывает, отсылает к нему;

6) поэтическую, т. е. регулирующую связь речевых знаков с явлениями внелингвистической реальности.

Существует еще функция познавательная — овладения историческим опытом и функция регуляторная — избирательного воздействия на другого человека.

Есть несколько классификаций жестов. По одной классификации жесты бывают описательные (изображающие, иллюстрирующие ход мыслей) и психологические (выражающие чувства).

По другой — жесты бывают условные и безусловные. Условные не всегда бывают понятны по своему значению. Условность им придают договоренность или традиция. К таким жестам относится воинский жест приветствия (рука под козырек), кивок сверху-вниз, означающий «да». Условные жесты бывают интернациональными, национальными. Например, высунутый язык для европейцев — насмешка, для китайцев — угроза, для индейцев — гнев.

Неусловные жесты понятны для любого человека. Они указывают на что-то или кого-либо, передают эмоции, подчеркивают мысль, неуверенность. Есть ритмические жесты.

Говорят еще о:

— коммуникативных жестах: приветствие, прощание, привлечение внимания, утверждение, вопрос, отрицание;

— модальных, т. е. выражающих оценку и отношение: одобрение, неудовлетворение, доверие, растерянность;

— описательных. Они имеют смысл только в контексте речевого высказывания. В процессе общения говорят о конгруэнтности, т. е. совпадении жестов и речевых высказываний.

Выбор жестов является одной из сложных задач для преподавателя, потому что подача информации должна сопровождаться некоторым балансом жестов, а добиться этого достаточно трудно. Полная статичность педагога означает скованность, неуверенность, а чрезмерная жестикуляция снижает эффект восприятия, утомляет слушателей. В выборе стратегии невербального поведения следует говорить о технологии оптимального жестикулирования, которая предполагает нахождение наилучшего соотношения между жестикуляцией и другими средствами общения. Важны: динамика жеста (темп, амплитуда, завершенность рисунка движения), соотношение жеста с речью, определение цели общения в соответствии с объективной ситуацией, нюансы межличностных отношений между преподавателем и студентами, индивидуальность педагога и его состояние в конкретный момент общения, содержание и структура учебного занятия.

Следующим средством пантомимики является *поза*. Главное смысловое содержание позы состоит в размещении индивидом сво-

его тела по отношению к собеседнику. Это размещение говорит или об открытости, расположенности к общению, или о закрытости. Закрытые позы — свидетельство недоверия, несогласия, противодействия. В такой позе человек старается занять как можно меньше пространства, закрыть переднюю часть тела. Открытые позы — знак доверия, доброжелательности, комфорта. Есть ясно воспринимаемые позы раздумья, критической оценки.

Походка позволяет распознать эмоциональное состояние человека.

О горе, гневе, радости можно узнать по тому, как идет человек. Самая тяжелая походка при гневе, а самая легкая — при радости, вялая походка означает горе, а длинный шаг — показатель гордости.

Дистанция — это тоже компонент пантомимики. Причем пространственная организация общения, особенно педагогического, играет одну из ключевых позиций. Существует четыре нормы дистанции: интимная зона (0—45 см) предполагает общение самых близких людей; персональная (45—120 см) допускает общение знакомых людей; социальная (120—400 см) предпочтительна при официальном общении с чужими людьми; публичная (400—750 см) — это выступление перед различными аудиториями. Как правило, нарушение дистанции воспринимается негативно.

Во время педагогического взаимодействия весьма важным является выбор угла общения. Это выражается в повороте тела и носка ноги в направлении партнера или в сторону от него. Если общение носит характер соперничества, соревнования, то садятся напротив друг друга. Дружеская беседа заставляет принять угловую позицию. Дискуссия, кооперация предполагает, что будут заняты места с одной стороны стола. Независимая позиция выражается в расположении партнеров по диагонали.

Каждый в отдельности компонент невербального поведения преподавателя и все вместе взятые помогают созданию образа партнера по общению, поддерживают оптимальный уровень атмосферы доверия и комфорта, являются индикатором актуализации психических состояний партнеров по общению, выступают в роли показателя статусно-ролевых взаимоотношений между преподавателем и студентами, снижают возможную избыточность языка и в то же время служат важным средством подкрепления абсолютной однозначности речевого акта.



Занятие 6

Педагогика отношений, или Кое-что о стилях педагогического общения

Цель: овладение приемами предъявления разных стилей педагогического общения перед студенческой аудиторией.

План занятия:

1. Приветствие «Мое настроение».
2. Упражнения: «Доверие», «Тренируем наши реакции», «Сидящий и стоящий», «Преобразуем ситуацию», «Художественный салон».
3. Рефлексия занятия: экспресс-опрос «Мой стиль общения на учебном занятии».
4. Анализ занятия: «Мои пожелания на будущее занятие».
5. Домашнее задание: подбор отрывков из любимых художественных произведений.
6. Задание для самостоятельной работы: подбор диагностических методик для выявления индивидуальных особенностей педагогического общения.
7. Психогимнастика «Веселый лягушонок».

Вступление: наши отношения выражаются в стиле общения. Стиль — это относительно устойчивые приемы воздействия педагога на аудиторию или взаимодействия с ней, проявление индивидуальности, выраженной в относительно постоянной манере поведения с окружающими. Чтобы отношения были позитивными, а стиль — демократическим, следует обратить внимание на отдельные компоненты общения.

Приветствие «Мое настроение»

Цель: выражение настроения «здесь и теперь» с помощью изобразительных средств.

Задание: нарисовать свое настроение на момент начала занятия.

Инструкция: На листе формата А4 изобразите свое настроение. Варианты изображения могут быть абсолютно разными. Ваши графические навыки не имеют никакого значения. Можно использовать все, что есть у вас под рукой. Устроим выставку наших настроений, подарим соседу только хорошее настроение, сопровождая подарок такими словами: «Я дарю тебе мое хорошее настроение...», а дальше пусть будет ваше ласковое слово-обращение, которое обычно адресуется вашим близким и любимым.

Упражнение 1. «Доверие»

Цель: развитие межличностного доверия, расширение сенсорного осознания.

Задание: помочь партнеру в обследовании пространства, взяв на себя роль ведущего и определив уровень ответственности за оказанное доверие.

Инструкция: говоря о реализации стилей общения, мы акцентируем внимание на том, что основой демократического стиля является педагогическое взаимодействие. А оно в свою очередь строится на определенном доверии. Проверим уровень нашего доверия друг к другу. Разделитесь на пары. Один в паре становится ведущим, другой — ведомым, ему одеваются на глаза повязка. Ведущий водит своего партнера по комнате для сенсорного исследования пространства. Он держит его за кисть, но молчит. Через некоторое время происходит смена ролей.

Анализ упражнения:

1. Испытывали ли вы ответственность за роль ведущего?
2. Как чувствовал себя ведомый, вынужденный полностью зависеть от ведущего?
3. Определите уровень своего доверия.
4. Опишите свои ощущения при смене ролей.

Упражнение 2. «Тренируем наши реакции»

Цель: ориентировка в разных приемах реагирования при взаимодействии преподавателя и студентов.

Задание: проанализировать ситуацию, воспроизвести заданную реакцию взаимодействия. Придумать свой вариант другого приема взаимодействия.

Инструкция: на учебном занятии у преподавателя создается типичная ситуация: «В группе есть студент, который постоянно опаздывает...» Продолжите ситуацию, выбрав способ реагирования. Вам даны такие карточки с описанием реакций:

1. **Директивное общение:** «Послушайте, вы уже несколько раз опаздываете на занятия. Для меня это очень неудобно. Мы уже обсуждали этот вопрос, и мне бы хотелось, чтобы вы приходили вовремя»; «Ваши опоздания приносят массу неудобств мне и другим студентам. Если еще раз опоздаете, то будут применены соответствующие меры» (какие? — додумывает выступающий); «Мне хотелось бы понять ваши трудности, которые мешают вам приходиться вовремя. Давайте разберемся еще раз».

2. **Защитно-агрессивная реакция:** «Вы постоянно опаздываете, я не понимаю, что происходит. Вы даете обещания, но не выполняете их. Я прихожу к выводу, что вы ненадежный человек и вам нельзя доверять»; «Я допускаю, что у вас опять возникли какие-то проблемы и именно поэтому вы опоздали. Ну, до каких пор это будет продолжаться?»; «Я не собираюсь больше терпеть ваши опоздания. Если еще раз это повторится, то...».

3. *Понимающее общение*: «Я понимаю вас, но хотелось бы, чтобы вы обстоятельнее высказались в свое оправдание»; «Я бы предпочел действовать в сложившейся ситуации... (способ придумывает выступающий). Однако мне бы хотелось услышать ваш способ решения проблемы».

4. *Принижаяще-уступчивое общение*: «Я крайне огорчен тем, что мы не можем найти выход из сложившейся ситуации. Я даже допускаю, что чего-то не понимаю. Но уж, пожалуйста, будьте...» (способ придумывает выступающий); «Я понимаю, что вы можете решить вопрос с опозданием таким образом...» (каким? — предлагает выступающий); «Может, я чего-то не улавливаю. Ведь у меня нет...» (окончание придумывает выступающий, используя варианты «комплимента критики»).

Задание выполняется двумя вариантами. Первый описан выше, во втором участнику предлагается воспроизвести свой вариант реакции. Все остальные должны назвать, к какому типу ее можно отнести.

Анализ упражнения:

1. В какой мере реакция взаимодействия оказывает влияние на стиль общения?
2. Как участники справились с заданием?

Упражнение 3. «Сидящий и стоящий»

Цель: оценивание пребывания в определенной позиции по отношению к партнеру по общению.

Задание: высказать свое отношение к позиции, характеризующей определенный стиль общения.

Инструкция: стили общения партнеров проявляются в занимаемой ими позиции по отношению друг к другу. Она бывает «сверху», «снизу», «рядом». Попробуем на себе ощутить влияние той из них, которая чаще всего характеризует авторитарный стиль. Один из партнеров сидит, другой стоит. В этом положении ведется разговор. Через несколько минут происходит смена позиций.

Анализ упражнения:

1. Какие чувства вы испытывали в момент выполнения задания?
2. Что вам хотелось сделать, чтобы изменить ситуацию?
3. Какую позицию предпочитаете занимать вы во время контакта?

Упражнение 4. «Преобразуем ситуацию»

Цель: выделение поведенческих аспектов разных моделей установления контакта в ситуации педагогического общения.

Задание: разыграть ситуацию, показав разные модели общения преподавателя со студентами.

Инструкция: поиск преподавателем стиля общения со студентами на учебных занятиях находит свою практическую реализацию в моделях установления контакта: учебно-дисциплинарной, невмешательства, демократической. На основе имеющихся представлений о содержании каждой из них преобразуйте педагогическую ситуацию. Разыграем ее как «артисты—зрители».

Ситуация: вы входите на перемене в аудиторию для сообщения важной информации. Студенты увлечены, возбуждены, не реагируют на вас... Надо привлечь внимание, используя разные модели общения.

Анализ упражнения:

1. Какими средствами пользовались «артисты» для представления модели?
2. Выскажите свое отношение к заданию.

Упражнение 5. «Художественный салон»

Цель: распознавание стиля общения и его представление.

Задание: определить основные характеристики стилей общения и зафиксировать это в авторской творческой работе.

Инструкция: используя домашние заготовки примеров из художественных произведений, выделите характерные особенности авторитарного, демократического, либерально-попустительского стилей общения и возможных их оттенков. Представьте себя в художественном салоне. Здесь собрались художники, писатели, поэты, артисты, просто любители искусства. Они составляют «портреты» стилей общения, которые могут быть представлены рисунком, стихотворением, сочинением, показаны движением или просто образным сравнением.

Анализ творческих работ:

1. Установить соответствие между научной, литературной характеристиками и способом их воспроизведения.
2. Эстетичность оформления.

Примечание: задание можно выполнить двумя способами. В первом случае обсуждение домашних заготовок и выполнение творческих работ происходит индивидуально. Во втором — после представления домашней работы участники объединяются в подгруппы по принципу «кто про какой стиль подобрал примеры» и выполняют творческую работу совместно.

Анализ упражнения:

1. Что понравилось больше всего в этом упражнении?
2. Что вызвало неудовольствие?
3. Как бы хотелось выполнить такого рода упражнения в следующий раз?

Рефлексия занятия. Экспресс-опрос «Мой стиль общения на учебном занятии»

Инструкция: обведите кружком номера тех ответов, которые более всего соответствуют вашим представлениям. Проанализируйте их. Какой стиль взаимодействия прослеживается? Определите способы корректировки или развития данного стиля.

1. Я люблю быть уверенным в том, что все задания на учебном занятии четко определены и логически выстроены.

2. Меня мало интересует формальная сторона организации учебного занятия и формальное выполнение моих установок студентами (детьми), я больше забочусь об отношениях, которые возникают на фоне этих заданий.

3. Я считаю, что очень важно создать свободную, непринужденную атмосферу и не слишком давить на студентов (детей).

4. Для того чтобы руководить, необходимо держаться несколько в стороне и не допускать панибратства.

5. Я преуспел в создании у студентов (детей) ощущения напряженности, которое способствует постоянному увеличению личной и групповой ответственности и познавательной активности студентов (детей).

6. Я настойчиво подталкиваю студентов (детей) к тому, чтобы свои проблемы они решали сами, даже если совершаются ошибки.

7. Большая часть моего педагогического общения — это незапланированное, неформальное, дружеское общение.

8. По крайней мере один раз в месяц я хвалю кого-либо из студентов (детей) за хорошие показатели в учебе.

9. Я не слишком сильно рассчитываю на своих студентов (детей), поэтому подвергаю двойной проверке выполнение моих требований.

10. Я бываю строг к любому студенту (ребенку), совершающему ошибки.

11. Я люблю устанавливать деловую атмосферу с минимумом неформального общения.

Анализ занятия. «Мои пожелания на будущее занятие»

Для анализа выбирается эксперт-аналитик, в задачу которого входит оценка поступивших пожеланий и их классификация. Секретарь записывает все предложения, поступающие в ходе обсуждения. В начале обсуждаются положительные и негативные стороны проведенного занятия, затем выдвигаются предложения на следующее. Все участники работают в системе «мозгового штурма». Принимается и фиксируется любое предложение относительно содержания упражнений, использования психогимнастических игр, поведения ведущего и участников.

Домашнее задание

Подбор отрывков из любимых художественных произведений

Цель: тренировка интонационной выразительности и пауз в тексте.

Задание: отобрать фрагменты из наиболее понравившихся литературных произведений, выразительно их прочитать, расставить паузы.

Инструкция: отобрать любимое стихотворение, детскую сказку, другое художественное произведение. Потренироваться в их выразительном воспроизведении, продумать расстановку логических, смысловых, психологических пауз.

Задание для самостоятельной работы

Подбор диагностических методик для выявления индивидуальных особенностей педагогического общения

Цель: определение механизмов организации педагогического общения на основе самоанализа.

Задание: подобрать тесты, опросники, анкеты для выяснения уровня сформированности коммуникативных умений и навыков педагога.

Инструкция: создайте свою педагогическую копилку диагностических методик (от 5 до 10), позволяющих вам корректировать и совершенствовать свою систему межличностных отношений в ситуациях педагогического общения.

Литература

Леонтьев А. А. Педагогическое общение. — М., 1996.

Рогов Е. И. Учитель как объект психологического исследования. — М., 1999.

Психогимнастика «Веселый лягушонок»

Музыкальный материал: К. Дебюсси, «Танец Голливога»; Ф. Лист, «Утешение».

Инструкция: рассказ: «Однажды маленький лягушонок сидел у голубой реки и смотрел, как плавно она течет, но ему это скоро надоело, и он решил сам себя развеселить, начал прыгать и скакать...» Слушаем музыку. Кто хочет, пусть будет в команде «Поплавунчиков» выполнять движения под плавную музыку, а в команде «Попрыгунчиков» — под веселую.

Информация к теме

Необходимым условием эффективности педагогической деятельности являются относительно устойчивые формы общения, из которых складывается его стиль. *Педагогический стиль общения* — это

своеобразный почерк, определенная манера педагогических действий, присущая конкретному преподавателю. В стиле общения находят выражение особенности коммуникативных возможностей педагога, его творческая индивидуальность, сложившийся характер взаимоотношений преподавателя и студентов.

Факт приобщенности преподавателя и студентов к общей профессии в значительной мере способствует снятию возрастных барьеров и позволяет реализовать два типа общения: личностное и ролевое. В личностном общении партнеры представляются друг другу как открытая система, обнаружившая свои мотивы, намерения, индивидуальные особенности, пристрастия. В ролевом — они выступают как представители социальных категорий. Единство личностного и ролевого общения позволяет педагогу выстраивать систему педагогических взаимодействий, на характер которых оказывает влияние отношение преподавателя к своим подопечным: активно-положительное, ситуативное, пассивно-положительное, пассивно-отрицательное, активно-отрицательное. Выстраивая такую систему отношений, преподаватель в одном случае находит возможность уйти от крайних мер, в другом, наоборот, постоянно прибегает к системе наказаний, иногда ограничивает сферу общения учебной работой, ко всем проявлениям активности, самостоятельности студентов относится настороженно.

Позитивный межличностный контакт, отношения «преподаватель—студент» в рамках целостного педагогического процесса зависит и от системы реакций, которые делают общение эффективным или неэффективным. Выделяют понимающее, принижающе-уступчивое, директивное, защитно-агрессивное общение. *Понимающее*, или *рефлексивное*, общение ориентировано на проявление уважения к личности, состоит из неоценочных реакций, направлено на установление и развитие положительных контактов. *Принижающе-уступчивое* — направлено на понимание собеседника, но содержит реакции неуместного принижения чувств, стремлений, неоправданные уступки. *Директивное* — строится на прямом воздействии для достижения личностных целей, стремлений, оценок. *Защитно-агрессивное* — оказывает прямое воздействие в такой форме, которая унижает чувство собственного достоинства личности, игнорирует ее потребности и интересы.

Характер отношений преподавателя и студентов является основой традиционной классификации стилей общения: авторитарного, демократического, либерально-попустительского. В работе преподавателя профессиональной школы выделяют **разновидности стилей**. При *апатичном* преподаватель проявляет полнейшее равнодушие к студенту как к личности. *Ситуативный* характеризуется изменчивостью обращения с одними и теми же студентами в зависимости от поведения, заслуг в данный момент. *Авральный* мобилизует все необходимые ресурсы на решение краткосрочных и сиюминутных задач. *Конструктивный* помогает поиску и созданию условий, полезных для педагогических преобразований. *Патриар-*

хальный заставляет преподавателя относиться к студентам как к своим детям, а *альтруистический* строится на опеке, самопожертвовании, чувстве долга. *Дружественный* — это стиль контакта и компромисса. *Харизматический* определяется наличием у педагога черт характера, которые заставляют студентов быть неискренними в отношении с ним.

Педагогический стиль общения находит свое выражение в трех моделях установления контакта. *Учебно-дисциплинарная* имеет целью вооружить студентов знаниями, умениями, навыками, провозглашает лозунг «Делай, как я!» через способы наставления, требования, нотации, наказания и тактику диктата или опеки. Цель модели *невмешательства* — «Хочу, чтобы меня оставили в покое!», лозунг — «Ничего, справится сам!», тактика — «Вы меня не трогаете, я вас тоже!». *Демократическая* модель нацелена на развитие личности, позиция педагога — «Рядом и вместе».

Рассмотренные стили общения не исчерпывают всего многообразия. Их практически невозможно встретить в чистом виде. В педагогическом взаимодействии преподавателя присутствуют компоненты разных стилей, именно целесообразное их сочетание и делает процесс педагогического общения позитивно направленным.

Занятие 7

Как наше слово отзовется, или Немного о выразительности речи педагога

Цель: тренировка выразительности и суггестивности речи преподавателя для расширения диапазона словесных воздействий в ситуациях педагогического общения.

План занятия:

1. Приветствие «Сказочный образ».
2. Упражнения: «Сила языка», «Мелодия речи», «Имитация интонации», «Делать паузы», «Громкий и четкий разговор», «Внушающая сила голоса».
3. Рефлексия занятия. Экспресс-опрос «Вопросы к самому себе».
4. Анализ занятия. «Ставим оценку».
5. Задание для самостоятельной работы: «Работаем над выразительностью речи преподавателя».
6. Домашнее задание: «Выстраиваем логику предстоящего общения».
7. Психогимнастика «Зарядка Винни Пуха».

Вступление: общение преподавателя с аудиторией всегда реализуется посредством речи, которая должна быть наилучшим образом приспособлена к подаче информации, убеждению или внуше-

нию. Эта оптимальность достигается за счет овладения педагогом так называемой техникой речи. Она включает в себя разные аспекты, в частности интонационную выразительность голоса, посредством которого в звучащем слове передаются мельчайшие смысловые оттенки, создается определенный эмоциональный настрой, облегчается восприятие. Некоторые составляющие интонационной выразительности нам предстоит отработать на сегодняшнем занятии.

Приветствие «Сказочный образ»

Цель: развитие ассоциативного мышления, фиксация внимания на создании позитивного восприятия образа участников занятия.

Задание: рассказать об ассоциациях, возникающих от восприятия конкретного участника тренинга.

Инструкция: для педагога немаловажное значение имеет его умение использовать в своей работе образные сравнения. Сегодня приветствие партнера будет происходить через ассоциацию его образа со сказочным персонажем. Все сидят по кругу, но участники высказываются по желанию. Таким образом, каждый из присутствующих может получить не одну, а несколько ассоциаций: Следует увидеть партнера только с позитивной стороны.

Анализ упражнения:

1. Насколько точно совпали сказочный и реальный образы?
2. Ожидал ли конкретный человек такого сравнения?
3. В чем вы испытывали трудности при выполнении задания?

Упражнение 1. «Сила языка»

Цель: определение значения смысловых утверждений.

Задание: путем речевой модуляции показать значение смысловых утверждений в ситуации общения.

Инструкция: работа осуществляется в диадах. Партнеры сидят друг напротив друга. Они смотрят в глаза и поочередно произносят фразу, которая начинается словами «Я должен...» (три варианта). Затем эта фраза изменяется на «Я хочу...», потом на «Я не могу...», «Я не хочу...». Затем три предложения «Я боюсь, что...» заменяются на «Я хотел бы...». Все остальное в фразе остается неизменным.

Анализ упражнения:

1. Сколько смысловых утверждений совпало?
2. Что получилось при изменении фразы?
3. Насколько трудно было выполнять задание?

Упражнение 2. «Мелодия речи»

Цель: отработка навыков передачи смысловых акцентов в речи.

Задание: произнести заданные фразы с различной интонацией.

Инструкция: мелодия нашей речи определяется тем, насколько в момент произнесения фразы у нас увеличивается или уменьша-

ется высота голоса. Для выполнения задания предлагаются два варианта:

1. Произнесите предложение: «Вы студент Иванов», расставляя при этом знаки препинания и обращая внимание на мелодию голоса во время произнесения. Правильно выполненное задание предполагает, что мелодические изменения фразы влекут за собой изменение ее содержания (действительно ли это студент Иванов, или мы делаем уточнение, или мы хотим проверить, не ослышались ли мы).

2. Следует вызвать студента к доске равнодушно, доброжелательно, спокойно, с юмором, с иронией.

Анализ упражнения:

1. Насколько удачно были выполнены задания?

2. Можно ли утверждать, что с помощью изменения мелодии речи выражается отношение?

3. На что нужно обратить внимание преподавателю, чтобы произносимые фразы правильно воспринимались на уровне содержания?

Упражнение 3. «Имитация интонации»

Цель: работа по снятию стереотипов восприятия интонации.

Задание: произнести хорошо знакомую всем фразу с несвойственной ей интонацией.

Инструкция: для речи большое значение имеет интонация. Именно она своей контрастностью произнесения различных звуков дает человеку возможность воспринимать информацию на логическом и экспрессивно-эмоциональном уровнях. Ведущий (это может быть участник тренинга) вслух произносит всем хорошо знакомые строки, но делает это с неожиданными интонациями (внутри, в конце текста), создавая необычный мелодический рисунок. Присутствующие хором повторяют все интонации ведущего. *Фразы такие:* «В лесу родилась елочка, в лесу она росла...», «У лукоморья дуб зеленый; золотая цепь на дубе том: и днем и ночью кот ученый все ходит по цепи кругом...».

Анализ упражнения:

1. Насколько точно была воспроизведена новая интонация участниками?

2. Удалось ли ведущему, участникам уйти от стереотипа?

3. Воспринимался ли смысл в новом варианте произнесения?

Упражнение 4. «Делать паузы»

Цель: определение назначения паузы как средства выразительности речи.

Задание: произнести текст, делая разные паузы: логические, смысловые, психологические.

Инструкция: в выразительности нашей речи последнюю роль играют паузы. Пауза — это определенный информационный сиг-

нал к началу активного слушания. Вовремя выдержанная, выразительная пауза может оказать большее воздействие, чем куча сказанных слов. Пауза полезна во многих отношениях. Важно уметь делать паузу и соответственно интерпретировать молчание. Она облегчает дыхание, дает возможность лектору сообразить, к какой мысли следует перейти далее. Короткая пауза перед кульминационным пунктом речи — один из способов наиболее ярко подчеркнуть его. В следующих текстах расставьте паузы.

«Люби!» — поют шуршащие березы,
Когда на них сережки расцвели.
«Люби!» — поет сирень в цветной пыли.
«Люби! Люби!» — поют, пылая, розы.
Страшись безлюбья. И беги угрозы
Бесстрастия. Твой полдень вмиг — вдали.
Твою зарю теченья зорь сожгли.
Люби любовь. Люби огонь и грезы...

К. Бальмонт. «Люби»

«Ответная реакция органов ощущений зависит от силы воздействия раздражителей, обладающих той или иной энергией — электромагнитной, химической, механической, тепловой, гравитационной. Однако энергия внешних или внутренних стимулов не единственный источник активной сенсорики. Значительную роль в ее проявлениях играет энергия эмоций, которая сопровождает наши ощущения, когда они значимы для нас...» (В. В. Бойко. «Энергия эмоций в общении».)

Используя домашнюю заготовку, прочитайте свое любимое стихотворение, отрывок из детской сказки или другого художественного произведения. Акцентируйте внимание слушателей на паузах.

Анализ упражнения:

1. Что не понравилось в этом упражнении?
2. Как в общении мы используем паузы чаще всего: осознанно или неосознанно?
3. Какой смысл имеют разные виды пауз?
4. Как следует корректировать свою работу по технике пауз каждому из присутствующих?

Упражнение 5. «Громкий и четкий разговор»

Цель: отработка умения говорить громко и отчетливо.

Задание: опробовать разные способы громкого и отчетливого говорения.

Инструкция: первое задание будет выполняться таким образом: надо произнести строчки из стихотворения А. С. Пушкина: «Я помню чудное мгновенье: передо мной явилась ты...» губами, шепотом, затем постепенно переходя на крик.

Второе задание: прочитать сказку, например «Колобок», «Репка», и текст:

«Виною всему была кормилица. Напрасно госпожа консульша Фридерман, едва ощутив подозрение, увещевала ее бороться со своим пороком. Напрасно этой особе, кроме питательного пива, ежедневно подносили еще по стаканчику красного вина. Оказывается, она не гнушалась даже спиртом, заготовленным для спиртовки, и, прежде чем ее рассчитали, прежде чем нашли другую, несчастье свершилось...»

(Т. Манн «Маленький господин Фридерман»)

Вопросы:

1. Как был прочитан хорошо знакомый текст?
2. Оцените исполнение чтения отрывка из рассказа Т. Манна. Акцентируйте внимание на отчетливости его произнесения.
3. Подтвердился или был опровергнут тезис: «Чем более сведущ говорящий в тексте (теме), тем увереннее говорит и тем яснее выговаривает слова?»

Третье задание: вспомните жизненную ситуацию, где вы испытывали так называемую воинствующую агрессивность. Опишите ее. Выскажитесь относительно тех ощущений, которые до сих пор сопровождают вас при воспоминании о ней.

Анализ упражнения проходит в свободной форме. Вопросы задают друг другу участники.

Упражнение 6. «Внушающая сила голоса»

Цель: выделение особенностей суггестивности голоса.

Задание: выделить уровни суггестивности голоса и характерные признаки каждого уровня.

Инструкция: прочитайте отрывок из рассказа И. Тургенева «Певцы» и повести Н. Гоголя «Шинель». Ответьте на вопросы:

1. Выделите уровни суггестивности голоса героев.
2. Каковы характерные особенности проявления голоса Якова и Акакия Акакиевича?
3. Какова реакция присутствующих в рассказе персонажей на голоса героев?
4. Каковы ваши впечатления от прочитанного?

«Я, признаюсь, редко слыхивал подобный голос: он был слегка разбит и звенел, как подтреснутый... но в нем была и неподдельная глубокая страсть, и молодость, и сила, и сладость, и какая-то увлекательно-беспечная грубая скорбь... Горячая душа звучала и дышала в нем и так и хватала вас за сердце... Яковом, видимо, овладело упоение: он уже не робел... голос его не трепетал более — он дрожал, но той едва заметной внутренней дрожью страсти, которая стрелой вонзается в душу слушателя... Он пел... поднимаемый, как бодрый пловец волнами, нашим молчаливым и страстным участием. Не знаю, чем бы разрешилось всеобщее томление, если б Яков вдруг не кончил на высоком, необыкновенно тонком звуке — словно голос у него оборвался. Никто не крикнул, даже не шевельнулся; все как будто ждали, не будет ли он еще петь... Мы все стояли как оцепенелые». (И. Тургенев. «Певцы».)

«...Оставьте меня, зачем вы меня обижаете?» И что-то странное заключалось в словах и голосе, с каким они были произнесены. В нем слышалось что-то такое преклоняющее на жалость, что один молодой человек... позволил было себе посмеяться над ним, вдруг остановился, как будто пронзенный...» (Н. Гоголь. «Шинель».)

Анализ упражнения:

1. Приведите реальные жизненные примеры суггестивности голоса педагога.

2. При чтении отрывка вам хотелось обратить внимание на выразительность певческой интонации или на суггестию голоса певца?

3. Какие приемы внушения известны вам?

Рефлексия занятия. Экспресс-опрос «Вопросы к самому себе»

Цель: анализ собственной деятельности во время занятия.

Задание: ответить на вопросы и наметить стратегию поведения на следующем занятии.

Инструкция: обведите кружком те ответы, которые более всего соответствуют вашему представлению о собственной деятельности на занятии.

1. С каким настроением я пришел на занятие:

- а) хорошим;
- б) плохим;
- в) никаким?

2. Удалось ли мне в процессе работы устранить физические, психологические помехи:

- а) да;
- б) нет;
- в) я абсолютно равнодушен к содержанию занятия?

3. У меня сегодня получилось лучше всего:

- а) работать индивидуально;
- б) участвовать в коллективной деятельности;
- в) выражать свое отношение к происходящему;
- г) скрывать мои истинные чувства;
- д) выполнять роль, которой никто не знает.

4. Что не получилось совсем?

Анализ занятия. «Ставим оценку»

Цель: комплексное оценивание деятельности участников и содержания занятия.

Задание: выставить оценку по пятибалльной системе.

Инструкция: участникам предлагается набор карточек, на которых изображены цифры от 1 до 5. Нужно поставить оценку процессу деятельности участников на занятии и содержательной стороне занятия.

5 баллов — участнику было интересно, комфортно, полностью удовлетворен;

4 балла — удовлетворен, но не полностью;

3 балла — было все равно, что происходило на занятии;

2 балла — «присутствовал при полном отсутствии»;

1 балл — сегодняшняя встреча — пустая трата времени.

Задание для самостоятельной работы

«Работаем над выразительностью речи преподавателя»

Цель: коррекция и закрепление навыков выразительности речи преподавателя.

Задание: подобрать систему упражнений для тренировки выразительности речи в системе конкретной ситуации педагогического общения.

Инструкция: ваше профессиональное общение наверняка дает вам повод для совершенствования навыков выразительности речи. Продумайте, какой из ее аспектов вам надо улучшить. Быть может, это мелодия речи, ее скорость, паузы, громкость и отчетливость, звуковые проявления невербального характера. Поработайте с литературой и подберите в ней упражнения, устраняющие имеющиеся у вас недостатки.

Домашнее задание

«Выстраиваем логику предстоящего общения»

Цель: построение модели коммуникативного поведения преподавателя на учебном занятии.

Задание: продумать логику коммуникативного поведения преподавателя в рамках заданного конспекта учебного занятия; зафиксировать свою позицию в так называемом проекте. Форма его представления может быть самая разная.

Инструкция: ваша работа над домашним заданием будет протекать в два этапа.

1-й этап — это подготовка конспекта учебного занятия. Здесь учтите следующие *рекомендации:*

1. При выстраивании тактики своего коммуникативного поведения не только исходите из педагогических целей, которые замыкают педагогическое общение на функциональных обязанностях преподавателя, но и сделайте акцент на реализацию принципа «от них», т. е. от студентов. Постарайтесь учесть их возможности, степень заинтересованности вашим предметом, а также микроклимат в конкретной учебной группе.

2. Не забудьте, что педагогическое общение должно использовать весь свой многофункциональный репертуар, т. е. реализовывать и задачи передачи информации, и организацию взаимоотношений, познание личности обучаемого, оказание определенного

воздействия на студентов. Выделите приемы налаживания контакта на разных этапах учебного занятия.

3. Продумывая общение, акцентируйте свое внимание на том, какими способами вам надо поддерживать самостоятельность и чувство значимости ваших студентов: уберите схематизм, декларативность, которые являются воплощением общения «по вертикали», «сверху вниз».

4. Зафиксируйте для себя, за чем вам необходимо будет понаблюдать на предстоящем занятии: за деталями поведения отдельных студентов, за своими реакциями «понимающего», «директивного» взаимодействия, за выявлением так называемого общего психологического знаменателя учебной группы.

5. Обратите внимание на способы вовлечения студентов в контакт и на свою технологию активного слушателя, даже если у вас мало времени, а материал объемный.

6. Последите за словесными оборотами, которые представлены у вас в конспекте. Потренируйте их воспроизведение на предмет интонирования, скорости речи, логической последовательности высказываний, определений, тезисов, аргументов и фактов.

7. Постарайтесь найти для себя способы преодоления «внушаемых характеристик» учебной группы, отдельного студента. Быть может, следует записать, какие действия с вашей стороны помогут избежать этого во время контакта.

8. Зафиксируйте технические приемы мобилизации вашего творческого самочувствия перед общением с аудиторией.

2-й этап — составление проекта защиты собственной модели стратегии коммуникативного поведения. Важно учесть следующие аспекты: ясность позиции автора, время выступления (не более 3 мин), форму представления (тезисы, опорная схема, компьютерная версия), эстетичность оформления материала, краткость и доступность его воспроизведения.

Психогимнастика «Зарядка Винни Пуха»

Музыкальный материал: песенка Винни Пуха из одноименного мультфильма.

Инструкция: рассказ: «Сегодня утром проснулся Винни Пух и начал сочинять песенку для гимнастики. Он то поднимался на носки и потягивался, то наклонялся, стараясь дотянуться передними лапками до носков. Петать и одновременно двигаться у него не получалось, поэтому он попросил петать Пятачка, а сам с удовольствием занялся зарядкой». Поможем Винни Пуху? А кто поможет Пятачку? Начали движение под музыку.

Информация к теме

Преподаватель организует педагогическое воздействие и взаимодействие, пользуясь вербальными средствами общения. Педагогическая речь обеспечивает рациональность организации учебной

деятельности, полноценность закрепления, усвоения и осознания информации. Речь тесно связана с коммуникативным поведением и теми задачами, которые ставит перед собой педагог, организуя разнообразные ситуации общения. Звуковой формой устной речи является голос — главное профессиональное орудие педагога.

Свойства голоса обусловлены и анатомическими, психофизиологическими особенностями человека, и родом его профессиональной деятельности. Выделяют несколько параметров, которые составляют специфическую характеристику профессионального голоса преподавателя. Потенциально высокий уровень громкости дает возможность работать с большим составом слушателей и в большей по площади аудитории. Большой динамический и высотный диапазон придает голосу множество оттенков звучания и мелодики, а тембровый — выразительность. Чистота и ясность тембра позволяют голосу быть благозвучным. Для преподавателя важна также способность голоса «перекрыть» посторонние шумы, т. е. помехоустойчивость, и обеспечить хорошую слышимость, комфортное восприятие речи в любых акустических условиях, т. е. адаптивность.

Педагогическое общение немыслимо без воздействия преподавателя на студентов, поэтому выделяется еще одна важная характеристика голоса — его способность к внушению, т. е. суггестивность. Различается три уровня суггестивности голоса. На первом, низком уровне с помощью голоса привлекается к себе внимание путем выделения из множества других голосов. Слушатель обращает внимание непроизвольно, поэтому именно на первом уровне устанавливается первичный контакт, который влияет в последующем на осознанность восприятия учебного материала. Второй уровень отличается от первого более сильной эмоциональной реакцией. Говорящий вызывает сопереживание, настраивает слушателей на восприятие эмоционально-смысловых акцентов. Третий уровень выражается в том, что реакции слушателей приобретают поведенческий характер. Этот уровень еще называют императивно-оценочным. Он важен при предъявлении педагогического требования и оценки.

Основу всех характеристик голоса педагога составляет так называемая интонационная выразительность голоса. Под интонацией понимаются все явления, возникающие во время произнесения фразы, но не относящиеся к содержанию сказанного. Слагаемыми интонационной выразительности можно считать мелодию речи, паузы, громкость и отчетливость, а также скорость.

Мелодия речи определяется высотой голоса. Мелодические изменения фраз позволяют воспринимать информацию на уровне содержания и отношения.

Паузы по своему содержанию ничего собой не представляют, но тем не менее именно они позволяют воспринимать информацию на логическом, психологическом, содержательном уровнях.

Нам часто приходится слышать: «Говорите громче, вас плохо слышно» — или наоборот: «Что вы на меня кричите? Нельзя ли потише?» Громкое произнесение может иметь две причины. Во-первых, воинственно-агрессивные интонации предназначены для неременного достижения цели. Во-вторых, они появляются, когда человеку надо убедить, настоять. Чем больше наша заинтересованность, тем сильнее энергетическая напряженность и тем громче голос.

Внятное, четкое произнесение слов тоже важный показатель интонационной выразительности. Отчетливость произнесения свидетельствует об уверенности педагога, хорошей ориентировке в содержании учебного материала.

Скорость речи определяет способ произнесения слов как «быстрый» или «медленный». Скорость зависит от индивидуальных особенностей говорящего и от автоматизма воспроизводимой информации. Вот почему преподавателю рекомендуется проговорить содержание предстоящей лекции неоднократно.

Перечисленные аспекты речи педагога помогают практической реализации всех сторон общения.

Занятие 8

«Творческая лаборатория преподавателей».

Методические рекомендации преподавателю:

«Стратегия моего коммуникативного поведения со студентами на учебном занятии»

Цель: закрепление полученных коммуникативных умений и навыков педагогического общения, рефлексия студентами собственной модели коммуникативного поведения.

План занятия:

1. Приветствие «Дружеский дождик».
2. 1-й этап занятия. Организация работы «Творческая лаборатория преподавателей». Методические рекомендации преподавателю: «Стратегия моего коммуникативного поведения со студентами на учебном занятии».
3. 2-й этап занятия. «Что у нас получилось».
4. Завершение занятия. Этюд «Расстаюсь, но не прощаюсь...».

Приветствие «Дружеский дождик»

Цель: определение групповой сплоченности и эмоционального настроения каждого на остальных участников занятия.

Задание: показать групповую сплоченность с помощью имитации образа усиливающегося и затихающего дождя.

Инструкция: все встают в круг. Ведущий начинает пощелкивать пальцами, все остальные по очереди к нему присоединяются. Постепенно ведущий включает новые движения — потирание ладоней, хлопанье по коленям, топанье ногами. Затем эти движения исполняются в обратной последовательности. При совместном исполнении возникает образ усиливающегося и затихающего дождя.

1-й этап занятия.

Организация работы «Творческая лаборатория преподавателей»

Цель: построение каждым участником тренинга своей модели коммуникативного поведения во время общения со студентами на учебном занятии и ее рефлексия. Обучение навыкам составления практических рекомендаций. Обогащение педагогического опыта участников тренинга.

Основной метод: дискуссия в сочетании с игровым моделированием.

Форма организации работы: групповая.

Предварительная работа:

1. Изучение конспектов учебных занятий по предметам психологических и педагогических дисциплин для выделения алгоритма коммуникативного поведения преподавателя.

2. Использование записей наблюдений учебных занятий или видеозаписи уроков.

3. Использование домашней заготовки «Выстраиваем логику предстоящего общения», в которой была разработана модель коммуникативного поведения преподавателя на учебном занятии в рамках заданного конспекта учебного занятия. Конспект занятия составляется студентом.

Игровая ситуация: представить себя в роли преподавателя, работающего в творческой лаборатории. Он (т. е. преподаватель) составляет методические рекомендации коллегам по разработке алгоритма коммуникативного поведения преподавателя на учебном занятии и представляет (защищает) собственную модель, исходя из личностных установок и педагогических убеждений.

Защита проектов по теме

«Выстраиваем логику предстоящего общения»

Инструкция: представление и защита домашней заготовки происходит в общем кругу. Каждому из присутствующих предоставляется право выступить. При этом учитывается его желание.

Затем участники разбиваются на подгруппы (5—6 человек) для работы над составлением методических рекомендаций по теме «Стратегия моего коммуникативного поведения со студентами на учебном занятии».

Каждая из подгрупп составляет методические рекомендации на основе материалов предварительной работы и анализа научно-методической литературы. Содержание рекомендаций: актуализация заявленной темы, предоставление алгоритма стратегии, практические советы по ее реализации, оформление.

Последним этапом является экспертная оценка методических рекомендаций.

Представители подгрупп оглашают свой вариант рекомендаций, а группа независимых экспертов, выбранных заранее, заполняет экспертные карты. Содержание карты разрабатывается экспертами. После совещания оглашаются результаты.

2-й этап занятия. «Что у нас получилось»

Вступление: сегодня у нас есть возможность суммировать весь тот опыт, который был приобретен на тренинговых занятиях по педагогическому общению. Для начала сядем, закроем глаза, задумаемся. (Звучит спокойная музыка, например Альбиниони, «Адажио, G-moll»; Гуно, «Ave Maria».) Задумаемся и вспомним. Доверьтесь своим чувствам, пусть они подскажут вам ответы на вопросы:

1. Какие задачи вы ставили перед собой на тренинговых занятиях?

2. Смогли ли их решить?

3. Насколько все тренинговые занятия вместе взятые и каждое в отдельности повлияли на ваши представления о коммуникативном поведении преподавателя колледжа?

4. Что или кто мешал вам работать на тренинге?

Заканчивается тренинг этюдом «Расстаюсь, но не прощаюсь...».

Все стоят в большом кругу. Участникам предлагается взять карточку с номером (по количеству участников). Тот, у кого оказался первый номер, уходит за пределы круга первым, прощаясь с остальными. Каждый может обставить свой уход так, как считает нужным. Последним прощается с группой руководитель.

Литература

Барьеры и трудности педагогического общения / Сост. А. Д. Ганюшкин, О. С. Никитина. — Смоленск, 1997.

Биркелбин В. Язык интонации, мимики, жестов/Пер. с нем. А. Желнина. — СПб., 1997.

Вачков И. В. Трехмерная модель педагогического труда и типология учителей// Дидакт. — 1998.— № 5.

- Вескер А. Б. Театральная педагогика в работе учителя, классного руководителя. — М., 2000.
- Горелов И. Н. Невербальные компоненты коммуникации. — М., 1980.
- Дерябо С., Ясвин В. Гроссмейстер общения. — М., 1996.
- Жуков Ю. М., Петровская Л. А., Растянников П. В. Диагностика и развитие компетентности в общении. — Киров, 1991.
- Игры — обучение, тренинг, досуг/Под ред. В. В. Петрусинского. — М., 1994—1995. — Кн. 5—7.
- Кавтарадзе Д. Н. Обучение и игра: Введение в активные методы обучения. — М., 1998.
- Кан-Калик В. А. Грамматика общения. — М., 1995.
- Карнеги Д. Как завоевать друзей и оказывать влияние на людей/Общ. ред. В. П. Зинченко, В. М. Жукова. — М., 1990.
- Кларин М. В. Инновации в мировой педагогике. — Рига, 1995.
- Князьков А. А. О суггестивности педагогического голоса//Пед. образование. — Вып. 2. — 1990. — № 2.
- Коэн Д. Язык тела во взаимоотношениях/Под ред. И. Старых; Пер. с англ. Н. Шпет, С. Грабовецкого. — Киев, 1997.
- Курбатов В. И. Стратегия делового успеха. — Ростов-н / Д, 1995.
- Лабунская В. А. Экспрессия человека: Общение и межличностное познание. — Ростов-н / Д, 1999.
- Леонтьев А. А. Педагогическое общение. — М., 1996.
- Лещинский В. М., Кульневич С. В. Учимся управлять собой и детьми: Пед. практикум. — М., 1995.
- Лобанов А. А. Манипуляции в общении. — Владимир, 1997.
- Меграбян А. Психодиагностика невербального поведения. — СПб., 2001.
- Мимика, жесты, позы.../Сост. И. Любин. — СПб., 1997.
- Москвина Л. Энциклопедия психологических тестов. — Саратов, 1997.
- Панкратов В. Н. Манипуляции в общении и их нейтрализация. — М., 2001.
- Петрова Е. А. Жесты в педагогическом процессе. — М., 1998.
- Прихожан А. М. Психология неудачника: Тренинг уверенности в себе. — М., 1997.
- Робер М.-А., Тильман Ф. Психология индивида и группы/Пер. с фр. Е. В. Максимовой, Е. А. Соколовой; Предисл. А. В. Толстых. — М., 1988.
- Рюкле Х. Ваше тайное оружие в общении: Мимика. Жест. Движение. — М., 1996.

Соснин В. А., Лунев П. А. Учимся общению: Взаимопонимание, взаимодействие, переговоры, тренинг. — М., 1993.

Социальная психология и этика делового общения/Под ред. В. Н. Лавриненко. — М., 1995.

Станкин М. И. Психология общения: Курс лекций. — М.; Воронеж, 2000.

Тренинг общения: Групповые дискуссии / А. Ф. Бородина, Н. Н. Дементьева, И. Г. Егорова и др. // Воспитание. — Вып. 2. — 1996.

Уайтсайд Р. О чем говорят лица: Пособие как узнать нужного человека/Пер. с англ. Д. Рапопорт. — СПб., 1996.

Энциклопедия психологических тестов: Общение, лидерство, межличностные отношения/Под ред. А. Карелина. — М., 1997.

Хайруллин Г. Т. Техника и технология взаимодействия. — Алматы, 1999.

Тема 1

Методы и формы социального активного обучения в деятельности преподавателя

Задачи:

1. Ознакомление студентов с разнообразными методами и формами социального активного обучения в учебно-воспитательном процессе образовательного учреждения.
2. Определение условий, способствующих внедрению данных методов и форм в деятельность конкретного преподавателя.
3. Выявление отношения студентов педагогического колледжа к применению преподавателем методов социального активного обучения на учебных занятиях.

Содержание работы:

1. Наблюдение учебных занятий по предметам: «Основы педагогического мастерства», «Педагогическая технология», «Тренинг педагогического общения», «Введение в педагогическую профессию» — или другим предметам, преподаватели которых используют на учебных занятиях методы социального активного обучения.
2. Беседы с администрацией колледжа по созданию условий внедрения в учебно-воспитательный процесс образовательного учреждения, в деятельность конкретного преподавателя методов и форм социального активного обучения.
3. Задание для самостоятельной работы: проведение со студентами педагогического колледжа экспресс-опроса «Что я знаю о методах социального активного обучения и мое отношение к ним» с целью определения уровня ориентированности студентов колледжа в выдвинутой проблеме и осознанное принятие данных методов в процессе учебного занятия.
4. Домашнее задание: составление справки-аннотации «Из опыта работы педагогического колледжа (преподавателя) по использованию тренинга на учебных занятиях».

Программа наблюдения учебного занятия

1. Тема, вид учебного занятия.
2. Какие методы социального активного обучения использованы.
3. Цель применения конкретного метода.
4. Как вписывается метод социального активного обучения в содержание учебного материала.
5. Способы преподнесения этого метода преподавателем.
6. Реакция студентов на предлагаемый метод.

Программа наблюдения тренингового занятия

1. Тема и цель тренингового занятия.
2. Какова программа наблюдаемого тренинга.
3. Методика подачи упражнений.
4. Насколько учтены ведущим особенности данной тренинговой группы при подборе и реализации упражнений.
5. Какими принципами и нормами руководствуются участники тренинга.
6. Можно ли выделить в наблюдаемом занятии конкретные фазы развития групповой динамики.
7. Выделите наиболее эффективные задания, которые предлагались участникам тренинга.
8. Определите стиль руководства ведущего тренинга.
9. Каков настрой участников на тренинг.
10. Форма оценки деятельности каждого участника тренинга и всего занятия в целом.
11. Способы анализа и рефлексии занятия. Предложите свой вариант.
12. Выделите достоинства наблюдаемого занятия.

Программа аспектного анализа «Ведущий тренинга»

1. Определите принципы взаимодействия ведущего, положенные в основу наблюдаемого тренинга.
2. В содержании тренинговых упражнений руководитель:
 - учел тип тренинговой группы;
 - избежал форм работы, к которым участники не подготовлены;
 - логически обосновал перед участниками использование того или иного приема;
 - заметил и предупредил признаки физического или психологического утомления у членов тренинговой группы.
3. Роль ведущего в тренинге.
4. Как сочетаются стиль поведения ведущего и его роль.
5. Выделить наиболее эффективные приемы создания рабочей обстановки, используемые на занятии.

6. Перечислить средства достижения партнерских отношений между участниками тренинга, которые применял руководитель тренинга.

7. Основная стратегия ведения наблюдаемого занятия.

8. Способы фиксации ведущим успехов группы в совместной деятельности, отдельных участников.

9. Как ведущий отслеживает групповую динамику.

10. Насколько эмоциональное состояние ведущего тренинга влияет на эффективность занятия.

11. Выделить наиболее позитивные моменты ведения тренингового занятия.

Структурный анализ тренингового занятия

1. Какова структура наблюдаемого тренингового занятия?

2. Можно ли в таком занятии выделить этапность работы?

3. Количество времени, отведенное на проведение отдельных упражнений. С чем это связано?

4. Определите формулировку целей каждого задания, занятия в целом.

5. Какие приемы организации деятельности участников тренинга направлены на решение конкретных целей?

6. Дайте оценку результативности наблюдаемого тренинга.

Беседа с преподавателем по технике использования тренингов

1. Каким образом вы готовитесь к тренинговому занятию?

2. Какова методика подготовки студентов к такому виду занятия?

3. Методические разработки каких современных авторов программ тренинговых занятий вы используете?

4. Что считаете самым сложным в технологии проведения тренинговых занятий в студенческой аудитории?

5. Выделите достоинства и недостатки тренинговых занятий как вида учебного занятия.

Беседа с преподавателем

по использованию методов социального активного обучения на учебных занятиях конкретной дисциплины

1. Ваши варианты использования на учебных занятиях методов социального активного обучения.

2. Как студенты воспринимают эти методы?

3. Вы продумываете внесение конкретного метода или предпочитаете импровизацию?

4. Выскажите свое мнение по поводу внедрения на учебных занятиях методов социального активного обучения.

1. Кто из преподавателей и на каких предметах использует разнообразные методы и формы социального активного обучения?
2. Какими способами происходит информирование, обучение преподавателей этим методам и формам?
3. Существует ли в образовательном учреждении комплексная программа повышения методического мастерства преподавателей по проблемам использования методов социального активного обучения?
4. Есть ли методические разработки преподавателей колледжа по обозначенной проблематике и в какой форме они представлены?
5. Как происходит распространение позитивного опыта преподавателей по использованию методов и форм социального активного обучения?
6. Какие условия созданы для успешного применения методов социального активного обучения: научно-методическая литература в библиотеке; обобщение опыта работы преподавателей по линии предметно-цикловых комиссий, методического кабинета; научное консультирование и экспериментирование преподавателей; наличие специального кабинета для проведения тренингов; техническое оснащение тренинговых занятий и т. д.?

**Экспресс-опрос студентов педагогического колледжа
«Что я знаю о методах социального активного обучения
и мое отношение к ним»**

Инструкция: «Уважаемый студент! Вам предлагается ответить на вопросы открытого и закрытого типов. В первом случае желателен достаточно подробный ответ, а во втором — используется система выбора ответа».

1. *Какими сведениями вы владеете по вопросам использования методов социального активного обучения?*
2. *Назовите источники получения этих сведений.*
3. *Как часто преподаватели предлагают вам их в качестве метода обучения?*
 - 3.1. Иногда.
 - 3.2. Достаточно часто.
 - 3.3. Постоянно, но в виде отдельных упражнений.
 - 3.4. Тренинги являются основной формой проведения учебных занятий по предметам (перечислить предметы).
 - 3.5. Преподаватели не используют их на учебных занятиях.
4. *Каким из перечисленных методов отдают предпочтение ваши педагоги?*
 - 4.1. Дискуссионным методам (групповая дискуссия, «мозговой штурм», разбор проблемных ситуаций).
 - 4.2. Игровым методам (деловые игры, ролевые игры, драматизация).

4.3. Релаксационным методам (аутогенная тренировка, психогимнастика).

4.4. Элементом изотерапии.

4.5. Элементом музыкальной терапии.

5. *Перечислите методы, которым отдаете предпочтение вы.*

6. *Если проводите тренинговое занятие, то опишите свое отношение к нему. Если не проводите, то сделайте прочерк.*

7. *Выделите, какие вопросы в технологии использования тренинга и отдельных методов социального активного обучения вам были бы интересны.*

Домашнее задание

Составить справку-аннотацию «Из опыта работы педагогического колледжа (преподавателя) по использованию тренинга на учебных занятиях».

Комментарии по составлению справки

1. Выберите вид обобщения работы:

— *показ* осуществляется через наглядные средства: стенды, буклеты, видеозаписи учебных занятий;

— *рассказ* предполагает выступление перед конкретной аудиторией слушателей (преподаватели колледжа, студенты университета, работники дошкольных учреждений);

— *описание* — это демонстрация опыта работы в научно-методической литературе.

2. Для систематизации материала следует начать с:

— *описания* замысла, который составил основу внедрения тренинга как вида учебного занятия в учебно-воспитательный процесс колледжа (преподавателя);

— *выделения системы условий*, позволяющих реализовать этот замысел;

— раскрытия *технологии* применения тренинга в рамках конкретного учебного предмета (группы предметов) конкретным педагогом;

— определения *пределов применимости* обобщенного опыта (на уровне начинающего специалиста, преподавателя-мастера);

— *осмысления вопросов*, которые не нашли в опыте достаточных решений и требуют дальнейшей углубленной работы.

3. Проследить взаимосвязь опыта работы по технологии тренинговых занятий с общей темой научно-методической работы колледжа.

4. Выделить условия, способствующие распространению опыта по данной проблематике как внутри образовательного учреждения, так и за его пределами (конференции, педагогические чтения, конкурсы педагогического мастерства).

5. Указать адресные данные образовательного учреждения и/или сведения о преподавателе, чей опыт подвергался обобщению.

6. Автору справки сделать выводы о дальнейшем распространении и использовании обобщенного опыта по технологии тренинговых занятий.

Анализ занятия по теме 1

1. Выскажите свое суждение по поводу результатов экспресс-опроса.
2. Достоверны ли они?
3. Каковы причины позитивного или, наоборот, негативного отношения студентов педагогического колледжа к тренингам?
4. Как можно помочь студентам в расширении границ их компетентности по проблеме использования современных методов социального активного обучения в учебно-воспитательном процессе образовательных учреждений разных типов?
5. Почему преподаватели колледжа отдают предпочтение или, наоборот, не внедряют в достаточной мере тренинг на своих учебных занятиях?
6. Сопоставьте приемы, снижающие результативность тренинга, которые вы увидите в наблюдаемых занятиях, и те, которые назвал вам преподаватель.
7. Выделите другие причины, снижающие эффективность тренинга занятия или стимулирующие его эффективность.
8. Что вам больше всего запомнилось во время наблюдения тренинговых занятий?
9. Что вы почувствовали? Что вам хотелось делать на тренинге?
10. Назовите предметы, на учебных занятиях которых вы наблюдали применение методов социального активного обучения.
11. В чем причина их активного применения или, наоборот, недостаточного использования на учебных предметах, имеющих в своей основе традиционную методику преподавания?

Тема 2

Технология диалогового взаимодействия преподавателя со студентами педагогического колледжа на учебном занятии

Задачи: знакомство с техникой диалога в разнообразных видах учебных занятий; выделение особенностей диалога как двусторонней информационно-смысловой связи в процессе обучения.

Содержание работы:

1. Наблюдение учебных занятий по предметам гуманитарного и естественного циклов с целью определения механизмов ведения учебной дискуссии и формирования у студентов университета це-

лостного представления о технологии педагогического взаимодействия в процессе диалога.

2. Беседа с преподавателем о методике диалогового взаимодействия на учебных занятиях и специфике организации дискуссии.

3. Экспресс-опрос студентов педагогического колледжа «Мое отношение к дискуссии» с целью определения возможности широкого применения дискуссии на учебных занятиях в колледже.

4. Задание для самостоятельной работы: составление методических рекомендаций преподавателю «Технология организации диалогового взаимодействия на учебном занятии».

Вопросы для наблюдения учебных занятий

1. Диалог — это форма или метод обучения?
2. Варианты диалога, используемые на учебном занятии.
3. Цель применения диалога в рамках наблюдаемого занятия.
4. Методические приемы развертывания диалога.
5. Степень участия преподавателя в создаваемом диалоге.
6. Формы проявления активности студентов педагогического колледжа в диалоге.
7. Результативность использования диалогового взаимодействия на учебном занятии.

Анализ учебной дискуссии

1. Вид учебной дискуссии.
2. Соответствие методики проведения дискуссии заявленному виду.
3. Учебные цели дискуссии.
4. Этапы учебной дискуссии.
5. Методика постановки вопросов.
6. Способы удержания внимания участников дискуссии на теме обсуждения.
7. Приемы, стимулирующие (снижающие) результативность дискуссии.
8. Роль преподавателя в организации и проведении учебной дискуссии.
9. Заинтересованность участников дискуссии в обсуждаемой проблеме.

Психологический анализ учебной дискуссии

1. *Преподаватель во время дискуссии:*
 - 1) ставит перед участниками обоснованную проблему;
 - 2) во время обсуждения проблемы выступает в роли ведущего, стороннего наблюдателя или непосредственного участника дискуссии;
 - 3) занимает доминирующую позицию во время дискуссии;
 - 4) ставит перед участниками вопросы, побуждающие их к самостоятельному мышлению;

5) чтобы усилить внутреннюю связанность дискуссии, суммирует все имеющиеся точки зрения; подводит промежуточные итоги;

6) побуждает студентов к участию в дискуссии.

II. Студенты (участники) дискуссии:

1) работают в системе межгруппового диалога (предпочитают индивидуальную работу);

2) четко следуют правилам дискуссии;

3) действуют в дискуссионной группе в соответствии с определенной ролью, или взятой самостоятельно, или предложенной преподавателями; не могут удержаться в заявленной роли;

4) в ходе обсуждения используют разные вопросы, расширяющие (свертывающие) границы обсуждаемой проблемы;

5) в высказываниях больше опираются на:

— собственное инициативное мнение;

— обзор фактических сведений;

— аргументы к личности;

6) предлагают самостоятельные выводы в принятии решения (предпочитают принять за основу выводы преподавателя).

Аспектный анализ «Составление диалогов взаимодействия во время дискуссии»

1. Проявление участником дискуссии умения слушать других; взвешивать и оценивать аргументы собеседников; формулировать свои взгляды, позицию в процессе оживленного обмена мнениями; оценивать не человека, а его способы аргументации; отстаивать свою точку зрения путем предъявления личностной установки.

2. Выражение участниками дискуссии навыков направленной самоорганизации.

3. Соблюдение каждым участником, группой в целом принятых норм и процедур совместной поисковой деятельности.

4. Форма проведения участниками анализа дискуссии: система вопросов (например, насколько выполнены задачи групповой дискуссии, были ли отклонения от темы, активность каждого участника дискуссии, были ли случаи монополизации обсуждения); использование анкет, экспресс-опросов.

Аспектный анализ «Преподаватель как организатор диалогового взаимодействия во время дискуссии»

Преподаватель как ведущий дискуссии:

— проявляет определенную гибкость, умение быстро ориентироваться в меняющейся обстановке дискуссии;

— выражает действенный интерес к суждениям студентов-участников дискуссии;

— стремится поддерживать обстановку свободного обсуждения;

— спокойно воспринимает возможные ошибки студентов в фактах, логике рассуждений;

— показывает безоценочное восприятие и принятие личности студентов-участников дискуссии;

- держит во внимании на протяжении всей дискуссии три основных организационных момента: цель, время, итоги;
- использует разнообразные варианты введения в дискуссию;
- реализует свою ролевую активность в последовательной методике использования вопросов;
- предоставляет студентам возможность самостоятельного поиска решения заданной проблемы;
- не допускает скрытой или явной поддержки определенной точки зрения кого-либо из участников дискуссии;
- дает возможность во время обсуждения высказаться каждому участнику;
- следит за четким выполнением участниками правил ведения дискуссии;
- резюмирует высказанные предложения участников и поощряет выдвижение участниками вопросов, подлежащих дальнейшему обсуждению при подведении итогов дискуссии.

Аспектный анализ «Техника постановки вопросов в учебной дискуссии»

1. Виды вопросов, используемые преподавателем-руководителем по ходу дискуссии: открытые — закрытые; дивергентные — конвергентные (оценочные).
2. Количество заданных вопросов и их эффективность.
3. Отсутствие (присутствие) неопределенных, двусмысленных вопросов.
4. Частота использования уточняющих вопросов типа: «Что вы имеете в виду, когда утверждаете, что...»
5. Применение вопросов, направленных на изменение хода рассуждений студентов-участников, типа: «Какие факты, альтернативы существуют?»
6. Использование вопросов типа: «У вас есть ответ?», «Как вы к нему пришли?», «Как можно показать, что это верно?», побуждающих студентов к углублению собственной мысли.
7. Время, отведенное студентам на обдумывание вопросов.
8. Применение преподавателем в ходе дискуссии принципа «интервалов ожидания».
9. Действенность первой паузы ожидания (между вопросом преподавателя и ответом студента), второй паузы ожидания (между ответом студента и реакцией на него со стороны преподавателя).
10. Поисковая направленность всей системы вопросов, звучащих в ходе дискуссии.

Аспектный анализ «Результативность ответов студентов во время дискуссии»

1. Время, отведенное преподавателем на обдумывание вопросов.
2. Продолжительность ответов.
3. Логика ответов.

4. Характер высказываний студентов (ответы не соответствуют поставленному вопросу; высказывания не полностью отвечают на вопрос, но относятся к обсуждаемой теме; ответы точные, аргументированные, по существу вопроса).

5. Насколько ответ может служить показателем интеллектуально-творческого поиска студента?

6. Как в ответе используется практический опыт, дается фактический материал, используются разные виды аргументов, собственное мнение студента?

7. Реакция преподавателя на ошибки в ответах.

8. Используемые преподавателем способы резюмирования ответов студентов.

Анкета для преподавателей «Мое отношение к дискуссии»

Инструкция: «Уважаемые преподаватели! Вам предлагается ответить на вопросы открытого и закрытого типов. В первом случае желателен достаточно подробный ответ, а во втором — используется система выбора ответа».

1. *Какие варианты диалога используются вами на учебных занятиях?*

2. *Для вас дискуссия — это постоянная форма организации учебной деятельности студентов или, скорее, метод обучения?*

2.1. Это зависит от вида учебного занятия.

2.2. Предпочитаю импровизацию, поэтому дискуссия как метод может в ходе занятия превратиться в форму учебной деятельности студентов.

2.3. Другое.

3. *В какой мере во время подготовки дискуссии вами учитываются специфика предмета и возрастные особенности студентов, степень их подготовленности к этому виду занятия?*

4. *Как вы подходите к выбору темы дискуссии?*

4.1. Тема определяется в соответствии с проблематикой семинарского занятия.

4.2. Тема появляется в ходе спонтанных высказываний студентов.

4.3. Все зависит от ситуации на учебном занятии.

4.4. Чаще всего тематика дискуссии определяется видом самой дискуссии: «учебная» предполагает разработку темы заранее, а в «спонтанной» тема появляется по ходу.

4.5. Другое.

5. *Какие цели дискуссии являются приоритетными для вас?*

6. *Какие способы подготовки учебного материала вы используете чаще всего сами и предлагаете студентам?*

7. *Используете ли вы разные виды учебной дискуссии или отдаете предпочтение какому-либо одному?*

7.1. Предпочитаю один вид, так как он дает возможность отработать его методику в совершенстве.

7.2. Использую разные варианты, так как это дает возможность активизировать познавательный интерес студентов в разных направлениях.

7.3. Считаю, что это непринципиально.

8. *Выделите методы, которые вы применяете для:*

8.1. Введения студентов в дискуссию.

8.2. Активизации их познавательной деятельности.

8.3. Развития у студентов умений выработки самостоятельности решений.

8.4. Удержания внимания студентов на теме дискуссии.

9. *Как вы руководите дискуссией?*

9.1. Предпочитаю роль ведущего дискуссии.

9.2. Предпочитаю роль стороннего наблюдателя.

9.3. Предпочитаю роль активного участника дискуссии.

9.4. Считаю, что преподаватель всегда руководит деятельностью студентов, поэтому не задумываюсь о принятии какой-либо роли.

9.5. Другое.

10. *Какова ваша методика подведения итогов?*

10.1. Предпочитаю подводить промежуточные итоги, суммируя несколько точек зрения.

10.2. Чтобы усилить внутреннюю связь дискуссии, итог всегда подводится в конце.

10.3. Другое.

11. *При проведении дискуссии что вам удается лучше всего:*

11.1. Настрой участников на дискуссию.

11.2. Выдвижение проблемы.

11.3. Организация диалога по ходу дискуссии.

11.4. Удержание дисциплины и соблюдение правил ведения дискуссии.

11.5. Подведение итогов дискуссии.

11.6. Другое.

12. *Назовите причины, которые, на ваш взгляд, влияют на снижение результативности дискуссии.*

13. *Как вы оцениваете деятельность студентов на дискуссии?*

13.1. Даю оценку ответа студента сразу.

13.2. Выставляю суммированную отметку в конце дискуссии.

13.3. Предпочитаю личностную оценку типа: «Мне понравилось», «Я доволен», «Я не удовлетворен вашим ответом».

13.4. Считаю, что любая оценка преподавателя может повлиять на активность студентов в последующих дискуссиях, поэтому от нее лучше воздержаться.

13.5. Другое.

Экспресс-опрос студентов «Мое отношение к дискуссии»

Инструкция: «Уважаемый студент! Вам предлагается ответить на вопросы. Полученные данные будут использованы для совершенствования технологии проведения учебной дискуссии в студенчес-

кой аудитории. Экспресс-опрос заполняется просто: в каждом из вопросов обведите кружочком номера тех ответов (от одного до трех), которые ближе всего вашей точке зрения, или допишите свой вариант ответа. Заранее благодарим вас за искренность!»

I. Дискуссия позволяет мне:

1. Выразить собственную точку зрения, позицию.
2. Развить умение слушать других.
3. Освоить приемы конструктивной критики.
4. Овладеть техникой аргументации и выработки решения.
5. Освоить приемы налаживания положительного взаимодействия.
6. Выработать умение высказываться кратко, убедительно, по существу вопроса.
7. Снять психологические барьеры общения.
8. Проявить свою творческую инициативу.
9. Брать на себя и выполнять несвойственную мне роль.
10. Освоить методику постановки вопросов.
11. Выработать навыки ведения спора.
12. Дать выход чувствам, поделиться своими переживаниями по поводу темы дискуссии.
13. Совершенствовать навыки работы с книгой.
14. Быть уверенным в себе.
15. Другое.

II. Во время дискуссии испытываю дискомфорт, потому что:

1. Приходится следовать правилам, которые не могу и не хочу выполнять.
2. Нужно самостоятельно найти способы решения проблемы.
3. Не могу предугадать реакцию педагога на мой ответ.
4. Нужно высказывать свое мнение.
5. Боюсь последствий ошибок, допущенных мною во время ответа.
6. Я нерешительный, и мне трудно выступать перед аудиторией.
7. В дискуссии приходится выполнять несвойственную мне роль.
8. Я не понимаю цели дискуссии и те задачи, которые я должен решить в ходе дискуссии.
9. Я предпочитаю работать на учебном занятии, где деятельность студентов алгоритмизирована преподавателем.
10. Другое.

Домашнее задание

На основе материалов, полученных на занятии лабораторного практикума, а также по самостоятельно подобранной литературе составьте методические рекомендации преподавателю «Технология организации диалогового взаимодействия на учебном занятии».

Комментарии к составлению методических рекомендаций

1. Следует обратить внимание на то, что взаимодействие можно рассматривать как своеобразный процесс воздействия людей друг на друга.
2. Взаимодействие — это вид отношений, выраженный в разнообразных связях между партнерами по общению.
3. Учебное взаимодействие предметно, ситуативно, рефлексивно, многозначно.
4. Позитивное взаимодействие основывается на сотрудничестве.
5. Сотрудничество проявляется в способах организации диалога, оценке деятельности партнеров по общению, создании атмосферы доверия.
6. Диалог реализуется через беседу, дискуссию.
7. Их эффективность во многом зависит от постановки вопросов.
8. Дискуссия предполагает спор в ходе обмена мнениями по возникшей проблеме, который имеет определенные технологические приемы аргументации, доказательства и конструктивной критики.
9. Для педагога в ситуации учебного диалогового взаимодействия важным является умение прекратить разговор, не обижая собеседника (студента).

Примерная литература для методических рекомендаций

- Андреев В. И. Конфликтология: Искусство спора, ведения переговоров, разрешения конфликтов. — М., 1995.
- Панкратов В. Н. Манипуляции в общении и их нейтрализация. — М., 2001.
- Поваринин С. Спор: О теории и практике спора. — М., 1996.
- Умеете ли вы общаться / И. Н. Горелов, В. Ф. Житников, М. В. Зюзько, Л. А. Шкатова. — М., 1991.

Анализ занятия по теме 2

1. Каковы предпочтения студентов, выявленные вами в экспресс-опросе?
2. Обоснуйте причины дискомфорта, который испытывают студенты при проведении дискуссии.
3. Сформулируйте советы по их устранению.
4. На что должен обратить внимание преподаватель при подготовке следующей дискуссии?
5. Что нового вы узнали о технологии учебной дискуссии из анкеты преподавателей?

6. Какие из предложенных педагогом методических приемов подготовки, организации и проведения дискуссии вы взяли бы в свою «педагогическую копилку»?
7. В чем, на ваш взгляд, достоинства диалогового взаимодействия, реализуемого преподавателем на наблюдаемом занятии?
8. Выделите трудности в методике дискуссии и как формы организации учебной деятельности, и как метода обучения.

Тема 3

Невербальное поведение преподавателя на учебном занятии

Задача: расширение и конкретизация представлений о роли невербальных способов общения преподавателя и студентов на учебном занятии.

Содержание работы:

1. Наблюдение учебных занятий с целью выделения стратегии невербального поведения преподавателя и систематизация педагогических жестов и способов их предъявления.
2. Беседа, анонимное анкетирование и опрос преподавателей на предмет систематизации их представлений о способах невербальной коммуникации.
3. Проведение со студентами колледжа экспресс-опроса с целью определения уровня знаний по проблемам невербальных средств общения.
4. Задание для самостоятельной работы: составление «Банка жестов преподавателя», «Банка жестов студента».

Вопросы для наблюдения учебных занятий

1. Можно ли считать, что преподаватель заранее спланировал свое невербальное поведение для данного учебного занятия?
2. В какой связи находились психическое состояние преподавателя, студентов и их невербалика?
3. Как осуществлял преподаватель тактильное воздействие?
4. Какова реакция на него со стороны студентов?
5. Перечислите составляющие пространственной организации общения.
6. Выделите наиболее часто употребляемые экспрессивно-выразительные движения преподавателя (поза, походка, дистанция).
7. Назовите приемы визуального контакта, использованные преподавателем.
8. Дайте характеристику педагогических жестов преподавателя.

9. Какие из них (коммуникативные, модальные) и в какой последовательности употребляются преподавателем?

10. Как в процессе изложения материала преподавателем был реализован принцип конгруэнтности (совпадение жестов и речевых высказываний)?

11. Опишите мимические коды эмоциональных состояний преподавателя и студентов, которые вы увидели на данном занятии.

12. Сколько и какие ситуации на учебном занятии требовали интенсивной жестикуляции преподавателя?

13. Предложите свою интерпретацию невербального поведения преподавателя и студентов на наблюдаемом учебном занятии.

Вопросы для беседы с преподавателем

1. Ставите ли вы перед собой цель намеренного конструирования стратегии педагогического общения, в частности невербального поведения, в рамках подготовки к конкретному учебному занятию?

2. Во время проведения учебного занятия какие невербальные средства общения со студентами являются для вас предпочтительными?

3. Как вы работаете над выразительностью мимики и интонации при подготовке к учебному занятию?

4. Назовите наиболее эффективные, на ваш взгляд, способы установления визуального контакта.

5. Видите ли вы «мимические коды» эмоциональных состояний своих студентов во время учебного занятия? Как вы на них реагируете?

6. Можете ли вы по невербальным признакам дать определенную личностно-психологическую характеристику конкретному студенту?

7. При планировании следующего учебного занятия учитываете ли вы невербальный опыт проведенного?

8. Есть ли в вашем арсенале педагогических средств типичные жесты? Что они означают для вас?

9. Возникает ли у вас во время урока ощущение, что вам мешают ваши руки? Как вы справляетесь с этим?

Анкета-тест для преподавателей «Что я знаю о невербальных средствах педагогического общения»

1. *Негативные мысли и фразы:*

а) ослабляют наши мышцы;

б) ухудшают деятельность щитовидной железы;

в) снижают жизненную энергию;

г) все ответы верны.

2. Частота жестикуляции зависит от:

- а) стажа работы преподавателя;
- б) психического состояния;
- в) темперамента и общей культуры;
- г) все ответы неверны.

3. Интимная дистанция:

- а) от 100 до 120 см;
- б) от 30 до 45 см;
- в) до 45 см;
- г) все ответы неверны.

4. Официальная дистанция:

- а) от 45 до 120 см;
- б) от 120 до 400 см;
- в) от 400 до 500 см;
- г) от 500 до 750 см.

5. Дуга комфортной беседы:

- а) в пределах 180—200 см;
- б) 100—120 см;
- в) 200—250 см;
- г) все ответы неверны.

6. Разговаривать с высоким студентом, если он выше педагога, целесообразно:

- а) на расстоянии;
- б) подходя к нему ближе;
- в) не обращая внимания на расстояние между ним и вами;
- г) все ответы неверны.

7. В ситуации эмоционального напряжения:

- а) юноши держатся прямо, двигаются скованно;
- б) девушки наклоняют тело вперед или назад, расслабляются;
- в) число жестов у всех студентов увеличивается;
- г) все ответы верны.

8. Психическое напряжение, усталость, невроты можно обнаружить по:

- а) скованности, сутулости, мышечному напряжению;
- б) расслабленным, вялым рукам;
- в) раздражительности, безразличному отношению к учебе, работе;
- г) равнодушному или, наоборот, чрезмерно ласковому отношению к друзьям и близким;
- д) все ответы верны.

9. Свидетельство уверенности в себе:

- а) редкие, но уверенные жесты;
- б) твердое рукопожатие;
- в) прямая поза с развернутыми плечами и поднятой головой;
- г) все ответы верны.

10. Студент заинтересованно слушает объясняющего урок преподавателя, когда сидит:

- а) прямо;

- б) склонив голову набок;
- в) опустив или подняв голову;
- г) все ответы неверны.

Правильные ответы: 1 — г; 2 — б; 3 — в; 4 — б; 5 — а; 6 — б; 7 — г; 8 — д; 9 — г; 10 — б.

Опросник для преподавателей колледжа «Невербальные характеристики общения»

Инструкция: как известно, каждый человек использует различные средства для установления контакта с другими людьми. Ниже приведены неречевые характеристики нашего поведения в общении. Вам предлагается выбрать из списка характеристик неречевого поведения те, которые, как вы считаете, соответствуют определенным нормам общения с коллегами, студентами, родственниками и т. д.

Задание выполняется следующим образом:

1. На листе напишите слово «коллега», затем последовательно читайте и выбирайте из опросника те характеристики неречевого поведения, которые, как вы считаете, соответствуют нормам общения с коллегами, и ставьте номер характеристики на опросном листе под словом «коллега».

2. Напишите слово «студент» и выполняйте задание так же, как в первом случае, т. е. последовательно с самого начала читайте и выбирайте из опросника те характеристики неречевого поведения, которые, как вы считаете, соответствуют нормам общения со студентами, и ставьте номер характеристики на опросном листе под словом «студент».

3. Напишите слово «родственник»; можете указать, кого вы имеете в виду (мать, отец, брат, сестра, дети и т. д.). Выполняйте задание так же, как в первом и во втором случаях.

4. Проанализируйте полученные результаты, определив для себя, какими способами невербального общения может пользоваться педагог во время контакта со студентами, не переходя границ дистанции общения.

Список характеристик невербального поведения:

- 1) брать за руки;
- 2) обнимать;
- 3) целовать;
- 4) класть руки на плечи, шею и т. д.;
- 5) какие-то другие прикосновения (напишите);
- 6) смотреть в глаза;
- 7) смотреть в лицо;
- 8) смотреть на тело;
- 9) смотреть пристально;
- 10) отводить глаза в сторону при встрече с глазами партнера;
- 11) другие характеристики взгляда (напишите);
- 12) скользить взглядом по другому человеку;

13) сидеть скрестив руки на груди, забросив одну ногу на другую;

14) сидеть слегка наклонившись вперед;

15) сидеть откинувшись на спинку стула;

16) сидеть прямо, положив руки на колени, ноги вместе;

17) сидеть положив руки перед собой;

18) напряженная поза;

19) расслабленная поза;

20) наклонить голову в сторону;

21) приподнять голову вверх;

22) опустить голову вниз;

23) втянуть голову в плечи;

24) другие характеристики позы (напишите);

25) сжимать руки перед собой;

26) сжимать руки позади себя;

27) держать руки в карманах;

28) прикрывать рот рукой;

29) прикасаться к различным частям лица;

30) потирать различные части лица, туловища;

31) перекрещивать руки на груди;

32) интенсивно жестикулировать;

33) использовать жесты для того, чтобы подчеркнуть, усилить сказанное;

34) использовать жесты для описания предметов;

35) использовать жесты для выражения отношения к другому;

36) держать руки на бедрах;

37) брать под руки;

38) другие жесты (напишите);

39) выражать радость;

40) выражать гнев;

41) выражать удивление;

42) выражать страдание;

43) выражать отвращение;

44) выражать восхищение;

45) выражать презрение;

46) выражать страх;

47) выражать любовь;

48) другие выражения лица (напишите);

49) говорить быстро;

50) говорить медленно;

51) громко разговаривать;

52) смеяться;

53) плакать.

Инструкция: «Уважаемый студент! Вам предлагается ответить на ряд вопросов. Какому из перечисленных вариантов ответа вы отдадите предпочтение? Обведите кружком номера тех ответов, которые более всего соответствуют вашему мнению. В конце опроса укажите возраст, курс. Благодарим вас за искренность!»

I. Невербальное поведение педагога затрудняет мое общение с ним на учебном занятии, потому что преподаватель:

- 1) говорит тихо, невнятно, монотонно;
- 2) говорит громко, но неэмоционально;
- 3) интенсивно жестикулирует во время объяснения материала;
- 4) вяло, невыразительно жестикулирует;
- 5) передвигается по аудитории быстро, часто меняет расположение;
- 6) все время стоит или сидит за столом, редко пытается сократить дистанцию в общении;
- 7) во время передвижения по аудитории прикасается ко мне (кладет руку на плечо, постукивает по плечу, поглаживает по голове);
- 8) смотрит как бы поверх меня, не замечая;
- 9) властно относится к студентам (ко мне лично), часто использует продолжительные паузы;
- 10) другое.

II. Невербальное поведение педагога облегчает процесс восприятия учебного материала, потому что:

- 1) преподаватель говорит выразительно, эмоционально;
- 2) его жесты сопровождают объяснение, делают восприятие учебного материала понятным и запоминающимся;
- 3) выражение его лица соответствует словам;
- 4) преподаватель читает по лицу мое настроение;
- 5) по его интонации, мимике, жестам сразу видно отношение к негативному или позитивному поведению студентов;
- 6) преподаватель находит разнообразные способы зрительного контакта с другими студентами (со мной);
- 7) он видит студентов насквозь; его проницательность больше помогает мне (другим студентам), чем мешает;
- 8) преподаватель использует свои жесты для установления положительных контактов со студентами;
- 9) другое.

III. При общении с преподавателем я стараюсь:

- 1) с помощью невербальных средств подстроиться под него;
- 2) использовать закрытые позы в общении с педагогом;
- 3) максимально вступать с ним в визуальный контакт;
- 4) по жестам, мимике, интонационной выразительности преподавателя понять его состояние;
- 5) сохранять дистанцию в общении с ним;

6) занять позицию делового взаимодействия во время беседы с ним;

7) принять оборонительную или независимую позицию, поэтому сажусь подальше от него, на последние парты, или располагаюсь по диагонали, по ходу движения педагога в аудитории;

8) другое.

Задание для самостоятельной работы

Составить «Банк жестов преподавателя», «Банк жестов студентов»

Критерии отбора жестов

Критерии отбора «Банка жестов преподавателя»:

1. Количество жестов.
2. Классификация.
3. Определить, какие употребляются чаще других.
4. Характеристика функций каждой группы жестов.

Критерии отбора «Банка жестов студентов педагогического колледжа»:

1. Адекватность невербалики студентов как средства общения с преподавателем.
2. Частота употребления того или иного жеста (или группы жестов).
3. Последовательность применения жестов и поз во время непосредственного контакта с преподавателем и во время активного слушания учебного материала.
4. Постоянство применяемых жестов в ситуации педагогического взаимодействия.
5. Соотношение между эмоциональной возбужденностью студентов и интенсивностью их жестикуляции.

Домашнее задание

Используя результаты «Банка жестов преподавателя», «Банка жестов студентов», разработайте «Советы преподавателю по технике невербальной выразительности».

Комментарии по составлению советов

1. Советы могут начинаться со слов: «Помните», «Знайте», «Советуем запомнить» и т. д.
2. Невербальная выразительность предполагает сочетание жестов, мимики, позы и походки преподавателя.
3. Есть определенная связь между эмоциональной окрашенностью речи и невербальными средствами общения.
4. На выразительность невербальных средств оказывает влияние скованность движений, неуверенность педагога как в самом себе, так и в содержании учебного материала.
5. Выразительность достигается путем многократных специальных тренировок и упражнений.

Примерная литература для составления советов

Меграбян А. Психодиагностика невербального поведения. – СПб., 2001.

Петрова Е. А. Жесты в педагогическом процессе. – М., 1998.

Социальная психология и этика делового общения / Под ред. В. Н. Лавриненко. – М., 1995.

Анализ занятия по теме 3

1. Являются ли невербальные средства общения педагога стратегическим элементом в технологии преподавания?
2. Насколько знания об особенностях невербального поведения студентов помогают преподавателю в организации педагогического общения?
3. Для студентов педагогического колледжа невербалика преподавателя помеха или помощь в усвоении учебного материала?
4. Как оценивают студенты свое собственное невербальное поведение?
5. Какой педагогический вывод следует из результатов анкетирования и опросов преподавателя и студентов?

Тема 4

Коммуникативная культура преподавателя

Задача: определение содержательного аспекта коммуникативной культуры преподавателя, ее влияния на позитивное взаимодействие преподавателя и студентов в учебно-воспитательном процессе.

Содержание работы:

1. Наблюдение и анализ учебного занятия с целью выявления уровня коммуникативной культуры преподавателя и студентов.
2. Беседа с преподавателем об особенностях проявления педагогом его коммуникативной культуры.
3. Интервьюирование студентов с целью определения осведомленности их в выдвинутой проблеме и отношения к способам ее проявления преподавателем и самими студентами.
4. Задание для самостоятельной работы и домашнее задание: составление студентами «Дневника коммуникативного поведения преподавателя».

Наблюдение учебных занятий

1. Тестовая карта коммуникативной деятельности преподавателя

Инструкция: одним из аспектов коммуникативной деятельности преподавателя является стиль общения. Чтобы его оценить, ре-

комендуется заполнить тестовую карту. Для этого необходимо выступить в качестве экспертов четверем-пяти лицам, имеющим опыт общения с аудиторией. Каждый эксперт работает независимо, после чего выводится усредненная оценка. Оценку проводить по предлагаемой шкале, а при обсуждении попытаться обосновать, какие действия лектора вызвали те или иные оценки.

Карта оценки коммуникативной деятельности

Доброжелательность	7654321	Недоброжелательность
Заинтересованность	7654321	Безразличие
Поощрение инициативы	7654321	Подавление инициативы
Открытость (свободное выражение чувств, отсутствие «маски»)	7654321	Закрытость (стремление держаться за социальную роль, боязнь своих недостатков, тревога за престиж)
Активность (все время в общении, держит слушателей в тонусе)	7654321	Пассивность (не управляет процессом общения, пускает его на самотек)
Гибкость (легко схватывает и разрешает возникающие проблемы, конфликты)	7654321	Жестокость (не замечает изменений в настроении аудитории)
Дифференцированность (индивидуальный подход) в общении	7654321	Отсутствие дифференцированности (нет индивидуального подхода)

Ключ к тесту: если усредненная оценка колеблется в пределах **45—49 баллов**, то коммуникативная деятельность очень напряженная и близкая к модели активного взаимодействия. Оратор достиг вершин своего мастерства, свободно владеет аудиторией. Может показаться, что собралась компания давно знающих друг друга людей для обсуждения последних событий. Однако при этом все заняты общим делом, а занятия достигают поставленной цели.

35—44 балла — высокая оценка. В аудитории царит дружеская, непринужденная атмосфера. Все участники занятия заинтересованно наблюдают за ведущим или обсуждают поставленный вопрос. Активно высказываются мнения, предлагаются варианты решения проблемы. Стихийность отсутствует. Занятие проходит продуктивно, при активном взаимодействии сторон.

20—34 балла характеризуют ведущего как вполне удовлетворительно овладевшего приемами общения. Его коммуникативная деятельность довольно свободна по форме; он легко входит в контакт с аудиторией, но не все оказываются в поле его внимания.

Занятие проходит оживленно, но не всегда достигает поставленной цели. Содержание занятия может произвольно приноситься в жертву форме общения.

11—19 баллов — низкая оценка коммуникативной деятельности преподавателя в аудитории. Имеет место односторонняя направленность воздействия. Незримые барьеры общения препятствуют живым контактам сторон. Аудитория пассивна, инициатива подавляется доминирующим положением ведущего. Его стиль уподобляется авторитарной или неконтактной моделям общения.

При очень низких оценках — **7—10 баллов** — всякое взаимодействие с аудиторией отсутствует. Общение развивается по моделям диктаторского стиля. Оно обезличено, по психологическому содержанию анонимно и практически ничем не отличается от массовой публичной лекции или вещания по радио.

2. Методика оценки коммуникативных способностей педагога

Дата _____

Группа _____

Предмет _____

Преподаватель (ФИО) _____

Стаж работы _____

№ п/п	Характеристики вербального и невербального поведения преподавателя	Уровни					
		низкий	ниже среднего	средний	выше среднего	высокий	высший
1	<i>Речь</i> Преподаватель говорит грамотно, убедительно, содержательно; использует яркие, необычные примеры, факты, идеи, проблемные вопросы, основываясь на личном опыте студентов	1	2	3	4	5	6
2	<i>Голос</i> С помощью голосовых интонаций и модуляций педагог проявляет эмпатию, искренность, оптимизм, доверие к студенту	1	2	3	4	5	6

№ п/п	Характеристики вербального и невербального поведения преподавателя	Уровни					
		низ-кий	ниже среднего	сред-ний	выше среднего	высо-кий	выс-ший
3	<i>Выразительные движения</i> Преподаватель использует так называемое помогающее поведение, т. е. широкий спектр жестов, поз, мимических реакций для проявления доброжелательного отношения ко всем обучаемым и облегчения усвоения ими учебного материала	1	2	3	4	5	6
4	<i>Передвижения в пространстве аудитории</i> В течение учебного занятия педагог передвигается по аудитории, оказывается перед студентами, за их спиной, стоит или сидит рядом со студентом и т. д.	1	2	3	4	5	6
5	<i>Эмоции</i> Проявление личного энтузиазма и положительных эмоций помогает преподавателю заражать аудиторию своей энергией, вовлекать студентов в общий процесс творчества, стимулировать их интерес к познанию нового	1	2	3	4	5	6
6	<i>Воздействия</i> Педагог изобретательно использует вербальные и невербальные средства воздействия на основные системы переработки информации студентами (оптическую, акустическую, кинестетическую)	1	2	3	4	5	6
7	<i>Наблюдательность</i> Преподаватель постоянно видит и слышит каждого студента, замечает и грамотно реагирует на малейшие изменения в его внешнем облике и внутреннем состоянии	1	2	3	4	5	6

№ п/п	Характеристики вербального и невербального поведения преподавателя	Уровни					
		низкий	ниже среднего	средний	выше среднего	высокий	высший
8	Форма поведения Преподаватель гармонично сочетает вербальную и невербальную формы поведения, стараясь ограничивать вербальную, чтобы студенты могли больше говорить на занятии сами, высказывать свои мысли, идеи, обмениваться мнениями	1	2	3	4	5	6
9	Виды взаимодействия Педагог использует разные приемы взаимодействия на учебном занятии: а) преподаватель — группа: педагог объясняет материал всем, задает вопросы, отвечает на вопросы студентов; б) преподаватель — студент: педагог объясняет что-либо студенту, спрашивает его, отвечает на его вопросы; в) студент — студент: преподаватель просит одного студента объяснить что-либо другому или организует совместную работу студентов в малых группах; г) преподаватель — студенты: студенты работают самостоятельно, а педагог чутко наблюдает, когда, кому и какая помощь нужна	1	2	3	4	5	6
10	Паузы Преподаватель организует короткие перерывы в работе студентов для обдумывания ими того или иного вопроса, подготовки к следующему заданию, для разрядки, снятия напряжения, усталости	1	2	3	4	5	6

Обработка материалов: по окончании учебного занятия оценивающий проставляет суммарный балл, определяющий уровень развития каждой характеристики коммуникативных способностей преподавателя. Выявляются порядковые структуры поведенческих тенденций, уточняется, какие характеристики доминируют, какие депривируются, какие требуют поддержки, какие — коррекции и т. д.

Аспектный анализ коммуникативной культуры преподавателя на учебном занятии

1. Речевая культура преподавателя

Инструкция: следует выбрать, какой из перечисленных ответов наиболее полно отражает реальную речевую культуру преподавателя на наблюдаемом занятии.

1. Соответствие литературным нормам языка:

- а) без стилистических и структурных дефектов;
- б) с некоторыми стилистическими и структурными дефектами;
- в) со значительными стилистическими и структурными дефектами.

2. Сложность речевого общения:

- а) оптимальная (адекватная решаемым задачам) речь;
- б) несколько усложненная (упрощенная) речь, неоправданное наукообразие или упрощение;
- в) чрезмерно усложненная (упрощенная) речь.

3. Дикция:

- а) без дефектов;
- б) с некоторыми незначительными дефектами;
- в) со значительными дефектами.

4. Интонационное разнообразие:

- а) достаточное (оптимизирует восприятие);
- б) чрезмерное (речь интонационно перенасыщена);
- в) практически отсутствует (речь ровная, монотонная).

2. Коммуникативная деятельность преподавателя при проведении опроса студентов

Инструкция: следует выбрать, какой из перечисленных ответов наиболее полно отражает коммуникативную деятельность преподавателя во время опроса на наблюдаемом занятии.

1. Выражение лица:

- а) поддерживающее, подбадривающее, стимулирующее, понимающее;
- б) нейтральное, закрытое, непроницаемое;
- в) безразличное, пренебрежительное.

2. Настрой при проведении опроса:

- а) положительный, доброжелательный;
- б) нейтральный, недостаточно доброжелательный;

в) негативный, недоброжелательный.

3. *Как слушает студента:*

а) внимательно;

б) недостаточно внимательно;

в) невнимательно.

4. *Характер реплик и высказываний по ходу ответа студента:*

а) стимулирующие; уточняющие; напоминающие; поддерживающие; выражающие симпатию, озабоченность;

б) прямые; жесткие; требующие продолжить ответ, уточнить, вспомнить, повторить; выражающие безразличие, равнодушие;

в) неопределенные; непонятные для учащегося; нередко дезориентирующие его; выражающие неприязнь, недовольство, порицание.

Вопросы для беседы с преподавателем

1. Ваши представления о составляющих коммуникативной культуры преподавателя.

2. Какие коммуникативные способности вы считаете главными для преподавателя?

3. При создании проекта учебного занятия насколько серьезно вы уделяете внимание выстраиванию стратегии коммуникативного поведения своего и студентов?

4. С помощью каких методик вы совершенствуете свои коммуникативные знания, умения, навыки?

5. На учебном занятии вы отводите специальное время для отработки со студентами коммуникативных навыков или это происходит непреднамеренно, по ходу учебного занятия?

6. В чем проявляется коммуникативная толерантность педагога? Нужна ли она?

7. Как вы развиваете собственные навыки толерантности?

8. В какой степени отражается уровень овладения студентами коммуникативными знаниями, умениями, навыками на ситуации педагогического общения, которую создаете вы?

9. Выделите трудности, которые испытываете лично вы во время контакта со студентами.

10. Ваши пожелания молодым преподавателям по решению проблемы коммуникативной культуры.

Интервью со студентами колледжа

1. Как вы понимаете, что такое коммуникативная культура?

2. Какие компоненты коммуникативной культуры педагога вы можете выделить?

3. Она проявляется частично или в совокупности всех ее элементов?

4. Владете ли вы коммуникативной культурой?

5. Как вы чаще всего ее выражаете?

6. Опишите образ педагога, владеющего коммуникативной культурой.

Задание для самостоятельной работы и домашнее задание

Составление «Дневника коммуникативного поведения преподавателя»

Комментарии к составлению дневника

Я советую каждому учителю вести педагогический дневник... Дневник, который ведется десять, двадцать, тридцать лет, — это огромная ценность. Ведь у каждого педагога есть своя система, своя педагогическая культура...

В. А. Сухомлинский

1. Определите цель своих дневниковых записей по проблеме стратегии и тактики педагогического общения.
2. Пусть в них присутствует личностный анализ излагаемого.
3. Хорошо, если в записях будет не простая констатация фактов, а доверительность интонаций.
4. В дневниковые записи могут попасть педагогические ситуации общения, тактические приемы педагогического воздействия и взаимодействия, реакция на них со стороны студентов, описание профессиональных споров и вашего поведения в них.
5. Ведите дневниковые записи как можно дольше, так как это даст вам возможность развить педагогическую зоркость, наблюдательность, творческий подход, профессиональную позицию, индивидуальный стиль, которые значительно повлияют на стратегию и тактику вашего коммуникативного поведения и культуры, будут являться своеобразным показателем педагогического мастерства.

Примерная литература для составления дневника

Антонова Л. Г. О личном дневнике учителя // Педагогическое образование. — 1990. — № 2.

Сухомлинский В. А. Советы относительно дневника учителя // Избр. пед. соч. В 5 т. — Киев, 1979. — Т. 2.

Анализ занятия по теме 4

1. Каков спектр проявления преподавателем коммуникативной культуры?
2. Можно ли рассматривать коммуникативную культуру как составляющую педагогического мастерства преподавателя?

- Кларин М. В. Инновации в мировой педагогике. — Рига, 1995.
- Коммуникативная культура учителя: Методические материалы к аттестации / Авт.-сост. О. В. Фролушкина. — СПб., 1996.
- Лабунская В. А. Экспрессия человека: Общение и межличностное познание. — Ростов-н/Д, 1999.
- Митина Л. М. Психологическая диагностика коммуникативных способностей учителя. — Кемерово, 1996.
- Морева Н. А. Педагогика среднего профессионального образования. — М., 2001.
- Станкин М. И. Психология общения. — М.; Воронеж, 2000.
- Энциклопедия психологических тестов: Общение. Лидерство. Межличностные отношения / Под ред. А. Карелина. — М., 1997.

Задания для проверки знаний

ТЕМА 1. ОБЩЕНИЕ КАК ПРОЦЕСС УСТАНОВЛЕНИЯ И РАЗВИТИЯ КОНТАКТОВ МЕЖДУ ЛЮДЬМИ

1. Контрольные вопросы

1-й вопрос. Дайте определение понятию «общение».

Ответ. Общение — сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий обмен информацией, взаимодействие и понимание другого человека.

2-й вопрос. Почему общение носит субъект-субъектный характер?

Ответ. Потому что каждый участник активен. Активность выражается в том, как инициативно человек воздействует на партнера и что воспринимает в его действиях другая сторона.

3-й вопрос. Перечислите потребности в общении.

Ответ. Потребности в престиже, доминировании, аффилиации, безопасности, покровительстве, познании, красоте, быть индивидуальностью.

4-й вопрос. Какие предпосылки общения существуют?

Ответ. Установка, настроение, восприятие общающимися друг друга и взаимопонимание участниками общения.

5-й вопрос. Что выражает установка на общение?

Ответ. Установка выражает готовность, предрасположенность субъекта общения к восприятию будущих событий и действий в определенном направлении.

6-й вопрос. Назовите виды барьеров общения.

Ответ. Психологические барьеры установки, индивидуальных особенностей характера, техники общения.

7-й вопрос. Перечислите негативные реакции общения.

Ответ. Реакции самодовольства, злорадства, экспансии и захвата, амбиции, агрессии, присвоения, безразличия; эффект цепной реакции.

8-й вопрос. Назовите характеристики активного слушателя.

Ответ. Пытливый ум и «открытое сердце»; умение улавливать новые мысли и идеи, соотнося услышанное с уже известным; способность сосредоточиваться и слушать «всем своим существом»;

умение «слушать сердцем», без предубеждений, не осуждая говорящего; осознание процесса, сознательный отказ слепо следовать за толпой; умение осознанно воспринимать происходящее и оценивать возможности развития ситуации, способность не упускать важные детали; направленность на восприятие новых идей, методов и способов, улавливание сути; способность быть начеку, подчеркивая, проясняя, соглашаясь или дополняя — ведь нет в мире двух людей, которые бы слушали одинаково; склонность к интроспекции, способность и стремление к критической проверке, пониманию и трансформации своих собственных ценностей, психологических установок и отношения к самому себе и другим людям; сосредоточенность на идеях и замыслах говорящего с помощью своих ощущений, чувств и интуиции.

9-й вопрос. Перечислите фильтры, влияющие на процесс слушания.

Ответ. Воспоминания, ценности, интересы, сильные чувства, предрасположения, образы прошлого и будущего, предрассудки, убеждения, ожидания, установки, прошлый опыт, окружение.

10-й вопрос. В чем состоит суть эмоционального и интеллектуального уровней понимания говорящего во время слушания?

Ответ. Эмоциональный — собеседник уверен, что до вас дошли его переживания; интеллектуальный — партнер чувствует, что вы осознаете, о чем он говорит.

11-й вопрос. Определите уровни общения.

Ответ. Конвенциональный, примитивный, манипулятивный, стандартизированный, игровой, духовный.

12-й вопрос. Выделите стороны общения.

Ответ. Интерактивная, перцептивная, коммуникативная.

13-й вопрос. Дайте характеристику интерактивной стороне общения.

Ответ. Интерактивное общение выражается в характеристике тех компонентов общения, которые связаны с взаимодействием людей в процессе непосредственной совместной деятельности.

14-й вопрос. Охарактеризуйте коммуникативную сторону общения.

Ответ. Коммуникативная сторона общения выражается в обмене информацией, ее понимании. Каждый человек передает своему партнеру по общению определенное сообщение и, в свою очередь, воспринимает от него некую сумму информации. Благодаря этому можно строить прогнозы, предвидеть результаты, планировать дальнейшую деятельность.

15-й вопрос. Дайте определение понятию «стили общения».

Ответ. Стили общения — это типичная система воздействия на других.

16-й вопрос. Что такое межличностные отношения?

Ответ. Это субъективно переживаемые связи между людьми, объективно проявляющиеся в характере и способах взаимных влияний партнеров в ходе совместной деятельности и общения.

17-й вопрос. Назовите виды взаимодействия.

Ответ. Кооперация, конкуренция.

18-й вопрос. Выделите каналы восприятия.

Ответ. Визуальный (зрение), аудиальный (слух), кинестетический (чувства).

19-й вопрос. Выделите ошибки восприятия.

Ответ. 1. Элементы внешности связываются с конкретной чертой характера человека. 2. Партнеру приписываются качества в зависимости от эстетической привлекательности его внешности. 3. Собеседнику присваиваются качества другого человека, внешне похожего на него. 4. Человеку приписываются качества того социального типа, к которому он может быть отнесен на основе внешних данных.

2. Вопросы для коллоквиума

1. Раскройте понятие «межличностное взаимодействие».

2. Определите типы взаимоотношений между людьми в общении.

3. Какие четыре ситуации влияют на активность человека в общении?

4. Кто может выступать в качестве объекта общения?

5. Каковы характеристики позитивного настроения в ситуации общения?

6. Назовите правила восприятия человеком себя и других в общении.

7. Раскройте основное содержание кооперации как вида взаимодействий людей в общении.

8. Как проявляется конкуренция?

9. Перечислите советы по искусству оказывать внимание.

10. Выделите основную особенность перцептивной стороны общения.

3. Практические задания

1. Начертите схему классификации знаков внимания.

2. Составьте схему всех известных вам классификаций функций общения. Укажите взаимосвязь между ними.

3. Разработайте таблицу сравнительных характеристик стилей общения.

4. Изобразите в рисунке ваше представление о типах слушателей.

5. Подберите литературные примеры и на их основе разработайте ролевые ситуации видов общения для обыгрывания на тренинге.

4. Тестовые задания

1. *Инструкция.* Обведите кружком номер того ответа, который раскрывает следующую характеристику уровня слушания: «Люди остаются как бы на поверхности общения, не понимают всей глубины сказанного, пытаются услышать, что говорит собеседник, но не предпринимают попыток понять его намерения».

1. Слушание-переживание.

2. Слушание с временным отключением.

3. Мы слышим слова, но на самом деле не слушаем.

Ответ: 3.

2. *Инструкция.* В основе какой из предложенных классификаций функций общения лежит принцип целевых ориентиров в общении? Обведите кружком номер данной классификации.

1. Инструментальная, синдикативная, трансляционная, самовыражения.

2. Контактная, информационная, побудительная, координационная, понимания, установления отношений, амотивная, оказания влияния.

3. Информационно-коммуникативная, регуляционно-коммуникативная, аффективно-коммуникативная.

Ответ: 2.

3. *Инструкция.* Установите соответствия между типами взаимовлияний и предложенными характеристиками. Поставьте в квадратах номер типа взаимовлияний.

1. Взаимное облегчение.

Взаимодействие способствует повышению эффективности действий одного из партнеров.

2. Взаимное затруднение.

Действия партнеров по общению становятся результативными благодаря благотворному влиянию друг на друга.

3. Одностороннее облегчение.

Для одного из партнеров намеренно или непреднамеренно создаются помехи.

4. Одностороннее затруднение.

Действия партнеров не влияют на степень эффективности действий друг друга.

5. Ассиметричное облегчение.

Один из партнеров испытывает затруднения из-за того, что в ситуации общения облегчает действия другого.

6. Независимость.

Взаимодействие неэффективно, действия партнеров затрудняют достижение результатов общения.

Ответы:

1. *Взаимное облегчение:* действия партнеров по общению становятся результативными благодаря благотворному влиянию друг на друга.

2. *Взаимное затруднение:* взаимодействие неэффективно, действия партнеров затрудняют достижение результатов общения.

3. *Одностороннее облегчение:* взаимодействие способствует повышению эффективности действий одного из партнеров.

4. *Одностороннее затруднение:* для одного из партнеров намеренно или непреднамеренно создаются помехи.

5. *Асимметричное облегчение:* один из партнеров испытывает затруднения из-за того, что в ситуации общения облегчает действия другого.

6. *Независимость:* действия партнеров не влияют на степень эффективности действий друг друга.

4. *Инструкция.* Дано описание продуктивного способа слушания. Определите какого. Ответ обведите кружком.

«Делается попытка вывести логическое следствие, выдвинуть предположение о причинах услышанного».

1. Перефразирование.

2. Резюмирование.

3. Развитие идеи.

Ответ: 3.

5. *Инструкция.* Основу какого шага понимания составляет техника вопросов? Обведите кружком правильный ответ.

1. Выражение благорасположенности.

2. Возврат к сказанному.

3. Прояснение.

4. Подведение итогов услышанного.

Ответ: 3.

6. *Инструкция.* Ниже приведены примеры знаков внимания. К какому виду они принадлежат? Ответ обведите кружком.

«Неожиданное письмо, в котором уверяют, что ценят дружбу с вами; радость друга, который неожиданно вас увидел; легкий флирт».

1. Положительные.

2. Отрицательные.

3. Физические.

4. Психологические.

5. Обусловленные.

6. Необусловленные.

Ответ: 6.

5. Варианты контрольной работы

Вариант 1

1. Раскройте содержательный аспект общения как процесса взаимодействия между людьми.

2. Обоснуйте выбор наиболее эффективных, на ваш взгляд, способов совершенствования слушательских навыков.

3. Предложите рекомендации по устранению негативного настроения во время общения.

Вариант 2

1. Дайте подробную характеристику всем известным вам уровням общения.

2. Приведите примеры влияния «установки ОК» на процесс социализации личности.

3. Составьте правила устранения барьеров общения.

Вариант 3

1. Раскройте содержание всех сторон общения.

2. Выберите способы активного слушания, которые, с вашей точки зрения, благотворно влияют на собеседников, не умеющих слушать.

3. Разработайте рекомендации по устранению родительских установок, отрицательно влияющих на процесс слушания в детстве.

ТЕМА 2. КОММУНИКАЦИЯ КАК АКТ ОБЩЕНИЯ

1. Контрольные вопросы

1-й вопрос. Сколько значений имеет слово «коммуникация»?

Ответ. Во-первых, это путь сообщения, во-вторых, это форма связи, в-третьих, это процесс сообщения информации с помощью технических средств — средств массовой информации, в-четвертых, коммуникация выражает акт общения, связь между двумя или более индивидами, сообщение информации одним лицом другому.

2-й вопрос. Выделите грани коммуникации как акта общения.

Ответ. Координация по поводу приема и передачи информации; согласование ценностей, оценок и процессов понимания; организация процесса связи между индивидами.

3-й вопрос. Что представляет собой коммуникация в социально-психологическом смысле?

Ответ. Это процесс передачи информации от отправителя к получателю.

4-й вопрос. Перечислите четыре вида ограничений, накладываемых на контакт.

Ответ. Конвенциональные, ситуативные, эмоциональные, насильственные.

5-й вопрос. Дайте определение понятию «коммуникативный стиль».

Ответ. Совокупность привычных для личности способов и средств установления и поддержания контактов с окружающими в различных формах взаимодействия: беседах, переговорах, дискуссиях, спорах, а также в различных ситуациях взаимодействия — выработка идей, принятие и формулировка решений, преодоление конфликтов.

6-й вопрос. Перечислите источники коммуникативной компетентности личности.

Ответ. Жизненный опыт, искусство, общая эрудиция, специальные научные методы.

7-й вопрос. Что такое толерантность?

Ответ. Толерантность — терпимость, переносимость, снисходительность к чему-либо или кому-либо.

2. Вопросы для коллоквиума

1. Дайте определение коммуникации как акта общения.
2. Опишите фазы контакта.
3. Раскройте компоненты коммуникативной профиограммы гуманитария.
4. Выделите основные подструктуры личности, обуславливающие коммуникативную толерантность.
5. Представьте краткую характеристику коммуникативных стилей личности.

3. Тестовые задания

1. Инструкция. Продолжите определение, вставив недостающие слова: «Вся система целей и результатов, кодирование и декодирование скрытых... является...»

Ответ: «...раскодирование скрытых мотивов и личных целей является контекстом коммуникации».

2. Инструкция. Наши контакты с людьми сопровождаются самыми неожиданными явлениями. Какая из описанных характеристик соответствует представленным ниже феноменам контакта? В прямоугольнике поставьте номер феномена.

1. Феномен адекватности.
2. Феномен восполняющих ожиданий.
3. Феномен доминанты.
4. Феномен вандализма.
5. Феномен интервалов памяти.
6. Феномен мнемоники.
7. Феномен перегорания.
8. Феномен сберегания традиций.
9. Феномен сопротивления навязыванию.
10. Феномен темных сил.

1. «Чтобы ситуация была с вами заодно, говорите с ней на одном языке».

2. «В словах окружающих нас людей, касающихся только нас, мы слышим не то, что они говорят, а то, что нам хочется от них услышать».

3. «Если нам удастся кого-либо чем-то заинтересовать, то следует иметь в виду, что время жизни интереса непро-

должительно, в среднем от двух до шести дней. Делайте все, чтобы уложиться в эти сроки».

Ответ: 1, 2, 7 соответственно.

3. Инструкция. Выберите номер правильного ответа. Обведите его кружком.

«Характеристика отношения личности к людям, показывающая степень переносимости ею неприятных или неприемлемых, по ее мнению, психических состояний, качеств и поступков партнеров по взаимодействию» — это определение...

1. ...коммуникативного стиля личности.

2. ...коммуникативной толерантности.

3. ...коммуникативной компетентности.

Ответ: 3.

ТЕМА 3. СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ТРЕНИНГ КАК АКТИВНАЯ ФОРМА РАЗВИТИЯ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ ЛИЧНОСТИ

1. Контрольные вопросы

1-й вопрос. Дайте определение тренингу.

Ответ. Тренинг представляет собой область практической психологии, ориентированной на использование активных методов групповой работы с целью развития компетентности в общении.

2-й вопрос. Что означает принцип гетерогенности состава группы?

Ответ. Он означает объединение в тренинговую группу разных по возрасту, профессии людей.

3-й вопрос. Дайте определение нормам работы группы.

Ответ. Нормы — это принятые правила поведения, руководящие действиями участников, позволяющие применять санкции к неприемлемым для данной ситуации формам поведения.

4-й вопрос. Перечислите фазы развития групповой динамики.

Ответ. Фазы неуверенности, активизации, структурирования группы, целенаправленной деятельности.

5-й вопрос. Что такое лабилизация?

Ответ. Лабилизация — это переживание личностью неадекватности привычных форм поведения.

6-й вопрос. Каким может быть режим тренингового занятия?

Ответ. Режим тренинга может быть: динамичным, интенсивным или плавным, пролонгированным; жестким, острым, с преобладанием напряженных и экстремальных ситуаций или мягким, релаксирующим, вносящим разрядку нервного напряжения в эмоциональное состояние участников.

7-й вопрос. Назовите три стадии разминки, предшествующие ролевым играм.

Ответ: Раскрепощение двигательной активности; стимуляция спонтанных поведенческих реакций; фокусировка внимания участников на задании (теме).

8-й вопрос. Перечислите принципы работы ведущего с группой.

Ответ: Субъект-субъектный контакт; принятие себя и участников такими, какие они есть на самом деле; эмпатическое понимание, конгруэнтность.

9-й вопрос. Выделите основную особенность роли фасилитатора в работе ведущего тренинговой группы.

Ответ: Это помощник, сопровождающий собственный поиск участника тренинга.

2. Вопросы для коллоквиума

1. Выделите преимущества и недостатки гетерогенных и гомогенных групп.

2. Чем объясняется появление групповых норм?

3. Раскройте основные правила количественного состава тренинговых групп.

4. Выделите содержательный аспект всех этапов подготовки тренингового занятия.

5. Покажите на примерах своеобразие методики анализа ролевых ситуаций.

6. Назовите узловые моменты в методике психогимнастических упражнений.

7. Перечислите основные роли ведущего в тренинге.

8. Каковы достоинства и недостатки фасилитаторской позиции ведущего тренинга?

9. Охарактеризуйте стили руководства ведущего тренинговое занятие.

10. Определите правила занятий аутотренингом.

3. Практические задания

1. Начертите схему обсуждения занятия.

2. Подберите систему ролевых ситуаций.

3. Составьте профессиограмму руководителя тренинга.

4. Тестовые задания

1. *Инструкция.* Существует несколько классификаций тренинговых групп. Вот одна из них: «Группы бывают рациональные и аффективные».

Какой из перечисленных ниже подходов составляет основу данной классификации? Обведите кружком номер ответа.

1. Классификация групп в соответствии с исследовательской ориентацией человеческих отношений.

2. Классификация, где основным критерием является ориента-

ция на участника группы как субъекта изменения, учения, личностного роста.

3. Классификация осуществляется исходя из условий функционирования коррекционных групп по функции руководителя и эмоциональной стимуляции.

Ответ: 3.

2. *Инструкция.* Прочитайте внимательно описание принципа работы тренинговых групп: «Рекомендуется не обсуждать за пределами группы содержание общения, чтобы не нанести моральный ущерб человеку, который доверительно общался во время тренинга».

Какому из перечисленных ниже принципов оно подходит? Обведите кружком номер правильного ответа.

1. «Здесь и теперь».
2. Персонификация высказываний.
3. Акцентирование языка чувств.
4. Активность.
5. Доверительное общение.
6. Конфиденциальность.

Ответ: 6.

3. *Инструкция.* Существует шесть фаз разработки тренинговой программы. Установите соответствие между названием фазы и ее конкретным содержанием. Поставьте номера ответов в прямоугольнике напротив.

1. Оценка потребности в тренинге.

Каждая из стратегий, как генеральная линия, требует набора определенных методов и приемов социального активного обучения.

2. Спецификация целей тренинга.

В ходе этой фазы определяется необходимость участия в тренинговых мероприятиях конкретной организации или группы лиц.

3. Разработка системы коррекционных воздействий.

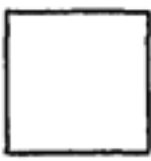
Здесь определяются стратегии в реализации программы.

4. Выбор методов.

Цели тренинга определяют исходя из потребностей участников, представление о которых было получено в ходе диагностических процедур первой фазы.

5. Проведение тренинга.

Любая программа тренинга должна ставить перед участниками четыре вопроса: чему можно научиться? Кто кого будет учить? На каком материале? Как вы будете учиться?



6. Оценка программы тренинга.

На этой фазе разработки программы определяется система занятий и акцентируется внимание на том, как эти занятия смогут реализовать цели общей программы тренинга, учесть потребности и интересы участников.

Ответы:

1. *Оценка потребности в тренинге.* В ходе этой фазы определяется необходимость участия в тренинговых мероприятиях конкретной организации или группы лиц.

2. *Спецификация целей тренинга.* Цели тренинга определяют исходя из потребностей участников, представление о которых было получено в ходе диагностических процедур первой фазы.

3. *Разработка системы коррекционных воздействий.* Здесь определяются стратегии в реализации программы.

4. *Выбор методов.* Каждая из стратегий, как генеральная линия, требует набора определенных методов и приемов социального активного обучения.

5. *Проведение тренинга.* На этой фазе разработки программы определяется система занятий и акцентируется внимание на том, как эти занятия смогут реализовать цели общей программы тренинга, учесть потребности и интересы участников.

6. *Оценка программы тренинга.* Любая программа тренинга должна ставить перед участниками четыре вопроса: чему можно научиться? Кто кого будет учить? На каком материале? Как вы будете учиться?

4. *Инструкция.* В технике аутотренинга есть три этапа. Какому из них соответствуют упражнения: на общее успокоение, на тренировку релаксации, упражнения, вызывающие ощущение тепла в конечностях? Обведите кружком номер ответа.

1. Вход в состояние погружения.

2. Погружение.

3. Выход из погружения.

Ответ: 1.

5. Варианты контрольных работ

Вариант 1

1. Дайте характеристику всем известным вам видам тренингов.

2. Выделите трудности групповой динамики; наметьте наиболее эффективные, на ваш взгляд, способы их устранения.

3. Разработайте рекомендации по составлению «живого сценария» тренинга.

Вариант 2

1. Раскройте типологию ролей, существующих в тренинге.

2. Обоснуйте выбор наиболее интересных, на ваш взгляд, спо-

собов установления хорошего эмоционального состояния руководителя тренинга.

3. Составьте памятку ведущему тренингового занятия по организации «Знакомства».

Вариант 3

1. Опишите технику организации групповой дискуссии.

2. Какая из стратегий поведения ведущего тренинга вам более всего импонирует? Обоснуйте свой выбор.

3. Продумайте рекомендации по устранению негативных установок ведущего при контакте с группой.

Вариант 4

1. Опишите технику использования проективного рисования.

2. Выделите достоинства и недостатки фасилитаторской позиции ведущего тренинга. Обоснуйте свой выбор.

3. Дайте советы начинающему ведущему тренинга по саморегуляции хорошего настроения перед занятием.

Психогимнастические упражнения для тренинга коммуникативных умений

1. «Театр Карабаса-Барабаса»

Музыкальный материал: песенка Буратино из кинофильма «Приключения Буратино» или веселая музыка (на выбор ведущего).

Инструкция: упражнение может выполняться в кругу или стоя возле рабочего места. Вспомним сказку «Приключения Буратино». Злой Карабас-Барабас очень не любил своих артистов и за каждую провинность подвешивал их на гвоздики. Представьте себя марионетками, вас подвесили за руку, за палец, за шею, за ухо, за плечо. Ваше тело фиксировано в одной точке, все остальное расслаблено, болтается. (Задание повторяется несколько раз.) Пришел Буратино и помог своим друзьям. Все вместе начали веселиться, гримасничать, чтобы показать, что они не боятся злого Карабаса... (Звучит музыка.)

2. «Музыкальный квартет»

Музыкальный материал: фонограммы детских песен.

Инструкция: участники стоят полукругом. Вспомним басню Крылова «Квартет»:

Проказница Мартышка,
Осел,
Козел
Да косолапый Мишка
Затеяли сыграть Квартет.

Достали нот, баса, альты, две скрипки
И сели на лужок под липки, —
Пленять своим искусством свет...

Давайте поможем героям басни. Для начала споем ваши любимые детские песни, простучим их ритм все вместе, а затем выполним задание следующим образом: каждый по очереди отстучит ритм одним хлопком, как бы передавая эстафету соседу. Когда ритм закончится, нужно сделать паузу и начать все сначала. Игра «Квартет» проводится как слева направо, так и наоборот. Будем надеяться, что наш оркестр получится замечательным.

3. «Предмет по кругу»

Инструкция: группа становится в полукруг. Участникам предлагается несколько предметов (мяч, линейка, книга). Нужно передать соседу предмет, представив его в каком-то образе. Например: линейка — скрипка. Принимающий должен воспринять предмет именно как скрипку, но с другим содержанием и отношением. Перед началом следует сказать, какой предмет и в каком образе будет передаваться. Один предмет можно представить в нескольких образах. Например, линейка — скрипка, ружье, кисть художника или маляра.

4. «Музыкальная импровизация»

Музыкальный материал: «Утро» Э. Грига, «Зимнее утро» П. Чайковского или любое произведение по выбору ведущего.

Инструкция: сядем удобно, расслабимся, закроем глаза, послушаем музыку, представим себе какой-то образ, а затем покажем его движением, кто как хочет. Двигаться можно по всей аудитории. Ведущий угадывает, какой образ пытались передать участники.

5. «Надувная кукла»

Инструкция: роль ведущего может выполнять руководитель занятия или любой участник по желанию. Ведущий изображает насос, имитируя его движением и голосом. Все изображают кукол. Они сидят на стуле, голова опущена, руки висят вдоль тела. С каждым движением насоса «резиновая кукла» начинает надуваться: участники распрямляются, поднимают голову, напрягают руки, встают во весь рост, раскинув руки и расставив ноги. Через несколько секунд ведущий выдергивает пробку из надувного отверстия, и «куклы» с шипением «ш-ш-ш» расслабляются и принимают исходное положение.

Упражнения к отдельным темам занятий

(предлагаются в авторской модификации)

1. «Презентация моего имени»

Цель: осуществление процедуры «Знакомства», утверждение игрового имени, принятие возникающих ассоциаций.

Задание: презентовать участникам свое имя.

Инструкция: «Что в имени твоём?» — такой вопрос мы невольно задаем, когда знакомимся с новым человеком, ведь часто именно имя вызывает определенные ассоциации, настрой на предстоящий контакт. Мы хорошо знаем друг друга, но в тренинге есть обязательная процедура «Знакомства». Нам предоставляется право выбора игрового тренингового имени. Сделаем это в форме презентации. Она может быть любой, самое главное, чтобы показ раскрывал сущность имени, был интересным и кратким. Представление осуществляется по кругу. Каждый по очереди делает шаг к центру круга и произносит свое имя в той форме, которая ему больше всего нравится. После этого по сигналу ведущего все делают шаг в центр и повторяют имя. Сам участник остается за пределами круга и наблюдает.

Анализ упражнения:

1. Чье представление имени понравилось больше/меньше всего?
2. Кому удалось точно выполнить требования презентации?
3. Насколько игровое имя соответствует характеру участника?
4. Какие чувства вызвало новое имя участника?
5. Какие чувства возникли от предложения его изменить?

2. «Синхронный перевод»

Цель: повышение уровня эмпатии, улучшение концентрации внимания и совершенствование навыков активного слушания.

Задание: при чтении текста воспроизвести услышанные слова, не искажая их смысла.

Инструкция: переводчики с иностранного языка пользуются методом синхронного перевода. Для этого им надо развить в себе чувство бессознательного единства с говорящим, даже если они никогда раньше не работали с ним. Нам нужно потренироваться в умении слышать текст, его воспроизводить, не нарушая логики. Задание выполняется в подгруппах. Нужно выбрать чтеца. Работа начинается справа от него. Каждый следующий игрок повторяет прочитанное слово сразу, как только его услышит, таким образом, все прочитанное должно вернуться к читающему.

Анализ упражнения:

1. Насколько точно удалось выполнить задание каждому участнику/всем вместе?
2. Что не понравилось?

3. «Молчаливые пары»

Цель: отработка навыков визуального контакта.

Задание: найти визуальные способы поддержания контакта с партнером.

Инструкция: работа организуется в диадах. В течение 5 мин участники хранят полное молчание. Контакт поддерживается только с помощью глаз, допускается держать партнера за руки. Обязательным является сохранение молчания.

Анализ упражнения:

1. Что вы чувствовали при выполнении задания?
2. Насколько трудно/легко было его выполнить?
3. Что хотелось сделать в первый момент после завершения задания?
4. Какую оценку каждому в диаде можно поставить за выполнение задания?

4. «Ломка стереотипов»

Цель: ломка сложившихся стереотипов.

Задание: найти новые для себя способы приветствия партнера по общению.

Инструкция: в жизни мы часто действуем по сложившимся стереотипам, которые нередко мешают нам, иногда притупляют эмоции и ощущения. Приятные, значимые моменты контактов с окружающими не замечаются, превращаются в рутинные. Сегодняшнее упражнение должно помочь сломать наши стереотипы приветствия. Постарайтесь так поприветствовать партнера, чтобы он это запомнил. Поприветствовать друг друга нужно только новыми словами.

Анализ упражнения:

1. Что не понравилось в задании?
2. Чье приветствие было самым неординарным?
3. Как вы искали способы выполнения задания?
4. Что можно предложить в следующий раз для качественного выполнения упражнения?

5. «Магнитная лента»

Цель: развитие ассоциативной памяти, умения слышать и концентрировать внимание.

Задание: выделить из окружающих звуков те, которые навевают определенные воспоминания или ассоциации.

Инструкция: упражнение выполняется по кругу. Нужно закрыть

глаза и сосредоточиться на звуках, которые окружают участников. Каждый пытается вызвать у себя воспоминание о подобных звуках.

Анализ упражнения:

1. Какие чувства вызвали у вас услышанные звуки?

2. Было ли трудно/легко выделить звуки и найти к ним ассоциативные воспоминания?

6. «Групповая картина»

Цель: выражение настроения.

Задание: нарисовать групповую картину «Наше настроение».

Инструкция: участникам дается большой лист бумаги и предлагается описать свое настроение, изображая это на листе бумаги. Коллективный рисунок идет по кругу. Каждый рисует свое настроение.

Анализ упражнения:

1. Какое настроение преобладало в групповой картине?

2. Какое название можно дать этой картине?

3. Какие предложения следует учесть при выполнении данного упражнения в следующий раз?

7. «Чему я научился»

Цель: рефлексия работы в тренинге.

Задание: дописать неоконченные предложения.

Инструкция: на большом листе бумаги написаны неоконченные предложения:

— Я научился...

— Я узнал, что...

— Я нашел подтверждение тому, что...

— Я обнаружил, что...

— Я был удивлен тем, что...

— Мне нравится, что...

— Я был разочарован тем, что...

— Самым важным для меня было...

Участникам предлагается дописать по выбору любое из предложений, представленных на плакате, или предложить свой вариант.

Анализ упражнения:

Выделяются позитивные моменты, связанные с приобретением нового опыта в процессе обучения.

8. «Что я хочу знать»

Цель: осуществление обратной связи для выделения перспектив дальнейшей работы с учетом пожеланий участников тренинга.

Задание: дописать неоконченные предложения.

Инструкция: допишите неоконченные предложения, для того чтобы ведущий мог ориентироваться на ваши пожелания и интересы при организации следующих занятий:

— Больше всего меня занимает мысль о том...

— Я хотел бы знать...

— Я спрашиваю себя, как...

Анализ предложений проводится ведущим после занятия. При следующей встрече он подводит итог прочитанному.

9. «Комплимент»

Цель: создание положительного эмоционального настроения на собеседника, овладение техникой комплимента.

Задание: придумать комплимент, соответствующий личностным качествам собеседника.

Инструкция: вспомним слова Б. Окуджавы:

Давайте восклицать, друг другом восхищаться!

Высокопарных слов не стоит опасаться.

Давайте говорить друг другу комплименты,

Ведь это все любви счастливые моменты!..

Будем сегодня говорить друг другу комплименты. Выберите себе партнера для выполнения задания. Обмен комплиментами будет проходить в форме диалога. Нужно не только получить комплимент, но и обязательно его возвратить. Например:

— Коля, ты такой отзывчивый человек!

— Да, это так! А еще я добрый. А у тебя, Оля, такие красивые глаза!

Комплимент принимается в определенной форме: «Да, это так! А еще я...» (добавляется положительное качество). Комплимент возвращается говорящему. Можно выполнить данное упражнение с одним основным действующим лицом. Ведущий находится в центре круга. Все участники группы говорят по очереди комплименты ему, он их принимает и возвращает собеседнику.

Анализ упражнения:

1. Что вам понравилось больше: говорить комплименты или принимать их?

2. Насколько трудно/легко было подобрать содержание комплимента?

3. Какой комплимент вам понравился больше всего?

10. «Здравствуйтесь»

Цель: создание доброжелательной атмосферы, совершенствование умения передавать голосом смысловые акценты.

Задание: приветствовать друг друга, придав слову определенный смысловой оттенок.

Инструкция: поприветствуйте друг друга словом «здравствуйтесь»,

передайте голосом определенный позитивный смысловой оттенок, например доброжелательность, радость, улыбку.

Анализ упражнения:

1. Что для вас означает слово «здравствуйте»? Это привычка, своеобразный ритуал, элементарное следование этикетным правилам или вы вкладываете в это слово определенный смысл?

2. Какой смысловой оттенок вы чаще всего используете в повседневности в своем приветствии?

3. Опишите свои ощущения во время приветствия.

11. «Походка»

Цель: отработка навыков чтения невербальных средств общения и управления ими.

Задание: показать разные виды походки и найти им точную интерпретацию словами.

Инструкция: походка — одна из характеристик личности человека, средств его невербалики. Задание будет выполняться приемом «артист — зрители». «Артисту» нужно пройтись по аудитории свободно, раскованно, вообразив себе что-то приятное. «Зрители» оценивают походку, придумывая образную характеристику, например «на дискотеку», «лодочка плывет». Названия должны по возможности точно отражать содержание, но не быть обидными. На роль «артиста» участники выбираются по желанию.

Анализ упражнения:

1. Как «артисту» удалось справиться с заданием?

2. Точное ли название было придумано его походке?

3. Можно ли сказать, что данный вариант походки отражает личность самого «артиста»?

12. «Звучание голоса»

Цель: отработка навыков образного восприятия голоса партнера.

Задание: сконцентрировать внимание на произвольных аспектах звучания голоса. Через выразительное название и образное сравнение определить особенности голосовых модуляций.

Инструкция: голос человека — уникальное средство. В нем проявляются личностные характеристики. Голос — важное профессиональное орудие преподавателя. Суть данного упражнения выражается в совершенствовании умения концентрироваться на звучании голоса и выделять его характеристику. Для выполнения задания разбейтесь на подгруппы по три человека. Каждый участник выполняет свою роль: один — рассказчик, другой — наблюдатель, третий — оценщик. Нужно рассказать любую интересную правдивую историю. Оценщику следует по ходу рассказа выделить и записать особенности голосовых модуляций рассказчика, давая им выразительное название. Ассоциации могут напоминать зритель-

ные, вкусовые, слуховые, тактильные модальности. Например, в слуховой модальности голос напоминает шум волн, в тактильной — шелковистую поверхность, в зрительной — серебристый свет. После рассказа зачитываются записанные характеристики голоса. Наблюдатель уточняет данные определения. Задание может выполняться несколько раз. Участники меняются ролями.

Анализ упражнения:

1. Оценить уровень слуховой восприимчивости.
2. Сколько образных сравнений было дано?
3. Насколько точно они соответствовали действительности?
4. Что интересного узнал рассказчик о выразительности своего голоса?

Литература

Бурнард Ф. Тренинг межличностного взаимодействия. — СПб., 2001.

Игры — обучение, тренинг, досуг / Под ред. В. В. Петрусинского. — М., 1995. — Кн. 6, 7.

Кристофер Э., Смит Л. Тренинг лидерства. — СПб., 2001.

Прутченков А. С. Школа жизни: Методические разработки социально-психологических тренингов. — М., 2000.

Фопель К. Психологические игры: Рабочие материалы для ведущего / Пер. с нем. Е. Потяевой. — М., 1999.

Харин С. С. Искусство психотренинга: Заверши свой гештальт. — Минск, 1998.

Агрессия — мотивированное деструктивное поведение, противоречащее нормам и правилам сосуществования людей в обществе, наносящее вред объектам нападения. Виды агрессии: физическая — нападение; вербальная — выражение негативных чувств как через форму (крик, визг), так и через содержание вербальных реакций (угроза, проклятие, ругань); прямая — непосредственно направленная на объект; косвенная — действия, которые окольными путями направлены на другое лицо (злые сплетни, шутки), действия, характеризующиеся ненаправленностью (взрывы ярости, крик, топанье ногами); инструментальная — средство достижения цели; враждебная — действия, целью которых является причинить вред; аутоагрессия — самообвинение.

Децентрация — механизм преодоления эгоцентризма личности, заключающийся в изменении позиции субъекта в результате столкновения, сопоставления и интеграции с позициями, отличными от собственной. Источником децентрации является общение с другими людьми. Формирование навыков децентрации лежит в основе способности субъекта к принятию роли другого человека.

Идентификация — процесс эмоционального самоотождествления личности с другим человеком, группой, образцом.

Идентичность — тождественность, совпадение чего-нибудь с чем-нибудь.

Кодекс — систематизированный единый законодательный акт, регулирующий какую-либо однородную область человеческих отношений.

Компетентность — знания, опыт в той или иной области.

Конгруэнтность — полное соответствие между произносимыми словами и другими составляющими коммуникационного процесса, такими, как мимика, поза, интонация.

Конфронтация — противоборство, противопоставление, столкновение социальных систем, интересов, взглядов.

Лабелизация — переживание личностью неадекватности привычных форм поведения.

Модель — любой образ, аналог (мысленный или условный: изображение, описание, схема) какого-либо объекта, предмета или явления, используемый в качестве его заместителя.

Потребность — исходная форма активности живых существ — динамичное образование, организующее и направляющее познавательные процессы, воображение и поведение.

Предикат — в широком смысле отношение, т. е. свойство нескольких предметов, в узком — термины, которые позволяют определить репрезентативную систему человека (например: «Это звучит здорово»).

Принцип — основное, исходное положение какой-либо теории, учения, науки, мировоззрения; внутреннее убеждение человека, определяющее его отношение к действительности, нормы поведения и деятельности.

Репрезентативная система — система, кодирующая в нашем сознании сенсорную информацию, поступающую к нам через органы зрения, слуха, осязания, вкуса, обоняния.

Социальная роль — построение поведения в соответствии с требованиями ситуации социального действия.

Стадия — определенная ступень, период, этап в развитии чего-либо.

Статус — положение субъекта в системе межличностных отношений, определяющее его место, права и обязанности.

Стиль — общность образной системы, средств выразительности, творческих приемов, обусловленная единством содержания.

Стратегия — выполнение, реализация каких-либо задач в соответствии с основными положениями (концепции, доктрины и т. д.); определяет последовательность мыслей, поступков, приводящих к определенному результату.

Суггестия — различные способы вербального и невербального эмоционально окрашенного воздействия на человека с целью создания у него определенного состояния или побуждения к конкретным действиям.

Тактика — составная часть искусства ведения чего-либо (например, переговоров), включающая в себя теорию и практику подготовки.

Тип — 1) форма, вид чего-либо, обладающие существенными признаками, качествами; 2) человек, наделенный какими-либо характерными свойствами, яркий представитель (группы, нации, эпохи).

Толерантность — переносимость, снисходительность к кому-либо или чему-либо. Отсутствие или ослабление реагирования на какой-либо неблагоприятный фактор в результате снижения чувствительности к его воздействию.

Увертюра — открытие, начало.

Фаза — определенный момент в ходе развития какого-либо процесса.

Фасилитация — в тренинге роль помощника, сопровождающего собственный поиск участника, удерживающего детали, помнящего об общих задачах обсуждения.

Чувство юмора — способность подмечать в явлениях комические стороны, эмоционально откликаясь на них. Неразрывно связано с умением обнаруживать противоречия в окружении (например, положительные — отрицательные черты в человеке). Судить о наличии или отсутствии у человека чувства юмора можно по тому, как он понимает шутки, улавливает комизм ситуации, смеется над другими, но и реагирует на то, что сам становится объектом шутки. Отсутствие чувства юмора свидетельствует о сниженном эмоциональном уровне и о недостаточном интеллектуальном развитии.

Экспрессия — выразительность, сила выражения чувств, переживаний.

Эмоциональный настрой — особенности реагирования человека на эмоциональную атмосферу, возникающую в процессе совместной деятельности.

Эмпатия — постижение эмоционального состояния, проникновение, вчувствование в переживания другого человека. Различают: эмпатию эмоциональную — основанную на механизмах проекции и подражания моторным реакциям другого; эмпатию когнитивную — базирующуюся на интеллектуальных процессах (сравнение, аналогия); эмпатию предикативную — выражающуюся в способности предсказывать аффективные реакции другого в конкретных условиях. Особые формы эмпатии: сопереживание — переживание тех же эмоциональных состояний, что испытывает другой; сочувствие — переживание собственных эмоций в связи с чувствами другого.

Этап — отрезок времени, ознаменованный какими-либо качественными изменениями.

Литература

Психологический словарь / Под ред. А. В. Запорожца, Б. Ф. Ломова. — М., 1983.

Психологический словарь / Под ред. В. П. Зинченко, Б. Г. Мещерякова. — М., 1996.

Психология: Словарь / Под общ. ред. А. В. Петровского, М. Г. Ярошевского. — М., 1990.

Словарь практического психолога / Сост. С. Ю. Головин. — Минск, 1997.

Советский энциклопедический словарь / Под ред. А. М. Прохорова. — М., 1989.

От автора 3

Раздел I. Общение как межличностное взаимодействие

Глава 1. Общение как процесс установления и развития контактов между людьми

- 1.1. Общие представления об общении 9*
- 1.2. Предпосылки общения 12*
- 1.3. Технология активного слушания 18*
- 1.4. Типы собеседников 28*
- 1.5. Уровни общения 34*
- 1.6. Стили общения 36*
- 1.7. Стороны общения 37*
- 1.8. Сущность конфликта 40*

Глава 2. Коммуникация как акт общения

- 2.1. Понятие коммуникации 54*
 - 2.2. Коммуникативная компетентность личности 60*
 - 2.3. Стратегия психологической и этической защиты личности в общении 66*
- Литература 72**

Раздел II. Социально-психологический тренинг как активная форма развития коммуникативной компетентности личности

Глава 1. Назначение социально-психологического тренинга

- 1.1. Понятие социально-психологического тренинга 74*
- 1.2. Виды социально-психологического тренинга 76*

Глава 2. Методика построения тренингового занятия

- 2.1. Групповая форма работы 80*
- 2.2. Нормы и принципы работы группы 84*
- 2.3. Групповая динамика 88*
- 2.4. Методы работы в тренинге 93*
- 2.5. Организация тренингового занятия 111*
- 2.6. Поведение руководителя занятия 126*
- Литература 140*

Раздел III. Тренинг коммуникативных умений

- Занятие 1. Здравствуйтесь, а вот и я, или Готовы ли мы к общению 143*
- Занятие 2. Контакт, еще контакт, или Как я совершенствую свои коммуникативные навыки 149*
- Занятие 3. Искусство слушать, или Давайте быть внимательными к собеседнику 153*
- Занятие 4. Я и мое восприятие другого человека, или Что же мы чувствуем во время контакта 164*
- Занятие 5. До свидания, мой друг, до свидания, или Общение окончено, общение продолжается 171*
- Литература 175*

Раздел IV. Тренинг профессионально-педагогического общения

- Занятие 1. Грамматика общения, или Несколько слов о коммуникативной подготовке преподавателя 176*
- Занятие 2. Магия контакта, или Как вести себя во время публичного выступления 179*

Занятие 3. Диалоговое взаимодействие, или Как организовать дискуссию **194**

Занятие 4. Игры, в которые с нами играют студенты, или Как разглядеть манипулятора **204**

Занятие 5. Невербальное поведение педагога, или Как понять человека без слов **217**

Занятие 6. Педагогика отношений, или Кое-что о стилях педагогического общения **230**

Занятие 7. Как наше слово отзовется, или Немного о выразительности речи педагога **237**

Занятие 8. «Творческая лаборатория преподавателей». Методические рекомендации преподавателю: «Стратегия моего коммуникативного поведения со студентами на учебном занятии» **246**

Литература 248

Раздел V. Практикум

Тема 1. Методы и формы социального активного обучения в деятельности преподавателя **251**

Тема 2. Технология диалогового взаимодействия преподавателя со студентами педагогического колледжа на учебном занятии **256**

Тема 3. Невербальное поведение преподавателя на учебном занятии **264**

Тема 4. Коммуникативная культура преподавателя **271**

Литература 279

Приложение

Задания для проверки знаний 280

Психогимнастические упражнения для тренинга коммуникативных умений 291

Упражнения к отдельным темам занятий 293

Литература 298

Терминологический словарь 299