## КУРСОВАЯ РАБОТА

Тема:

**"РАЗВИТИЕ КОММУНИКАТИВНЫХ СПОСОБНОСТЕЙ У ДЕТЕЙ ШКОЛЬНОГО ВОЗРАСТА"**

### Владивосток 2011

**Введение**

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

Одними из необходимых требований для этого являются гибкость, нестандартность, оригинальность мышления, способность находить нетривиальные решения.

Процесс восприятия одним человеком другого выступает как обязательная составная часть общения и составляет то, что называют перцепцией. Поскольку человек вступает в общение всегда как личность, постольку он воспринимается и другим человеком, как личность. На основе внешней стороны поведения мы, по словам С.Л. Рубинштейна, как бы «читаем» другого человека, расшифровываем значение его внешних данных.

Впечатления, которые возникают при этом, играют важную регулятивную роль в процессе общения.

Процесс понимания друг друга «осложняется» явлением рефлексии. Под рефлексией понимается осознание действующим индивидом того, как он воспринимается партнером по общению. Это уже не просто знание или понимание другого, но знание того, как другой понимает меня, своеобразно удвоенный процесс зеркальных отражений друг друга, глубокое, последовательное взаимоотражение, содержанием которого является воспроизведение внутреннего мира партнера, причем в этом внутреннем мире в свою очередь отражается мой внутренний мир.

Научить школьника психологически верно и ситуативно обусловлено вступать в общение, поддерживать общение, прогнозировать реакции партнеров на собственные действия, психологически настраиваться на эмоциональный тон собеседников, овладевать и удерживать инициативу в общении, преодолевать психологические барьеры в общении, снимать излишнее напряжение, эмоционально настраиваться на ситуацию общения, психологически и физически «пристраиваться» к собеседнику, адекватно ситуации выбирать жесты, позы, ритм своего поведения, мобилизоваться на достижение поставленной коммуникативной задачи – вот лишь немногие проблемы, решение которых позволит подготовить эффективного профессионала.

Таким образом, проблема исследования заключается в определении необходимых коммуникативных навыков личности, и их развитие.

Целью исследования является психологический анализ и выявление необходимых коммуникативных навыков личности, и их развитие.

Объектом исследования являются ученики старших классов.

Предмет исследования – формирование коммуникативных навыков у старших школьников.

Гипотеза исследования состоит в том, что с помощью развивающих методик можно добиться развития коммуникативных навыков детей школьного возраста.

Задачи: Провести теоретическое изучение проблемы улучшения коммуникативных навыков личности.

Провести психологический анализ развития коммуникативных навыков у школьников.

Выработать рекомендации по развитию коммуникативных навыков у школьников.

В работе были использованы методики развития коммуникативных навыков личности Петрусинского В.В.

Значимость состоит в выработке рекомендаций по преодолению проблем в общении и развитию коммуникативных навыков личности.

коммуникативный навык личность школьник

**1. Теоретические аспекты изучения проблемы улучшения коммуникативных навыков личности**

**1.1 Основные подходы в отечественной и зарубежной психологии к проблеме изучения коммуникативных навыков**

Коммуникативные навыки и общение как таковое – многоплановый процесс, необходимый для организации контактов между людьми в ходе совместной деятельности. И в этом смысле относится к явлениям материальным. Но в ходе общения его участники обмениваются мыслями, намерениями, идеями, переживаниями, а не только своими физическими действиями или продуктами, результатами труда, фиксированными в материи. Следовательно, общение способствует передаче, обмену, координации идеальных образований, существующих у индивида в виде представлений, восприятия, мышления и т.п.

Функции общения многообразны. Их можно выявить при сравнительном анализе общения человека с разными партнерами, в различных условиях, в зависимости от используемых средств и влияния на поведение и психику участников общения.

В системе взаимосвязей человека с другими людьми выделяются такие функции общения, как информационно-коммуникативная, регуляционно-коммуникативная и аффективно-коммуникативная.

Информационно-коммуникативная функция общения – это, по сути, передача и прием информации, как некоего сообщения. В нем имеют место два составных элемента: текст (содержание сообщения) и отношение к нему человека (коммуникатора). Изменение доли и характера этих составляющих, т.е. текста и отношения к нему сообщающего, может существенно повлиять на характер восприятия сообщения, на степень его понимания и принятии, а, следовательно, отразиться на процессе взаимодействия между людьми. Информационно-коммуникативная функция общения хорошо представлена в известной модели Г. Лассуэлла, где в качестве структурных единиц выделяются такие звенья, как коммуникатор (кто передает сообщения), содержание сообщения (что передается), канал (как передается), реципиент (кому передается). Эффективность передачи информации может выражаться степенью понимания человеком переданного сообщения, его принятия (отвержения), включая новизну и актуальность информации реципиента.

Регулятивно-коммуникативная функция общения направлена на организацию взаимодействия между людьми, а также на коррекцию человеком своей деятельности или состояния. Эта функция признана соотносить мотивы, потребности, намерения, цели, задачи, предполагаемые способы деятельности участников взаимодействия, корректировать ход выполнения намеченных программ регулировать деятельность. Аффективно-коммуникативная функция общения представляет собой процесс внесения изменений в состояние людей, что возможно и при специальном (целенаправленном), и при непроизвольном воздействии. В первом случае сознание и эмоции изменяются под влиянием заражения (процесса передачи эмоционального состояния другими людьми), внушения или убеждения. Потребность человека в изменении своего состояния проявляется у него как желание выговориться, излить душу и т.п. Благодаря общению у человека меняется общий настрой, что соответствует информационной теории систем. Само общение может, как усиливать, так и снижать степень психологического напряжения.

В ходе общения действуют механизмы социальной перцепции, школьники лучше узнают друг друга. Обмениваясь впечатлениями, они лучше начинают разбираться в себе, учатся понимать свои достоинства и недостатки. Общение с реальным партнером, как отмечалось ранее, может осуществляться с помощью разнообразных средств передачи информации: языка, жестов, мимики, пантомимики и др. Нередко в разговоре слова имеют меньшее значение, чем интонация, с которой они произносятся. То же можно сказать и о жестах: порой всего лишь один жест может полностью изменить смысл произнесенных слов.

Психологически оптимальным общением является в том случае, если реализуются цели участников общения в соответствии с мотивами, обусловливающими эти цели, и с помощью таких способов, которые не вызывают у партнеров чувства неудовлетворения.

Поскольку общение – это взаимодействие, по крайней мере, двух людей, то трудности при его протекании (имеются в виду субъективные) могут быть порождены одним участником или сразу обоими. И следствием их обычно оказывается полное или частичное не достижение цели, неудовлетворение побуждающего мотива или же неполучение желаемого результата в той деятельности, которое общение обслуживало.

Психологическими причинами этого могут быть: нереальные цели, неадекватная оценка партнера, его способностей и интересов, неверное представление своих собственных возможностей и непонимание характера оценки и отношения партнера, употребление не подходящих к данному случаю способов обращения с партнером.

При изучении трудностей общения существует опасность сведения их многообразия только к неудобствам, связанным с плохим владением техникой взаимодействия, или к сложностям, возникающим из-за слабого развития социально-перспективных функций. В действительности же эта проблема приобретает глобальный характер и охватывает фактически все аспекты общения.

Трудности в общении могут возникать также из-за принадлежности его участников к разным возрастным группам. Следствием этого является несходство их жизненного опыта, что накладывает отпечаток не только на имеющийся у них образ мира – природу, общество, человека, отношение к ним, но и на конкретное поведение в основных жизненных ситуациях. Несходство жизненного опыта представителей разных возрастных групп применительно к общению к общению выражается в неодинаковом уровне развития и проявления познавательных процессов при контактах с другим человеком, неодинаковом запасе и характере переживаний, неодинаковом богатстве поведенческих форм. Все это по-разному соотносится с мотивационно-потребностной сферой, которая в каждой возрастной группе отличается своей спецификой.

Анализируя трудности, связанные с возрастом общающихся, надо обязательно учитывать психологические характеристики каждой возрастной группы и делать поправку на то, как они проявляются у ребенка, подростка, юноши, девочки, девушки, взрослых мужчины и женщины, у пожилых стариков. Особое внимание надо обращать на зависимость между типичным для каждого возраста уровнем развития психических процессов и свойств личности и такими специфическими для взаимодействующих людей характеристиками, как их способности к эмпатии, децентрации, рефлексии, идентификации, к постижению другого человека с помощью интуиции.

**1.2 Трудности в педагогическом общении**

С позиций педагогической психологии выделяются иные трудности общения. В педагогике давно утвердилось положение: «Без требования нет воспитания». Но многие педагоги почему-то решили, что реализация этого тезиса предполагает обязательно авторитарный (субъект-объектный) стиль руководства учащимися.

Наблюдения за деятельностью учителей, как правило, показывают, что они используют закрепившиеся в школе стихийные, заимствованные способы общения с детьми. Одним из негативных последствий такого заимствования является «полоса отчуждения», т.е. возникновение напряжения между учителем и учеником, неспособность учителя контролировать свои действия, поступки, оценки, отношения в ходе обучения в интересах действительно позитивного воспитания ученика. По данным исследователей, от 60 до 70% детей, обучающихся у педагогов, во взаимоотношениях с которыми наблюдается «полоса отчуждения», имеют признаки предневрозов. Как правило, эти дети плохо адаптируются к учебной деятельности, пребывание в школе становится для них в тягость, увеличивается закрытость, снижается как двигательная, так и интеллектуальная активность, наблюдается эмоциональная изоляция. В зависимости от нарушений профессиональной техники общения исследователи выделили следующие группы учителей:

не осознают возникшего отчуждения к ученику, доминирует неприятие ученика, поведение ситуативное;

отчуждение осознается, выделяются признаки неприятия, доминируют отрицательные оценки, а положительные отыскиваются преднамеренно;

отчуждение выступает как способ собственной защиты личности педагога, поступки учащихся рассматриваются как преднамеренные, ведущие к нарушению установленного порядка и ожиданий учителя. Данная группа учителей отличается повышенной тревожностью за свой статус, стремлением избежать замечаний от администрации, введением жестких требований, предъявляемых через отрицательные оценки личности ребенка, его ближайшего окружения.

«Полоса отчуждения» осознается учителем как профессиональный признак далеко неоднозначно. Почти 60% педагогов рассматривают ее как средство добиться дисциплины и послушания с первых дней, 20–25% – показать превосходство своих знаний, к которым следует тянуться, и лишь 15–25% соотносят с понятием «любить детей», принимать их такими, какими они приходят к учителю, подмечать индивидуальность и своеобразие, обеспечивать развитие активности и свободное принятие норм и правил, их преобразование в ходе всего многообразия школьной жизни.

Разумеется, характер психологических трудностей общения изменяется с повышением педагогического мастерства учителя.

Трудности педагогического общения можно объединить в три основные группы: информационные, регуляционные, аффективные.

Информационные трудности проявляются в неумении сообщить что-либо, выразить свое мнение, уточнить, добавить, продолжить ответ, завершить мысль, дать начало предложения, помочь начать говорить, «задать тон», формулировать «узкие» вопросы, требующие односложных, предсказуемых ответов, и «широкие», проблемные творческие вопросы.

Регуляционные трудности связаны с неумением стимулировать активность воспитанников.

Трудности реализации аффективных функций проявляются в неумении одобрять высказывания учащихся, соглашаться с ними, подчеркивать правильность языкового оформления, безошибочность высказываний, похвалить за хорошее поведение, активную работу, выразить несогласие с отдельным мнением, недовольство по поводу допущенной ошибки, отрицательно реагировать на нарушение дисциплины.

Выявлена зависимость выраженности этих трудностей от степени сформированности у учителя склонности проецировать на воспитанников свои состояния и психические свойства. Если у педагога дефицит качеств эмпатии, децентрации, идентификации, рефлексии, то общение с ним приобретает форму формальных контактов, а у учащихся происходит деформация развития эмоциональной сферы. Установлено, что неудовлетворение взрослыми важнейшей базовой потребности в личностно-доверительном общении – одна из причин эмоциональной несбалансированности откликов детей на обращение к ним окружающих, появления у них склонности к агрессивному, деструктивному поведению. Это относится и к семье, если она обделяет ребенка общением на интимно-ласковом, интимно-доверительном уровне. Е.Е. Пронина и А.С. Спиваковская доказали, что различные формы нарушения семейного взаимодействия проявляются в специфических симптомах школьной дезадаптации ребенка, в частности в сфере его общения с учителями и со сверстниками. Вместе с тем ученые подчеркивают, что избыток общения с ребенком на интимно-доверительном ведет к инфантилизму. В отдельную группу можно выделить трудности общения, в которых преобладает социально-психологический фактор.

Обнаружены также специфические психологические трудности общения, нередко возникающие между формальным и неформальным лидерами группы, за которыми стоят не всегда осознаваемые чувства ревности и соперничества.

К трудностям, имеющим социально-психологическое происхождение, относятся и возникающие между взаимодействующими людьми барьеры, связанные с различной социальной и этнической принадлежностью, членством во враждующих группировках или в группах, значительно различающихся по своей направленности.

Одна из трудностей рассматриваемого вида может возникать из-за плохого владения специфическим языком, характерным для общности, с представителем которой приходится вступать в контакты. Имеется в виду не разговорный язык, а язык давно общающихся вместе учеников, или язык, сложившийся в данной общности, и т.п.

Особый вид трудностей общения может быть проанализирован с позиций психологии труда. Как известно, во многих видах деятельности не обойтись без человеческого взаимодействия. И чтобы эти виды деятельности успешно выполнялись, их исполнителям необходимо по-настоящему сотрудничать. А для этого они должны знать права и обязанности друг друга, причем знание, имеющееся у одного участника, не должно чрезмерно отличаться от знаний других участников деятельности.

Когда, например, взаимодействуют учитель и ученик, то они ведут себя так, как правило, в соответствии с теми правами и обязанностями, которые каждому из них положены. Однако в жизни так бывает не всегда. Например, поведение учителя может не соответствовать эталону, сформированному у ученика. Недостаточная профессиональная компетентность учителя в глазах ученика, формальное отношение к процессу и к результатам его труда могут явиться основанием для возникновения психологических трудностей при их общении.

Специфическая группа трудностей общения возникает между людьми в ситуациях, рассмотрение которых является компетенцией юридической психологии.

Особое внимание юридической психологии уделяется исследованию трудностей общения в процессе взаимодействия несовершеннолетних правонарушителей. Как показывают работы отечественных и зарубежных авторов, существуют две основные формы проявления расстройств в поведении трудных подростков. Первая – социализированная форма антиобщественного поведения. Для таких подростков не характерны эмоциональные расстройства при контактах с людьми, внешне они легко приспосабливаются к любым социальным нормам, формы коммуникабельны, положительно реагируют на общение. Однако именно это позволяет им совершать преступления, направленные против других людей. Владея техникой общения, типичной для социально нормальных людей, они вместе с тем не относятся к другому человеку как к ценности.

Вторая форма – плохо социализированная. Такие подростки находятся в постоянном конфликте с окружающими, они агрессивны по отношению к окружающим, причем не только к страшим, но и к сверстникам. Это выражается либо в прямой агрессии в процессе общения, либо в уклонении от общения. Преступления таких подростков отличаются жестокостью, садизмом, алчностью.

Особый интерес представляют трудности, рассматриваемые в свете индивидуально-личностных различий.

Исследования показали, что общение по-разному деформируется личностными особенностями его участников. К этим личностным особенностям относится, в частности, эгоцентризм. Из-за сильной центрированности на себе, своей персоне, точке зрения, мыслях, целях, переживаниях индивид оказывается не способным воспринимать другого субъекта, его мнение и представление. Эгоцентрическая направленность личности проявляется и в эмоциональном, и в поведенческом плане.

В эмоциональном плане она проявляется в обращенности к своим чувствам и нечувствительностью к переживаниям других людей. В поведенческом плане – в виде нескоординированных действий с партнером.

Выявлены два типа эгоцентрической направленности: эгоцентризм как стремление рассуждать со своей точки зрения и эготизм как тенденция говорить о себе.

Установлено, что в характерах детей, испытывающих трудности в общении, обнаруживается комплекс лабильных, сенситивных, астеноневротических черт, что свидетельствует о присущей им чрезмерной впечатлительности. Имея потребность в дружеском общении, они не могут реализовать ее вследствие своей исключительной робости и застенчивости. Вначале они производят впечатление крайне сдержанных, холодных, скованных, что также затрудняет их контакты с окружающими. На личностном уровне у этих людей обнаружены повышенный уровень тревоги, эмоциональная неустойчивость, высокий самоконтроль поведения, экстернальность. Кроме того, отмечен высокий уровень самоотрицания, самоунижения. При опросах они говорят о своей замкнутости, интровертированности, застенчивости, зависимости, конформности. Образ «Я» у них включает такие параметры, как заниженная индивидуальная и социальная самооценка. Вместе с низким уровнем активности и способности «Я» к изменениям такое строение образа «Я» приводит к тому, что человек становится закрытым для восприятия нового опыта, который мог бы изменить стиль его поведения и общения, и продолжает продуцировать низкоэффективные формы коммуникативной деятельности.

Еще один вид трудностей общения связан с застенчивостью – личностным свойством, возникающим в определенных ситуациях межличностного неформального общения и проявляющимся в нервно-психическом напряжении и психологическом дискомфорте.

Застенчивые дети по своим личностным и коммуникативным свойствам не являются однородной группой. Среди них выделяются неадаптированные (особо застенчивые и шизоидные личности) и адаптированные (застенчивые).

Особую форму трудностей при общении с окружающими испытывают лица, страдающие логоневрозами. Исследования показали, что у каждого из них свой комплекс неполноценности, который, начинаясь с глубокой неудовлетворенности притязаний в сфере коммуникаций, деформирует отношение личности логоневротика к другим сторонам его бытия.

Свои специфические трудности общения есть и у больных с другими нарушениями в психике, а также страдающих различными соматическими заболеваниями

**1.3 Возможности развития коммуникативных навыков личности в школьном возрасте**

После рассмотрения трудностей общения естественно возникает вопрос о путях и предотвращения и средствах коррекции.

Специалисты систематизировали отдельные техники социально-психологического тренинга. В поведенческом тренинге имеет смысл использовать ролевую игру, в психокоррекционном – в основном групповую дискуссию. Ролевая игра может способствовать:

поиску эффективных форм взаимодействия в рамках кооперации, демонстрации недостатков, стереотипов поведения;

закреплению ведущей к успеху модели поведения, цель которых – налаживание психологически нормальных контактов с другими людьми;

усвоению содержания проблемы и противоречия межличностных и внутриличностных отношений определенного человека (психо- и социодрама). То есть она может быть средством дезинтеграции, интеграции, а также в качестве дополнения входить в другие методы.

Цели групповой дискуссии:

экстериоризировать содержание проблемы и противоречия личностных отношений определенной персоны;

осуществлять поиск эффективных форм взаимодействия в рамках кооперации;

подавать обратную связь относительно поведения в ролевой игре.

То есть она также может быть средством дезинтеграции, интеграции и входить в качестве дополнения в другие методы.

Психологические приемы инновационных игр положительно влияют на участников коррекционных групп. Этот вид психокоррекционной работы с людьми должен учитывать возраст, пол, профессию и другие отличительные черты участников тренинговых групп. Так, обучение педагогов элементам и приемам актерского мастерства ускоряет их личностный рост, позволяет им осознать коммуникативные свойства своей личности и грамотно пользоваться ими в общении с учащимися, гармонизирует их взаимоотношения с окружающими людьми в целом.

Специально для педагогов разработана комплексная программа, предполагающая освоение важнейших особенностей индивидуального экспрессивного репертуара, а также самосовершенствование экспрессии и форм невербального общения.

В программу включены приемы и упражнения, активизирующие направленное осознание различных форм невербальной активности, развивающие «чувства тела», специальные техники самомассажа для снятия напряжения в области «личностных зажимов», а также упражнения для совершенствования выразительных возможностей мимики, жестикуляции, голоса и др.

В настоящее время широко практикуются различные формы социально-психологического тренинга, цель которых – обучение психологически грамотному общению родителей, руководителей различных рангов, актеров, спортсменов, лиц, страдающих различными формами неврозов и испытывающих трудности в общении.

Одним из основных направлений работы по снятию психологических трудностей в общении является индивидуальное психологическое консультирование, доверительное диалогическое общение с учениками, у которых не ладятся отношения со сверстниками.

Техника общения – это способы предварительной настройки человека на общение с людьми, его поведения в процессе общения, а приемы – предпочитаемые средства общения, включая вербальное и невербальное.

На начальном этапе общения его техника включает такие элементы, как принятие определенного выражения лица, позы, выбор начальных слов и тона высказывания, движений и жестов, привлекающих внимание партнера действий, направленных на его предварительную настройку, на определенное восприятие содержания сообщения.

Первые жесты, привлекающие внимание партнера по общению, равно как и выражение лица (мимика), часто являются непроизвольными, поэтому общающиеся люди, для того, чтобы скрыть свое состояние или отношение к партнеру, отводят в сторону глаза или прячут руки. В этих же ситуациях нередко возникают трудности в выборе первых слов, часто встречаются обмолвки, речевые ошибки, затруднения, о природе которых много и интересно говорил З. Фрейд.

В процессе общения применяются некоторые другие виды техники и приемы разговора, основанные на использовании так называемой обратной связи. Под ней в общении понимается техника и приемы получения информации о партнере по общению, используемые собеседниками для коррекции собственного поведения в процессе общения.

Обратная связь включает сознательный контроль коммуникативных действий, наблюдение за партнером и оценку его реакций, последующее изменение в соответствии с этим собственного поведения. Обратная связь предполагает умение видеть себя со стороны и правильно судить о том, как партнер воспринимает себя в общении. Малоопытные собеседники чаще всего забывают об обратной связи и не умеют ее использовать.

Коммуникативные способности – это умения и навыки общения. Дети разного возраста, культуры, разного уровня психологического развития, имеющие различный жизненный опыт, отличаются друг от друга по коммуникативным способностям. Образованные и культурные дети обладают более выраженными коммуникативными способностями, чем необразованные и малокультурные. Богатство и разнообразие жизненного опыта школьника, как правило, положительно коррелирует с развитостью у него коммуникативных способностей.

Применяемые на практике техника и приемы общения имеют возрастные особенности. Так, у детей младшего школьного возраста они отличны от старшеклассников, а дошкольники общаются с окружающими взрослыми и сверстниками иначе, чем это делают старшие школьники. Приемы и техника общения пожилых людей, как правило, отличаются от общения молодых.

Дети более импульсивны и непосредственны в общении, в их технике преобладают невербальные средства. У детей слабо развита обратная связь, а само общение нередко имеет чрезмерно эмоциональный характер. С возрастом эти особенности общения постепенно исчезают и оно становится более взвешенным, вербальным, рациональным, экспрессивно экономным. Совершенствуется и обратная связь.

Умение общения проявляется на этапе предварительной настройки в выборе тона высказывания и в специфических реакциях на действия партнера по общению. Учителям и руководителям в силу сложившихся недемократических традиций в сфере делового и педагогического общения нередко бывает свойствен высокомерный, менторский тон. У врачей, особенно у психотерапевтов, в общении с людьми обычно проявляется повышенное внимание и сочувствие.

В социально-психологической литературе обычно используется понятие «деловое общение», направленное на обеспечение переговоров, ведения совещаний и официальной переписки, на высокую эффективность публичных выступлений.

С позиций возрастной психологии выделяется период от 16 до 25 лет (юность человека), являющийся периодом, для которого характерна самая высокая степень восприятия. Именно в юности интеллект человека представляет собой еще развивающуюся систему, которая уже функционирует целенаправленно, обладая знаниями и навыками необходимыми для освоения профессии, и так как целостность функциональной основы интеллекта еще не установилась, то познавательная способность находится на высоком уровне, что способствует более успешному профессиональному и интеллектуальному развитию человека. Именно в этот период рекомендуется развивать коммуникативные навыки личности.

**2. Экспериментальное исследование развития коммуникативных навыков личности**

**2.1 Методы исследования и развития коммуникативных навыков личности**

Тренинг делового общения и взаимодействия направлен на развитие следующих социально-психологических умений:

психологически верно и ситуативно обусловлено вступать в общение;

поддерживать общение, стимулировать активность партнера;

психологически точно определять «точку» завершения общения;

максимально использовать социально-психологические характеристики коммуникативной ситуации для реализации своей стратегической линии;

прогнозировать возможные пути развития коммуникативной ситуации, в рамках которой разворачивается общение;

прогнозировать реакции партнеров на собственные действия;

психологически настраиваться на эмоциональный тон собеседников;

овладевать и удерживать инициативу в общении;

спровоцировать «желаемую реакцию» партнера по общению;

формировать и «управлять» социально-психологическим настроением партнера в общении;

Психотехнические умения, связанные с овладением процессами самомобилизации, самонастройки, саморегулирования, позволяет:

преодолевать психологические барьеры в общении;

снимать излишнее напряжение;

эмоционально настраиваться на ситуацию общения;

психологически и физически «пристраиваться» к собеседнику;

адекватно ситуации выбирать жесты, позы, ритм своего поведения;

мобилизоваться на достижение поставленной коммуникативной задачи.

Программа психотехники общения включает упражнения на снятие мышечных зажимов, мышечных напряжений, упражнения на формирование мускульной свободы в процессе общения, на овладение навыками психофизического саморегулирования суггестивным путем; упражнения на развитие навыков наблюдательности и умения управлять вниманием партнеров по общению.

Упражнения на формирование навыков привлечения внимания собеседника призваны способствовать овладению такими способами, как:

организация в общении эффекта неожиданности, т.е. использование неизвестной ранее информации или привлечение неожиданностью способа взаимодействия;

организация «коммуникативной провокации», т.е. на короткое время вызвать у партнера несогласие с изложенной информацией, доводом, аргументом, а затем стимулировать поиск своей позиции и способа ее изложения;

гиперболизация как способ заострения внимания собеседника;

усиление ценностных аргументаций, которые доминируют у партнера по общению;

коммуникативное сопоставление «за» и «против» дает возможность организовать, а затем удержать внимание через изложение самых разнообразных, и часто противоположных точек зрения;

ситуативное интервьюирование через постановку прямых вопросов ставит собеседника перед необходимостью включаться в диалог;

апелляция к авторитету для поддержания собственных взглядов;

организация сопереживания через максимальное использование в общении эмоций, опоры на жизненные интересы партнеров;

драматизация ситуации общения как столкновение интересов партнеров по общению.

проблемно-тематическое переключение;

событийное переключение;

ассоциативное переключение;

ретроспективное переключение;

интонационное переключение и т.д.

Для стимулирования внимания используются способы эмоциональной поддержки внимания, интонационной поддержки внимания и прямого вербального стимулирования.

Упражнение «Ромашка».

5–6 стульев во внешнем круге – «лепестки». Участники рассаживаются по стульям.

Задание 1: смотреть в глаза другу, не отводить глаз в течение минуты. Затем участники меняются местами.

Задание 2: участники говорят друг другу: «что я вижу в тебе?» (одежду, прическу, улыбку и т.п.). Затем меняются местами.

Задание 3: участники попарно пытаются догадаться и рассказать друг другу, «каким ты был в детстве», и ответить, насколько верна догадка.

Задание 4: участники попарно отвечают: «что между нами общего?»

Задание 5: участники пытаются определить, «чем мы отличаемся друг от друга: в интересах, характере, поведении и т.п.».

Упражнение «Продолжи искренне».

Все садятся в круг. Ведущий подходит по очереди к каждому у частнику и просит вытащить карточку. Участник читает вслух текст карточки и старается без раздумывания продолжить мысль, начатую в тексте, максимально искренне. А остальные, про себя, решают, насколько он искренен. Когда человек закончит говорить, те, кто сочли его речь искренней, молча поднимают свою руку. Если большинством высказывание признается искренним, то говорившему разрешается на один шаг сместить свой стул вглубь круга. Тому, чье высказывание непризнанно как искреннее, дается еще попытка. Обмен мнениями запрещен, но разрешается задать один вопрос говорящему от каждого. Когда все сумеют высказаться искренне, ведущий просит: «Каждому сделать выдох, затем медленно – глубокий выдох, и задержать дыхание, пока я говорю. Теперь на выдохе надо выкрикнуть любые слова, пришедшие в голову, а если нет слов – издать резкий звук, все, что угодно. Вперед!». После такой голосовой эмоциональной «разрядки» людям становится весело.

Текст карточек-высказываний:

В обществе лиц противоположного пола я чувствую себя…

У меня немало недостатков. Например…

Бывало, что близкие люди вызывали ненависть. Однажды, помню…

Мне случалось проявлять трусость. Однажды, помню…

Я знаю за собой хорошие, привлекательные черты. Например…

Я помню случай, когда мне было невыносимо стыдно. Я…

Чего мне по-настоящему хочется, так это…

Мне знакомо острое чувство одиночества. Помню…

Однажды мне было обидно и больно, когда родители…

Когда я в первый раз влюбился, я…

Я чувствую, что моя мать…

Я думаю, что секс в моей жизни…

Когда меня обижают, я готов…

Бывает, что я ссорюсь с родителями, когда…

Честно говоря, учеба в институте мне…

Пустая карточка. Надо что-то сказать искренне на произвольную тему.

Задание «Развитие наблюдательности и навыков общения».

Чтобы избавиться от угрюмого или надменного выражения лица, по утрам перед зеркалом «покажите себе язык», улыбнитесь. Стоп! Именно такое, а не «казенное» выражение лица должно быть у вас в течение дня.

Деликатно приглядывайтесь к лицам случайных попутчиков в транспорте, пытаясь «читать» их настроение; вообразите, как изменились бы их лица в веселье, гневе.

Если вы не умеете ответить «нет», не обижая, и из-за этого идете против своего желания, то развивайте в себе актерские навыки, способность чуть-чуть дурачиться, создавая оттяжку, за время которой складывается наилучшая формулировка ответа. Дайте понять, что для отказа есть веские причины: «Поверьте, это не мой каприз, рад бы, но не смогу».

Систематически практикуйте свое умение вступать в контакт с незнакомыми людьми (особенно с неприветливыми), например, спрашивайте дорогу. Стремитесь при этом задавать вопросы таким тоном, чтобы собеседнику было приятно вам ответить.

Заранее продумав какую-либо индифферентную тему, заговорите с человеком, с которым находитесь в натянутых отношениях (но формально сохранившихся). Сумейте вести беседу так, чтобы с вашей стороны демонстрировалось доброжелательство. Старайтесь смотреть в глаза собеседнику.

Упражняйтесь перед зеркалом (диалоги с собой, пересказ историй, анекдотов), с целью устранить излишнюю жестикуляцию, привычные неэстетические движения, угрюмое выражение лица.

Отрабатывайте быстроту речевой реакции с помощью телевизора: пытайтесь мгновенно остроумно комментировать спортивный матч (звук предварительно отключите), отдельные сцены.

Задание «Контакт масок»

Все участники рисуют себе маски. Она может быть сколь угодно странной, забавной, мрачной, как кому хочется. Если кому-то очень трудно придумать маску, то допускается изготовление простой черной маски: два кружка с прорезами для глаз. После изготовления масок все садятся в круг. Ведущий определяет, с кого начнется показ и обсуждение маски. Каждый высказывает свое мнение: интересна ли маска и чем; подходит ли она этому человеку (с субъективной точки зрения того, кто высказывается); какие особенности характера обсуждаемого человека отражены в этой маске или скрыты с ее помощью; какая маска, по мнению говорящего, лучше бы подошла к обсуждаемому человеку (литературного героя, какого-то зверя, героя фильмов, исторического лица). Ведущий должен следить, чтобы высказались все. После обсуждения первого человека в маске переходят к следующему. Этот этап занятия не должен продолжаться более часа, после чего разговоры на тему масок прекращаются. Затем ведущий говорит: «В повседневном общении мы тоже носим маски, только маски не из бумаги, а из мускульного грима – из особого выражения лица, позы, тона. Сейчас мы посмотрим, что это такое». Участники усаживаются в круг, в центр круга выкладываются (текстом вниз) 7 карточек (если участников больше, то ведущий придумывает дополнительные маски):

Маска безучастности.

Маска прохладной вежливости.

Маска высокомерной неприступности.

Маска агрессивности («попробуй, не послушай меня»).

Маска послушания и угодливости.

Маска решительности; «волевого» человека.

Маска «откровения».

Маска доброжелательности.

Маска «интересный собеседник».

Маска деланной доброжелательности или сочувствия.

Маска простодушной чудаковатой веселости.

Все выбирают по карточке и читают свой текст. По порядку следования номеров карточек каждый должен продемонстрировать доставшуюся ему «маску»; надо придумать ситуацию, в которой пришлось надеть эту маску, и разыграть сценку этой ситуации. Например, тот, кому досталась «маска безучастности», может изобразить сценку: «Он оказался в купе со ссорящейся супружеской парой, по соображениям такта ему приходится делать вид, что он ничего не видит и не слышит». После чего группа оценивает, как человек сумел изобразить на лице необходимую «маску». Затем переходят к следующей сцене. В заключение обсуждают: «Что мне дало это задание? Кому удалась «маска» в ходе общения и почему некоторым трудно удержать эту «маску»? Какие переживания возникали во время задания?»

**2.2 Анализ, обработка и интерпретация результатов исследования**

Для повышения эффективности и удобства анализа результатов исследования учебная группа, была разделена на три подгруппы и каждому участнику были присвоены номера:

Участники, обладающие развитыми навыками делового общения;

Участники, развивающие навыки делового общения;

Участники, не обладающие навыками делового общения.

Итак, учебная группа, насчитывающая, 18 человек, была разделена на три подгруппы (см. рис. 1), в первую из которых входили №№1, 2, 3, во вторую – №№4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, в третью – №№15, 16, 17, 18.

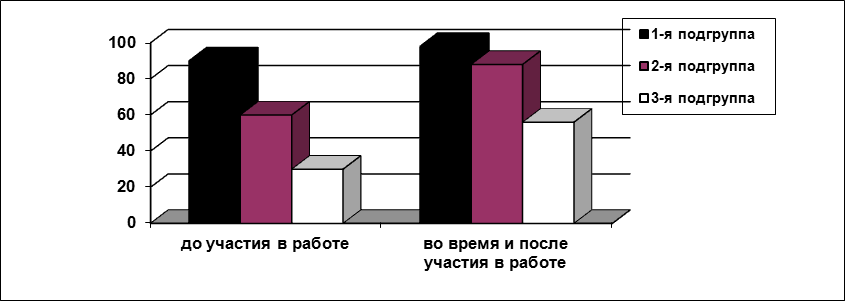


Рис. 1 Развитие коммуникативных навыков в %

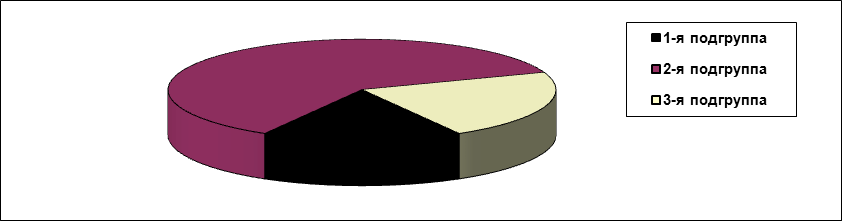


Рис. 2 Соотношение участников подгрупп до проведения работы

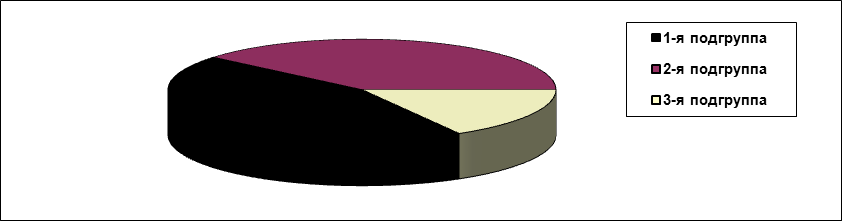


Рис. 3. Соотношение участников разных подгрупп после проведения работы

Первым проводилось упражнение «Ромашка» в следующих составах: I – №№1, 4, 5, 6, 7, 15; II – №№2, 8, 9, 10, 16, 17; III – №№3, 11, 12, 13, 14, 18.

В первом составе, начал участник №15, затем №7 и т.д., было получено множество высказываний, отличавшихся друг от друга своими ценностными аргументациями. Стало ясно, насколько отличаются участники друг от друга.

Отметив результаты упражнения в первом составе, перешли к работе со вторым. Теперь должен был начать участник из первой подгруппы №2, затем №№8, 9 и т.д. Результатом проведения упражнения во втором составе стали высказывания, близкие друг к другу своими ценностными аргументациями, хотя и отличающиеся у участников второй и третьей групп. По всей видимости, репутация участника №2 была действительно хорошей так же и для других участников. Результаты упражнения показали, что явное обладание навыками делового общения участником №2 заставило других участников высказываться по его примеру.

Таким образом, причиной резкого отличия высказываний у участников первого состава легко объяснить тем, что участник №15 не обладал авторитетом у других участников, и для достижения должного результата следовало начинать участнику №1. Участники первого состава, не имея авторитетного высказывания, пытались высказаться сами, этим и объясняется такое различие аргументации высказываний.

Провели занятие с третьим составом, учитывая результаты работы с первым и вторым составом. Результаты были схожими, отличаясь лишь в той степени, в которой отличались участники №№1, 2, 3 друг от друга.

Путь более эффективного тренинга был выбран.

Следующим было упражнение «Продолжи искренне». Для того, чтобы это упражнение принесло свои результаты, необходимо было, чтобы участники чувствовали себя уверенно и свободно, что ранее удавалось далеко не всем.

Сначала участники чувствовали дискомфорт, когда одним приходилось искренне продолжать предложенные фразы, а другим оценивать искренность высказываний участника. Повторив игру несколько раз, тем самым дав привыкнуть участникам к сложившейся ситуации, было отмечено, насколько изменилось их поведение. Неуверенные до того, они перестали чувствовать дискомфорт, им удавалось почти незамедлительно продолжать фразы. Теперь они понимали, что все оказались в равной ситуации. Можно сказать, что построение ответов шло по примеру упражнения «Ромашка»: в такой же зависимости от ответов участников, обладающих развитыми навыками общения.

Упражнение «Продолжи искренне» помогло участникам научиться видеть достоинства и недостатки не только окружающих, но и самих себя. Таким образом, они научились управлять своими недостатками и достоинствами, предоставлять информацию об одних и скрывать информацию о других, заставлять партнера верить в искренность высказывания. Упражнение стало вторым шагом на пути развития навыков и исследования факторов, влияющих на успех тренинга, добавило уверенности участникам исследования, научило высказываться адекватно ситуации.

Участникам исследования раздали условия задания «Развитие наблюдательности и навыков общения», чтобы те попытались следовать этим условиям в течение, по крайней мере, двух недель.

Результатом этого стало то, что участники исследования выглядели увереннее и самостоятельнее. Как выразилась одна из участниц, они стали интереснее для окружающих. Их коммуникативные навыки также развились, но не одинаково у всех участников, что легко объяснить незаинтересованностью некоторых участников. Для выполнения задания «Контакт масок» пригласили участников в прежних составах. Психологически задание напоминало упражнение «Продолжи искренне», отличаясь лишь тем, что теперь каждый участник работал самостоятельно, обдумывая свои высказывания на счет других участников. Успех тренинга заключается в последовательности выполнения упражнений и заданий. Выполняя последнее задание, участники задействовали свою наблюдательность и навыки общения для того, чтобы верно и адекватно высказываться, и не оскорбить участников некорректным высказыванием.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что методы развития коммуникативных навыков личности, представленные в этой исследовательской работе, весьма эффективны и применимы к детям школьного возраста, их использование окажет помощь людям, которые нуждаются в развитии таких социально-психологических качеств.

**2.3 Рекомендации по развитию навыков общения**

Упражнение 1. Навыки невербального поведения

Попробуйте привлечь к себе внимание без речевого общения – средствами мимики, пантомимики, зрения. Слушатели фиксируют ваши жесты и оценивают их. В упражнениях по мимике участники делятся на пары и дают друг другу мимические задания – не менее 10 на каждого, затем меняются ролями.

Упражнения лучше сначала провести дома перед зеркалом: изобразите удивление, волнение, гнев, смех, иронию и т.п. Эти задания полезны для передачи своих переживаний собеседнику.

Попытайтесь найти в себе зачатки чувства, которого вы сейчас не испытываете: радости, гнева, безразличия, горя, отчаяния, негодования, возмущения и т.п.; найдите целесообразные, уместные формы выражения этих чувств в различных ситуациях, проиграйте ситуацию.

Упражнение 2. «Не слышу»

Все участники разбиваются на пары. Задается следующая ситуация. Партнеров разделяет толстое стекло (в поезде, в автобусе…), они не слышат друг друга, но у одного из них срочно возникла необходимость что-то сказать другому. Нужно, не договариваясь с партнером о содержании разговора, попробовать передать через стекло все что нужно и получить ответ.

Каждая пара участников конкретизирует для себя данную ситуацию и выполняет упражнение. Результаты обсуждаются.

Упражнение 3. Виртуальная память

Постарайтесь выработать у себя привычку запоминать лица окружающих вас людей. Посмотрите на окружающих, закройте глаза, попробуйте восстановить все зримо, в деталях. Не получается, что-то «не видите» – смотрите снова, чтобы запоминание было полным.

Затем постарайтесь зрительно представить: «А как этот человек смеется или плачет? Как он объясняется в любви? Каков он растерянный? Как он хитрит, старается выкрутиться? Как он грубит? Ругается? Каков он обиженный? Каким он был в три года (чисто зрительно – видите?) Каким он будет в старости (видите?)».

Упражнение 4. Фраза по кругу

Ведущий предлагает выбрать какую-нибудь простую фразу, например: «В саду падали яблоки». Участники, начиная с первого игрока, произносят эту фразу по очереди. Каждый участник игры должен произнести фразу с новой интонацией (вопросительной, восклицательной, удивленной, безразличной и т.д.). Если участник не может придумать ничего нового, то он выбывает из игры, и так продолжается, пока не останется несколько (3–4) победителей. Может быть, игра закончится и раньше, если никто из участников не сможет придумать ничего нового.

Упражнение 5. Вокальная мимика

Участники получают задание: прочитать любые фразы из газеты, вкладывая в читаемый текст определенный психологический подтекст. Например, надо прочитать текст недоверчиво («брось»), пренебрежительно («какая чепуха!»), с удивлением («да не может быть!»), с восторгом («вот это да!»), с угрозой («ну хорошо же!») и т.д. Все остальные стараются угадать состояние человека или его отношение к произносимому тексту, обсуждая успех или неуспех его попыток.

Ведущий должен на примере конкретных ситуаций, возникающих при выполнении упражнения, подвести участников к пониманию диагностических возможностей интонационных характеристик в плане отражения эмоциональных состояний и межличностных отношений. Обсуждаются роль текста и подтекста, значение и смысл речевого высказывания.

Упражнение 6. Взаимодействие

Все члены группы сидят в кругу. Ведущий передает или бросает кому-нибудь какой-либо предмет (книгу, спичечный коробок и др.) и называет при этом какой-либо другой одушевленный или неодушевленный предмет (ножик, собака, ежик, огонь, вода и т.д.). Этот участник должен проделать действия, характерные для обращения с данным предметом. Затем он передает предмет следующему участнику, называя его по-новому.

В упражнении должны быть задействованы все члены группы. Анализ выразительности и адекватности не обязателен. Важно уже то, что игра побуждает фантазию на поиски соответствующего невербального «приспособления», стимулирует двигательную активность, направленность внимания, способствует созданию благоприятной обстановки в группе.

Упражнение 7. Ролевое общение

Группа делится на участников и наблюдателей. Участники (не более 10 человек) садятся в круг, в середине которого кладется стопка конвертов с заданиями. Содержание каждого задания заключается в том, чтобы продемонстрировать определенный стиль общения с людьми.

Ведущий предлагает всем взять по одному конверту. Никто не должен показывать другим содержание своего конверта до момента окончания дискуссии и анализа.

Задается тема дискуссии (например, «Нужен ли психолог в школе?»). Кроме участия в дискуссии на заданную тему каждый участник должен выполнить свое индивидуальное задание, содержащееся в конверте.

Наблюдатели стараются определить разные стили общения участников, анализируя конкретное вербальное и невербальное поведение каждого.

Индивидуальные задания для дискуссии – содержимое отдельных конвертов – могут носить следующий характер.

«Ты как минимум два раза выскажешься во время дискуссии. Всякий раз ты будешь говорить что-то на обсуждаемую тему, но твои слова должны быть абсолютно не связаны с тем, что говорили другие. Будешь вести себя так, словно совершенно не слышал того, что говорили до тебя…»

«Ты как минимум два раза выскажешься во время дискуссии. Будешь слушать других только затем, чтобы найти в чьих-то словах предлог для смены направления разговора и подмены его обсуждением заранее намеченного тобой вопроса. Постарайся вести разговор в нужном для тебя направлении…»

«Будешь активно участвовать в разговоре и вести себя так, чтобы у других создалось впечатление, что ты очень много знаешь, и очень много пережил…»

«Как минимум пять раз постараешься влезть в разговор. Будешь слушать других главным образом для того, чтобы в своих словах вынести какие-то оценки конкретным участникам дискуссии (например, начинающиеся со слов «Ты – …»). В основном будешь, ориентироваться на то, чтобы давать оценки членам группы».

«Не менее трех раз выскажись в ходе дискуссии. Внимательно слушай других и каждую свою реплику начинай с пересказа своими словами того, что говорил предыдущий оратор (например, «Правильно ли я тебя понял, что…»).

«Твое участие в разговоре должно быть направлено на то, чтобы помогать другим, как можно более полно выразить свои мысли, способствовать взаимопониманию между членами группы».

«Вспомни, как обычно выглядит твое поведение во время дискуссий, постарайся, чтобы на сей раз, все было иначе. Попробуй изменить свой обычный способ поведения на более совершенный».

«Тебе не дается никакого задания, веди себя во время дискуссии так, как ты обычно ведешь себя во время групповых обсуждений».

По окончании упражнения анализируются конкретные особенности поведения участников дискуссии, соответствующие разным стилям поведения. Делаются выводы о продуктивности.

**Заключение**

Цель исследования заключалась в психологическом анализе и выявлении необходимых коммуникативных навыков личности, и их развитии.

Наше предположение, заключавшееся в том, что с помощью развивающих методик можно добиться развития коммуникативных навыков личности, было подвергнуто проверке с помощью теоретических и эмпирических исследований.

В теоретической части нами были рассмотрены различные точки зрения отечественных и зарубежных исследователей по проблеме развития коммуникативных навыков личности.

Эмпирическая часть исследования была направлена на выявление необходимых коммуникативных навыков личности и их развитие с помощью специальных методик.

Результатом исследования стало то, что после проведения тренинга у большинства участников стало заметно развитие навыков делового общения, но не у всех в равной степени. Пять из одиннадцати участников второй группы по своим способностям приблизились к участникам первой подгруппы, но лишь один из четырех участников третьей подгруппы сумел добиться уровня участников второй подгруппы. В любом случае, участникам требуется дальнейшее развитие навыков делового общения, в том числе и для того, чтобы не утратить достигнутого. Так или иначе, всем участникам удалось развить свои коммуникативные навыки.

Таким образом, мы доказали, что с помощью методик развития коммуникативных навыков личности можно преодолеть проблемы в общении и добиться развития коммуникативных навыков личности.

**Список используемой литературы**

1. Дьяченко М.И., Кандыбивич Л.А. Краткий психологический словарь.

2. Коджаспирова Г.М. Культура профессионального самообразования педагога. – М., 1994.

3. Коменский Я.А. Избранные педагогические сочинения: в 2 т. – М., 1982.

4. Корнетов Г.Б. Всемирная история педагогики. – М., 1994.

5. Куписевич Ч. Основы общей дидактики. – М., 1986.

6. Кулагина И.Ю. Возрастная психология. – М., 1996.

7. Лиишн О.В. Педагогическая психология воспитания. – М., 1997.

8. Маркова А.К. Психология труда учителя. – М., 1993.

9. Митина Л.М. Учитель как личность и профессионал. – М., 1994.

10. Педагогика / Под ред. Ю.К. Бабанского. – М., 1988.

11. Педагогика / Под ред. С.П. Баранова, В.А. Сластенина. – М., 1986.

12. Педагогика / Под ред. Г. Нойнер. – М., 1978.

13. Педагогика / Под ред. П.И. Пидкасистого. – М., 1997.

14. Педагогический словарь. – М., 1999.

15. Педагогическое мастерство и педагогические технологии. – Рязань, 1996.

16. Розанова В.А. Психология управления. – М., 1997.

17. Слободчиков В.И., Исаев Е.И. Психология человека. – М., 1995.

18. Сулимова Т.О. Социальная работа и конструктивное разрешение конфликтов. – М., 1996.

19. Визуальная психодиагностика и ее методы: Познание людей по их внешнему облику. – Киев, 1990.

20. Игры для интенсивного обучения / Под ред. В.В. Петрусинского. – М., 1991.