## Содержание

Введение

Глава 1. Проблема и стили общения в современной психологии

1.1 Понятие и основные характеристики общения

1.2 Индивидуальные стили общения и их место в стилевом пространстве личности студента, будущего психолога

Глава 2. Диагностическое исследование индивидуального стиля общения у студентов, будущих психологов

2.1 Организация и методы исследования

2.2 Анализ и обработка результатов исследования

Заключение

Список использованной литературы

Приложения

## Введение

**Актуальность темы обоснована** тем, что в последнее двадцатилетие в зарубежной и отечественной психологии значительно возрос интерес к стилевым особенностям личности. Интерес к стилевым характеристикам, на наш взгляд, обусловлен несколькими причинами. Во-первых, стили человека отражают способы его поведения в разныхвидах деятельности, и потому они могут быть более наблюдаемыми и легче диагностируемыми, чем личностные черты, проявление которых в поведении многократно опосредуется многими внешними и внутренними факторами. Во-вторых, формируясь на основе требований среды и внутренних ресурсов человека, они представляют собой глобальную характеристику механизма адаптации человека. В третьих, каждая стилевая характеристика обнаруживает свое влияние на поведение в большом спектре ситуаций, что дает возможность обширного прогноза поведенческих особенностей человека на основе диагностики одной стилевой характеристики.

К настоящему времени описано много стилевых характеристик разной степени обобщенности: стиль жизни, стиль деятельности, стиль общения, когнитивные и эмоциональные стили и др. Соотношение между ними еще недостаточно хорошо изучено, но все исследователи стилей признают продуктивность этого направления изучения личности и стремятся к построению полной картины стилей человека.

Общение - это сложный, многоплановый социально-психологический процесс установления и развития контактов между людьми, порожденный потребностью в совместной профессиональной деятельности и включающий обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека.

Во всем многообразии связей исследователи социально-психологических проблем различают два вида отношений: общественные (экономические, политические, идеологические, социальные и др.) и непосредственно психологические. Все они раскрываются и реализуются в общении. Следовательно, корни общения находятся в самой жизнедеятельности и психической природе человека. Общение, таким образом, предстает в качестве реальных измерений общественных (социальных) и межличностных отношений.

С самого момента рождения человек оказывается включенным в систему межличностного общения. "Ребенок,- как указывает Pieron H., - в момент рождения лишь кандидат в человека, но он не может им стать в изоляции: ему нужно научиться быть человеком в общении с людьми".

В общении человек с раннего возраста выступает и как объект и как субъект общения. Процесс общения, отмечает Бодалев А.А. [4, 54-58], является «таким видом взаимодействия людей, в котором последние выступают по отношению друг к другу одновременно (или последовательно) и объектами, и субъектами».

В общении, в процессе социализации, формируются личностные особенности человека, его характер, самосознание. В общении формируются и коммуникативные качества личности.

Анализ развития коммуникативных потребностей предполагает необходимость обращения не только к общественно - историческому, но и к онтогенетическому аспекту исследования. В этом случае субъектом потребности в общении выступает личность в процессе социализации, а этапы становления потребности в общении отражают процесс становления человеческой личности. На начальной ступени развития эта потребность существует как потребность в эмоциональном контакте ребенка со взрослыми. Причем экспериментальные данные свидетельствуют, что эта потребность отнюдь не является врожденной, а формируется социальным путем в ходе общения со взрослыми.

Возрастные этапы развития человека, наряду с половыми различиями, составляют самую непосредственную картину человеческого поведения в реальной жизни. Формирование личности тесно связано со ступенями общественного воспитания, образования, обучения. Фазы жизненного пути накладываются на возрастные стадии онтогенеза и становятся определяющими характеристиками периодов роста и созревания человека. Возрастные этапы развития человека в целом определяются как "фазы жизненного пути", которые в свою очередь являются историей формирования и развития личности в определенном обществе.

**Объект:** Индивидуальный стиль общения

**Предмет:** процесс индивидуального стиля общения у студентов, будущих психологов.

**Цель работы**: Изучить особенности индивидуального стиля общения студентов, будущих психологов.

**Задачи:**

1. Изучить литературу по проблеме общения.
2. Подобрать методики и провести исследование.
3. Проанализировать результаты и сделать выводы по теме.
4. Предложить систему занятий по развитию общения.

**Гипотеза:** Предполагается, что существуют особенности общения у студентов, будущих психологов, проявляющиеся в преобладании демократического стиля общения.

**Методы** исследования:

* + анализ литературы,
	+ тестирование,
	+ методы математической обработки экспериментальных данных.

Для выявления современных подходов к проблеме повышения эффективности делового общения использовались:

1. Методика общего уровня общительности (тест В.Ф. Ряховского)
2. Методика изучения коммуникативных и организаторских склонностей (КОС).

**Методологической базой** исследования являются принятые в отечественной психологии принципы личностного подхода (Б.Г. Ананьев); системного похода (Э.Г. Юдин); объективности исследования и детерминизма (А.Н. Леонтьев, С.Л. Рубинштейн).

За основу взяты труды Ломова Б.Ф., Леонтьева А.А., Парыгина Б.Д., Шкопорова Н.Б., Лабунской В.А., Толстых А.В., Горелова И.Н., Р.С. Немова, Е.И. Головаха, Л.П. Гримака и др.

**Опытно-экспериментальная база**: В исследовании принимали участи студенты ВУЗов г. Йошкар-Ола, в количестве 10 человек.

## Глава 1. Проблема и стили общения в современной психологии

## 1.1 Понятие и основные характеристики общения

Общение как специфическое социальное отношение издавна привлекало внимание философов и представителей других областей общественной мысли. В наши дни общение стало предметом специального изучения в целой группе наук — прежде всего, в общей и социальной психологии, в социологии, педагогике, в этнографии, в этике и эстетике и других науках. Конечно же, каждая из этих наук рассматривает общение в рамках своей конкретно-научной проблематики.

Казалось бы, смысл понятия общение ясен и особых разъяснений не требует. Существует, однако, немало понятий, значение которых в обыденной речи и в научном употреблении не вполне совпадает. Бывает и так, что в самой науке термин употребляется в разных значениях. Это относится и к понятию «общение». В психологии существуют разные подходы к пониманию общения.

В психологическом словаре общение определяется следующим образом: «Общение - взаимодействие двух или более людей, состоящее в обмене между ними информацией познавательного или аффективно-оценочного характера».

В.Н. Панфёров, рассматривая гносеологическую формулу общения, «которая предполагает последовательную зависимость следующих явлений: человек — канал - знак - значение - смысл - отношение - поведение - личность», считает, что эта цепочка определяет «основные проблемные моменты процесса общения, которые возникают в контексте всех уровней взаимодействия людей с дифференциацией их по основным функциям субъекта общения» [19, с. 54]. Допуская, что все функции человека являются его функциями как субъекта психической деятельности, он предлагает включить коммуникативную, информационную, когнитивную, эмотивную, конативную и креативную функции в число основных функций. Поскольку эти функции имеют место и в процессах взаимодействия человека с человеком, и в процессах взаимодействия человека с предметами, автор считает, что их можно считать всеобщими функциями в структуре целостного акта совместной деятельности.

Очевидно, что общение является важнейшим фактором формирования и развития личности. При переходе с общефилософского на другие уровни анализа происходит конкретизация представлений о процессе общения, раскрывается содержание всё новых граней этого явления.

Исследование общения как фактора развития личности в социально-психологическом анализе предполагает, прежде всего, поиск переходов объективных отношений в субъективные, а также объективации субъективных отношений в процессе общения.

Категории «общение», «общественные отношения», «деятельность» находятся в неразрывной взаимосвязи, причём, «необходимым опосредующим звеном между категориями «общественные отношения» и «общение» выступает понимание человека как субъекта деятельности».

Анализируя взаимодействие категорий «общественные отношения» и «общение» на общефилософском уровне, можно представить диалектику их взаимоотношений, как диалектику сущности и явления, содержания и формы, всеобщего, особенного и единичного. На этом уровне общение выступает как процесс актуализации всех отношений общественных индивидов. Само человеческое отношение рассматривается здесь как некая целостность, в единстве субъективного и объективного моментов. Общение выступает как предельно широкое понятие, как процесс актуализации всех человеческих отношений, являясь, по сути, атрибутом самого бытия людей.

Теоретические вопросы общефилософской теории общения подняты в работах С.С. Батенина, Г.С. Батищева, Л.П. Буевой, М.С. Кагана, В.М. Соковнина. Важность изучения категории общения и всех качеств личности, необходимых для его успешности, поданным А.А. Брудного, была отмечена ещё в глубокой древности.

Концептуальные разработки проблемы общения в отечественной психологии, прежде всего, «вязаны с именами Б.Г.Ананьева, Л.С. Выготского, А.Н. Леонтьева В.М. Мясищева, С.Л. Рубинштейна, которые рассматривали общение как важное условие психического развития человека, его социализации и индивидуализации, формирования личности.

Исследованием генезиса общения за рубежом занимались Дж. Боулби, Р. Спитц, А. Фрейд и многие другие.

13 начале 60-х годов XX века широкое исследование генезиса общения развернулось за в отечественной психологии. Так, например, проблемы взаимодействия взрослого и ребёнка отражены в трудах Н.М. Щелованова, Н.А. Аскариной, В. Тонковой-Янпольской. Благодаря этим учёным была создана научная школа нормальной физиологии детства. М.И. Лисина и А.В. Запорожец подвергли систематическому и углубленному изучению генезис общения у детей первых лет жизни.

Е.Г. Злободина стремилась построить философскую теорию общения, опираясь на психологическую концепцию общения, представляя его как духовный межличностный контакт, как «персонификацию общественных отношений» [8]. Другие исследователи, рассматривая общение, опираются в его понимании на данные других наук, что нередко приводит к односторонней трактовке общения. Так, в работе Б.А. Родионова общение отождествляется с коммуникацией [21].

Развитие в 60-е годы XX века социальной психологии как научной дисциплины, находящейся на стыке социологии, психологии и философии, дало импульс рассмотрению общения под новым углом зрения. В вышедшей в 1965 году книге Б.Д. Парыгина «Социальная психология как наука» проблема общения была выделена как один из предметов изучения данной науки. Под общением здесь понимается психическое взаимодействие людей во всех его формах, включая и информационно-коммуникативное, и рецептивное, и супротивное. 13 следующей своей монографии автор придал общению как предмету социально-психологического исследования ещё большее значение, признав его одним из главных объектов анализа. При этом, общение по прежнему истолковывалось, как чисто психологическое явление, как «сложный и многогранный процесс, который может выступать в одно и то же время и как процесс взаимодействия индивидов, и как информационный процесс, и как отношение людей друг к другу, и как процесс их взаимовлияния друг на друга, и как процесс иск сопереживания и взаимного понимания друг друга» [20, с. 178]. Выделив в общении содержание (коммуникацию) и форму (взаимодействие или интеракцию), затем он на основе этих структурных составляющих вновь выделяет содержание и форму. Таким образом, определение Б.Д. Парыгина ориентирует на системное понимание сущности общения, его многофункциональность и деятельностную природу.

В работе Е.С. Кузьмина «Основы социальной психологии» общение рассматривается как основа построения системы социально-психологического знания: «В социальной психологии все субъективно-психологические качества: установки, ценности, мотивы, групповые нормы, мнения рассматриваются сами по себе, по своему содержанию и механизмам, как результат непосредственного общения людей, сквозь призму которых воздействует вся система общественных отношений» [12, с. 26]. Такое понимание общения заложило основу представления о его целостности, поскольку оно оказывалось не простой суммой разных форм психических контактов индивидов, а основным феноменом индивидуальной и коллективной психики. Несомненно, что исследование социальной психологией общения людей имело большое значение для углубления общего научного осмысления проблем человека, жизни, культуры. При различиях в конкретном толковании общения в рамках социально-психологической теории, а также его места в предмете науки, общение признавалось всеми представителями этой науки необходимым объектом исследования, и оно приносило много ценных и практически важных результатов.

В рамках исследований по детской и общей психологии общение традиционно рассматривается как условие развития человека в работах В.Н. Панферова, Б.Ф. Ломова, М.И. Лисиной, Л.И. Божович.

А.Н. Леонтьев считал общение и труд двумя основными видами человеческой деятельности [14, с. 370, 414, 422]. В этом состоит суть его концепции и анализа общения как деятельности, которую он обозначил как «коммуникативную деятельность».

В то же время в работе «Человек: деятельность и общение» Л.П. Буева трактует общение как нечто принципиально иное, чем деятельность: «Деятельность и общение — две взаимосвязанные, относительно самостоятельные, но не равноценные стороны единого (индивидуального и общественного) процесса жизни» [6, с. 113].

Б.Г. Ананьев также признает общение одним из трёх основных видов человеческой деятельности, наряду с трудом и познанием.

Б.Ф. Ломов в своих исследованиях утверждает, что «неверно рассматривать проблему общения только как исключительно принадлежащую социальной психологии», ибо в пределах комплекса психологических наук эта проблема интересует и психологию труда, и психологию управления, и инженерную психологию, и медицинскую, и педагогическую, «в которой проблема общения является одной из центральных», и психолингвистику, и, наконец, общую теорию психологии» [17, с. 124 -125].

Б.Ф.Ломов утверждал, что общение нельзя определять как вид человеческой деятельности, что оно и есть нечто принципиально отличное от деятельности, ибо связывает субъектом не с объектом, а с другим субъектом [17, с.127].

По определению Г.М. Андреевой «Общение — это процесс установления и развития контактов между людьми, включающий в себя обмен информацией, выработку единого взаимодействия, восприятия и понимания человеком другого человека» [10, с. 54].

Пытаясь преодолеть односторонность различных трактовок данной проблемы, Г.М. Андреева предложила более широкое понимание связи деятельности и общения, «когда общение рассматривается и как сторона совместной деятельности (поскольку сама деятельность не только труд, но и общение в процессе труда), и «сак её своеобразный дериват» [2, с. 95]. Г.М. Андреева основными процессами коммуникативной деятельности считает: собственно коммуникативный (обеспечивающий обмен информацией), интерактивный (регулирующий взаимодействие партнёров в общении) и перцептивный (организующий взаимовосприятие, взаимооценку и рефлексию в общении).

М.И. Лисина в результате многолетних экспериментальных исследований процессов общения у детей выделяет такие его компоненты: предмет общения, потребность в общении, коммуникативные мотивы, действия общения, задачи общения, средства общения, продукты общения [16]:

- предмет общения - это другой человек, партнёр по общению как субъект;

- потребность в общении - это стремление человека к познанию и оценке других людей, а через них и с их помощью — к самопознанию, к самооценке;

- коммуникативные мотивы — это то, ради чего предпринимается общение;

- действия общения — это единицы коммуникативной деятельности, целостный акт, адресованный другому человеку;

- средства общения — это те операции, с помощью которых осуществляются действия общения;

- продукт общения — это образования материального и духовного характера, создающиеся в итоге общения.

Основываясь на принципах системного анализа, Каган М С. выделяет следующие цели общения:

1) цель общения находится вне самого взаимодействия субъектов,

2) цель общения заключена в нём самом,

3) цель общения состоит в приобщении партнёра к опыту и ценностям инициатора общения,

4) целью общения является приобщение самого его инициатора к ценностям партнёра.

Перечисленные цели, по мнению автора, исчерпывают заключенные в общении функциональные возможности.

Продуктивная разработка проблемы классификации функций общения содержится в трудах Б.Ф. Ломова [17]. В них, по его собственной оценке, предпринята попытка пока ещё неполной классификации некоторых из основных функций общения, в частности выделены два ряда функций по разным основаниям. Первый включает три класса следующих функций: информационно-коммуникативную, регуляционно - коммуникативную, аффективно-коммуникативную; второй определяется по другой системе оснований и включает организацию совместной деятельности, познание людьми друг друга, формирование и развитие межличностных отношений.

Формирование потребностей в общении может быть рассмотрено и в плане определения закономерностей, присущих становлению любой коммуникативной потребности в ходе включения индивида в систему межличностных отношений. Анализ развития потребностей в общении в онтогенезе позволяет рассмотреть через призму эволюции коммуникативной потребности становление личности и её развитие, показывает в целом роль общения как одного из важнейших факторов социализации [17, с.73].

В схеме эволюции потребностей в общении, предложенной М.И. Лисиной, отмечается появление новой потребности — во взаимопонимании, в эмоциональном сопереживании, ибо только при условии удовлетворения этих потребностей становится возможным формирование адекватной самооценки и взаимооценки [16].

Ньюком разделил социальные потребности, определяющие интеракцию и общение на три основных типа: 1) потребности, ориентированные на объект или цель взаимодействия; 2) потребности, ориентированные на интересы самого коммуникатора; 3) потребности, ориентированные на интересы другого человека или общества в целом. В реальном социальном поведении человека всегда выступают все три типа потребностей, которые, однако, иерархизованы по-разному.

В мотивации, отмечает В.Г. Леонтьев, происходит «согласование внешних воздействий, ключевых, обстановочных, пусковых раздражителей с внутренним состоянием человека, с его потребностями и другими психическими образованиями, что составляет приобретённый и врождённый опыт» [14, с.47]. Мотивация представляет собой активный процесс, который идёт навстречу воздействиям извне. Она непосредственно противостоит «внешнему» у человека через его поведение и деятельность.

Исследователи выделяют в общении речевые (вербальные) и неречевые (невербальные) средства.

В частности, в общении используется богатейший спектр невербальных средств, воплощённый в особенностях поведениям ритуалах знакомства, приветствий, прощания; в эмоциональном тоне общения в зависимости от ситуации, отражающем национальные, профессиональные или иные особенности общающихся; конвенциальных жестах, известных только той или иной социальной группе, и многих других. Поведение человека строится с учётом действий и поступков, окружающих его людей, а общение само по себе представляет для человека самоценность.

На базе исследования общения рассматривается такая особенность личности как общительность, проявляемая в общении. Сравнение литературных данных позволяет охарактеризовать общительность как относительно устойчивое индивидуальное свойство личности, которое развивается в ходе коммуникативной деятельности и проявляется в ней. Общительность как свойство личности включает в себя следующие признаки: стремление к общению, инициативность общения, лёгкость вступления в контакт, устойчивость, широту общения, выразительность общения и признаки экстравертированной направленности. Общительность в самом широком смысле — это психическая готовность человека к организаторско-коммуникативной деятельности.

В психологии выделяют три функции общения (иногда их называют сторонами, аспектами), которые позволяют более четко структурировать этот процесс. Среди них выделяются: коммуникативная, включающая обмен информацией; интерактивная, предусматривающая организацию взаимодействия; перцептивная, отражающая процесс восприятия и формирования образа другого человека и установления взаимодействия. Рассмотрим подробнее каждую из них.

Коммуникативная функция общения предусматривает то, что люди в ходе совместной деятельности обмениваются различными представлениями, идеями, чувствами, настроениями и пр. Это и есть информация человеческой коммуникации, в ходе которой информация не просто передается, а и формируется, уточняется, развивается.

Коммуникативная функция имеет свою специфику. Во-первых, общение — это не просто обмен или движение информации. Здесь мы имеем дело с отношением двух индивидов, каждый из которых выступает активным субъектом. Схематично коммуникация может быть представлена как интерсубъектный процесс (S=S), как "субъект-субъектные взаимоотношения активного обмена информацией, в ходе которого совместно постигается предмет общения.

Во-вторых, обмен информацией предусматривает взаимовлияние субъектов, предполагает психологическое воздействие на поведение партнера с целью его изменения.

В-третьих, коммуникативное влияние возможно лишь тогда, когда субъекты обладают единой или сходной системой кодирования и декодирования, т.е. говорят на одном языке, когда знаки и закрепленные за ними значения известны всем.

В-четвертых, для общения характерны коммуникативные барьеры, носящие социальный или психологический характер. С одной стороны, это различное мироощущение, мировоззрение, миропонимание, порождающее разную интерпретацию одних и тех же понятий. С другой стороны, барьеры могут носить чисто психологический характер вследствие индивидуальных особенностей личности (застенчивость, скрытность, недоверие, несовместимость и т.п.). [10, с. 19]

Интерактивная функция общения связана с выработкой стратегии, тактики и техники взаимодействия людей, организацией их совместной деятельности для достижения определенных целей. Такое общение предполагает достижение взаимопонимания, приложение совместных усилий для дальнейшей организации деятельности, в конечных результатах которой заинтересованы общающиеся. Специфика интеракции в том, что она фиксирует не только обмен информацией, но и, главное, организацию совместных действий, а, следовательно, вырабатывает их формы и нормы.

Многоплановость структуры взаимодействия вызвала различные подходы к ее описанию. Теория социального действия анализирует компоненты взаимодействия людей, их связь, взаимодействие и их изменения. Другие ученые рассматривают взаимодействие как процесс, проходящий через определенные стадии: пространственный, психологический, социальные контакты, взаимодействие и, наконец, социальные отношения.

Оригинальный подход к описанию взаимодействия представлен в трансактном анализе Э. Бёрна — направлении, предлагающем регулировать позиции участников взаимодействия (например, родителя, взрослого человека или ребенка) и учитывать характер ситуации и стиль взаимодействия.

Возможные виды взаимодействия обычно делят на две противоположные группы: позитивные (кооперация, согласие, приспособление, ассоциация) и негативные (конкуренция, конфликт, оппозиция, диссоциация). В первом случае взаимодействие способствует организации совместной деятельности. Во втором — создает на ее пути препятствия. Для более глубокого понимания рассмотрим две категории: кооперация и конфликт.

Кооперация представляет собой упорядочение, координацию усилий партнеров. А.Н. Леонтьев[15] в этом случае выделял две черты совместной деятельности: 1) разделение единого процесса деятельности между участниками; 2) изменение деятельности каждого из них. Важно, что результат деятельности каждого человека соединяется с конечным результатом совместной деятельности за счет развития межличностных отношений.

В отличие от кооперации феномен конфликта заключается в том, что в его основе могут лежать два признака: психологический антагонизм и конфликтные действия. К рассогласованию, расшатыванию взаимодействия ведут деструктивные конфликты. Для них характерно расширение количества участников и их конфликтных действий, увеличение негативных установок и остроты высказываний, рост напряженности и предубежденности, увеличение числа лажных восприятий черт и качеств личности другого человека.

В то же время не всякий конфликт имеет негативное значение. Например, продуктивный конфликт порождается различными точками зрения на проблему, на способ ее решения. Здесь отсутствует несовместимость личностей. Такой конфликт способствует всестороннему пониманию проблемы и кооперативному взаимодействию внутри его.

Перцептивная функция общения объясняет восприятие и понимание другого человека и самого себя, установление на этой основе взаимопонимания и взаимодействия. В акт общения включаются и работают все психические процессы. С их помощью воспринимаются и оцениваются индивидуальные особенности психики и поведения людей. Социальная перцепция предполагает не только понимание и принятие целей, мотивов, установок партнера по общению, но и рассматривает, как, каким образом он воспринимается. В процессе межличностной перцепции мы, по словам С.Л. Рубинштейна, как бы «читаем» мысли другого человека. Это с одной стороны. С другой — чем более полно раскрывается иной человек, тем более полным становится представление о самом себе. В ходе познания другого человека одновременно осуществляется несколько процессов: и его эмоциональная оценка, и попытка понять строй его поступков, и основанная на этом стратегия собственного поведения.

В качестве механизмов социальной перцепции выделяют идентификацию, эмпатию и рефлексию. Идентификация означает отождествление, уподобление себя другим. Идентифицировать себя с подчиненными — значит, во-первых, объединить себя с ними на основе установившейся эмоциональной связи и включить в собственный мир принятых у них норм и ценностей; во-вторых, это представление, видение офицером своих подчиненных как продолжения самого себя (проекция), наделение их своими особенностями, чертами, чувствами, желаниями; в-третьих, постановка себя на место подчиненного, что проявляется в виде погружения, перенесения себя в поле, пространство, обстоятельства подчиненных и приводит к усвоению их личностных смыслов.

Рациональное осмысливание ситуации партнера усиливается эмоциональным переживанием, т.е. эмпатией (вчувствованием). Эмпатия позволяет принять во внимание линию поведения другого человека. На основе его эмоциональной оценки формируется соответствующее отношение: симпатия - положительный образ другого, антипатия — отрицательный. Эмпатия может проявляться в таких формах: сопереживание - переживание тех же эмоциональных состояний, что и другой человек, через отождествление с ним или сочувствие - переживание собственных эмоциональных состояний по поводу чувств, другого человека. Важной характеристикой эмпатии является замкнутость в рамках непосредственного эмоционального опыта и слабое развитие рефлексивной стороны.

Следующим механизмом перцепции является рефлексия. Под ней в социальной психологии понимается осознание действующим индивидом того, как он воспринимается партнером по общению. Другими словами, понимание собеседника путем размышления за него. Взаимное восприятие в процессе рефлексии предполагает следующие позиции: сам субъект, каков он есть в деятельности, и субъект, каким он видится другому. В этих позициях пребывают оба субъекта общения. Следовательно, рефлексия — это своеобразный процесс удвоенного зеркального отображения субъектами друг друга.

Итак, существуют разные подходы к пониманию категория общения и соответственно различные трактовки отношения общения и деятельности.

По смыслу нашей работы общение есть самостоятельная категория, которая имеет свои внутренние закономерности развития и выступает как:

Во-первых - взаимодействие субъектов;

Во-вторых — основа межличностных отношений;

В-третьих —как обмен информацией.

## 1.2 Индивидуальные стили общения и их место в стилевом пространстве личности студента, будущего психолога

Коммуникативная деятельность, как и любая другая деятельность, характеризуется определенным стилем. В широком смысле слова стиль деятельности (например, управленческой, производственной, педагогической) — устойчивая система способов, приемов, проявляющаяся в разных условиях ее осуществления.

Он обусловливается спецификой самой деятельности, индивидуально-психологическими особенностями ее субъекта (И.В. Страхов, Н.Д. Левитов, B.C. Мерлин, Е.А. Климов и др.).

В собственно психологическом, узком смысле индивидуальный стиль - «это обусловленная типологическими особенностями устойчивая система способов, которая складывается у человека, стремящегося к наилучшему осуществлению данной деятельности,...индивидуально-своеобразная система психологических средств, к которым сознательно или стихийно прибегает человек в целях наилучшего уравновешивания своей (типологически обусловленной) индивидуальности с предметными внешними условиями деятельности» [7, с. 49].

В этом определении особенно подчеркивается, что это «индивидуальное своеобразное сочетание приемов и способов, обеспечивающее наилучшее выполнение деятельности» (B.C. Мерлин). Стиль деятельности включает ее операциональный состав, умения и навыки (В.Э. Чудновский), выявляя способности самого объекта и определяясь его индивидуально-психологическими и личностными особенностями.

Стиль деятельности связан со стилем саморегуляции. Оба рассматриваются как две взаимосвязанные стороны целостного индивидуального стиля активности, деятельности человека (В.И. Моросанова, Г.А. Берулава). В последнее десятилетие в это образование включается понятие когнитивного стиля, определяющего особенности познавательной деятельности и характеризующегося поленезависимостью, дифференциацией, аналитичностью. В настоящее время понятие «стиль» трактуется в очень широком контексте, как стиль поведения, стиль деятельности, стиль руководства (лидерства), стиль общения, когнитивный стиль И т.д.

Как подчеркивает Г.М. Андреева [2, с. 282], определенные К. Левиным стили поведения относились, прежде всего, к типу принятия решения руководителями. Были обозначены три стиля руководства: авторитарный, демократический и попустительский. В последующих исследованиях были введены такие его определения, как директивный, коллегиальный и разрешительный. Однако применительно к деятельности (поведению), взаимодействию, общению чаще всего используются обозначения, предложенные К. Левиным. В стиле выделяются две стороны: содержательная и техническая, т.е. формальная (приемы, способы). Ниже приводится полная характеристика формальной и содержательной сторон трех стилей по Г.М. Андреевой [2, с. 283—284]

|  |
| --- |
| Авторитарный стиль |
| Формальная сторона | Содержательная сторона |
| 1. Деловые, краткие распоряжения. Запреты без снисхождения, с угрозой.Четкий язык, неприветливый тон. Похвала и порицание субъективны. Эмоции не принимаются в расчет. Показ приемов — не система. Позиция лидера — вне группы.Инструкции в форме предложений.Не сухая речь, а товарищеский тон.Похвала и порицание — с советами.Распоряжения и запреты с дискуссиями. Позиция лидера — внутри группы. | 2. Дела в группе планируются заранее (во всем их объеме). Определяются лишь непосредственные цели, дальние — неизвестны.Голос руководителя — решающий.Мероприятия планируются не заранее, а в группе. За реализацию предложений отвечают все. |
| Демократический стиль |
| Не сухая речь, а товарищеский тон.Похвала и порицание — с советами.Распоряжения и запреты с дискуссиями. Позиция лидера — внутри группы. | Все разделы работы не только предлагаются, но и обсуждаются |
| Попустительский стиль |
| Тон — конвенциональный. Отсутствие похвалы, порицаний. Лидер не дает указаний. Никакого сотрудничества. Позиция лидера — незаметно встороне группы. | Дела в группе идут сами собой.Разделы работы складываются из отдельных интересов или исходят от нового лидера. |

Исследователи определяют различные функции стиля:

инструментальную,

компенсаторную,

системообразующую

интегративную.

Индивидуальный стиль деятельности, по Е.А. Климову, имеет определенную структуру, в ядро которой входят индивидуально-психологические особенности, которые либо содействуют, либо противодействуют успешности деятельности.

Определяя общие стили поведения, исследователи отмечают, что в ситуациях затруднения, конфликта люди выявляют до десяти индивидуальных стилей поведения: конфликтный, конфронтационный, сглаживающий, сотруднический, компромиссный, приспособленческий, стиль избегания, подавления, соперничества и защиты (Г.Б. Морозова). Существенно, что эти стили поведения всегда сопутствуют тому или иному индивидуальному стилю деятельности, составляя его фон и придавая ему соответствующую эмоциональную окраску. Они определяют и общий эмоциональный фон стиля педагогической деятельности, педагогического общения.

В заключение можно сказать, что применительно к поведению, деятельности, общению наиболее общими являются определения типов стиля (в совокупности его формальной и содержательной сторон), предложенные К. Левиным. Дифференциация стиля связывается со спецификой характера взаимодействия людей и их индивидуально-психологическими особенностями, например акцентуацией характера.

Стиль деятельности, отражая ее специфику, включает и стиль управления, и стиль саморегуляции, и стиль общения, и когнитивный стиль психолога. Стиль деятельности выявляет воздействие по меньшей мере трех факторов: а) индивидуально-психологических особенностей субъекта этой деятельности — учителя (преподавателя), включающих индивидно-типологические, личностные, поведенческие особенности; б) особенностей самой деятельности и в) особенностей обучающихся (возраст, пол, статус, уровень знаний и т.д.). В педагогической деятельности, характеризующейся тем, что она осуществляется в субъектно-субъектном взаимодействии в конкретных учебных ситуациях организации и управления учебной деятельностью обучающегося, эти факторы соотносятся также: а) с характером взаимодействия; б) с характером организации деятельности; в) с предметно-профессиональной компетентностью учителя; г) с характером общения. При этом под стилем общения, согласно В.А. Кан-Калику [22], понимаются индивидуально-типологические особенности социально-психологического взаимодействия педагога и обучающихся.

Виды стилей. Стили общения прежде всего подразделяются на три общих вида: авторитарный, демократический и либерально-попустительский, наполняясь в то же время собственно «педагогическим» содержанием. Приведем их описание, данное А.К. Марковой [31, с.. 30-34].

Авторитарный стиль. Оппонент рассматривается как объект коммуникативного воздействия, а не равноправный партнер. Коммуникатор единолично решает, принимает решения, устанавливает жесткий контроль за выполнением предъявляемых им требований, использует свои права без учета ситуации и мнений учащихся, не обосновывает свои действия перед учащимися. Вследствие того теряется активность или осуществляют ее только ведущей роли психолога, обнаруживают низкую самооценку, агрессивность. При авторитарном стиле силы, например, учеников направлены на психологическую самозащиту, а не на усвоение знаний собственное развитие. Главными методами воздействия являются приказ, поучение. Для учителя характер-Л низкая удовлетворенность профессией и профессиональная устойчивость. Учителя с этим стилем руководства главное внимание обращают на методическую культуру, в педагогическом коллективе часто лидируют.

Демократический стиль. Оппонент рассматривается как равноправный партнер в общении, коллега в совместном поиске знаний. Учитель привлекает учеников к принятию решений, учитывает их мнения, поощряет самостоятельность суждений, учитывает не только успеваемость, но и личностные качества учеников. Методами воздействия являются побуждение к действию, совет, просьба. У учителей с демократическим стилем руководства школьники чаще испытывают состояния спокойной удовлетворенности, высокой самооценки. Учителя с этим стилем больше обращают внимание на свои психологические умения. Для таких учителей характерны большая профессиональная устойчивость, удовлетворенность своей профессией.

Либеральный стиль. Учитель уходит от принятия решений, передавая инициативу ученикам, коллегам. Организацию и контроль деятельности учащихся осуществляет без системы, проявляет нерешительность, колебания. В классе неустойчивый микроклимат, скрытые конфликты» [31, с. 30-34].

Каждый из этих стилей, выявляя отношение к партнеру взаимодействия, определяет его характер: от подчинения — к партнерству — к отсутствию направленного воздействия. Существенно, что каждый из этих стилей предполагает доминирование либо монологической, либо диалогической формы общения. Более детализированная по характеру включенности в деятельность педагога общения дифференциация стилей предложена В.А. Кан-Каликом [22, с. 97-100]:

стиль увлеченности педагога совместной с учащимися творческой деятельностью, что является выражением отношения учителя к своему делу, к своей профессии;

стиль дружеского расположения, который служит общим фоном и предпосылкой успешности взаимодействия учителя с классом. В.А. Кан-Калик обращает внимание на опасность перехода дружеского расположения в фамильярность, панибратство, что может пагубно сказаться на педагогической деятельности в целом. «Дружественность должна быть педагогически целесообразной, не противоречить общей системе взаимодействий педагога с детьми» [22, с. 98];

стиль общения — дистанция, являющаяся выражением авторитарного стиля, который, благоприятно сказываясь на внешних показателях дисциплины, организованности обучающихся, может привести к личностным изменениям — конформизму, фрустрации, неадекватности самооценки, снижению уровня притязаний и т.д.;

стиль общения — устрашение и заигрывание, что свидетельствует о профессиональном несовершенстве педагога.

На основе анализа доминирования каждого из приведенных стилей в поведении (деятельности) учителя В.А. Кан-Калик рассматривает восемь моделей.

Стили деятельности в зависимости от его характера

Наиболее полное собственно деятельностное представление о стилях педагогической деятельности предложено А.К. Марковой, А.Я. Никоновой [31, с. 180-190]. Как отмечают эти авторы, в основу различения стиля в труде учителя были положены следующие основания: содержательные характеристики стиля (преимущественная ориентация учителя на процесс или результат своего труда, развертывание учителем ориентировочного и контрольно-оценочного этапов в своем труде); динамические характеристики стиля (гибкость, устойчивость, переключаемость и др.); результативность (уровень знаний и навыков учения у школьников, а также интерес учеников к предмету). На этой основе авторами выделены четыре типа индивидуальных стилей, характеризующих современного учителя.

Эмоционально-импровизационный стиль (ЭИС). Учителя ЭИС отличает преимущественная ориентация на процесс обучения. Объяснение нового материала такой учитель строит лота, интересно, однако в процессе объяснения у него часто отсутствует обратная связь с учениками. Во время опроса учитель обращается к большому числу учеников, в основном — сильных, интересующих его, опрашивает их в быстром темпе, неформальные вопросы, но мало дает им говорить, не дожидается, пока они сформулируют ответ самостоятельно. Для учителя с характерно недостаточно адекватное планирование учебно-воспитательного процесса: для отработки на уроке он добирает наиболее интересный учебный материал; менее интересный, хотя и важный, оставляет для самостоятельного работы учащимися. Учителя отличает высокая оператививность, использование большого арсенала разнообразных методов обучения. Он часто практикует коллективные обсуждения, стимулирует спонтанные высказывания учащихся. Для учителя характерна интуитивность, выражающаяся в частом неумении проанализировать особенности и результативность своей деятельности на уроке.

Эмоционально-методичный стиль (ЭМС). Для учителя с ЭМС характерны ориентация на процесс и результаты обучения, адекватное планирование учебно-воспитательного процесса, высокая оперативность, некоторое преобладание интуитивности над рефлексивностью. Ориентируясь как на процесс, так и на результаты обучения, такой учитель адекватно планирует учебно-воспитательный процесс, поэтапно отрабатывает весь учебный материал, внимательно следит за уровнем знаний всех учащихся (как сильных, так и слабых), в его деятельности постоянно представлены закрепление и повторение учебного материала, контроль знаний учащихся. Такого учителя отличает высокая оперативность, он часто меняет виды работ на уроке, практикует коллективные обсуждения. Используя столь же богатый арсенал методических приемов при отработке учебного материала, что и учитель с ЭИС, учитель с ЭМС в отличие от последнего стремится активизировать детей не внешней развлекательностью, а прочно заинтересовать особенностями самого предмета.

Рассуждающе-импровизационный стиль (РИС). Для учителя с РИС характерны ориентация на процесс и результаты обучения, адекватное планирование учебно-воспитательного процесса. По сравнению с учителями эмоциональных стилей учитель с РИС проявляет меньшую изобретательность в подборе и варьировании методов обучения, не всегда способен обеспечить высокий темп работы, реже практикует коллективные обсуждения, относительное время спонтанной речи его учащихся во время уроков меньше, чем у учителей с эмоциональным стилем. Учитель с РИС меньше говорит сам, особенно во время опроса, предпочитая воздействовать на учащихся косвенным путем (посредством подсказок, уточнений и т.п.), давая возможность отвечающим детально оформить ответ.

Рассуждающе-методичный стиль (РМС). Ориентируясь преимущественно на результаты обучения и адекватно планируя учебно-воспитательный процесс, учитель с РМС проявляет консервативность в использовании средств и способов педагогической деятельности. Высокая методичность (систематичность закрепления, повторения учебного материала, контроля знаний учащихся) сочетается с малым, стандартным набором используемых методов обучения, предпочтением репродуктивной деятельности учащихся, редким проведением коллективных обсуждений. В процессе опроса учитель обращается к небольшому количеству учеников, давая каждому много времени на ответ, особое внимание уделяя слабым ученикам. Для учителя характерна в целом рефлексивность» [31, с. 180—190].

Итак, коммуникативная деятельность, как и любая другая деятельность, характеризуется определенным стилем. В широком смысле слова стиль деятельности (например, управленческой, производственной, педагогической) — устойчивая система способов, приемов, проявляющаяся в разных условиях ее осуществления.

# Глава 2. диагностическое исследование индивидуального стиля общения у студентов, будущих психологов

## 2.1 Организация и методы исследования

Для исследования уровня общительности нами было проведено экспериментальное исследование, в котором принимали участие 10 студентов из ВУЗов г. Йошкар-Олы.

В исследование использовалась методика определения общего уровня общительности В.Ф. Ряховского и методика оценки коммуникативных и организаторских склонностей (КОС) (Приложения 1-2)

Методика В.Ф, Ряховского исследуетуровень общительности, коммуникативности, в ней принимали участие исследуемые нами студенты. Нами был предложен тест, который содержал возможность определить уровень коммуникабельности человека. Отвечать на вопросы студентам необходимо было используя три варианта ответов – "да", "иногда" и "нет". Полученные нами результаты суммировались, и по классификатору определялось, к какой категории относится испытуемый (см. Приложение 1).

Студенты охотно принимали участив данном исследование.. Они с интересом отвечали на преложенные в методике вопросы, желая выявить свой уровень общительности

Методика КОС определяет уровень развития коммуникативных и организаторских склонностей (Приложение 2). Методика «КОС» так же базируется на принципе отражения и оценки испытуемым некоторых особенностей своего поведения в различных ситуациях. Избраны ситуации, знакомые испытуемому по его личному опыту. Поэтому оценка ситуации и поведения в ее условиях основывается на воспроизведении испытуемым своего реального поведения и реального, пережитого в его опыте отношения. Исходя из этого принципа, создан проективный опросник, позволяющий выявить устойчивые показатели коммуникативных и организаторских склонностей.

В нашем исследовании испытуемым студентам раздавались тексты опросника, бланки для ответов, и зачитывались инструкция. Все принимали активное участие в исследовании, старались максимально правдиво отвечать на вопросы методики, а после делились впечатлениями.

## 2.2 Анализ и обработка результатов исследования

Результаты общительности в таблице 1 и в диаграмме 1.

Таблица 1

Результаты исследования уровня общительности по методике В. Ряховского

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №№ | Баллы | Общий вывод об уровне общительности |
| 1 | 16 | заниженный |
| 2 | 19 | заниженный |
| 3 | 13 | о/низкий |
| 4 | 19 | заниженный |
| 5 | 11 | о/низкий |
| 6 | 12 | о/низкий |
| 7 | 19 | заниженный |
| 8 | 14 | о/низкий |
| 9 | 22 | средний |
| 10 | 11 | о/низкий |

Рис. 1. Анализ результатов исследования уровня общительности по методике В. Ряховского

Итак, по результатам данного исследования видно, что у студентов в основном наблюдается заниженный и низкий уровень общительности.

Высокий уровень общительности не показал никто (0%), средний –1 человек, заниженный – 4 человека, очень низкий – 5 человек.

Из данных диаграммы 1 видно, что средний уровень общительности менеджеров 10%, высокий уровень – 0%, заниженный – 40% и очень низкий – 50%

Анализ результатов уровня развития коммуникативных и организаторский склонностей по методике КОС представлен в таблицах 2-3 и в диаграммах 2-3.

Таблица 2

Результаты исследования уровня коммуникативных умений (КУ) у социальных педагогов по методике КОС

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №№ | Баллы | Общий вывод об уровне  |
| 1 | 0,95 | очень высокий |
| 2 | 0,85 | очень высокий |
| 3 | 0,15 | низкий |
| 4 | 0,8 | очень высокий |
| 5 | 0,5 | ниже среднего |
| 6 | 0,55 | ниже среднего |
| 7 | 0,85 | очень высокий |
| 8 | 0,2 | низкий |
| 9 | 0,35 | низкий |
| 10 | 0,35 | низкий |

Таблица 3

Результаты исследования уровня организаторских умений (ОУ) у социальных педагогов по методике КОС

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №№ | Баллы | Общий вывод об уровне  |
| 1 | 0,95 | о/высокий |
| 2 | 0,85 | о/высокий |
| 3 | 0,15 | низкий |
| 4 | 0,8 | высокий |
| 5 | 0,5 | низкий |
| 6 | 0,55 | низкий |
| 7 | 0,85 | о/высокий |
| 8 | 0,2 | низкий |
| 9 | 0,35 | низкий |
| 10 | 0,35 | низкий |

Диаграмма 2. Результаты исследования уровня коммуникативных умений (КУ) у менеджеров по методике КОС

Диаграмма 3. Результаты исследования уровня организаторских умений (ОУ) у менеджеров по методике КОС

Итак, по результатам данного исследования видно, что у 40% студентов наблюдается очень высокий уровень коммуникативных умений, у 20% уровень коммуникативных умений - ниже среднего и у 40% – низкий уровень умений.

Высокий уровень организаторских умений показал всего 1 студент-психолог (10%), 60% студентов продемонстрировали низкий уровень, и 30% - очень высокий уровень организаторских умений.

Для повышения уровня развития общительности, коммуникативных и организаторских умений нами была разработана система занятий (ПРИЛОЖЕНИЕ 3) по формированию коммуникативных и умений студентов и стилей общения. В основу программы легли работы А.С. Прутченкова и Ф. Бурнарда.

Программа представляет собой разработки занятий на повышение уровня общения, коммуникативных и организаторских умений, стиля общения студентов.

Система занятий построена из расчета 10 занятий по 2 упражнения по 1,5- 2 часа в неделю по выходным. В группе – 10 человек.

# Заключение

В заключение, проведя теоретические и практические исследования, необходимо сделать следующие выводы:

Проблема человеческого общения и его места в развитии представлений человека о самом себе является одной из актуальнейших в ряду тех, над которыми работает психологическая наука.

Концепции рассматривают общение как самостоятельную категорию, которая имеет свои внутренние закономерности развития и выступает как взаимодействие субъектов; как основа межличностных отношений и условие развития личности; как обмен информацией. Общение разворачивается в условиях наличия коммуникативной потребности, инициативности и активности субъекта. Общение является сложным, многоуровневым и многофункциональным социальным явлением. С позиций современных концепция нами охарактеризованы три взаимосвязанные стороны общения: информационная (коммуникационная), интерактивная и перцептивная.

В общении как в процессе последовательных действий, поведенческих актов (как вербальных, так и невербальных) происходит обмен информацией, ее интерпретация, взаимовосприятие, взаимопонимание, взаимооценка, сопереживание, формирование симпатий и антипатий, характера взаимоотношений, психологическое воздействие, разрешение противоречий, осуществление и регулирование совместной деятельности. В деловом общении людей объединяют интересы дела и совместная деятельность, направленная на достижение общих целей. Основной принцип деловых взаимоотношений – рациональность, поиск средств повышения эффективности сотрудничества.

Коммуникативная деятельность, как и любая другая деятельность, характеризуется определенным стилем. В широком смысле слова стиль деятельности (например, управленческой, производственной, педагогической) — устойчивая система способов, приемов, проявляющаяся в разных условиях ее осуществления.

Он обусловливается спецификой самой деятельности, индивидуально-психологическими особенностями ее субъекта.

В собственно психологическом, узком смысле индивидуальный стиль - «это обусловленная типологическими особенностями устойчивая система способов, которая складывается у человека, стремящегося к наилучшему осуществлению данной деятельности,...индивидуально-своеобразная система психологических средств, к которым сознательно или стихийно прибегает человек в целях наилучшего уравновешивания своей (типологически обусловленной) индивидуальности с предметными в Стили общения прежде всего подразделяются на три общих вида: авторитарный, демократический и либерально-попустительский, наполняясь в то же время собственно «педагогическим» содержанием внешними условиями деятельности»

Проведено эмпирическое исследование общения на примере группы студентов, будущих психологов. Определен общий уровень общительности, уровень развития коммуникативных и организаторских склонностей.

Для студентов большее значение имеет хорошо развитые коммуникативные навыки, стремление расширять сферу контактов, умение убеждать и добиваться своих целей.

Анализ результатов эмпирического исследования показал, что студенты обладают низким уровнем общительности и низким уровнем коммуникативных и организаторских умений.

У 40% студентов выявлен очень высокий уровень коммуникативных умений, у 20% уровень коммуникативных умений - ниже среднего и у 40% – низкий уровень умений.

Высокий уровень организаторских умений показали всего 10% исследуемых, 60% студентов продемонстрировали низкий уровень, и 30% - очень высокий уровень организаторских умений.

Для повышения уровня развития общительности, коммуникативных умений и стиля общения нами была разработана система занятий по формированию эмпатийных, коммуникативных и организаторских умений менеджеров. В основу программы легли работы А.С. Прутченкова и Ф. Бурнарда. Программа представляет собой систему занятий на повышение уровня общения, эмпатии, коммуникативных и организаторских умений менеджеров.

Прохождение обучения на тренинге способствует развитию навыков коммуникации, выработке оптимального стиля общения, более эффективному общению с клиентами и партнерами, оперативному решению вопросов и, в конечном итоге – повышению эффективности работы.

Таким образом, гипотеза доказана, цели достигнуты, задачи решены.

# Список использованной литературы

1. Абульханова-Славская, К.А. Деятельность и психология личности. /К.А. Абульханова-Славская, - М.: Мысль, 1991.-174 с.
2. Андреева, Г.М. Социальная психология / Г.М. Андреева, — М.: АспектПресс, 2002. - 363 с
3. Батаршев, А.В. Психодиагностика способности к общению, или как определить организаторские и коммуникативные качества личности

/А.В. Батаршев, – М.: ВЛАДОС, 1999. – 174 с.

1. Бодалев, А.А. К проблеме социальной перцепции. Сб. Экспериментальная и прикладная психология/А.А. Бодалев, - Л.-1970.- 312 с.
2. Бодалев, А.А. Личность и общение: Избранные психологические труды. - 2-е изд./ А.А. Бодалев, - М.: Международ. пед. академия, 1995.- 420 с.
3. Буева, Г.А. Человек: деятельность и общение / Г.А. Буева, - М., 1978. - 132 с.
4. Горелов, И.Н. Невербальные компоненты коммуникации /И.Н. Горелов - М., Наука, 1980. - 345 с.
5. Злободина, Е.Г. Общение как фактор развития личности. / Е.Г. Злободина, - Киев: Наук, думка, 1982.
6. Основы менеджмента/Г.Б. Казначевская, И.Н, Чуев, - Ростов-на-Дону, 2004. – 490 с.
7. Калюжный, А.С. Психология межличностного общения: Учеб. пос. /А.С. Калюжный, - Н.Новгород: НГТУ, 2004. -132 с
8. Коломинский, Я.Л. Психология общения /Я.Л. Коломинский, - М.: Знание, 1989.- 440 с.
9. Кузьмин, Е.С. Основы социальной психологии. / B.C. Кузьмин, — СПб.: ЛГУ, 1967. -173 с
10. Карнеги Д.Как завоевать друзей и оказывать влияние на людей /Д. Карнеги. – М., 2006. – 864 с.
11. Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения /В.Н. Лавриненко, - М.: Юнити, 1997. - 211 с.
12. Леонтьев А.Л. Педагогическое общение/А.Л, Леонтьев - М., 1979 - 118 с.
13. Лисина М.И. Общение, личность и психика ребенка /М.И, Лисина, - М.: Воронеж, 1997.-320 с.
14. Ломов, Б.Ф. Общение и социальная регуляция поведения индивида // Психологические проблемы социальной регуляции поведения /Б.Ф. Ломов, - М.,1976. – 345 с.
15. Мескон М.Х. Основы менеджмента /М.Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури, – М.: Дело, М., 1993. – 512 с.
16. Панферов В.Н. Общение как предмет социально-психологических исследований. Дисс. доктора психологических наук /В.Н. Панферов- СПб.: ЛГУ, 1983.-300 с.
17. Парыгин, Б.Д. Основы социально-психологической теории / Б.Д. Парыгин, — М.: Мысль, 1971.-351 с
18. Родионов, Б.А. Коммуникация как социальное явление / Б.А. Родионов / Отв. ред. В.Е. Давидович. - Ростов на Дону: РГУ, 1984. -143 с.
19. Рытченко Т.А. Психология деловых отношений /Т.А. Рытченко - МГУЭСИ, М., 2001. – 356 с.

**Приложение 1**

**Методика «Определение общего уровня общительности»**

Инструкция: "Вашему вниманию предлагается несколько простых вопросов. Оценка ответов: "да" – 2 очка, "иногда" – 1 очко, "нет" – 0 очков.

Полученные очки суммируются, и по классификатору определяется, к какой категории относится испытуемый.

Классификатор теста

30-31 очков. Вы явно некоммуникабельны, и это Ваша беда, так как больше всего страдаете от этого Вы сами. Но и близким Вам людям нелегко. На Вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Старайтесь быть общительнее, контролируйте себя.

25-29 очков. Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество, поэтому у Вас мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов если и не ввергают Вас в панику, то надолго выводят из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете недовольны собой. Но не ограничивайтесь только таким недовольством – в Вашей власти переломить эти особенности характера. Разве не бывает, что при какой-либо сильной увлеченности Вы приобретаете вдруг полную коммуникабельность? Стоит только встряхнуться.

19-24 очков. Вы в известной степени общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы Вас не пугают. И все же с новыми людьми сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуют неохотно. В Ваших высказываниях порой слишком много сарказма, без всякого на то основания. Эти недостатки исправимы.

14-18 очков. У вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении, отстаиваете свою точку зрения без вспыльчивости. Без неприятных переживаний идете на встречу с новыми людьми. В то же время не любите шумных компаний; экстравагантные выходки и многословие вызывают у Вас раздражение.

9-13 очков. Вы весьма общительны (порой, быть может, даже сверх меры). Любопытны, разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что, бывает, вызывает раздражение окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Бывает, вспылите, но быстро отходите. Чего Вам недостает, так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании, однако, Вы можете себя заставить не отступать.

4-8 очков. Вы, должно быть, "рубаха-парень". Общительность бьет из Вас ключом. Вы всегда в курсе всех дел. Вы любите принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у Вас мигрень или даже хандру. Охотно берете слово по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в своей тарелке. Беретесь за любое дело, хотя не всегда можете успешно довести его до конца. По этой самой причине руководители и коллеги относятся к Вам с некоторой опаской и сомнениями. Задумайтесь над этими фактами.

3 очка и менее. Ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к Вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых совершенно не компетентны. Вольно или невольно Вы часто бываете причиной разного рода конфликтов в Вашем окружении. Вспыльчивы, обидчивы, нередко бываете необъективны. Серьезная работа не для Вас. Людям – и на работе, и дома, и вообще повсюду – трудно с Вами. Да, Вам надо поработать над собой и своим характером! Прежде всего воспитывайте в себе терпеливость и сдержанность, уважительно относитесь к людям, наконец, подумайте о своем здоровье – такой стиль жизни не проходит бесследно.

**Текст опросника**

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

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

Не откладываете ли Вы визит к врачу до последнего момента?

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

Любите ли Вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?

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

Верите ли Вы, что существует проблема "отцов и детей" и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?

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

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

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

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

Боитесь ли Вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?

У Вас есть собственные сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры и никаких чужих мнений на этот счет Вы не приемлете. Это так?

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

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

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

**Приложение 2**

**Методика изучения коммуникативных и организаторских умений**

*Инструкция:* «Предлагаемый Вам тест содержит 40 вопросов. Прочитайте их и ответьте на все вопросы с помощью бланка. На бланке напечатаны номера вопросов. Если Ваш ответ на вопрос положителен, то есть Вы согласны с тем, о чем спрашивается в вопросе, то на бланке соответствующий номер обведите кружочком. Если же Ваш ответ отрицателен, то есть Вы не согласны, то соответствующий номер зачеркните. Следите, чтобы номер вопроса и номер в бланке для ответов совпадали. Имейте в виду, что вопросы носят общий характер и не могут содержать всех необходимых подробностей. Поэтому представьте себе типичные ситуации и не задумывайтесь над деталями. Не следует тратить много времени на обдумывание, отвечайте быстро. Возможно, на некоторые вопросы Вам будет трудно ответить. Тогда постарайтесь дать гот ответ, который Вы считаете предпочтительным. При ответе на любой из этих вопросов обращайте внимание на его первые слова и согласовывайте свой ответ с ними. Отвечая на вопросы, не стремитесь произвести заведомо приятное впечатление. Важна искренность при ответе».

Выбери ответы "да" или "нет" на приведённые ниже вопросы.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Вопросы | Да | Нет |
| 1 | Много ли у вас друзей, с которыми вы постоянно общаетесь? |   |   |
| 2 | Часто ли вам удаётся склонить большинство одноклассников (коллег) к принятию вашего мнения? |   |   |
| 3 | Долго ли вас беспокоит чувство обиды, причинённой вам кем-то из ваших друзей? |   |   |
| 4 | Всегда ли вам трудно ориентироваться в создавшейся критической ситуации? |   |   |
| 5 | Есть ли у вас стремление к установлению новых знакомств с различными людьми? |   |   |
| 6 | Нравиться ли вам заниматься общественной работой |   |   |
| 7 | Верно ли, что вам приятней проводить время с книгами или за каким-нибудь делом (занятием), чем с людьми? |   |   |
| 8 | Если возникли некоторые помехи в осуществлении ваших намерений, то легко ли вы отступаете от них? |   |   |
| 9 | Легко ли вы устанавливаете контакт с людьми, которые значительно старше вас по возрасту? |   |   |
| 10 | Любите ли вы организовывать с друзьями различные развлечения? |   |   |
| 11 | Трудно ли вам включаться в новые для вас компании? |   |   |
| 12 | Часто ли вы откладываете на другие дни дела. Которые нужно было выполнить сегодня? |   |   |
| 13 | Легко ли вам удаётся устанавливать контакт с незнакомыми людьми? |   |   |
| 14 | Стремитесь ли вы добиваться, что бы ваши коллег (одноклассники) действовали в соответствии с вашими мнениями? |   |   |
| 15 | Трудно ли вы осваиваетесь в новом коллективе? |   |   |
| 16 | Верно ли, что у вас не бывает конфликтов с одноклассниками из-за невыполнения ими своих обещаний, обязательств, обязанностей? |   |   |
| 17 | Стремитесь ли вы при удачном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком? |   |   |
| 18 | Часто ли при решении важных дел вы принимаете инициативу на себя? |   |   |
| 19 | Раздражают ли вас окружающие люди и хочется ли вам побыть одному? |   |   |
| 20 | Правда ли, что вы обычно плохо ориентируетесь в незнакомой для вас обстановке? |   |   |
| 21 | Нравиться ли вам постоянно находиться среди людей? |   |   |
| 22 | Возникает ли у вас раздражение, если вам не удаётся закончить начатое дело? |   |   |
| 23 | Испытываете ли вы чувство затруднения, неудобства или стеснения, если приходиться проявить инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком? |   |   |
| 24 | Правда ли, что вы утомляетесь от частого общения с друзьями? |   |   |
| 25 | Любите ли вы участвовать в коллективных играх? |   |   |
| 26 | Часто ли вы проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы ваших друзей? |   |   |
| 27 | Правда ли, Что вы чувствуете себя не уверено среди мало знакомых людей? |   |   |
| 28 | Верно ли, что вы редко стремитесь к доказательству своей правоты? |   |   |
| 29 | Полагаете ли вы, что вам не составит большого труда внести оживление в малознакомую для вас компанию? |   |   |
| 30 | Принимаете ли вы участие в общественной работе? |   |   |
| 31 | Стремитесь ли вы ограничить круг своих знакомых не большим количеством людей? |   |   |
| 32 | Верно ли, что вы стремитесь отстаивать своё мнение, решение, если оно не было сразу принято вашими одноклассниками (коллегами)? |   |   |
| 33 | Чувствуете ли вы себя непринуждённо. Попав в незнакомую компанию? |   |   |
| 34 | Охотно ли вы приступаете к организации различных мероприятий для своих одноклассников (коллег)? |   |   |
| 35 | Правда ли, что вы чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходиться говорить что-то большое группе людей? |   |   |
| 36 | Часто ли вы опаздываете на деловые встречи, свидания? |   |   |
| 37 | Верно ли, что у вас много друзей? |   |   |
| 38 | Часто ли вы оказываетесь в центре внимания своих одноклассников (коллег) |   |   |
| 39 | Часто ли вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми |   |   |
| 40 | Правда ли, что вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы своих знакомых? |   |   |

*Ключи и обработка результатов.*

Результаты обрабатываются посредством сравнения ответов с ключом (отдельно по коммуникативным (КУ) и организаторским (ОУ) умениям).

*Ключ КУ*

Ответ "да" на вопросы №№ 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37

Ответ "нет" на вопросы №№ 3,7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39

*Ключ ОУ*

Ответ "да" на вопросы №№ 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38

Ответ "нет" на вопросы №№ 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40

Подсчитывается количество совпадающих с ключом ответов по каждому разделу методики, затем вычисляются оценочные коэффициенты отдельно для КУ и ОУ по формуле:

К=0,05\*С, где:

К - величина оценочного коэффициента

С – количество совпадающих с ключом ответов.

Оценочные коэффициенты может варьировать от 0 до 1

Показатель, близкие к 1.говорят о высоком уровне КУ и ОУ, близкие к 0 - низком уровне. Первичные показатели КУ и ОУ могут быть представлены в виде оценок, свидетельствующих о разных уровнях изучаемых умений

**Коммуникативные умения:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатель | Оценка | Уровень |
| 0,10−0,45 | 1 | I− низкий |
| 0,46-0,55 | 2 | II− ниже среднего |
| 0,56−0,65 | 3 | III− средний |
| 0,66−0,75 | 4 | IV−высокий |
| 0,76-1 | 5 | V−очень высокий |

**Организаторские умения:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатель | Оценка | Уровень |
| 0,20−0,55 | 1 | I− низкий |
| 0,56−0,65 | 2 | II− ниже среднего |
| 0,66−0,70 | 3 | III− средний |
| 0,71−0,80 | 4 | IV−высокий |
| 0,81−1 | 5 | V−очень высокий |

Анализ полученных результатов.

1. Испытуемые, получившие оценку 1, характеризуются низким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей.
2. Испытуемым, получившим оценку 2, коммуникативные и организаторские склонности присущи на уровне ниже среднего. Они не стремятся к общению, чувствуют себя сковано в новой компании, коллективе; предпочитают проводить время наедине с собой, ограничивают свои знакомства; испытывают трудности в установлении контактов с людьми и при выступлении перед аудиторией; плохо ориентируются в незнакомой ситуации; не отстаивают свои мнения, тяжело переживают обиды; проявления инициативы в общественной деятельности крайне снижено, во многих делах они предпочитают избегать принятия самостоятельных решений.
3. Для испытуемых, получивших оценку 3, характерен средний уровень проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они стремятся контактам с людьми, не ограничиваю круг своих знакомств, отстаивают своё мнение, планируют свою работу, однако потенциал их склонностей не отличается высокой устойчивостью. Коммуникативные и организаторские склонности необходимо развивать и совершенствовать.
4. Испытуемые, получившие оценку 4, относятся к группе с высоким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они не теряться в новой обстановке, быстро находят друзей, постоянно стремятся расширить круг своих знакомых, занимаются общественной деятельностью, помогают близким. Друзьям, проявляют инициативу в общении, с удовольствием принимают участие в организации общественных мероприятий, способны принять самостоятельное решение в трудной ситуации. Всё это они делают не по принуждению, а согласно внутренним устремлениям.
5. Испытуемые, получившие высшую оценку − 5, обладают очень высоким уровнем проявления коммуникативности и организаторских склонностей. Они испытывают потребность в коммуникативности и организаторской и активно стремиться к ней, быстро ориентироваться в трудных ситуациях, непринужденно ведут себя в новом коллективе, инициативны, предпочитают в важном деле или в создавшейся сложной ситуации принимать самостоятельные решения, отстаивают своё мнение и добиваются, Чтобы оно было принято товарищами, могут внести оживление в незнакомую компанию, любят организовывать разные игры, мероприятия. Настойчивы в деятельности, которая их привлекает.

**Приложение 3**

**Пргорамма социально-психологической корреции профессионально значимых личностных качеств социального педагога**

*Цель: Развитие организаторских и коммуникативных склонностей социальных педагогов, а также эмпатических способностей*

**ЗАНЯТИЕ 1. «ЗНАКОМСТВО»**

Цель: установить в группе доброжелательную атмосферу и постараться снять внутреннее напряжение участников, часто возникающее при первом знакомстве.

Число участников: 10 человек.

Время выполнения15,-2 часа.

Происходит знакомство ведущего с группой и участников тренинга друг с другом. Обсуждается программа занятий, выявляются ожидания участников от данного курса, вырабатываются правила поведения на занятиях. Правила поведения участники могут устанавливать сами или воспользоваться теми, который предложит ведущий. Обычно это следующий набор:

1. Искренность.
2. Высказывание от своего имени (я-высказывание).
3. Обсуждение того, что происходит непосредственно в группе в данный момент (правило «здесь и сейчас»).
4. Уважение говорящего.
5. Конфиденциальность.

В ходе организационной встречи члены группы сообщают о себе те сведения, которыми считают нужным поделиться, а также то имя, которым бы хотели назваться.

**Упражнение: "Это мое имя"**

*Цель:* Знакомство участников тренинга друг с другом.

Участники поочередно называют свои имена и рассказывают о них

- 20 - 30 минут.

Участники усаживаются в круг.

*Инструкция:* Предложите игроку сидящему справа от Вас, встать со стула и назвать как свое полное имя, так и имя, которым он хотел бы называться в группе. Затем выступающий должен сообщить что-нибудь о своем имени. от может, например, попытаться ответить на такие вопросы:

Что означает моя фамилия?

Откуда моя семья?

Нравится ли мне мое имя?

Знаю ли я, кто его для меня выбрал?

Знаю ли я, что означает мое имя?

Хотел бы я, чтобы меня называли другим именем?

Кто еще в семье носил это имя?

Каждый участник сам решает, что рассказать и как прокомментировать свой рассказ, однако выступающему необходимо уложиться в 2 минуты.

Закончив говорить, выступающий снова садится на свое место. Игра идет дальше по кругу против часовой стрелки.

*Варианты проведения игры:*

Выступающий встает в центр круга.

Ведущий идет вместе с игроком по кругу и ведет разговор о его имени.

Выступающий выходит в круг и выбирает какого-нибудь участника, которому он хотел бы представиться. Он рассказывает ему о том, какие ассоциации вызывает у него собственное имя.

**ЗАНЯТИЕ 2. «ЭМАТИЯ И ОБЩЕНИЕ»**

Цель: исследование понятий эмпатии и общения.

**Упражнении 1. «Эмпатия»**

*Цель: исследование значения понятия эмпатии.*

*Число участников:* 10 человек.

*Время выполнения15,-2* часа.

*Обстановка:* помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти памятки будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуется проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Постарайтесь сделать так, чтобы все члены группы приняли участие в последующем обсуждении данного упражнения, а также убедитесь в том, что у каждого, кто хотел что-то сказать, была возможность это сделать.

*Методика:* все участники разбиваются на пары. Далее, в парах, они обсуждают значение понятия эмпатии и отвечают на следующие вопросы:

1. В чем заключается различие между эмпатией и симпатией?
2. До какой степени можно быть эмпатичным по отношению к другому человеку?
3. По отношению к кому вам легче всего испытывать эмпатию?
4. По отношению к кому вам сложно испытывать эмпатию?

В течение 15 минут участники обсуждают данные вопросы и записывают свои выводы. Спустя 15 минут все садятся в общий круг.

*Оценивание:* все участники разбиваются на пары и на протяжении 5 минут обсуждают, что в данном упражнении понравилось, а что нет. По прошествии 5 минут вновь образуется общий круг, и затем проводится обсуждение, посвященное оцениванию данного упражнения.

*Завершение:* участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

*Упражнение на исследование значения понятия «эмпатия»*

Разбившись на пары, рассмотрите следующие вопросы. Записывайте свои мысли и чувства, появляющиеся в ответ на каждый вопрос, и приготовтесь сообщить сделанные вами выводы остальным членам группы.

В чем заключается различие между эмпатией и симпатией?

До какой степени можно быть эмпатичным по отношению к другому человеку?

По отношению к кому вам легче всего испытывать эмпатию?

По отношению к кому вам сложно испытывать эмпатию?

**Упражнение 2. «Комплимент»**

Цель: активный запуск групповых процессов общения

Время выполнения: от 20 минут до 35 минут

Число участников: от 5 до 25 человек.

«Умение увидеть сильные стороны, положительные качества у любого человека и, главное, найти нужные слова, чтобы сказать ему об этом, - вот что необходимо для приятного и продуктивного общения. Давайте попробуем проверить, насколько мы доброжелательны друг к другу, умеем ли видеть хорошее в других и говорить об этом, не стесняясь своих слов, не отводя стыдливо глаза в сторону.

А как мы умеем принимать комплименты, которые нам говорят наши знакомые? Что мы при этом испытываем? Какие чувства вызывает комплимент, сказанный в наш адрес? Чувство удовлетворения или недоумения? Желание стать лучше или раздражение от «бестактности» человека, сказавшего вам несколько слов?

Итак, давайте попробуем и говорить комплименты и слушать, благосклонно принимая их в свою честь».

Рекомендации. Участники садятся в большой круг. Каждый должен внимательно посмотреть на партнера, сидящего слева, и подумать, какая черта характера, какая привычка этого человека ему больше всего нравится, и он хочет сказать об этом, т. е. сделать комплимент. На чинает любой из членов группы, который готов сказать приятные слова своему партнеру, сидящему слева от него. Во время высказывания все остальные участники должны внимательно слушать выступающего. Тот участник, которому сделан комплимент, должен как минимум поблагодарить, а затем, установив контакт с партнером, сидящим слева от него, сделать свой комплимент и т. д. по кругу, до тех пор, пока все участники тренинга не скажут что-то приятное партнеру.

Во время высказывания участника вы должны следить за тем, чтобы все остальные ребята не мешали ему говорить. Необходимо их настроить на тактичное отношение друг к другу, на развитие умения слушать и слышать говорящего, обращая внимание на его манеру устанавливать контакт (как поприветствовал своего партнера или забыл это сделать, смотрит ли в глаза или в сторону, как держит руки, как говорит и т. д.).

Если кто-то из участников не готов к тому, чтобы сделать комплимент, он имеет право пропустить ход и сказать после всех. Следить за тем, чтобы каждый сделал комплимент соседу, сидящему слева, должен ведущий.

**ЗАНЯТИЕ 3. «ПРОСТАЯ РЕФЛЕКСИЯ И МОЙ СТИЛЬ ОБЩЕНИЯ»**

Цель: Изучить особенностинавыка рефлексии содержания и коммуникативных проблем

**Упражнение 1. «Простая рефлексия»**

*Цель: развитие навыка рефлексии содержания.*

*Число участников: 10 человек.*

*Время выполнения15,-2 часа.*

*Обстановка:* помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо при готовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти памятки будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуется проектор и экран. Все распечатки к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Не следует торопить членов группы, лучше постарайтесь сделать так, чтобы обстановка в группе оставалась активной и доброжелательной. Возможно, некоторым участникам тренинга нужна поддержка, необходимая для того, чтобы они поделились своими мыслями и чувствами, имеющими отношение к данному упражнению

*Методика:* все участники разбиваются на пары. Один становится «консультантом», а другой — «клиентом». Задача «клиента» — разговаривать с «консультантом», который в качестве стратегии работы использует *лишь* простую рефлексию содержания. Рефлексия — это процесс, когда консультант возвращает клиенту несколько последних сказанных им слов, с тем чтобы помочь ему продолжить рассказ и найти ответы на свои вопросы. Ниже мы приводим пример использования на практике простой рефлексии содержания.

Некоторое время мы жили в Ливерпуле. Нам обоим нравился этот город, несмотря на то что мне было несколько сложно там обустроиться.

Вам было несколько сложно там обустроиться. Что ж, все это было внове для меня. А моя жена была родом из тех мест, у нее были там друзья. У детей также не было никаких проблем. Им понравилась новая школа, а сам переезд они считали весьма волнующим событием. Казалось, все они получали от этого удовольствие, но только не я.

Все они получали от этого удовольствие, но только не вы. Не поймите меня неправильно. Я не хочу сказать, что Ливер пуль мне не нравился. Просто мне было сложно принять все эти перемены. После того как я пробыл там месяцев шесть или около того, все наладилось. Оглядываясь назад, я думаю, что все было не так уж и плохо, как я вам это нарисовал. Все это время было наполнено также и по-настоящему хорошими событиями.

Если говорить о простой рефлексии, то основной момент здесь заключается в том, что интонации, звучащие в голосе консультанта, должны повторять интонации, с которыми говорит клиент. Рефлексия не должна превращаться в вопрос, как в следующем примере:

- Некоторое время мы жили в Ливерпуле. Нам обоим нравился этот город, несмотря на то что мне было несколько сложно там обустроиться.

- Вам было сложно там обустроиться?

- Да-

Здесь все достаточно просто. Если рефлексия подменяется вопросом, то скорее всего ответ будет достаточно кратким или односложным. В данном случае рефлексия используется для того, чтобы помочь клиенту выстроить цепочку рассуждений.

По прошествии 15 минут происходит обмен ролями, и теперь уже новые «консультанты» начинают отрабатывать навыки простой рефлексии содержания. Через 15 минут все участники вновь садятся в общий круг и тренер инициирует обсуждение, посвященное использованию навыков простой рефлексии и области их применения. Если число участников нечетное, то тренер также должен участвовать в выполнении данного упражнения.

*Оценивание:* все участники по очереди говорят о том, чему они научились, выполняя данное упражнение, и о том, что они заберут с собой в «реальную жизнь», не связанную с жизнью группы. *Завершение:* участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

**Упражнение 2. «Мой стиль общения»**

Цель: Изучение коммуникативных проблем, видение особенностей, связанных со сферой общения.

Время выполнения: от 20 минут до 35 минут

Число участников: от 5 до 25 человек.

«Сейчас мы поработаем с дневниками «Мой стиль общения». Какие записи там появились? Что вы смогли туда внести со времени прошедшего занятия? Какие основные наблюдения вам удалось проанализировать? Или вы совсем забыли об этом домашнем задании?

Объединитесь в малые группы по 7-8 человек и обсудите записи, которые вы смогли сделать после первого занятия. Каждый может зачитывать, что он хочет, комментируя свои записи, исходя из последних наблюдений и впечатлений.

Помните о том, что любой участник вправе спросить о том, что ему было неясно, попросить вас прокомментировать высказывания, в чем-то усомниться, за что-то порадоваться и т. д. Каждый из вас может отвечать на эти вопросы, приводя конкретные примеры своих ощущений, итоги наблюдений над своими реакциями.

После того как вы выслушаете одного из членов вашей малой группы, слово может взять следующий. И так до тех пор, пока не выскажутся все участники».

Рекомендации ведущему. Работа с дневником «Мой стиль общения» является обязательным элементом каждого занятия. Поэтому вам следует выделить необходимое количество времени для обсуждения записей участников и на этом занятии. Вы должны предостеречь участников от типичной ошибки - превращения обсуждения записей в дневнике в формальный разговор, когда члены группы действуют по принципу «лишь бы что-нибудь сказать».

Для этого участникам нужно предлагать различные формы работы с этим материалом. Например, на этом занятии после обсуждения в малых группах участники должны решить вопрос о том, кто из них смог дать более глубокий и интересный анализ своих коммуникативных особенностей. Решение принимается большинством голосов членов каждой малой группы.

**ЗАНЯТИЕ 4. «ПРОСТАЯ РЕФЛЕКСИЯ ЧУВСТВ, КАЧЕСТВ ОБЩЕНИЯ»**

Цель: «Развивать навык рефлексии чувств и качества общения

**Упражнение 1. «Простая рефлексия чувств»**

Цель: развитие навыка рефлексии чувств.

*Число участников:* 10 человек.

*Время выполнения15,-2* часа.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти памятки будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуется проектор и экран. Все распечатки к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Постарайтесь сделать так, чтобы все члены группы приняли участие в последующем обсуждении данного упражнения, а также убедитесь в том, что у каждого, кто хотел что-то сказать, была возможность это сделать.

-Методика: рефлексия чувств отличается от рефлексии содержания. В первом случае консультант пытается уловить имеющиеся у клиента чувства и затем их ему возвращает. Во многом рефлексия чувств похожа на эмпатию. Далее мы приводим пример использования рефлексии чувств.

Раньше я работал в просторном офисе на Флит-стрит. Там были сотни, а может, даже и тысячи других таких же офисов. Мы все сидели там, делая то, что мы должны были делать. Эта работа хорошо оплачивалась, и я думаю, что смог бы проработать там всю свою жизнь.

Вы говорите это так, как если бы эта работа вам до смерти надоела...

Да так оно и было! Оглядываясь назад, сейчас я понимаю, что ненавидел каждую проведенную там минуту. Я привык сходить с поезда, садиться на автобус и затем буквально тащить себя в офис. Я могу вспомнить, что весь бизнес...

В вашем голосе слышится злость...

Я был зол на самого себя, что так долго мирился со всем этим. Для выполнения данного упражнения все участники разбиваются на пары и в парах на протяжении 15 минут по очереди выступают в роли «клиента» и «консультанта». После того как навык рефлексии чувств будет отработан обоими партнерами, вновь образуется общий круг и инициируется обсуждение, посвященное процессу рефлексии чувств и области его применения. Тренер также может участвовать в выполнении данного упражнения, если считает это необходимым.

Оценивание: все члены группы по очереди говорят о том, какую пользу они вынесли для себя из данного упражнения. Затем проводится общее обсуждение данного упражнения, в ходе которого тренер выступает в качестве фасилитатора.

Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

**Упражнение 2. «Качества общения»**

*Цель:* Изучение и обсуждение различных точек зрения на модель общительного человека

Время выполнения: от 20 минут до 35 минут

Число участников: от 5 до 25 человек.

«Среди множества качеств, характеризующих человека во всех его проявлениях, есть такие, которые относят к качествам, крайне необходимым и важным для эффективного общения людей.

На первом этапе в течение 5 минут вы должны самостоятельно и индивидуально составить список качеств, важных для общения. Чем больше вы включите в этот список качеств, тем интереснее вам будет работать на втором этапе. При составлении списка постарайтесь представить себе общительного человека. Каким он должен быть? Чем он отличается от других людей? Одним словом, ваш образ общительного человека. Вспомните очень общительных литературных героев, своих знакомых и т. д. Может быть, это вам поможет составить перечень качеств, важных для приятного и продуктивного общения.

Ваш собственный список качеств, важных для общения, нужно обязательно составить письменно. Это очень важно для дальнейшей работы. Поэтому не следует лениться, а записать свои предложения в этот список на отдельном листке бумаги (или в своем рабочем блокноте, которым вы пользуетесь во время тренинга).

На втором этапе мы проведем общую дискуссию, основная цель которой - выработать согласованный список качеств, важных для общения. При этом любой член группы может высказать свое мнение, разумеется, аргументируя его, приводя примеры, иллюстрирующие, как и когда это качество помогало преодолеть то или иное обстоятельство, улучшить отношения с окружающими. Качество включается в общий список, если за него проголосовало большинство участников (более половины). Список оформляется на классной доске (табло).

Вы сможете уже на этом этапе проверить свои коммуникативные навыки. Понаблюдайте за собой, как вы убеждаете тех, кто не согласен с вами, кто категорически против вашего предложения. А как вы реагируете на возражения?

На третьем этапе каждый участник записывает в свой листок только что составленный общий список качеств, важных для общения. Например, этот список имеет следующий вид:

**Список качеств, важных для общения**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  | Качество  | Самооценка  |
| 1  | Умение слушать людей  |  |
| 2  | Тактичность  |  |
| 3  | Умение убеждать  |  |
| 4  | Интуиция  |  |
| 5  | Наблюдательность  |  |
| 6  | Душевность  |  |
| 7  | Энергичность  |  |
| 8  | Открытость  |  |
| 9  |  |  |

Затем в графе «Самооценка» каждый из вас в зависимости от того, насколько свойственно ему то или иное качество, должен поставить оценку по 10-балльной шкале. Естественно, чем выше степень проявления того или иного качества, тем выше балл, который вы себе выставляете. Не забудьте подписать свой оценочный лист и сдать ведущему. Они будут нужны для следующего занятия».

Рекомендации. В случае необходимости вы должны перечислить названия основных личностных характеристик человека, не комментируя их, или обратиться за помощью к ребятам, попросив их перечислить все известные им психологические качества. Во время группового обсуждения вам не следует навязывать свою точку зрения, необходимо лишь следить за ходом дискуссии и соблюдением правил голосования при включении того или иного качества в общий список.

Время на дискуссию не ограничивается, она может длиться от 0,5 до 1,5 часа. Главное, чтобы было серьезное и содержательное обсуждение. Вы можете оформлять список на классной доске самостоятельно, но можно поручить эту работу кому-нибудь из членов группы. Этот участник должен наравне со всеми участвовать в обсуждении и составлении общего списка качеств.

**ЗАНЯТИЕ 5. «ЭКСТРАСЕНС»**

Цель: развитие навыка избирательной рефлексии и навыков понимания другого человека.

**Упражнение 1. «Избирательная рефлексия»**

Цель: развитие навыка избирательной рефлексии.

*Число участников:* 10 человек.

*Время выполнения15,-2* часа.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти памятки будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуется проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно задать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Предоставьте слово каждому участнику, и перед тем как переходить к следующему упражнению, подождите, пока не будут проговорены все возникшие в группе мысли и чувства.

Методика: избирательная рефлексия предполагает вычленение слова или фразы, которую клиент каким-то образом выделил. Затем это слово или фраза возвращается клиенту с тем, чтобы он взял ее в качестве «подсказки». Используемая умело и аккуратно, избирательная рефлексия может оказаться ценной терапевтической интервенцией. Ниже мы приводим пример использования данной интервенции.

Иногда меня удивляет то, что люди делают, вступив в брак. Я думаю, что большинство людей просто мирятся с существующим положением вещей. Но это не для меня. Мне не кажется правильным сохранять существующие отношения, когда партнеры в браке перестают даже заботиться друг о друге...

Вам не кажется правильным сохранять существующие отношения...

Но что я могу сделать? Несколько месяцев назад мы дошли до точки. Мы крупно поссорились. Я все это ненавидел. Но я думаю, что ссоры случаются у каждого человека. Невозможно прожить жизнь так, чтобы в ней вообще не было разногласий.

Вы ненавидели ссору...

Это было просто ужасно. Мы оба наговорили друг другу столько всего, чего на самом деле и не имели в виду. По крайней мере, мне так кажется.

Для выполнения данного упражнения все участники разбиваются на пары; один становится «консультантом», другой — «клиентом». Затем «консультант», в то время как «клиент» что-либо ему рассказывает, начинает отрабатывать навыки избирательной рефлексии. Через 15 минут происходит обмен ролями. Спустя 15 минут все участники вновь образуют общий круг и по очереди дают обратную связь о работе над упражнением. Проводится обсуждение, касающееся использования избирательной рефлексии в консультировании и ее ограничений как терапевтической интервенции. Тренер также может принимать участие в выполнении данного упражнения в качестве участника

Оценивание: все участники разбиваются на пары и на протяжении 5 минут обсуждают, что в данном упражнении понравилось, а что не понравилось. По прошествии 5 минут все участники вновь образуют общий круг и вместе обсуждают упражнение.

Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

**Упражнение 2. «Экстрасенс»**

*Цель:* Отработка навыков понимания другого человека.

Время выполнения: от 20 минут до 35 минут

Число участников: от 5 до 25 человек.

*Давай наставления только тому, кто ищет знаний, обнаружив свое невежество.* Конфуций

«Представьте себе, что вы обладаете экстрасенсорными способностями, *в* частности, умеете читать мысли и чувства другого человека по выражению его глаз, лица, по позе, т. е. как он сидит, и т. п. А теперь среди участников найдите одного, чье состояние и мысли вы будете угадывать. Вам дается 3 минуты на то, чтобы вы письменно изложили, о чем он думал во время занятия, какие чувства испытывал, и т. п.

Затем вы сядете в большой круг и, обращаясь к человеку, состояние которого вы описали, расскажете ему о нем (о его состоянии и мыслях). Тот, чье состояние описывали, может прокомментировать этот рассказ, т. е. высказать свое мнение - подтвердить правильность выводов «экстрасенса» (если рассказанное соответствует его действительным мыслям и ощущениям) или опровергнуть».

Рекомендации. Перед началом этого этюда вы можете предложить участникам объединиться в пары и каждому описать состояние и мысли своего партнера, т. е. отработать в открытом режиме. Но можно провести это упражнение в закрытом режиме, т. е. участник описывает состояние партнера, который не знает, что все это относится к нему. А затем члены группы должны определить, чье состояние было описано.

**ЗАНЯТИЕ 6. «ПРИНИМАЮ РЕШЕНИЕ...»**

Цель: Отработка необходимости самостоятельного решения проблем общения.

**Упражнение 1. «Терапевтические интервенции»**

Цель: использование ряда терапевтических интервенций.

*Число участников:* 10 человек.

*Время выполнения15,-2* часа.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти памятки будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуется проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Важно, чтобы как само упражнение, так и последующее обсуждение проходили активно и каждый имел бы возможность высказаться. Методика: все участники получают распечатанные инструкции к данному упражнению и разбиваются на пары. Один становится «консультантом», другой — «клиентом». Задача «консультанта» состоит в том, чтобы работать с «клиентом», используя для беседы лишь те терапевтические интервенции, которые приведены в инструкции. То есть консультант сначала инициирует разговор, а затем поддерживает его с помощью указанных интервенций. По прошествии 20-30 минут происходит обмен ролями, и теперь другой участник получает возможность отрабатывать терапевтические навыки, используя в качестве основы данную инструкцию.

Важно обратить внимание участников на то, что, выполняя это упражнение, они должны использовать только приведенные в инструкции интервенции, поскольку они являются основным «набором инструментов консультанта».

Через 20-30 минут все участники садятся в общий круг и обсуждают само упражнение. Тренер также может участвовать в выполнении данного упражнения, если считает это необходимым. Оценивание: все участники по очереди говорят о том, чему они научились, выполняя данное упражнение, и о том, что они заберут с собой в «реальную жизнь», не связанную с жизнью группы. Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

Терапевтические интервенции, имеющие эмпатическую направленность

Ниже перечислены терапевтические интервенции, имеющие эмпатическую направленность. Используйте их, выполняя данное упражнение.

Простая рефлексия чувств.

Простая рефлексия содержания.

Избирательная рефлексия.

Подведение итогов.

Слушание.

**Упражнение 2 «Принятие решений»**

*Цель:* Отработка необходимости самостоятельного решения своих жизненных проблем, в том числе и в сфере общения.

Время выполнения: от 20 минут до 35 минут

Число участников: от 5 до 25 человек.

*Пусть дела твои будут такими, какими ты хотел бы их вспоминать на склоне лет.*

Марк Аврелий

«Одно из важнейших умений, которым необходимо овладеть каждому человеку, - умение принимать решения. Составьте перечень тех решений, которые приняли за последнее время, например, за последнюю неделю или месяц, а может быть, год, если это очень крупные решения. На первом этапе вам нужно просто записать содержание решений, которые касаются непосредственно вас. Например, «Я решила сменить прическу» или «Я решил занят ся изучением испанского языка» и т.п. На это отводится 3 минуты.

А сейчас проанализируйте ваши записи и откровенно ответьте на следующие вопросы. Кто вам помогал принимать эти решения? Или, может быть, их кто-то принимал за вас? Если «да», то почему? Почему решения, которые касаются только вас, принимает кто-то другой? Значит, вы до сих пор не научились принимать решения, которые относятся только к вам?

Объединитесь в малые группы по 3-4 человека и обсудите свои записи».

Рекомендации. Приготовьте для этого упражнения бумагу и ручки. Включите музыку. Помогите участникам настроиться на серьезное осмысление своей повседневной практики принятия решений. Если потребуется, приведите несколько примеров тех сфер, где участники могут и должны уже сегодня принимать соответствующие ответственные решения.

**ЗАНЯТИЕ 7. «ЭМПАТИЯ В ПОВСЕДНЕВНОЙ ЖИЗНИ»**

Цель: «Научение использованию эмпатийных умений в повседневной жизни

**Упражнение 1 «Эмпатия»**

Цель: использование эмпатии в повседневной жизни.

*Число участников:* 10 человек.

*Время выполнения15,-2* часа.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти памятки будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуется проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Предоставьте слово каждому участнику, и перед тем как переходить к следующему упражнению, подождите, пока не будут проговорены все возникшие в группе мысли и чувства.

Методика: участникам предлагают попробовать применить приобретенные навыки построения эмпатических отношений в повседневной жизни. Достижения и неудачи можно фиксировать в специальном дневнике, используя следующий план:

дата;

место;

примеры использованных интервенций;

результат;

замечания;

последующие действия.

**Упражнение 2. «Стимулирование отношений, манер и стиля общения»**

*Цель:* Стимулирование характера отношений с людьми, манеры и стиля общения.

Время выполнения: от 20 минут до 35 минут

Число участников: от 5 до 25 человек.

«Это новое домашнее задание, выполнение которого потребует от вас определенных душевных усилий и внутреннего настроя. Вам нужно до следующего занятия познакомиться как минимум с двумя новыми людьми. Это могут быть ваши соседи по дому, с которыми вы еще до сих пор не знакомы. Или ребята, которые учатся в той же школе, что и вы, но с которыми вы даже не здоровались до сих пор, и т. д. Используйте для этого любую возможность: в транспорте, в кинозале и т. д. Основательно готовьтесь к этому и после каждого нового знакомства продумывайте, как можно еще лучше устанавливать с человеком контакт.

Свои впечатления обязательно записывайте, чтобы не забывать и делать соответствующие выводы. Это важно еще и для того, чтобы поделиться своими ощущениями с другими членами нашей группы. Пусть ваш опыт поможет им избежать типичных ошибок, которые делают многие, вступая в контакт с незнакомыми людьми».

Рекомендации. Попросите участников завести отдельную тетрадь или блокнот для выполнения домашних заданий. С одной стороны, это приучает к добросовестному отношению к делу, с другой стороны, систематизирует получаемый участниками в ходе самоанализа материал. Подчеркните, что на следующем занятии с домашним заданием группа будет работать обязательно. На каждом занятии нужно выделить время для работы с итогами этого домашнего задания, предлагая желающим участникам зачитать свои записи. Желательно выслушать всех, но принуждать не следует.

**ЗАНЯТИЕ 8. «ЭМПАТИЯ И МОЙ СТИЛЬ ОБЩЕНИЯ»**

Цель: Развивать диапазон применения эмпатии и чувства отвественности

**Упражнение 1. «Применение эмпатии»**

Цель: исследование диапазона применения эмпатии

*Число участников:* 10 человек.

*Время выполнения15,-2* часа.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти памятки будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуется проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Постарайтесь сделать так, чтобы все члены группы приняли участие в последующем обсуждении данного упражнения, а также убедитесь в том, что у каждого, кто хотел что-то сказать, была возможность это сделать.

Методика: мы не можем быть эмпатичными по отношению ко всем людям без исключения. Наши чувства, убеждения, система ценностей могут вступать в противоречия с образом мыслей и взглядами других. С помощью данного упражнения можно исследовать некоторые ограничения применения эмпатии.

Участники разбиваются на пары и, пользуясь приведенным ниже списком лиц, отмечают те их качества, которые препятствуют проявлению эмпатии к ним.

По прошествии 15 минут вновь образуется общий круг и проводится обсуждение того, почему членам группы было сложно сопереживать тому или иному человеку. Проводится поиск альтернативных стратегий и, возможно, альтернативных учреждений консультативных служб, куда рекомендуют обратиться клиентам в случае, когда консультанту не удается установить отношения, построенные на эмпатии.

Оценивание: все участники по очереди говорят о том, чему они научились, выполняя данное упражнение, и о том, что они заберут с собой в «реальную жизнь», не связанную с жизнью группы. Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

*Эмпатия в сложных ситуациях*

Выполняя данное упражнение, вам необходимо оценить диапазон проявлений эмпатии по отношению к людям, описываемым ниже. Представьте себе, что вы консультируете каждого из них, и в ходе работы они рассказывают вам о своей жизни и своем прошлом. Попытайтесь определить как можно более конкретно, что именно в этих людях есть такого, из-за чего вам может быть сложно (а может, и нет) испытывать по отношению к ним эмпатию.

Семнадцатилетний парень, сообщающий вам о том, что он «голубой».

Молодая девушка, регулярно принимающая «экстази».

Женщина, сообщающая вам о том, что она хочет себя убить.

Старший по положению коллега, который чувствует, что ему необходимо поговорить с вами в конфиденциальной обстановке о своем семейном кризисе.

**Упражнение 1. «Отвественность»**

*Цель:* Развитие чувства ответственности, привычки выполнять свои обязательства

Время выполнения: от 20 минут до 35 минут

Число участников: от 5 до 25 человек.

«Это ставшее традиционным домашнее задание поможет вам разобраться в своем стиле общения, лучше понять то, что мешает во взаимоотношениях с окружающими, и, главное, сделать необходимые выводы и поработать над ними. Поэтому не воспринимайте работу со своими дневниками «Мой стиль общения» (по школьной привычке) в качестве некой навязанной вам процедуры, которая нужна только ведущему. Это нужно прежде всего вам.

Стремитесь более подробно описывать свои наблюдения, анализировать список партнеров, свои реакции на содержание получаемых сообщений. При этом не забывайте о том, что вам важно разнообразить контакты, находить новых партнеров для общения (разумеется, в определенных рамках). Проявляйте активность сами, так как у вас специальное задание. Выполняйте его с чувством ответственности и радости от получаемого удовольствия - общения с людьми».

Рекомендации. Напомните участникам, что это будет постоянное домашнее задание. Его выполнение дает материал для работы на следующих занятиях, приучает к самоконтролю, улучшает отношения с окружающими людьми. Поэтому не следует уклоняться от его выполнения.

**ЗАНЯТИЕ 9. «МНЕНИЕ»**

Цель: Проанализировать приобретенные эмпатийные и коммуникативные умения.

**Упражнение 1. «Анализ результатов тренинга по эмпатии»**

*Цель: анализ результатов тренинга.*

*Число участников:* 10 человек.

*Время выполнения15,-2* часа.

*Обстановка:* помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти памятки будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуется проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Не следует торопить членов группы, лучше постарайтесь сделать так, чтобы обстановкав группе оставалась активной и доброжелательной. Возможно, некоторым участникам тренинга нужна поддержка, необходимая для того, чтобы они поделились своими мыслями и чувствами, имеющими отношение к данному упражнению. *Методика:* все участники разбиваются на небольшие группы по 3-4 человека. Далее каждую группу просят провести «мозговой штурм» и предложить примеры высказываний, демонстрирующих проявление эмпатии. Эмпатия — это понимание эмоционального состояния другого человека посредством сопереживания, проникновения в его субъективный мир, позиция «я с вами». Утверждения, способствующие построению отношений, основанных на эмпатии, всегда ищутся опытным путем, мы приводим некоторые примеры.

*Оценивание:* все члены группы по очереди говорят о том, какую пользу они вынесли для себя из данного упражнения. Затем проводится общее обсуждение данного упражнения, в ходе которого тренер выступает в качестве фасилитатора.

*Завершение:* участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

**Упражнение 2. «Анализ результатов тренинга на коммуникативное умение»**

*Цель:* Анализ результатов тренинга

Время выполнения: от 20 минут до 35 минут

Число участников: от 5 до 25 человек.

«Наступило время анкетирования. Каждому из вас нужно ответить на вопросы анкеты, высказав свое мнение о том, что происходило в группе, в малых группах, в парах и т. д. Помните, что, отвечая на вопросы, следует быть предельно откровенным, так как мнение членов группы поможет ведущему продумать следующее занятие, сделать его более полезным для вас и для группы в целом».

**«Мнение»**

Твое тренинговое имя \_ Дата занятия

Что тебе удалось понять в самом себе, вчем лучше разобраться?

Твои основные ошибки в ходе занятия:

а) по отношению к себе;

б) по отношению к отдельным участникам и к группе в целом;

в) по отношению к ведущему.

Кто из участников тебе больше всего помог сегодня? Чем именно?

Что тебе очень не понравилось на этом занятии? Почему?

Твои замечания ведущему (по содержанию, по форме занятий и т. п.).

Рекомендации. Еще раз напомним, что бланки анкеты целесообразно заготовить заранее, но если бланков нет, то вопросы анкеты просто зачитываются. Анкеты нужно до следующего занятия внимательно просмотреть, обобщить и сделать для себя необходимые выводы, прежде всего в плане занятий, которые вы наметили для этой группы

**ЗАНЯТИЕ 10. «ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИЗУЧЕННЫХ ТЕХНИК»**

Цель: Исследовать этические аспекты эмпатийных умений

**Упражнение 1. «Использование изученных техник»**

*Время выполнения:* от 1,5-2 часа.

*Цель:* использование ряда терапевтических интервенций.

*Число участников:* 10 человек.

*Обстановка:* помещение, достаточно просторное для того, чт.обы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти памятки будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуется проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Важно, чтобы как само упражнение, та&и последующее обсуждение проходили активно и каждый имел бы возможность высказаться. *Методика:* все участники получают распечатаные инструкции к данному упражнению и разбиваются на пары. Один становится «кон сультантом», другой — «клиентом». Задача «консультанта» состоит в том, чтобы *работать с* «клиентом», используя для беседы *лишь те* терапевтические интервенции, которые приведены в инструкции. То есть консультант сначала инициирует разговор, а затем поддерживает его с помощью указанных интервенций. По прошествии 20-30 минут происходит обмен ролями, и теперь другой участник получает возможность отрабатывать терапевтические навыки, используя в качестве основы данную инструкцию.

Важно обратить внимание участников на то, что, выполняя это упражнение, они должны использовать только приведенные в инструкции интервенции, поскольку они являются основным «набором инструментов консультанта».

Через 20-30 минут все участники садятся в общий круг и обсуждают само упражнение. Тренер также может участвовать *в* выполнении данного упражнения, если считает это необходимым. *Оценивание:* все участники по очереди говорят о том, чему они научились, выполняя данное упражнение, и о том, что они заберут с собой в «реальную жизнь», не связанную с жизнью группы. *Завершение:* участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

**Упражнение 2. «Исследование этических аспектов»**

*Время выполнения:* от 45 минут до 1 часа.

*Цель:* исследование этических аспектов проявления эмпатии.

*Число участников:* от 5 до 25 человек.

*Обстановка:* помещение, достаточно просторное для того, *чтобы* все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти памятки будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуется проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Не следует торопить членов группы, лучше постарайтесь сделать так, чтобы обстановка в группе оставалась активной и доброжелательной. Возможно, некоторым участникам тренинга нужна поддержка, необходимая для того, чтобы они поделились своими мыслями и чувствами, имеющими отношение к данному упражнению. *Методика:* консультирование — это не панацея. С его помощью невозможно решить все проблемы клиента. Консультант должен видеть ситуации, выходящие за рамки его профессиональной компетенции. Все участники получают перечень вопросов и, разбившись на подгруппы, подробно отвечают на них в письменной форме. Особое внимание они должны уделить рассмотрению следующих вопросов.

В чем заключаются некоторые из ограничений консультирования?

В каких случаях вы должны обращаться за «дополнительной помощи?

Какие аспекты консультирования являются для *вас* наиболее сложными?

По прошествии 15 минут все участники садятся в общий круг и тренер инициирует обсуждение вопросов, содержащихся в опроснике, а также просит участников рассказать о том, какие выводы они сделали, работая в малых группах.

*Оценивание:* все члены группы по очереди говорят о том, какую пользу они вынесли для себя из данного упражнения. Затем проводится общее обсуждение данного упражнения, в ходе которого тренер выступает в качестве фасилитатора.

*Завершение:* участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.