Федеральное агентство по образованию

ГОУВПО «Марийский государственный университет»

Педагогический институт

Кафедра дошкольной и социальной педагогики

Конспект лекции

на тему: «Психологические аспекты и условия развития коммуникативных навыков в тренинге»

Выполнила:

студентка ФПП о/о ДП-53

Е.А.Егошина

Проверила:

к.п.н., ст. преподаватель каф. психологии

развития и образования

Г. В Кравец.

Йошкар-Ола, 2010

**План лекции**

1. Понятие коммуникации
2. Коммуникативная компетентность личности
3. Пример тренинга на развитие коммуникативных способностей «Здравствуйте, а вот и я или готовы ли мы к общению»

Глоссарий

Использованная литература

**1. Понятие коммуникации**

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

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

Это означает еще некоторые грани коммуникации:

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

Таким образом, коммуникация как акт общения имеет свои особенности.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Суггестивное взаимодействие предполагает принятие внешнего содержания без достаточной логико-гностической переработки, благодаря коммуникативно-поведенческой тактике воздействующего лица по активизации потребностей, эмоций, воображения, исключая необходимость критического анализа сообщения. В основе внушения лежит субъективная готовность человека к внешнему воздействию, обусловленная такими особенностями характера, как доверчивость, робость, тревожность, а также ситуативными факторами, например неполной информированностью или дефицитом времени для принятия решения. Особенностью внушения является его адресованность не к разуму, а к готовности личности получать распоряжения, инструкции к действию, поэтому процесс передачи информации основан на ее некритическом восприятии, что выражается в вере человека. Для его трансляции чаще всего используют повеления, указания, распоряжения. В зависимости от источника бывает внушение извне и самовнушение. По состоянию человека, на которого воздействуют, оно разделяется на внушение в состоянии бодрствования, естественного сна, гипнотического воздействия. Виды внушения подразделяются на открытое (прямое, непосредственное) и закрытое (косвенное, опосредованное), если его классифицируют исходя из его содержания. В зависимости от наличия или отсутствия определенных целей говорят о преднамеренном или непреднамеренном внушении. В специфическом внушении ставится конкретная цель, а неспецифическое направлено на внушение чего-либо неконкретного. Результаты проявляются сразу или через какое-то время в непосредственном и отсроченном внушении. При учете количественного состава внушаемых и внушающих лиц говорят об индивидуальном, групповом, индивидуально-групповом внушении.

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

Различают четыре типа ограничений, накладываемых на контакт:

1. Конвенциальные ограничения. В обществе существует ряд обычаев, согласно которым общение приобретает некую «безликость». Так, например, в автобусе не принято задавать вопросы личного характера случайному спутнику или сообщать подробности своей частной жизни, зато приняты безликие коммуникативные стимулы типа «Извините», «Разрешите» и т. д.
2. Ситуативные ограничения близки по смыслу к первому виду. Существуют моменты, когда личностное участие партнеров лишь мешает порядку. Например, в армии жизнь протекает согласно уставу.
3. Эмоциональные ограничения заключаются в том, что партнеры по общению эмоционально холодны или враждебны друг к другу, но, стремясь предотвратить конфликт, пользуются при контакте исключительно «масками».
4. Насильственные ограничения сводятся к тому, что один из партнеров готов к общению, а другой пресекает эти попытки, поэтому первый вынужден сделать то же самое, надев определенную «маску». Наши контакты с людьми нередко сопровождаются самыми неожиданными явлениями, которые принято называть феноменами (Л. К. Аверченко):
5. Феномен «адекватности». Чтобы ситуация была «заодно с вами», говорите на ее языке.
6. Феномен «восполняющих ожиданий». В словах окружающих, касающихся нас, мы по большей части слышим не то, что они говорят, а то, что хочется нам от них услышать.
7. Феномен «доминанты». Всякая деятельность организма обладает определенной устойчивостью, инерционностью: на слабый побочный стимул организм отвечает компенсирующей реакцией, усиливая основную деятельность. Но сильный побочный стимул вызывает срыв и переключение на новую деятельность. Из собственного опыта каждый из нас знает, что слабый побочный стимул (небольшой шум, тихая музыка, легкий голод, еле ощущаемая тревога и т. п.) даже способствует нашей основной деятельности, вызывая дополнительную ее активизацию, тогда как сильный — отвлекает от нее.
8. Феномен «вандализма». Почему многим людям так нравится разрушать? Причем разрушать, так сказать, бескорыстно, не получая от этого никакой утилитарной выгоды. Установлено, что в стандартных проявлениях чувство удовольствия тем больше, чем выше эффективность действия, т. е. отношение результата к затратам. А разрушительные действия часто как раз намного эффективнее созидательных. «Ломать — не строить!» — давно известная истина.

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

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

1. Феномен «интервалов памяти». Исследование забывания показало, что оно проходит наиболее интенсивно в первые 6 ч после запоминания. Поэтому, если информацию требуется запечатлеть надолго, ее целесообразно повторять через 15—20 мин, затем через 8—9 ч и через 24 ч.
2. Феномен «мнемоники». Наша память устроена так, что самый короткий путь к ней — запоминать нечто вместе с обстоятельствами запоминания.
3. Феномен «личной реальности». Информация, сопричастная человеку, пронизанная одушевлением и согретая заботой о людях, воспринимается быстрее, полнее и предпочтительнее, чем информация безличная, безразличная, бесстрастная.
4. Феномен «перегорания». Если нам удается чем-то заинтересовать партнера, то следует иметь в виду, что «время жизни» его интереса не бесконечно и даже не продолжительно. У разных индивидов по-разному, но в среднем оно где-то от двух до шести дней. Делайте все, чтобы уложиться в эти сроки.

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

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

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

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

**59**

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

**2. Коммуникативная компетентность личности**

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

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

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

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

Совершенствование коммуникативного опыта индивида должно фокусироваться на осознании своего поведения в различных ситуациях и оптимальном использовании существующих личностных ресурсов. Оптимизируя свой опыт, индивид не должен сосредоточиваться на присущих ему недостатках. Следует, наоборот, сконцентрироваться на достоинствах, представляющих ту единую реальную силу, которая помогает разрешать жизненные проблемы.

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

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

Для людей с высокой коммуникативной компетентностью характерны следующие признаки:

* быстрая, своевременная и точная ориентировка в ситуации взаимодействия и в партнерах;
* стремление понять другого человека в контексте требований конкретной ситуации;
* установка в контакте не только на дело, но и на партнера; уважительное, доброжелательное отношение к нему, учет его состояния и возможностей;
* уверенность в себе, раскованность, адекватная включенность в ситуацию;
* владение ситуацией, гибкость, готовность проявить инициативу в общении или передать ее партнеру;
* большая удовлетворенность общением и уменьшение нервно-психических затрат в процессе коммуникации;
* умение эффективно общаться в разных статусно-ролевых позициях, устанавливая и поддерживая требуемые рабочие контакты независимо, а иногда и вопреки сложившимся отношениям;
* высокий статус и популярность в том или ином коллективе;
* умение организовать дружную совместную работу, добиваться высокого результата деятельности, включая людей в решение общегрупповой задачи;
* способность создавать благоприятный климат в коллективе, добиваться стабильности состава.

Реализация всех компонентов коммуникативной компетентности происходит через коммуникативный стиль.

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

Коммуникативный стиль личности вызывает либо комфортное, либо неопределенное (нейтральное), либо дискомфортное состояние в зависимости от того, какое энергетическое влияние оказывает и в какой мере способствует возникновению атмосферы плодотворного сотрудничества. Различают три коммуникативных стиля: синергический, нонсинергический и антисинергический (В.В. Бойко).

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

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

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

Выражением синергического стиля являются такие характеристики:

— соблюдение норм субъектных отношений.

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

— поддержание свободного обмена идеями и оценками. Человек активно высказывает свое мнение и уважительно от носится к позициям партнеров;

— конструктивная и доброжелательная критика.

Дает возможность личности совершенствовать свои коммуникативные умения и навыки;

— стимулирование инициативы партнеров.

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

— соблюдение норм партнерской этики.

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

— устранение или смягчение своей некоммуникабельности. Например, плохих черт характера, неприятных для окружающих привычек, склонностей к аффектам и др.;

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

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

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

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

— демонстрация высокого уровня коммуникативной толерантности.

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

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

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

**Основные подструктуры личности, обусловливающие коммуникативную толерантность:**

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

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

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

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

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

1. Эмоциональная — демонстрирует преобладающий спектр чувств, в котором чаще всего пребывает данный человек: радость или печаль, оптимизм или пессимизм, возбуждение или спокойствие, подъем или подавленность, беззаботность или тревожность, миролюбие или агрессивность. У каждого из нас есть свой «дежурный» эмоциональный фон, который влияет на общение с партнерами. Даже кратковременное пребывание в чуждом для себя эмоциональном состоянии может вызвать неприятное ощущение и негатив по отношению к партнеру.
2. Сенсорная (чувственная) — включает особенности чувственного восприятия мира на уровне зрительного, слухового, обонятельного, вкусового, кожного и двигательного ощущений. В данном случае имеется в виду индивидуальная сенсорная организация конкретного человека, которая определяется по ведущему каналу восприятия. В жизни мы нередко сталкиваемся с различиями в сенсорной организации партнеров и, случается, проявляем сниженную толерантность к ним.
3. Этическая — выражает нравственные нормы, которых придерживается человек. Партнеры, имеющие разные представления о возможности реализации той или иной нравственной нормы, обычно трудносовместимы. Это отражается на уровне их терпимости: со временем обе или одна из взаимодействующих сторон начинают испытывать неприятные чувства.

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

**3. Пример тренинга на развитие коммуникативных способностей «Здравствуйте, а вот и я или готовы ли мы к общению»**

Цель: освоение приемов позитивного налаживания контактов и поиска активного стиля общения. Выявление степени готовности участников тренинга к взаимодействию в ситуации общения.

План занятия:

1. Приветствие «Мои пожелания».
2. Упражнения: «Здравствуйте, а вот и я», «Нарисуй свое имя», «Правило нашей группы», «Качество, которое я ценю в людях», «Пожелание друга», «Кто для меня самый чужой», «Кто кого напоминает».
3. Рефлексия занятия: «Разноцветные листы».
4. Домашнее задание: наблюдение и подбор характеристик литературных персонажей по типам собеседников.
5. Задание для самостоятельной работы: «Конкурс на лучшее оформление правил группы».

6. Анализ занятия: дискуссия «Готовы ли мы к общению». Вступление: люди проявляют свою социальную сущность в общении. Общение — многогранный процесс взаимодействия между людьми. В процессе взаимодействия человек создает своеобразный «банк» позитивных способов, приемов, идей, дающих ему возможность устанавливать положительные отношения с другими людьми. Чтобы установить контакт, не всегда бывает достаточно лишь интуиции, нужны и коммуникативные знания, умения, навыки, и развитая способность человека к рефлексии, децентра-ции личности, которые можно совершенствовать в процессе тренинга.

На первом занятии перед ведущим и участниками стоит задача осознания необходимости тренинга для каждого участника, для группы в целом и готовность к взаимодействию в процессе общения. Начинаем занятие с рассаживания. Мы будем работать по принципу беседы за круглым столом.

**Приветствие «Мои пожелания»**

Цель: создание настроя на предстоящую работу, снятие барьеров общения.

Задание: приветствие участников тренинга оформить в виде пожелания.

Инструкция: сегодняшнее занятие начнем с того, что выскажем друг другу пожелания на день. Они должны быть краткими, желательно в одно слово. Адресовать пожелания участникам тренинга мы будем с помощью мяча. Выберем форму игры: можно бросать мяч любому из участников и при этом говорить пожелание. Следим, чтобы мяч побывал у всех, а можно передавать мяч по кругу, **и** тогда ваше приветствие будет относиться к соседу.

Анализ упражнения:

1. Расскажите, что вы чувствовали, когда высказывали пожелание.
2. Какие состояния появлялись у вас, когда к вам обращались с пожеланиями на день?
3. Какие трудности возникли у вас во время выполнения задания?

**Упражнение 1. «Здравствуйте,** а **вот** и **я»**

Цель: развитие навыков самопрезентации, налаживания позитивного настроя на предстоящее общение.

Задание: заявить о себе, показать свою индивидуальность, неповторимость, желание работать и общаться совместно с другими участниками тренинга.

Инструкция: во время налаживания контактов немаловажную роль играет взаимонаправленность, взаимовосприятие партнеров по общению, поэтому бывает очень важным момент подачи себя. Покажи себя, заяви о себе. Способы самопрезентации могут быть самые разные: реклама, объявление в газете, рассказ о себе, песня, афоризм. В общем, все, что поможет окружающим лучше представить вас. Пусть девизом вашего выступления будут слова: «Смотрите, кто пришел!»

Анализ упражнения:

1. Презентация кого из участников вам понравилась больше всего, почему?
2. Что нового об участнике тренинга вы узнали?
3. Почувствовали ли вы в процессе выступления, что человек настроен на доброжелательное, открытое общение?

Упражнение 2. «Нарисуй свое имя»

Цель: преодоление барьеров контакта.

Задание: изобразить свое тренинговое или настоящее имя, которым будут пользоваться участники на протяжении всех занятий.

Инструкция: выбор имени имеет для человека первостепенное значение, а для тренинговых занятий это важно потому, что имя дает возможность лучше понять человека. Задание выполняется просто: нужно нарисовать свое имя, а затем написать его крупно на приготовленной заранее визитке.

Анализ упражнения заключается в обсуждении вопроса: «Почему участник тренинга оставил себе свое имя или взял тренин-говое?»

Упражнение 3. «Правило нашей группы»

Цель: фиксация правил группы как основы работы в тренинге.

Задание: обсудить и принять основные правила группы.

Инструкция: правила регламентируют формы общения в группе. Нам предстоит обсудить общепризнанные правила и выбрать какие-то для своей группы. Участникам дается право добавить новые. Все правила записываются на большом листе ватмана. Важно или принять правила, или отвергнуть, или найти компромисс. Каждый делает свой выбор. Участникам предлагается закончить предложения: «В этой группе нежелательно...», «В этой группе опасно...», «В этой группе можно...», «Из этой группы может быть исключен тот, кто...».

Примерные правила:

1. Каждый из присутствующих находится здесь только потому, что он уже здесь, и ни по какой другой причине.
2. Для каждого понятие истины определяется тем, что он собой представляет, что чувствует, как оценивает происходящее.
3. Наша первая цель — установить позитивные контакты друг с другом.
4. Мы должны быть честными, искренне выражать свое отношение к происходящему.
5. Мы должны прислушиваться к другим.
6. Необходимо, чтобы в принятии группового решения участвовали все.
7. Новые участники становятся членами нашей группы просто потому, что они садятся в общий круг и остаются.

Анализ упражнения:

1. В какой степени предложенные правила ясны участникам?
2. Какие из новых правил оказались полезными, а какие обременительными?
3. Стоит ли принимать дополнительные правила или следует ограничиться традиционными?

Упражнение 4. «Качество, которое я ценю в людях»

Цель: создание условий для лучшего восприятия друг друга в процессе общения, развитие творческого воображения.

Задание: выделить качество, которое каждый из участников тренинга больше всего ценит в людях.

Инструкция: подумайте, какое качество вы больше всего цените в людях. Придумайте или вспомните рассказ, историю, притчу, сказку, которые бы содержали информацию об этом качестве. Желающие представляют свой рассказ, все остальные должны догадаться, о чем идет речь.

Анализ упражнения:

1. О каком качестве шла речь?
2. По каким признакам вы об этом догадались?
3. Совпадает ли мнение рассказчика с вашим?
4. Помогла ли вам форма представления качества вникнуть в смысл того, что говорит собеседник?

**Упражнение 5. «Пожелание друга»**

Цель: осознание участником необходимости пребывания в данной тренинговой группе.

Задание: необходимо сосредоточить свое внимание на целях пребывания в тренинге.

Инструкция: закройте глаза... Пусть вам вспомнится тот, кто желает вам добра и искренне заинтересован в ваших успехах. Теперь представьте, что он говорит о том, чему вы научитесь на тренинге. Выберите из его пожеланий два, наиболее важные для вас.

Анализ упражнения:

1. Какие цели занятий являются приоритетными?
2. Каково количество совпадений этих целей у участников?
3. Насколько широк диапазон ожиданий в вашей группе?
4. В какой мере ожидаемые результаты каждого участника совпадают с целями тренинга вообще?

**Упражнение 6. «Кто для меня самый чужой»**

Цель: устранение страха, неловкости, негативизма во время общения с отдельными членами группы.

Задание: задуматься и ответить на вопросы:

* Кто из участников тренинга кажется вам в данный момент чужим?
* Почему возможно такое ощущение?

Инструкция: в работе любой тренинговой группы некоторые участники чувствуют себя несколько скованно, поэтому не хотят отвечать на вопросы, не принимают задания и т. д. Чтобы снять такое напряжение, следует уяснить для себя причину дискомфорта. Оглянитесь вокруг и постарайтесь ответить на вопрос: «Кто из участников в данный момент кажется вам чужим?» Нарисуйте портрет этого человека, выберите карандаши, которые по цвету отражают ваше отношение к нему. Подпишите портрет, поставьте дату, отдайте его тому, кого нарисовали.

Анализ упражнения:

1. Каковы критерии чуждости?
2. Насколько широк диапазон определений чуждости?
3. Чувствует ли конкретный участник облегчение после выполнения задания?
4. Кто получил портреты, каковы ваши ощущения?

Упражнение 7. «Кто кого напоминает»

Цель: установление позитивного контакта между участниками тренинга путем восстановления ассоциативных связей.

Задание: для установления положительных отношений восстановить в памяти образы, вызывающие позитивные чувства, и перенести их на участников тренинга.

Инструкция: чтобы наладить контакты, попытаемся перенести на какого-либо члена группы позитивные воспоминания. В течение 3 мин подумайте, есть ли среди членов группы тот, кто напоминает вам знакомых людей: родителей, брата, сестру, друга, подругу и т. д. Запишите на карточке имя того члена группы, который вызывает ассоциации. Укажите, какие чувства (лучше положительные) порождает в вас это воспоминание, чем оно вызвано. Передайте карточку члену группы.

Анализ упражнения:

1. Кто и сколько карточек получил?
2. Как он к этому относится?
3. Как чувствуют себя те, кто заполнял карточки?

Рефлексия занятия. Упражнение «Разноцветные листы»

Цель: увязывание собственных целей с целями остальных участников группы.

Задание: определение целей работы в группе; формирование ожиданий от работы в тренинге; соотнесение личных позиций с общественными.

Инструкция: впечатления от сегодняшнего занятия, представление о стиле, способах работы группы, атмосфере тренингового занятия попытайтесь выразить с помощью своих образов. На большом листе ватмана участникам дается право изобразить одно из своих представлений рисунком, словом, символом. Каждый может выходить сколько угодно раз, но при этом изображать только что-то одно. По желанию участнику предоставляется право выбора рефлексии.

Участникам может быть предложен еще один вариант задания.

Участники выбирают себе партнеров и объединяются в четверки. Общие пожелания, не более четырех, должны быть записаны на листе фломастером одного цвета, расставлены в порядке значимости. После этого каждая микрогруппа показывает материал для обсуждения.

Домашнее задание

1. Провести наблюдение за своими собеседниками в учебной аудитории, дома с целью определения типа собеседника (визуального, аудиального, кинестетического). Сделать небольшие записи.
2. Подобрать литературных героев перечисленных выше типов. Записать примеры на отдельные карточки.

**Задание для самостоятельной работы «Конкурс на лучшее оформление правил группы»**

Цель: определение отношения каждого участника к совместной работе в тренинге.

Задание: представить разными вариантами правила, утвержденные как основные для тренинговых занятий. Поощряется творческий подход к их оформлению.

**Анализ занятия. Дискуссия «Готовы ли мы к общению»**

Вид дискуссии: дискуссия по технике аквариума. Форма организации работы участников: фронтальная. Вопросы для обсуждения:

1. По каким признакам можно определить готовность каждого ивсей группы к общению?
2. Как развивался процесс лабиализации?
3. Нужно ли в группе постоянного и хорошо знакомого друг сдругом состава давать упражнения на знакомство?
4. Что меньше всего понравилось в занятии?

5. Каковы позитивные моменты методики его проведения? Инструкция по проведению дискуссии: работа организуется в двух

концентрических кругах. Меньший, внутренний, состоит из шести стульев. Сначала во внутренний круг садятся четыре участника, ведущий тоже располагается во внутреннем круге. Начинается обсуждение темы. Дискуссия регламентируется тремя правилами:

1. В процессе всего обсуждения во внутреннем круге должно оставаться одно свободное место.
2. Участник имеет право говорить, только если он сидит во внутреннем круге.
3. В любой момент обсуждения участник, сидящий во внутреннем круге, может пересесть во внешний круг.

Участники имеют право решать, когда им участвовать в обсуждении, когда нет. Им предоставляется право чередования роли активного участника или пассивного наблюдателя.

Комментарии к занятию

При выполнении приветствия может быть выдвинута идея, очень важная для тренинга общения: партнерское взаимодействие начинается там, где создана атмосфера доброжелательности, ведь доброе слово и кошке приятно. Вопросы для анализа упражнений занятия несут в себе двоякую функцию: с одной стороны, снимают эмоциональное напряжение, с другой — помогают участникам осознать свой собственный опыт и расширить его за счет мнения других, понять, что помогает, а что мешает людям быть открытыми, искренними в общении.

**Вопросы к аудитории:**

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

10. Выделите содержательные аспекты коммуникативной профессиограммы.

Тест по теме

1. Специфическая форма взаимодействия человека с другими людьми как членами общества, это? 1)Общение; 2) Коммуникация; 3) Коммуникативная толерантность.
2. Коммуникация это? 1) процесс двустороннего обмена информацией, ведущей к взаимному пониманию; 2) специфическая форма взаимодействия человека с другими людьми как членами общества; 3) принятие внешнего содержания без достаточной логико-гностической переработки.
3. интеллектуальное сопереживание в процессе совместной мыслительной деятельности, это? 1)Убеждающее воздействие; 2) Суггестивное взаимодействие 3) Коммуникативная толерантность..
4. Принятие внешнего содержания без достаточной логико-гностической переработки, благодаря коммуникативно-поведенческой тактике воздействующего лица по активизации потребностей, эмоций, воображения, исключая необходимость критического анализа сообщения, это? 1)Убеждающее воздействие; 2) Суггестивное взаимодействие; 3) Коммуникативная толерантность.
5. Коммуникативные знания - это? 1) обобщенный опыт человечества, отражение в сознании людей коммуникативных ситуаций в их причинно-следственных связях; 2) это комплекс действий, основанных на высокой теоретической и практической подготовленности личности; 3) автоматизированные компоненты сознательных действий, способствующих быстрому и точному отражению коммуникативных ситуаций.
6. Коммуникативные умения – это? 1) обобщенный опыт человечества, отражение в сознании людей коммуникативных ситуаций в их причинно-следственных связях; 2) это комплекс действий, основанных на высокой теоретической и практической подготовленности личности; 3) автоматизированные компоненты сознательных действий, способствующих быстрому и точному отражению коммуникативных ситуаций.
7. Коммуникативные навыки – это? 1) обобщенный опыт человечества, отражение в сознании людей коммуникативных ситуаций в их причинно-следственных связях; 2) это комплекс действий, основанных на высокой теоретической и практической подготовленности личности; 3) автоматизированные компоненты сознательных действий, способствующих быстрому и точному отражению коммуникативных ситуаций.
8. Коммуникативному стилю личности не относиться? 1) синергический;2) нонсинергический; 3) квазисинергический.
9. К определению стиля не относиться? 1) отличается тем, что личность своей манерой взаимодействия с партнерами (партнером) способствует объединению и увеличению эффективности совместной деятельности; 2) характеризуется тем, что личность не может или не хочет содействовать успеху совместного труда. Она занимает позицию отстраненного наблюдателя, воздерживается проявлять инициативу, не демонстрирует соучастие и сопереживание в рабочем процессе; 3) выражается в активных деструктивных формах поведения личности при взаимодействии с партнерами. Личность наносит вред процессу и результатам совместной деятельности тем, что обычно демонстративно противопоставляет себя большинству, либо конфликтует сама, либо провоцирует конфликты между партнерами. Своими настроениями определяет хаотичность в эмоциональных связях взаимодействующих сторон.
10. характеристика отношения личности к людям, показывающая степень терпимости к неприятным или неприемлемым, по ее мнению, психическим состояниям, качествам и поступкам партнеров по взаимодействию. 1)Общение; 2) Коммуникация; 3) Коммуникативная толерантность.
11. Какой фазы контакта не существует? 1) взаимонаправленность; 2)взаимоотражжение; 3) взаимоподключение.
12. К структурам коммуникативной толерантности не относится. 1) ценностно-ориентационная; 2)эстетическая; 3)отраженная.
13. Доброжелательность - это? 1)направленность на хорошие отношения с окружающими; 2)ценности не содержат указаний на гуманизм, они противоречивы; 3)нравственный статус личности, в соответствии с которым человек осознанно и бессознательно стремится причинить неприятность партнеру, проявляет неуважительное, пренебрежительное отношение к другим людям.
14. Равнодушие – это? 1)направленность на хорошие отношения с окружающими; 2)ценности не содержат указаний на гуманизм, они противоречивы; 3)нравственный статус личности, в соответствии с которым человек осознанно и бессознательно стремится причинить неприятность партнеру, проявляет неуважительное, пренебрежительное отношение к другим людям.
15. Зловредность – это? 1)направленность на хорошие отношения с окружающими; 2)ценности не содержат указаний на гуманизм, они противоречивы; 3)нравственный статус личности, в соответствии с которым человек осознанно и бессознательно стремится причинить неприятность партнеру, проявляет неуважительное, пренебрежительное отношение к другим людям.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п.п. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| Правильный  ответ | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 |

**Глоссарий**

**Общение** – специфическая форма взаимодействия человека с другими людьми как членами общества; в общении реализуются социальные отношения людей.

**Коммуникация** – процесс двустороннего обмена информацией, ведущей ко взаимному пониманию.

**Убеждающее воздействие** - интеллектуальное сопереживание в процессе совместной мыслительной деятельности.

**Суггестивное взаимодействие** - принятие внешнего содержания без достаточной логико-гностической переработки, благодаря коммуникативно-поведенческой тактике воздействующего лица по активизации потребностей, эмоций, воображения, исключая необходимость критического анализа сообщения.

**Коммуникативные знания** - обобщенный опыт человечества, отражение в сознании людей коммуникативных ситуаций в их причинно-следственных связях.

**Коммуникативные умения** — это комплекс действий, основанных на высокой теоретической и практической подготовленности личности и позволяющих ей творчески использовать коммуникативные знания.

**Коммуникативные навыки** - автоматизированные компоненты сознательных действий, способствующих быстрому и точному отражению коммуникативных ситуаций.

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

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

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

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

**Используемая литература**

1. Бойко В. В. Энергия эмоций в общении: Взгляд на себя и на других.- М., 1996.
2. Бронюс А. Психология общения: (Схемы, рисунки, таблицы).-М., 1996.
3. Вишнякова Н. ф. Конфликт - это творчество?: Тренинговый практикум по конфликтологии.- Минск, 1996. Дмитриев А. В., Кудрявцев В. Н. Введение в общую теорию конфликтов.- М., 1998.
4. До цен ко М. А. Не будь попугаем, или Как защититься от психологического нападения.- Тюмень, 1994.
5. Зарайский Д. А. Управление чужим поведением: Технология личного психологического влияния.- Дубна, 1997. Ключников С. Ю. Мастер жизни: Психологическая защита в социуме.- М., 2001.
6. Корнелиус X., Фэйр Ш. Выиграть может каждый. -М. 1992.
7. Курбатов В. И. Стратегия делового успеха.- Ростов на Дону, 1995.
8. Ликсон Ч. Конфликт - семь шагов к миру.- СПб., 1997. Любимов А. Ю. Мастерство коммуникации.- М., 1999. Михайлов Л. А., Соломин В. П., Губин В. А. Введение в психологию общения (невербальные средства общения).-СПб., 1999.
9. Никитина Г. Н., Соломатин А. М. Педагогическое общение.- Омск, 1995.
10. Панкратов В. Н. Манипуляции в общении и их нейтрализация.- М., 2001.
11. Панкратов В. Н. Психотехнология управления собой.- М., 1998.
12. Поведение и саморегуляция в условиях конфликта/Авт.-сост. Ю. А. Макаров.- Пенза, 1999.
13. Р ю кл е X. Ваше тайное оружие в общении: Мимика, жест, движение.- М., 1996.
14. Словарь практического психолога/Сост. С. Ю. Головин.- Минск, 1997.
15. Станкин М. И. Психология общения.- М.; Воронеж, 2000. Трофимова Г.С. Основы педагогической коммуникативной компетентности.- Ижевск, 1994.
16. Хайруллин Г. Т. Технология и техника взаимодействия.— Ал-маты, 1999.
17. Щуркова Н. Е. Практикум по педагогической технологии.-М., 1998.