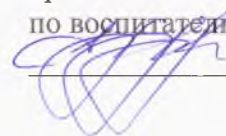


**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
РЯЗАНСКОЙ ОБЛАСТИ**
**Областное государственное бюджетное профессиональное образовательное
учреждение «Сасовский индустриальный колледж
имени полного кавалера ордена Славы В.М. Шемарова»**

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора ОГБПОУ
«Сасовский индустриальный
колледж имени полного кавалера
ордена Славы В.М. Шемарова»
по воспитательной работе

 /Е.Ю. Лукашкина/

**Программа тренинговых занятий
«Психология общения»
для студентов, обучающихся по специальностям среднего
профессионального образования**

Разработала:
Педагог-психолог
Рубина Н.В.

г.Сасово
2018г.

Содержание

| | |
|-------------------------------|----|
| Актуальность..... | 3 |
| Пояснительная записка..... | 4 |
| Учебно-методический план..... | 6 |
| Содержание программы..... | 7 |
| Литература..... | 48 |

Актуальность

Начало обучения в колледже совпадает с очень важным и значимым этапом развития личности молодого человека – возрастом формирования убеждений и мировоззрения, корректировки собственных взглядов и отношений, поисков самоопределения. Одним из значимых деятельностей, обеспечивающих решение данных задач, является общение, в ходе которого молодые люди получают опыт самопознания, ищут поддержки, защищенности и сопереживания. Последнее тем более важно, что в этом возрасте, с одной стороны, возрастает потребность в новом опыте, с другой – молодые люди сталкиваются с необходимостью осознать имеющийся, зачастую негативный опыт межличностных отношений.

Основным принципом общения и психической жизни в целом в юношеском возрасте является выраженный поиск путей к миру через нахождение пути к самому себе. Нарушение межличностного общения может быть следствием: неправильно сформированных паттернов поведения, неправильного стиля воспитания (гипоопека, гиперопека), заниженной самооценки, неуверенности в себе, несформированности навыков общения. В случае если проблемы межличностного общения не будут устранены, могут возникнуть сложности с адаптацией и кооперацией с окружающим миром.

Практика показывает, что на сегодняшний день процент обучающихся в СПО, имеющих те или иные проблемы в обучении, выстраивании отношений со сверстниками и взрослыми неуклонно растет. Ребята часто приходят в учебное заведение, имея за спиной значительный негативный опыт решения проблем в области учебной деятельности, самоопределения, отношения с близкими. Для многих подростков их отношения с родителями часто кажутся катастрофически сложными. Многие из их пап и мам могут сказать, что в отношении с их собственными родителями тоже не все гладко. Негативные сценарии установления и развития межличностных отношений часто проецируются с родительской семьи на сферу широких контактов, недостаточная психологическая компетентность подростков в области социальной психологии и психологии личности не позволяет им в полной мере конструктивно разрешать возникшие в ходе обучения и практики по специальности межличностные конфликты. Актуальным в связи с этим является комплексная работа по формированию потребности обучающихся в психологических знаниях, развитие их социально-психологической компетенции, стимуляция профессионального и личностного роста, осуществление деятельности по гармонизации социальной сферы учреждения и осуществление превентивных мероприятий по профилактике возникновения социальной дезадаптации.

Пояснительная записка

Цель программы: активизация внутренних адаптационных ресурсов личности, формирование направленности на сотрудничество и развитие профессионально-важных качеств в сфере общения.

Задачи:

- помочь обучающимся осознать влияние качеств личности, опыта, установок на эффективность процесса общения, стимулировать развитие навыков рефлексии в области межличностных отношений;
- познакомить обучающихся с приемами и навыками конструктивного общения, феноменами и механизмами, влияющими на эффективность общения;
- способствовать развитию навыков сотрудничества и работы в группе;
- способствовать развитию способности к эмпатии и умению слушать и слышать партнера по общению;
- способствовать осознанию обучающимися своих собственных проблем в отношениях со сверстниками, близкими, формированию потребности в повышении социально-психологической компетентности как важного личностного и профессионального качества.
- способствовать формированию у обучающихся ценностного отношения к миру, себе, другим людям, ответственности за свои мысли и поступки.

Принципы работы:

- *Принцип системности* – при определении целей и задач работы необходимо исходить из ближайшей зоны развития обучающихся, работа должна быть направлена не только на предупреждение и коррекцию отклонений в развитии, но и на создание условий для развития самосознания и индивидуальности студентов.
- *Принцип учета возрастано-психологических и индивидуальных особенностей.* Соответствует требованиям соответствия хода психического и личностного развития индивида нормальному развитию, с одной стороны, и признание уникальности и неповторимости конкретного пути развития каждой личности – с другой. Подчеркивается необходимость учета индивидуальных особенностей личности, а также изучение ее потенциальных возможностей, внутренних ресурсов.
- *Принцип вариативности.* Указывает на необходимость дифференцированного подхода, на то, что при соблюдении общей структуры занятия, подбор комплекса практических упражнений и заданий необходимо осуществлять с учетом особенностей группы, в которой проводятся занятия.
- *Деятельностный принцип.* Указывает на то, что генеральным способом психопрофилактических мероприятий является организация активной деятельности индивида, в ходе которой создаются условия для позитивных сдвигов в развитии личности.
- *Принцип самоопределения,* предполагающий принятие субъектами образовательного процесса личной ответственности за выбор и реализацию программы собственных целей развития.
- *Принцип интеграции методов психологического воздействия.* Утверждает необходимость использования комплекса методов, техник и приемов практической психологии.

Методические особенности реализации программы работы:

1. Программа тренинговых занятий реализуется параллельно проведению учебных занятий в области обществознания, психологии общения, предусмотренных ФГОС.
2. Акцент на индивидуальности субъектов программы, развитие навыков самопознания и самосовершенствования в области профессионального общения.
3. Возможность дифференцированного использования заданий.
4. Принцип спирали при планировании работы, в том числе подборе методик и упражнений.

5. Использование элементов метода биографической рефлексии (наблюдение и оценка обучающимися собственного состояния, поведения, установление связи состояния с ситуацией или событием, исследование влияния собственных качеств, установок, опыта на эффективность общения).

Количественная характеристика группы: 12-15 человек, 1 ведущий.

Форма работы: групповая.

Выбор данной формы работы обоснован необходимостью развития навыков межличностного общения. Учитывая возрастные особенности и специфику тренинговой формы работы, рекомендуется, чтобы группа не превышала 18 человек.

Основные методы реализации программы: тренинг «Психология общения».

Временные характеристики работы по программе: программа рассчитана на 20 часов (5 встреч по 4 часа).

Помещение: Для работы необходимо отдельное помещение, достаточное для того, чтобы все участники сели в круг, проведения подвижных игр, доска, мягкое покрытие либо удобные мягкие стулья.

Критерии эффективности программы:

- Направленность на сотрудничество и кооперацию.
- Стремление к взаимоподдержке и взаимопомощи.
- Ориентация на развитие профессионально-важных качеств в сфере общения.

Практическая значимость работы. Реализация данной программы способствует развитию у обучающихся навыков конструктивного общения и взаимодействия, рефлексии, повышению стрессоустойчивости обучающихся, формированию у них жизнеутверждающих смыслов. Позволяет адресно направить внимание специалистов на факторы, способствующие профилактике негативных форм протекания кризисов развития личности в юношеском возрасте, на этапе адаптации к новой образовательной среде. Предоставляет возможность налаживания конструктивного диалога между обучающимися и образовательным учреждением по проблемам профессионального и жизненного самоопределения студентов.

Оценка эффективности проводимой работы включает в себя: отзывы обучающихся, экспертные опросы, мониторинг психологической атмосферы в группах; изучение особенностей отношения обучающихся к себе, своему будущему, к общечеловеческим ценностям, другим людям, миру в целом.

Для диагностики уровня направленности на сотрудничество и определения эффективности работы могут быть использованы следующие методики:

| <i>Параметр</i> | <i>Методика</i> |
|--|--|
| Направленность на сотрудничество и кооперацию | Методика ДМО Лири Методика Базовых убеждений Р.Янова-Бульмана Незаконченные предложения Экспертные опросы Наблюдение |
| Стремление к взаимоподдержке и взаимопомощи | Незаконченные предложения Методика «Шкалы психологического благополучия» К.Рифф Экспертные опросы Наблюдение |
| Ориентация развитие профессионально-важных качеств в сфере общения | Незаконченные предложения Экспертные опросы Наблюдение |

Учебно-методический план

| № | Наименование разделов и дисциплин | Всего часов | В том числе | | Форма контроля |
|----|--|-------------|-------------|--------------|--|
| | | | лекции | практические | |
| 1. | Понятие общения, структура, виды, функции и уровни общения | 4 | 1 | 3 | |
| 2. | Перцептивная сторона общения | 4 | 1 | 3 | Самостоятельная работа обучающихся с методикой «Незаконченные предложения» с последующим обсуждением. Методика «Автопортрет» |
| 3. | Коммуникативная сторона общения | 4 | 1 | 3 | Самостоятельная работа обучающихся с методикой «Незаконченные предложения» с последующим обсуждением Тестирование Ролевые игры |
| 4. | Интерактивная сторона общения | 8 | 2 | 6 | Самостоятельное переделывание фраз с последующим групповым обсуждением Ролевые игры Индивидуальное составление аффирмаций |
| | <i>Всего</i> | <i>20</i> | <i>5</i> | <i>15</i> | |

Содержание программы

Тема 1. Понятие общения, структура, виды, функции и уровни общения

План

1. Общение: понятие и структура.
2. Функции, этапы и средства общения.
3. Виды общения.
4. Уровни общения.

Упражнение «Разминка» (представление участников, создание настроения на работу)

Участники занятия, передавая друг другу игрушку против часовой стрелки, по очереди представляются и называют свой любимый цвет, время года и любимое занятие. После того, как круг был завершен, игрушка идет обратно, при этом участники должны назвать любимый цвет, время года и любимое занятие человека, который сидит слева от них.

Обсуждение: как бы вы назвали наши с вами действия. Что мы делали сейчас? Как вы думаете, в связи с этим, какова будет тема нашей встречи?

Общение - сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, включающий в себя: восприятие и понимание людьми друг друга, обмен информацией, взаимодействие.

Общение - важнейшая сфера человеческой жизнедеятельности.

Общительность – черта характера личности, выражающая потребность и способность человека к общению, контактам с другими людьми, установлению с ними взаимопонимания. Для общительного человека характерны: легкость контактов, способность и умение не теряться в ситуациях общения, стремление к инициативе, к лидерству в группе.

Упражнение «Принятие правил группы» (развитие коммуникативных навыков, создание условий для дальнейшей работы).

Участники обсуждают и коллективно принимают правила поведения в группе.

Примерные правила

Правило «здесь и теперь»

Даже если ты вспоминаешь или рассказываешь о том, что было «там и тогда», главным будет то, что ты чувствуешь «здесь и теперь». Мы будем говорить о мыслях, чувствах и переживаниях, которые появляются в данный момент. Запрещается говорить о том, что было в прошлом или будущем.

Правило «антисоветизма»

Хорошо бы постараться не давать друг другу советы. Даже самый лучший и правильный совет трудновыполним. Давая полезные советы, люди рискуют разойтись с чувством досады друг на друга.

Правило «Я-высказываний»

Это означает: всегда говорить от своего имени и приблизительно в такой форме: «Я чувствую... мне кажется... я думаю...» Желательно избегать высказываний типа: «Мы все тут чувствуем... каждый тут думает... »

Во-первых, никто и никогда в точности не знает, что чувствует, о чем думает другой человек, тем более все присутствующие. Во-вторых, такое высказывание очень часто маскирует собственные чувства того, кто говорит. Он как бы прячется за чувства других, снимает с себя ответственность за проявление своих чувств.

Принцип личной ответственности

Ответственность за то, что с каждым из нас происходит — состояние «здесь и теперь», обиды, негативные и позитивные эмоции, головные боли и т.д.- ответственность за все это лежит только на самом человеке.

Принцип «все в центр круга»

Не обсуждать между собой то, что происходит на занятии. Все замечания - всем вслух.

Коммуникативные способности - способности личности, обеспечивающие эффективность ее общения с другими людьми и психологическую совместимость в совместной деятельности

В структуре общения выделяют три основных компонента: коммуникативный, перцептивный и интерактивный.

- Коммуникативный компонент общения заключается в передаче информации от одного участника общения к другому, в воздействии на поведение, в формировании мнения, установок.

- Интерактивная сторона заключается в организации взаимодействия между общающимися индивидами, т.е. в обмене не только знаниями, идеями, но и действиями.

- Перцептивная сторона общения означает процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания.

Упражнение «Круг общения» (развитие навыков рефлексии, актуализация личного опыта общения с разными людьми)

Инструкция: «Попробуйте проанализировать ваши отношения с другими людьми, заполните предложенные ряды, написав инициалы конкретных людей, с которыми вы связаны дружескими узами.

Ровесники:

Люди моложе вас:

Дети:

Люди старше вас:

Люди значительно старше вас:

Старики и пожилые люди:»

Обсуждение. Какие строки заполнялись легко, автоматически? Какие сложнее? Есть ли пустые строчки? С чем это может быть связано? Какие факторы влияют на круг общения человека?

Если останутся свободные места, то это «информация к размышлению». Для полноценного развития человека ему необходимо разноплановое и разноуровневое общение.

Функции общения

Под функциями общения понимаются те роли или задачи, которые выполняет общение в процессе социального бытия человека.

Функции общения многообразны. Существуют разные основания для их классификации. Выделяют, например, такие функции, как: эмоциональная, информационная, социализирующая, связующая, самопознания (А.В. Мудрик); установления общности, инструментальная, осознания, самоопределения (А.Б. Добрович); сплочения, инструментальная, трансляционная, самовыражения (А.А. Брудный); контактная, информационная, побудительная, координационная, понимания, эмотивная, установления отношений, оказания влияния (Л.А. Карпенко) и др.

Одним из общепринятых является выделение следующих функций:

а) информационно-коммуникативная функция общения (обмен информацией или прием-передача информации между взаимодействующими индивидами);

б) регуляторно-коммуникативная (интерактивная) функция общения (регуляция поведения и непосредственной организации совместной деятельности людей в процессе их взаимодействия);

в) аффективно-коммуникативная функция общения (регуляция эмоциональной сферы человека, средство выражения и воздействия).

Упражнение «Слова и намерения» (развитие коммуникативных навыков и навыков рефлексии, актуализация и анализ личного опыта общения с разными людьми)

Соотнесите слова и намерения человека. С какой целью были произнесены данные слова? Какая функция общения была здесь преимущественно задействована.

Примерные высказывания: «Сегодня вечером по ... каналу будут показывать футбол», «Я сегодня не пойду гулять, нет настроения», «Давай попробуем успокоиться и обсудить то, что случилось», «Зачем ты сделал это?!», «Ты что-то неважно выглядишь. Ты чем-то расстроен?». Приведите собственные примеры высказываний, характеризующих разные функции общения.

Обсуждение: Как вы полагаете, какая функция общения является наиболее часто используемой? Можно ли разделить эти функции в процессе реального общения? Как вы думаете, всегда ли содержание высказывания совпадает с намерениями автора? В каких случаях то, что мы говорим, и наши намерения будут совпадать, а в каких нет? Приведите примеры. Важно ли уметь различать внешнюю и внутреннюю стороны общения? Что нам может помочь в этом?

Этапы общения:

1. Возникновение потребности в общении.
2. Ориентировка в целях общения, в ситуации общения.
3. Ориентировка в личности собеседника.
4. Планирование содержания своего общения: человек представляет себе (часто бессознательно), что именно скажет.
5. Бессознательно (иногда сознательно) человек выбирает конкретные средства, речевые фразы, которыми будет пользоваться, решает, как говорить, как себя вести.
6. Восприятие и оценка ответной реакции собеседника, контроль эффективности общения на основе установления обратной связи.
7. Корректировка направления, стиля, методов общения.

Упражнение «Выбор темы для общения» (развитие коммуникативных навыков и навыков рефлексии, актуализация и анализ личного опыта общения с разными людьми)

Напишите 5-7 тем, о которых вы хотели бы поговорить с окружающими. Оцените их по 10 балльной шкале: а) насколько это было бы интересно для ваших друзей, товарищей; б) друзей, близких; в) вас. Посмотрите еще раз на составленный вами список. Не хотите ли вы изменить его? Добавить или убрать какую-то тему? Внесите свои коррективы. Выберите 1-2 темы, которые на ваш взгляд были бы интересны присутствующим. Запишите их на отдельном листочке. Выберите тему, которая была бы наиболее интересна вашим друзьям, запишите на отдельном листочке. Выберите тему, которая была бы наиболее интересна вашим родителям, близким.

Далее листочки с тремя темами распределяются по трем коробочкам, производится подсчет голосов для каждой темы, результаты записываются на доске. Для экономии времени ведущий привлекает к обработке результатов самих участников. Остальные в это время проводят предварительное обсуждение.

Примерные вопросы: Чем вы руководствовались, составляя эти списки? Одинаковы темы для общения для разных людей? О каких темах мы преимущественно говорим с друзьями, близкими? О чем еще мы хотели бы поговорить с ними? Всегда ли это получается? Какие темы наиболее часто встречаются в нашем общении? Какие темы наиболее важны для нас?

Объявление и обсуждение результатов.

Примерные вопросы: Какие темы наиболее часто встречаются в нашем общении, исходя из результатов опроса? Так ли это или следует внести дополнение, исправления в получившийся список тем? Какие темы наиболее важны для нас? Что можно сказать о человеке по тому, какие темы для общения он выбирает?

Средства общения

1. Речевые средства общения

2. Невербальные средства (мимика, пантомимика, выразительные движения тела, пространственная и временная организация общения, экстралингвистические и паралингвистические средства и т.д.).

Упражнение «Скажи с разной интонацией» (развитие коммуникативных умений и навыков)

Участники по очереди вытаскивают жребий, на котором написано слово и интонация, с которой его необходимо произнести. Остальные должны угадать интонацию.

Обсуждение: Легко ли было выполнить данное задание? Какие средства общения мы используем чаще всего? Каким средствам общения мы редко уделяем внимание? Какие средства общения наиболее важны для понимания?

3. Виды общения

По своим формам и видам общение чрезвычайно разнообразно. Можно говорить о прямом и косвенном общении, непосредственном и опосредованном, вербальном и невербальном и т.д.

Наиболее часто выделяют такие виды общения, как:

- Вербальное общение – это общение с помощью словесной, языковой системы передачи информации, осуществляется посредством речи. В вербальном общении обычно применяют два варианта речи: устная и письменная.

- Невербальное общение – это неречевая форма общения, включающая в себя жесты, мимику, позы, визуальный контакт, тембр голоса, прикосновения и передающая образное и эмоциональное содержание. Невербальные средства общения нужны для того, чтобы: регулировать течение процесса общения, усилить психологический контакт между партнерами, обогащать значения, передаваемые словами, направлять истолкование словесного текста, выражать эмоции и отражать истолкование ситуации.

Общение может быть личным и деловым. Личное общение – это неофициальный обмен информацией. Деловое общение – это процесс взаимодействия людей, выполняющих совместные обязанности или включенных в одну и ту же деятельность.

Упражнение «Смысл пословицы» (развитие коммуникативных умений и навыков, умения работать в группе).

Предварительно участники разбиваются на группы. Для этого может быть использовано упражнение «Атомы и молекулы», жребий и т.д. Для разбивки на группы рекомендуется использовать активные формы упражнений, позволяющие активизировать внимание участников, снять скопившееся напряжение, усталость, мобилизовать на дальнейшую работу.

Далее каждой группе предлагается следующее задание:

Дайте варианты пояснения смыслов ниже приведённых пословиц. Поясните, пожалуйста, что имели в виду наши предки.

1. Сын да дочь, день да ночь и сутки полны.
2. Порванную веревку как не вяжи, все узел будет.
3. Без корня и трава не растет.
4. Сердце матери лучше солнца греет.

Дайте варианты пояснения смыслов ниже приведённых пословиц. Поясните, пожалуйста, что имели в виду наши предки.

1. Потихоньку и ольху согнешь, а вкруте и вяз сломишь
2. Первые детки - соколятки, а вторые - воронятки.
3. Против шерсти не гладят.
4. У семи нянек дитя без глазу.

Дайте варианты пояснения смыслов ниже приведённых пословиц. Поясните, пожалуйста, что имели в виду наши предки.

1. В чужой монастырь со своим уставом не ходят.
2. Свой своему поневоле друг.

3. Сын отца глупее - жалость; сын отца умнее — радость; а брат брата умнее — зависть.

4. Без отца — полсироты, а без матери — и вся сирота.

Дайте варианты пояснения смыслов ниже приведённых пословиц. Поясните, пожалуйста, что имели в виду наши предки.

1. Тот не умирает, кто детей не покидает.

2. Не мы на детей походим, они на нас.

3. Кто родителей почитает, тот вовеки не погибает.

4. Матушкин сынок, да батюшкин горбок.

Обсуждение. Легко ли было договориться, прийти к общему мнению в группе? Каким образом распределялись роли? Все ли мнения участников группы были выслушаны? Учтены? В процессе выполнения данного задания преобладало деловое или личное общение? Приведите аргументы, подтверждающие ваше утверждение. В каких случаях мы используем деловые формы общения? Личное общение? Что может происходить, если мы смешиваем деловое и личное общение? Всегда ли это негативно отражается на результатах работы? Какие способы вы можете предложить, чтобы улучшить общение в группе?

Уровни общения (по А.Б.Добровичу)

А) по отношению к партнеру

5.1. «Примитивный» уровень - самый низкий уровень общения. В случае примитивного уровня партнер рассматривается не как собеседник, а как предмет, который может быть нужным и им нужно овладеть, либо мешающим и тогда его надо оттолкнуть.

5.2. «Манипулятивный» уровень - для человека партнер по общению является соперником в игре, которую непременно надо выиграть, причем выигрыш всегда означает выгоду: если не материальную или житейскую, то хотя бы психологическую. Манипулятором всегда движут своекорыстные интересы. Собеседник на этом уровне общения воспринимается как инструмент для достижения каких-либо целей. Манипулятивный уровень может надевать личину любого другого из уровней.

5.3. «Деловой» уровень - партнер в данном случае вызывает особый интерес как участник коллективной деятельности, как человек, который может помочь, или как тот, кому необходима помощь в интересах общего дела. Собеседник внимателен к вашим личным взглядам, вкусам, он обращает внимание на ваш характер, возраст. Объединяющая вас цель обуславливает ваши взаимоотношения – поэтому это не является манипуляцией (впрочем, грамотный игрок сможет легко совместить сразу несколько уровней общения, исходя из его задач). Деловой уровень общения в повседневной жизни применим к людям, с которыми необходимо соблюдать определенную дистанцию.

5.4. «Игровой» уровень - данный уровень, обладая полнотой и человечностью конвенционального, превосходит его тонкостью содержания и богатством оттенков. Отличается состоянием праздничной приподнятости. Партнера на игровом уровне отличает живой, проникнутый симпатией, интерес к личным особенностям собеседника. Владение игровым уровнем контакта требует немалого артистизма. Уровень общения, основывающийся на импровизационных формах, которые могут быть несерьезными, шутливыми, даже гротескными. Так, несколько приятелей, оживленно разговаривая и обмениваясь шутками, не замечают, как выстраивается достаточно длинная логическая цепочка. Кокетство женщин – также один из ярчайших примеров общения на уровне взаимной игры. Этот уровень общения напрямую связан с чувством юмора, он очень важен для любых неформальных отношений.

5.5. «Духовный» уровень - партнер воспринимается, как носитель духовного начала, что побуждает видеть в нем больше, чем единичного человека, но носителя высочайших ценностей человечества. Партнеры нацелены на совместный поиск истины, проникнуты не просто интересом и симпатией, они чрезвычайно чувствительны к душевному состоянию друг друга, к малейшему "повороту" мысли друг друга.

Незрелая «духовность» общения - обнаружение собственных ценностей в другом.

Зрелая «духовность» общения - внимание к ценностям, духовным исканиям другого, вне зависимости от их сходства с моими собственными.

Название показывает, что данный уровень общения характеризуется наибольшей степенью раскрытия своей личности и погружения в личность собеседника. Этот уровень требует порою немалых внутренних усилий, на которые далеко не все способны. Духовный уровень общения используется некоторыми особенно близкими родственниками, друзьями.

Особой чертой духовного уровня общения является неспешный темп речи, причиной которого является особое доверительное отношение к собеседнику, к общению с ним.

5.6. «Стандартизированный» уровень - общение на этом уровне основывается на неких стандартах, а не на взаимном «схватывании» партнерами актуальных ролей друг друга. Это «контакт масок». Подлинного ролевого взаимодействия при этом уровне общения не происходит. Не расположенность к контакту может иметь несколько причин: чувство обиды и недоверия; страх общения; лень в отношении общения; безразличие к другим; усталость.

Упражнение «Пальчики» (активизация межполушарного взаимодействия, снятие психоэмоционального напряжения, поддержание работоспособности)

Инструкция: «Поднимите указательный палец правой руки вверх, поставьте ладошку левой руки над указательным пальцем соседа. На счет 1-2-3 попробуйте убрать свой палец и схватить палец соседа (3-4 раза)».

Обсуждение. Что получилось сделать, а что нет? От чего это зависит?

Степень глубины и эффективности нашего общения также зависит от состояния нашего организма, эмоционального состояния, нашего внимания к себе и собеседнику.

Б) по степени открытости в общении

1. Уровень масок (по Бюдженталю):

- Формальный уровень общения - характеризуется поддержанием о себе определенного впечатления и сохранением определенной дистанции.
- Уровень поддержания контакта – общение людей в более непринужденной манере, общение на уровне фактов и мнений.
- Уровень стандартной беседы представляет собой повседневный диалог между близкими и знакомыми людьми.

2. «Конвенциональный» уровень («конвенция» или согласие) - партнеры при этом взаимно направлены, общение выстраивается в духе равноправия партнеров и их обостренного внимания друг к другу. Общение на данном уровне требует от партнеров высокой культуры общения. Конвенциональный уровень общения считается оптимальным для разрешения личных и межличностных проблем.

Конвенциональное общение - понятие, отражающее перспективную форму коммуникативной реализации социальных стратегий, основанных на доверии, солидарности и свободе выбора во взаимодействии граждан в процессах выявления, защиты и отстаивания их интересов.

3. «Интимный» уровень - предполагает интимность - доверительность, открытость каждого партнера друг для друга.

Условия сохранения интимности.

1. Чувствовать и дать почувствовать, что партнер - самый главный, самый привлекательный и самый желанный человек. Отсутствие сравнений.

2. Иметь желание дарить партнеру радость. Думать не только о себе.

3. Осознать и дать понять партнеру, что не надо стыдиться друг друга ни в чем, что в любых своих проявлениях оба остаются дорогими и желанными. Позволять другому быть самим собой.

4. Знать, что отношения друг с другом составляют тайну, которой никогда не коснется другой человек.

Оно возможно только когда партнеры внутри возникшей ситуации чувствуют себя на равных, одинаково заинтересованы в установлении и поддержании доверительного и глубокого контакта. Чаще всего такое общение возникает между близкими людьми и в значительной степени является результатом предшествующих взаимоотношений.

Упражнение «Палочки Тутанхомона» (демонстрация сложности общения, его многоплановости, проявлений «слепых пятен» в общении)

Инструкция: «Сейчас я буду считать до десяти, называя то или иное число, используя при этом палочки. Попробуйте догадаться, какое число я назову. Смотрите на меня внимательно. Если вы догадаетесь, поднимите, пожалуйста, руку, не озвучивая свою догадку. Дайте возможность другим тоже прийти к этому открытию».

Примечание: Ведущий меняется местами с теми участниками, кто правильно догадался, в чем заключается правило счета.

Обсуждение. На что вы обращали внимание в начале упражнения? Что помогло вам выявить правило игры? Что препятствовало пониманию ситуации? Приведите аналогичные случаи, возникающие в процессе межличностного общения.

Рефлексия

- Что (кто) заинтересовал(о)?
- Что(кто) удивил(о)?
- Что вызвало неприятие? (насторожило)
- О чем хотелось бы поговорить еще? Уделить больше внимания?

Заключение

Общение - это самый сложный, многоуровневый процесс установления и развития отношений между людьми, который представляет собой обмен информацией, восприятие и понимание человеком другого человека.

Основа психологии общения - это способность выделять моменты эффективного проведения переговоров, бесед и применять его на практике, быть психологически грамотным при беседе, формирование системы знаний об эффективном, партнёрском общении.

Список рекомендуемой литературы по теме

Основные источники:

1. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления (учебник для ссузов) – Ростов-на-Дону: Издательство «Феникс», 2009. – 409с. – п.1.1-1.6.
2. Столяренко Л.Д., Самыгин С.И. Социальная психология. – Ростов-на-Дону, 2009. – 480с. – гл. 3.
3. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения (учебное пособие для среднего профессионального образования) – М.:Издательский центр «Академия», 2008. - 178с. – гл. 2.

Дополнительная литература:

4. Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения. – М., 2005.
5. Рогов Е.И. Психология общения. – М., 2005.
6. Смирнова Е.Е. Психология общения. – СПб., 2005.

Самостоятельная работа:

1. Подобрать три фотографии, характеризующие особенности мимического проявления эмоций человека.
2. Привести 2-3 примера жестов и их значения.

Работа над словарем

Коммуникация (лат. communicatio – от communico – делаю общим, связываю, общаюсь) – это 1) путь сообщения, связь одного места с другим; 2) общение, передача информации от человека к человеку – специфическая форма взаимодействия людей в

процессах их познавательно-трудовой деятельности, осуществляющаяся главным образом при помощи языка (реже при помощи др. знаковых систем). Коммуникацией называются также сигнальные способы связи у животных.

Эвфемизм(от греч. euphémia — воздержание от неподобающих слов, смягчённое выражение) – это замена грубых или резких слов и выражений более мягкими, а также некоторых собственных имён — условными обозначениям.

Например, русских «медведь» является искусственно созданным сложным словом со значением «тот, кто ест мёд», которое сменило табуированное на почве мифологических верований исконное слово. У промысловых охотников слово «медведь» впоследствии подверглось вторичному табуированию и заменилось новым Э. «хозяин», «мохнач», «ломака». Когда источником табуирования служат суеверия и предрассудки, возникают Э. для наименования смерти, болезней и т.п. Например, вместо «умер» говорят «отправился к праотцам», «отдал богу душу», «приказал долго жить».

Вопросы для самопроверки

1. Общение – это...

а) форма деятельности, осуществляемая между людьми, приводящая партнеров по общению к возникновению психического контакта, который обеспечивает взаимный обмен эмоциями;

б) умения и навыки человека, которые составляют индивидуально-природную основу формирования и развития способностей;

в) сложный многогранный процесс, который может в одно и то же время выступать и как процесс взаимодействия людей, и как информационный процесс, и как отношение людей друг к другу, и как процесс их взаимного восприятия и взаимного понимания;

г) верно А и В;

д) все ответы верны.

2. Процесс общения включает в себя такие стороны, как...

а) интерактивную;

б) коммуникативную;

в) манипулятивную;

г) примитивную;

д) перцептивную.

3. Перцептивная сторона общения – это...

а) процесс обмена информацией;

б) процесс социального познания;

в) процесс организации взаимодействия.

4. Этот уровень общения предполагает, что отношения людей строятся и поддерживаются на основе деловых, формально-социальных контактах

а) примитивное общение;

б) игровое;

в) деловое общение;

г) духовное общение;

д) манипулятивное общение;

е) светское общение.

5. Неречевая форма общения, включающая в себя жесты, мимику, позы, визуальный контакт, тембр голоса, прикосновения и передающая образное и эмоциональное содержание – это...

а) примитивное общение;

б) вербальное общение;

в) невербальное общение;

г) стандартизированное общение.

6. Когда один и тот же стимул встречается несколько раз, например, человек, песня или картина, понравится ли он вам:

а) больше;

б) меньше;

в) отношение не изменится.

В большинстве случаев повторное столкновение со стимулом усиливает симпатию к нему. Исследования, проведенные психологами, такими как Роберт Зайонк из Стэнфорда (1968), показывают, что на первоначальном этапе «незнакомые вещи и идеи вызывают негативные отзывы» - именно потому, что они незнакомые. И наоборот.

Тема 2. Перцептивная сторона общения

План:

1. Социальное познание: понятие, основные источники.
2. Зоны общения.
3. Понятие ведущей модальности.
4. Распознавание эмоциональных реакций.
5. Жесты.
6. Механизмы и эффекты восприятия.
7. Особенности самовосприятия.

Упражнение «Разминка» (представление участников, создание настроения на работу)

Участники занятия, передавая друг другу клубочек с нитками против часовой стрелки, по очереди называют свое имя и качество на первую букву имени. Затем клубочек скатывается в обратную сторону по типу снежного кома.

Обсуждение домашней работы

Социальное восприятие-это процесс познания одного человека другим.

Источники социального познания: внешний вид, речь, походка, голос, мимика, экспрессия, позы, жесты.

Зоны общения:

- интимная – 15 - 45 см,
- личная – 45 – 120 см,
- социальная – 120 – 400 см,
- публичная – свыше 400 см.

Даже не вступая в непосредственный контакт с человеком, мы многое можем о нем сказать.

Упражнение «Угадай профессию» (определение источников социального познания, особенности восприятия другого человека)

Инструкция: «Определите примерную профессию человека, изображенного на фотографии».

Обсуждение. На какие признаки вы ориентировались при определении профессионального статуса человека? Что помогало вам выдвигать правильные предположения? Что мешало? Насколько верным и эффективным может быть общее впечатление от человека? Какие факторы влияют на наше восприятие другого человека?

Упражнение «Угадай, что это такое»(развитие тактильных, кинестетических ощущений, снятие психоэмоционального напряжения, мобилизация работоспособности)

Инструкция: «Закройте глаза и вытащите из мешочка один предмет. Попробуйте на ощупь определить, что это такое».

Обсуждение: Что помогало вам в определении предмета? Что мешало? Когда в процессе взаимодействия мы используем кинестетическую модальность восприятия?

Модальности восприятия

- аудиальная;
- визуальная;
- кинестетическая;
- дигитальная.

Упражнение «Распознавание эмоциональных реакций»(развитие коммуникативных способностей, ознакомление с приемами словесного описания экспрессивных реакций человека)

Инструкция: «Определите эмоцию по словесному описанию».

Обсуждение: Каким образом вы понимали, что чувствует человек? Что помогало вам представить экспрессивные реакции человека? Каким образом эмоциональное состояние партнеров по общению влияет на его эффективность? Что может помочь научиться более точно определять эмоциональное состояние человека?

Упражнение «Рисунок на спине»(развитие кинестетических ощущений, снятие психоэмоционального напряжения).

Примечание: требуется 5-6 человек.

Инструкция: «Встаньте, пожалуйста, друг за другом. Сейчас тому, кто стоит в конце цепочки, я покажу рисунок. Он пальчиком нарисует его на спине соседа, и тот, в свою очередь, передаст то, что понял, дальше. Тот, кто стоит первым, нарисует то, что получилось, на листе бумаги».

Обсуждение: Сохраняется ли рисунок при таком способе общения? Что помогает, а что препятствует формированию образа предмета? Какие чувства возникали у вас в процессе выполнения данного упражнения? Какие зоны и модальности общения были задействованы? Когда в процессе взаимодействия мы используем аналогичные способы общения? Какие факторы могут влиять на эффективность понимания одним человеком другого без слов, даже в такой нестандартной ситуации?

Виды жестов

1. Жесты-регуляторы — это жесты сообщения (например, «во-о-от такая рыба»).
2. Жесты-отношения — это жесты, выражающие отношение говорящего к чему-либо (например, кивок).
3. Жесты-эмблемы — это своеобразные заменители слов (например, «до свидания»).
4. Жесты-адаптеры — это специфические привычки человека, связанные с движениями рук (например, перебирание отдельных предметов.).
5. Жесты-иллюстраторы — жесты, выражающие определенные эмоции посредством движений тела и мышц лица.

Упражнение «Определите значение жеста»(развитие коммуникативных способностей, навыков распознавания невербальных способов общения)

Инструкция: «Определите, что может означать тот или иной жест».

Обсуждение: Каким образом вы понимали, что чувствует человек, что он хотел бы сказать вам? Всегда ли один и тот же жест имеет одинаковое значение вне зависимости от ситуации и личности партнера? Каким образом использование невербальных средств общения влияет на его эффективность? Какие ошибки мы можем совершать, анализируя невербальное поведение человека? Что может помочь научиться более точно определять значение невербальных средств в конкретной ситуации общения?

Психологами установлено, что в процессе взаимодействия людей от 60 до 80 % коммуникации осуществляется за счет невербальных средств выражения, и только 20-40 % информации передается с помощью вербальных.

Эти данные заставляют нас задуматься над значением “невербалики” для психологии общения и взаимопонимания людей, обратить особое внимание на значение жестов и мимики человека, а также порождают желание овладеть искусством толкования этого особого языка - языка телодвижений, на котором все мы разговариваем, даже не осознавая этого.

Эффекты восприятия

1. Эффект первичности.

Первичное впечатление, сложившееся о человеке, способно оказать гораздо большее влияние на формирование его образа, чем последующие.

2. Эффект новизны

Более новая, последняя информация о человеке оказывается наиболее существенной, если «список» качеств человека в передаваемой информации достаточно длинен, если

между отдельными частями информации или между началом и концом ее поступления были значительные интервалы времени.

ЭП+ЭН= эффект упреждения

3. Эффект ореола.

Влияние общего впечатления о другом человеке на восприятие и оценку частных свойств и проявлений его личности.

4. Эффект контраста

Влияет на то, какой мы видим разницу между двумя вещами, людьми, информацией, представленными одна за другой.

5. Эффект проекции

Неосознанное, произвольное приписывание человеком окружающим людям своих собственных психологических, нравственных качеств и состояний, суждение о людях по аналогии с самим собой.

6. Эффект стереотипизации

Формирование образа другого человека на основе привычных представлений о других группах людей.

Социальные стереотипы – это упрощенные, схематизированные образы социальных объектов, разделяемые достаточно большим числом членов социальных групп

Упражнение «Миф или правда» (развитие коммуникативных способностей, навыков распознавания социальных стереотипов)

Ведущий зачитывает список утверждений, с которыми участники должны согласиться ли нет, выразив свое мнение хлопком или постукиванием правой ноги соответственно.

Примерные утверждения:

1. Без труда не вытащишь и рыбку из пруда.
2. Люди всегда могут объяснить мотивы своего поведения.
3. Женщина за рулем - хуже гранаты.
4. Лучшие отцы те, что сами выросли в многодетных семьях.
5. Лучшие повара – мужчины.
6. Нет легких наркотиков, есть легкий способ их попробовать.
7. Поджатые губы – злой человек.
8. В очках значит умный.
9. Предназначение женщины — быть матерью и женой.
10. Мужчины не плачут.
11. Все подростки — «трудные».
12. Все японцы трудолюбивы.

Обсуждение результатов голосования, выделение возрастных, гендерных, этнических стереотипов, стереотипов межличностного восприятия. Обсуждение примеров участников группы. Когда стереотипы работают, а когда нет?

Материал для ведущего: Необходимо отметить случаи, когда стереотипы «не работают». Такое случается, прежде всего, в ситуации тесного и длительного общения, когда люди взаимодействуют не с представителем своего пола или национальности, а с конкретным человеком, причем, как уже отмечалось, позитивное отношение к человеку может сосуществовать с негативным стереотипом по отношению к социальной группе, которую он представляет. Однако иногда сознательно декларируемые стереотипы «не срабатывают» и в ситуации поверхностного контакта, о чем свидетельствует результат широко известного исследования, названного «Парадокс Ла-Пьера». В 1934 году на пике антиазиатских настроений в США психолог Ла-Пьер обратился с письменным запросом в 251 ресторан и отель: «Не согласитесь ли вы принять в качестве гостей китайцев?». Ответило 128 заведений, 92% ответов были отрицательными и лишь 1% — полностью

положительным. Но до этого Ла-Пьер вместе с парой своих студентов-китайцев уже объехали все эти заведения и всюду, кроме единственного случая, встретили радушный прием. Приведенный пример неслучайно имеет четкую «привязку» во времени и пространстве. Несмотря на то, что стереотипы подразумевают «сопротивляемость изменениям», они в целом достаточно чувствительны к социальным условиям той среды, в которой возникают. Поэтому если меняется среда, то и стереотипы меняются.

Упражнение «Стереотипы нашего времени» (развитие коммуникативных способностей, навыков распознавания социальных стереотипов)

Предварительно разбившись по группам, участники составляют списки возрастных, гендерных, этнических стереотипов и стереотипов межличностного восприятия, характерных для сегодняшних людей.

Обсуждение: Какие стереотипы наиболее устойчивы? О чем следует помнить в процессе общения? В каких случаях стереотипы мешают, а в каких помогают процессу общения?

Факторы восприятия

1. Фактор превосходства.

Люди склонны систематически переоценивать различные психологические качества тех людей, которые превосходят их по какому-то существенному для них параметру (рост, здоровье...).

2. Фактор привлекательности.

Люди склонны наделять положительными личностными чертами тех людей, которые кажутся им внешне привлекательными.

3. Фактор отношения к нам.

Люди, хорошо к нам относящиеся, кажутся нам значительно лучше и оцениваются нами выше тех, которые к нам относятся плохо.

Упражнение «Определите, у кого колпачок» (развитие коммуникативных способностей, навыков распознавания невербальных способов общения)

Примечание: требуется 5-6 человек.

Инструкция: «Встаньте, пожалуйста, рядом друг с другом, в линию. Представьте себе, что вам необходимо пронести через контрольный пункт некий предмет. Условно назовем его колпачок. Спрячьте руки за спиной. Сейчас тому, кто стоит в конце цепочки, я дам колпачок. Я буду считать до десяти, а вы в это время передаете друг другу колпачок. Вы должны передавать его друг другу так, чтобы сидящие в зале этого не видели этого, вы можете делать вид, что передаете, менять направление движения. Когда я скажу «стоп», движение колпачка заканчивается, но рук вы не показываете. Задача зрителей догадаться, у кого находится колпачок».

Обсуждение: Каким образом вы определяли «круг подозреваемых»? На какие источники социального познания вы ориентировались? Что помогало вам сформировать предположение и подтвердить его, что сбивало с толку? Какие факторы оказывали влияние на ваше мнение? Изменилась ли бы ситуация, если бы среди игроков были незнакомые (хорошо знакомые) вам люди? Какие факторы влияют на наше восприятие другого человека в процессе общения, на нашу оценку его личности, поведения? Как это отражается на конструктивности и эффективности общения?

Механизмы восприятия

1. Идентификация (*identificare* – отождествлять (лат.)) - способность поставить себя на место другого человека.

2. Эмпатия (*emphatheia* – сопереживание (греч.)) - понимание другого на уровне чувств, стремление эмоционально откликнуться на проблемы другого человека.

3. Аттракция (*attrahere* – привлекать, притягивать (лат.)) - понимание другого на уровне чувств, стремление эмоционально откликнуться на проблемы другого человека.

4. Каузальная атрибуция (cause – причина, toattribute – приписывать) - приписывание причин поведения другому человеку.

Выделяют такие виды каузальной атрибуции, как:

А)

- Личностная (приписывание причин неудачи другому человеку).
- Обстоятельная (все объясняется неудачным стечением обстоятельств).
- Стимульная (причина произошедшего заложена в предмете).

Б)

- Внешняя (все дело в удаче, благоприятной ситуации).
- Внутренняя (все дело в человеке).

Фундаментальная ошибка атрибуции

Оценка события будет различна в случаях, когда человек был участником или наблюдателем.

Предубеждение при объяснении поведения членов своей и чужой группы.

5. «Рефлексия» (позднелатинское «reflexio», буквально означает «обращение назад», «отражение») - это 1)осознание того, как партнер воспринимает другого партнера по общению; 2)способность индивида сосредоточиться на содержании своих мыслей, абстрагировавшись от всего внешнего, телесного.

Упражнение «незаконченные предложения» (развитие навыков рефлексии, осознании того,каким образом наши особенности влияют на процесс общения)

Закончите каждую фразу так, как считаете нужным. Не надо долго думать над каждой фразой, надо писать то, что приходит в голову.

1. Я надеюсь...
2. Я ужасно хочу...
3. Наибольшее удовольствие я получу, если...
4. Я боюсь, что...
5. Когда-нибудь я...
6. Я стараюсь...
7. Я буду рад, если...
8. Я ужасно хочу уметь...
9. Я мечтаю о том, что...
10. Наихудшим наказанием для меня...
11. Лучшей наградой для меня будет...
12. Я хотел бы быть способным...
13. Мне очень понравилось бы...
14. Я буду очень счастлив...
15. Я сделаю все возможное, чтобы...
16. Я буду вполне доволен, если...
17. Я ничего не пожалел бы для...
18. Я сожалею о...
19. Я принял решение...
20. Любой ценой я хочу...
21. Мое самое большое желание это...
22. Я желаю как можно скорее...

Участники по кругу читают по одному-два выбранному высказыванию.

Особенности самовосприятия

1. Я-реальное.
2. Я-идеальное.
3. Я-фантастическое.
4. Я-динамическое.
5. Я-зеркальное и др.

Упражнение «Автопортрет на ладошке» (развитие навыков рефлексии. навыков анализа восприятия другого человека и самопрезентации).

Участники обводят на листках бумаги свою руку. Далее на ладошке пишется имя, на пальчиках - по одному своему качеству. Далее листы с ладошками выкладываются в общий круг и участники в течение 3-5 минут могут просмотреть их и добавить по желанию 1-2 качества человека, которое он не указал.

Данное упражнение может также служить социометрическим целям.

Обсуждение: Какие чувства вы испытали, выполняя данное упражнение? Согласны ли вы с мнением участников вашей группы? Какие качества указывали вы (безадресно перечислите)? Какие качества мы замечаем в человеке прежде всего? Какие качества замечать труднее? Что можно сделать, чтобы помочь человеку раскрыть свои сильные стороны? Что может делать сам человек, чтобы проявить себя с лучшей стороны?

Упражнение «Зоопарк» (снятие психоэмоционального напряжения, развитие наблюдательности и внимательности в процессе общения)

По указанию ведущего участники должны по трое изобразить следующих животных: Слона - человек, на которого указывает ведущий показывает хобот, двое по сторонам - уши; обезьянку - в центре изображает животное, двое по сторонам - показывают, что ищут блох; крокодила - в центре - руками показывает пасть, двое - хвост; уточку - в центре - плавают, двое - танцуют.

Упражнение «Поменяйтесь местами те, кто» (снятие психоэмоционального напряжения, развитие наблюдательности в процессе общения)

Участники встают в круг, ведущий - в центр. Ведущий говорит: «Поменяйтесь местами те, кто...» и называет какое-то качество, присущее нескольким членам группы. Пока они меняются местами, он должен занять освободившееся место.

Рефлексия

- Что (кто) заинтересовал(о)?
- Что(кто) удивил(о)?
- Что вызвало неприятие? (насторожило)
- О чем хотелось бы поговорить еще? Уделить больше внимания?

Заключение

Процесс социального познания является сложным и многоплановым. Для повышения эффективности общения необходимо учитывать эффекты и механизмы восприятия человеком партнера по общению. Немалое влияние на эффективность общения оказывают и наши собственные чувства, установки, убеждения, мировоззрение. Чтобы предотвратить ошибки восприятия, нужно быть внимательным к себе и другим в процессе общения.

Рекомендованная литература:

1. Коццолино М. Невербальная коммуникация. Теории, функции, язык и знак. - Х., 2009.
2. Нуренберг Дж., Каяеро Г. Как читать человека словно книгу. - М., 1988.
3. Пиз А. Язык телодвижений. Как читать мысли других по их жестам. - М., 1996.
4. Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения. - М., 2005.
5. Рогов Е.И. Психология общения. - М., 2005.
6. Столяренко Л.Д., Самыгин С.И. Социальная психология. - Ростов-на-Дону, 2009. - 480с.

Самостоятельная работа:

1. Привести примеры влияния социальных стереотипов и установок на эффективность общения (2-3 примера).

Работа над словарем

Гендер – социально-психологическая характеристика, с помощью которой даются определения понятиям «мужчина» и «женщина».

Гендерный стереотип – это упрощенный, устойчивый, эмоционально окрашенный образ черт характера и поведения мужчин или женщин.

Вопросы для самопроверки

1. Способности личности, обеспечивающие эффективность ее общения с другими людьми и психологическую совместимость в совместной деятельности – это...
 - a. коммуникативные способности;
 - b. созидательные способности;
 - c. морально-психологические особенности личности.
2. Перцептивная сторона общения – это ...
 - a) процесс обмена информацией;
 - b) процесс социального познания;
 - c) процесс организации взаимодействия.
3. Интимная зона общения охватывает
 - a) 45-120 см;
 - b) 0-45 см;
 - c) 120-400 см.
4. Влияние на построение образа человека последней полученной информации – это...
 - a) эффект первичности;
 - b) эффект новизны;
 - c) эффект края.
5. Дистраивание образа незнакомого человека на основе имеющихся когнитивных схем – это...
 - a) эффект первичности;
 - b) эффект ореола;
 - c) эффект когнитивного стиля.
6. Как вы думаете, о каких вещах из прошлого люди сожалеют больше:
 - a) о поступках, которые они сделали и желали, чтобы их не было;
 - б) о поступках, которых они не совершали, но хотели бы сделать?*

Психологи Томас Гилович и Виктория Медвек (1995) в ходе эксперимента обнаружили, что попросту говоря некоторого времени люди сожалеют о совершении какого-либо действия (о вещах, которые они сделали, но хотели бы не делать) больше, чем о том, что не сделали.

Тема 3. Коммуникативная сторона общения

План:

1. Понятие коммуникации, модель коммуникативного процесса.
2. Структура речевого высказывания.
3. Барьеры в общении.
4. Монолог и диалог. Приемы диалога.
5. Обратная связь.

Упражнение «Разминка» (создание настроения на работу, сплочение группы)

Участники занятия считают до 30 по очереди, но вместо цифр 3, оканчивающихся на 3 и кратным 3, хлопают в ладоши. , передавая друг другу клубочек с нитками против часовой стрелки, по очереди называют свое имя и качество на первую букву имени. Затем клубок скатывается в обратную сторону по типу снежного кома.

Обсуждение домашней работы

Упражнение «Найди эффекты и механизмы восприятия» (развитие навыков анализа эффектов и механизмов восприятия на примере художественных текстов)

Задача: выделите эффекты восприятия, описанные автором.

Материал для анализа: стихотворения Б. Пастернака «Сестра моя – жизнь», С.Есенина «Собаке Качалова», М.Ю. Лермонтова «Завещание» («Наедине с тобою, брат...»).

Коммуникация (лат. - «общее, разделяемое со всеми») — это процесс двустороннего обмена информацией, ведущей ко взаимному пониманию.

Модель коммуникативного процесса включает 5 элементов:

коммуникатор — сообщение (текст) — канал передачи информации — аудитория (слушатель, приемник) — обратная связь.

Схема передачи информации от одного партнера по общению к другому:

ПЕРЕДАЧА ИНФОРМАЦИИ (говорящий кодирует информацию в словах) — ПОНИМАНИЕ ИНФОРМАЦИИ (слушающий декодирует слова, извлекает информацию).

Процесс обмена информацией может быть схематично представлен как система с обратной связью и шумом (рис. 1).

Для эффективной коммуникации характерно: достижение взаимопонимания партнеров, лучшее понимание ситуации и предмета общения (достижение большей определенности в понимании ситуации способствует разрешению проблем, обеспечивает достижение целей с оптимальным расходом ресурсов).

Упражнение «Активное слушание» (развитие навыков активного слушания)

Вот несколько полезных советов тем, кто учится слушать:

- Слушай, а не делай вид, что слушаешь,
- Не притворяйся, что понимаешь собеседника, если это не так.
- Освободись от какого бы то ни было смущения.
- Во время слушания старайся запоминать текст, а не оценивать говорящего и информацию.

Примерный текст: «Вася поехал к другу на дачу на автобусе №105. Проехав пять остановок, он вспомнил о том, что не закрыл воду. Он вышел из автобуса, перешел на другую сторону, сел в микроавтобус. Дома Вася увидел, что краны закрыты. К другу он уже не поехал».

Обсуждение: Кто использовал при запоминании советы? В чем конкретно он ощущал помощь? Что мешало?

Модели построения конструктивных коммуникаций

1. Модель «Я-ОНИ» (противопоставление).
2. Модель «Я-ТЫ» (понимание, принятие, взаимодействие, ответственность).

Язык принятия и непринятия

Ведущий обсуждает с участниками группы, что значит «язык принятия» и «язык непринятия», говорит о том, что означают:

- оценка поступка («Мне жаль, что ты не поделился с сестрой игрушками») и оценка личности («Ты очень жадный мальчик»);
- временный язык («Сегодня у тебя это задание не получилось») и постоянный язык (« У тебя никогда ничего не получается как следует»);
- невербальные проявления «языка принятия и непринятия» (улыбка, взгляды, жесты, интонации, позы).

Совместно с группой ведущий составляет список элементов «языка принятия» и «языка непринятия», к составлению списка надо привлекать всех участников, по ходу дискуссии проясняя представления группы о принятии и непринятии. Участники группы как бы отвечают на вопрос: «Как человек узнает, что мы принимаем или, наоборот, не принимаем его?» Ниже приведены примеры таких изысканий тренинговой группы.

«Язык принятия»

Оценка поступка, а не личности
Похвала
Комплимент
Временный язык
Ласковые слова
Поддержка
Выражение заинтересованности
Сравнение с самим собой
Одобрение
Согласие
Позитивные телесные контакты
Улыбка
Контакт глаз
Доброжелательные интонации
Эмоциональное присоединение
Поощрение
Выражение своих чувств
Отражение чувств

«Язык непринятия»

Отказ от объяснений
Негативная оценка личности
Сравнение не в лучшую сторону
Указание на несоответствие ожиданиям
Игнорирование
Команды
Приказы
Подчеркивание неудачи
Оскорбление
Угроза
Наказание
«Жесткая» мимика
Угрожающие позы
Негативные интонации

В таблицу попали вербальные (речевые) и невербальные (неречевые) проявления «языка принятия» и «языка непринятия». Мы знаем, что от невербального оформления нашей речи зависит то, как воспринимаются наши слова другими людьми. Многие люди замечают, как легко формулируются фразы на «языке непринятия» («ну просто соскальзывают с пера») и сколько усилий, творческих поисков требуется, чтобы сформулировать фразу на «языке принятия», особенно если эта фраза выражает не простое согласие и одобрение, а несет на себе элементы несогласия и воспитательного смысла.

Упражнение «Язык принятия и язык неприятия» (развитие эмпатии, коммуникативных умений и навыков)

Ответьте согласно установке:

| Фраза | Ответ на «языке неприятия» | Ответ на «языке принятия» |
|---|----------------------------|---------------------------|
| Мама, купи... | | |
| Слушай, когда ты вернешь мне деньги? Уже прошли все сроки | | |
| Мама, ты, когда ссоришься с папой, ты его все равно любишь? | | |
| Я глупый? | | |
| Ты слушаешь эту музыку? Да ты что! | | |
| У меня задача не получается! Помоги. | | |
| Не хочу делать уроки! | | |
| Сегодня я не могу с тобой пойти | | |
| Почему я должна дежурить сегодня? | | |
| Вам все можно, а мне ничего нельзя. | | |
| Хочу и делаю | | |
| Не буду есть этот ваш суп | | |
| Никогда не думал, что ты на такое способен | | |
| Ты сам во всем виноват | | |
| Ты мне друг или кто? | | |

В ходе выполнения этого упражнения важно акцентировать внимание участников занятия на том, что между согласием и принятием есть различия. Легко демонстрировать принятие, во всем соглашаясь с другим человеком; гораздо труднее, не соглашаясь, все-таки вселить в него уверенность в том, что вы принимаете его личность, считаетесь с ним, хотя и обладаете другой точкой зрения.

Чтобы эффективно выстраивать общение, важно помнить **его структуру**.

При вербальном общении может использоваться устная и письменная речь.

В структуру речевого устного общения входят:

1. Значение и смысл слов, фраз.

Играет важную роль точность употребления слова, его выразительность и доступность, правильность построения фразы и ее доходчивость, правильность произношения звуков, слов, выразительность и смысл интонации.

2. Речевые звуковые явления: темп речи (быстрый, средний, замедленный), модуляция высоты голоса (плавная, резкая), тональность голоса (высокая, низкая), ритм (равномерный, прерывистый), тембр (раскатистый, хриплый, скрипучий), интонация, дикция речи.

Наблюдения показывают, что наиболее привлекательной в общении является плавная, спокойная, размеренная манера речи.

3. Выразительные качества голоса: характерные специфические звуки, возникающие при общении (смех, хмыканье, плач, шепот, вздохи и др.); разделительные

звуки — кашель; нулевые звуки — паузы, а также звуки назализации — «хм-хм», «э-э-э» и др.

4. Интонация, эмоциональная выразительность, которая способна придавать разный смысл одной и той же фразе.

5. Мимика, поза, взгляд собеседника могут усиливать, дополнять или опровергать смысл фразы.

6. Жесты как средства общения могут быть общепринятыми, т. е. иметь закрепленные за ними значения, или экспрессивными, т. е. служить для большей выразительности речи.

7. Расстояние, на котором общаются собеседники, зависит от культурных, национальных традиций, от степени доверия к собеседнику.

К психологическим структурным компонентам акта речевой коммуникации следует в первую очередь отнести коммуникативное намерение, замысел и цель, то есть мотивационную составляющую, которая определяет, что, зачем и почему хочет сказать автор высказывания, а также понимание сообщения, то есть когнитивную составляющую.

Невербальные средства общения изучают следующие науки.

1. Кинестика изучает внешние проявления человеческих чувств и эмоций; мимика изучает движение мышц лица.
2. Жестика исследует жестовые движения отдельных частей тела, пантомимика изучает моторику всего тела: позы, осанку, поклоны, походку.
3. Такесика изучает прикосновение в ситуации общения: рукопожатие, поцелуй, дотрагивание, поглаживание, отталкивание и пр.
4. Проксемика исследует расположение людей в пространстве при общении.

Упражнение «Узнай эмоцию» (развитие навыков распознавания невербальных проявлений эмоциональных реакций на примере мимики).

Определите эмоциональные реакции, представленные на слайде

«Угадай эмоцию» (развитие навыков распознавания невербальных проявлений эмоциональных реакций на примере мимики, жестов, пантомимики)

Загадайте какое-либо эмоциональное состояние, чувство. Это может быть, например, ваше настроение, как вы себя чувствуете сейчас, или эмоция, испытываемая вами достаточно часто, обычно, или какое-то особое чувство. В таком случае вспомните ситуацию, когда вы испытывали его. Это поможет вам выполнить следующее задание. Теперь попробуйте передать нам то, что вы загадали без слов, а мы постараемся понять ваше сообщение.

Обсуждение: Насколько точны были наши предположения? Легко ли распознавать эмоции и чувства человека, о которых он не говорит? Что нам помогает в этом? Какие чувства вы испытывали сами, выполняя это упражнение: когда угадывали ваше состояние, когда пытались понять, что чувствует другой человек? Как умение анализировать невербальные средства общения влияет на наше поведение, отношения с людьми?

В процессе общения не нужно забывать о **конгруэнтности**, т. е. совпадении жестов и речевых высказываний. Речевые высказывания и жесты, их сопровождающие, должны совпадать. Противоречие между жестами и смыслом высказываний является сигналом лжи.

Причиной затруднений в процессе общения могут быть **коммуникативные барьеры** - психологические препятствия на пути восприятия адекватной информации между партнерами по общению.

А.А. Бодалев выделяет барьеры понимания, социально-культурного различия, барьеры отношения.

Возникновение **барьера понимания** может быть вызвано следующими причинами:

- фонетическое непонимание из-за невыразительной речи, речи-скороговорки, нечеткой дикции, речи с большим количеством слов-паразитов;

- семантическое непонимание (партнер понял не то, что ему сказали, или то, но с другим смыслом) из-за многозначности используемых слов, использования жаргонных словечек или профессионально усложненных терминов, существенных профессиональных, культурных, национальных или религиозных различий собеседников;

Использование жаргона, «тайного языка» также приводит к возникновению семантического барьера. Кроме этого существует множество специальных профессиональных терминов, которых непрофессионал не поймет. Так, в книге Ю.С.Крижанской и В.П.Третьякова «Грамматика общения» описывается такой случай:

«Бригадиру строителей надо было поправить балконную стойку, покривившуюся на самом видном месте. Он влез туда с молодым взрослым парнем — новичком на стройке, поддел стойку ломом и приказал:

— Бей по ребру!

Парень удивился и спросил:

— Ты что, с ума сошел?

— Бей по ребру,...! — закричал бригадир и добавил несколько «разъясняющих» слов. Тогда парень размахнулся и ударил бригадира кувалдой по ребрам. Бригадир птицей полетел с третьего этажа, к счастью, в сугроб».

Очевидно, бригадир не представлял, что человек может понимать слово «ребро» только как ребро человека, а молодой специалист, в силу малого профессионального опыта, не имел представления о том, что у балки тоже могут быть ребра.

- стилистическое непонимание возникает, когда информация при непосредственном вербальном общении подается книжным, канцелярским языком, с использованием длинных сложных предложений (фразы, насчитывающие свыше 30 слов, на слух практически не воспринимаются, а лучше всего запоминаются устные фразы из 4-14 слов);
- логическое непонимание возникает, если логика рассуждения отправителя информации слишком сложная и не воспринимается слушателем из-за различий в стиле мышления, уровне развития логического мышления. Если у одного партнера преобладает абстрактно-логическое мышление, а у другого — наглядно-образное или наглядно-действенное мышление, то между ними может часто возникать логическое непонимание.

Барьеры социально-культурного различия проявляются, если:

1) социально-культурные, религиозные, политические и профессиональные различия приводят к разной интерпретации одних и тех же слов, понятий, используемых в процессе коммуникации;

2) восприятие партнера как представителя определенной национальности, пола, возраста, профессии может обуславливать искажения в понимании его слов и поступков.

Барьеры отношения характеризуются тем, что если один партнер неприязненно или недоверчиво относится к другому партнеру, то это негативное отношение переносится и на содержание его слов, на передаваемую им информацию.

Барьеры самоотношения характеризуются неадекватной (очень высокой или низкой) самооценкой, фрагментацией в ощущении самого себя (нет целостного образа Я), чувством тревоги, ненужности, вины, страха, крайностями поведения от подчинения до бунта, настороженностью и недоверием к миру, которое переносится на себя и партнера по общению.

Упражнение «Работа в парах».

Участники разбиваются на группы по два человека и садятся спиной друг к другу. Одному из пары дается карточка с рисунком, другому — коробок спичек. Задача: необходимо объяснить своему партнеру рисунок, который необходимо выложить из спичек, при этом нельзя называть конечный результат, а также геометрические фигуры. Можно говорить, например: «Положи спичку горизонтально, повернув вверх на 45

градусов и т.п.». После того, как участники выполняют первую попытку, они меняются местами. Во время первого круга партнер, который выкладывает рисунок, не может задавать вопросы, во время второго – может попросить партнера повторить или конкретизировать инструкцию.

Обсуждение: какие чувства вызвало у вас выполнение данного упражнения? Были ли легко или трудно прийти к согласию? В каком случае картинка сложилась более удачно? Почему? Какие барьеры в общении в данном случае могли повлиять на эффективность нашей работы? Что можно сделать, чтобы снизить риск возможного непонимания?

Алгоритм взаимопонимания:

1. Основная функция взаимопонимания – формирование общего смыслового поля участников взаимодействия, позволяющего объединить интересы сторон, выработать сходное видение задач в данной конкретной ситуации.
2. Координация – поиск таких средств общения, которые в наилучшей степени соответствуют намерениям и возможностям партнеров. Результатом координации является совместимость, согласованность в действиях.
3. Согласование – механизм взаимодействия, касающийся в основном мотивационно-потребностной стороны общения. Его результатом является относительное согласие в целях, смыслах, намерениях, что задает основной тон межличностным отношениям, определяет их эмоциональную окраску.

Взятые в совокупности взаимопонимание, координация и согласование составляют процесс, в ходе которого партнеры обретают свой предмет общения, на основе которого и строят отношения. Главное здесь то, что каждый из них вкладывает силы в совместный поиск, и эта совместная активность порождает новое содержание.

Упражнение «Коллективный счет» (развитие коммуникативных умений и навыков, сплочение группы)

Группа считает от 1 до 10 в хаотичном порядке, если несколько человек называют одно и то же число одновременно или порядок чисел сбивается, все начинается сначала.

Обсуждение: Как вы думаете, на что направлено данное упражнение? Что помогает нам понимать друг друга?

Лучшему пониманию друг друга способствуют:

- стремление собеседника максимально понятно для других людей выразить свою мысль в речи;
- умение эффективно слушать и понимать чужие высказывания;
- наличие обратной связи между общающимися, которая позволяет узнать говорящему, что именно воспринято слушателем правильно, а что искажено. Это позволяет скорректировать сообщение и сделать его более понятным.

Высказывания без ориентации на собеседника носят форму *монолога*. Сумма потерь информации при монологическом общении может достигать 50%, а в некоторых случаях — и 80% от объема исходной информации.

Рассмотрим типичные ошибки, связанные с ориентацией на себя, которые не позволяют донести свою мысль до собеседника.

Если в общении мы ориентированы на себя, а не на собеседника, то мы:

- не организуем свои мысли перед тем, как их высказываем, а говорим спонтанно, надеясь, точнее, требуя, чтобы другие «поспели» за нами;
- из-за небрежности или неуверенности не выражаем свои мысли точно, поэтому они приобретают двусмысленность;

- говорим слишком длинно, так что слушатель к концу нашего высказывания уже не помнит, что было вначале; в продолжаем говорить, даже не замечая, реагирует слушатель или нет.

Наиболее эффективной формой общения является **диалог**, в основе которого лежит умение задавать вопросы. С целью установления обратной связи между собеседниками полезно использовать такие **приемы**, как расспрашивание, перефразирование, отражение чувств, резюмирование.

Расспрашивание позволяет уточнить полученную информацию, получить дополнительную информацию: «Уточните, пожалуйста,...», «Не могли бы Вы объяснить более подробно...».

Перефразирование — высказывание существенной мысли собеседника своими словами, с целью уточнить правильность ее понимания: «Значит, с Вашей точки зрения,...», «насколько я мог Вас понять, вы хотите подчеркнуть, что...».

Отражение чувств собеседника позволяет уточнить правильность вашего понимания его психического состояния в зависимости от его слов, интонации, мимики, жестов: «Мне кажется, что Вы чувствуете...», «Мне кажется, что эта ситуация выводит Вас из себя...».

Резюмирование, или обобщение, используется для подведения итогов разговора: «Обобщая сказанное, можно сделать вывод, что...» .

Эффективное общение невозможно, если собеседники не желают или не умеют слушать друг друга, не умеют использовать те виды слушания, которые наиболее уместны в той или иной ситуации общения.

Упражнение «Интервью»(развитие коммуникативных умений и навыков, создание условия для раскрытия членов группы, сплочения)

В течение трех-четырех минут участники, разбившись на пары, берут друг у друга интервью на свободную тему, затем меняются местами. Задача: узнать как можно больше о партнере по общению. Затем интервьюер представляет своего партнера группе, при этом остальные участники группы могут задавать уточняющие вопросы, а сам отвечающий давать комментарии.

Обсуждение: насколько точно было передано содержание ваших высказываний, ваши чувства? Что помогало вам лучше понять партнера по общению? Что вызвало протест и почему? Какие эффекты и механизмы восприятия оказали влияние на качество выполнения данного задания? Какие ошибки склонны допускать люди, перефразируя или резюмируя чужую речь?

Для определения понимания информации в психологии используют **механизм обратной связи**, который проявляется в том, что в процессе обмена информацией она помимо своего первоначального содержания несет сведения о том, как собеседники воспринимают и оценивают поведение друг друга.

Обратная связь в общении— это сообщение, адресованное другому человеку о том, как я его воспринимаю, что чувствую в связи с нашими отношениями, какие чувства вызывает у меня его поведение.

В любом высказывании существует по крайней мере два содержательных уровня: **уровень информационный и уровень эмоциональный**. В этой связи обратная связь тоже может быть двух видов — отражение информации и отражение чувств говорящего.

Обратная связь подразумевает наблюдение за партнером по общению и оценку его реакций, а также последующее изменение в соответствии с этим собственного поведения.

Правила обратной связи таковы:

1. Говори о том, что конкретно делает данный человек, когда его поступки вызывают у тебя те или иные чувства.

2. Если говоришь о том, что тебе не нравится в данном человеке, старайся в основном отмечать то, что он смог бы при желании в себе изменить.

3. Не давай оценок. Помни: обратная связь — это не информация о том, что представляет собой тот или иной человек, это в большей степени сведения о тебе в связи с

этим человеком, как ты воспринимаешь данного человека, что тебе приятно и что тебе неприятно.

Упражнение «Обратная связь»(развитие коммуникативных умений и навыков)

Вспомните или представьте себе ситуацию, когда вам не нравилось (раздражало) чье-то поведение. Попробуйте описать ее, используя следующий алгоритм:

Когда... (описание ситуации), я чувствую себя.... (описание чувств). Мне бы хотелось / Давай.... (предложение о дальнейшем поведении, подразумевающим взаимные обязательства).

Примечание: в качестве примера ведущий может предложить группе несколько высказываний/ситуаций для группового анализа.

Для сформированных «рабочих» групп может применяться техника «Черного и белого стула» (скажите, что вам нравится и не нравится в поведении другого человека, используя приведенный образец).

Обсуждение: Какие чувства вы испытывали, выполняя данное упражнение? Каково ваше настроение сейчас? Легко ли было вам давать обратную связь? Получать ее? Как вы думаете, что в вашем поведении может беспокоить близких? Что радовать? Что беспокоит/радует нас?

Упражнение «Рисунок вдвоем»(развитие коммуникативных умений и навыков, снятие психоэмоционального напряжения, развитие умения действовать сообща)

Не произнося ни слова, держась вдвоем за один карандаш, попробуйте в течение двух-трех минут нарисовать общий рисунок.

Обсуждение: Какие чувства испытывали, выполняя данное упражнение? Кто из вас вел, кто подчинялся? Менялись ли вы местами? Было ли трудно или легко? От чего это зависело?

Понимание и доверие – основа эффективного общения.

Доверие - (англ. trust) - это психическое состояние, в силу которого мы полагаемся на какое-либо мнение, кажущееся нам авторитетным, и потому отказываемся от самостоятельного исследования вопроса, могущего быть нами исследованным.

Этимологически «питать доверие» (в лат. языке - credo) означает «сердце даю» или «сердце кладу», т. е. доверие принадлежит к числу важнейших психических состояний человека. Оно возникает в «круговороте общения» между людьми, т. е. не является врожденным.

Фундаментальность чувства доверия подчеркивается лингвистами еще и тем, что понятие «верить» в некоторых языках имело первоначальное значение «выбирать». Мало верить, нужно еще сделать правильный выбор: кому доверять, кому - нет, что связано со смысловыми оттенками ценности, надежности.

Упражнение «Человек, способный вызвать доверие», «Человек. Которому я не доверяю» (элементы мозгового штурма) (развитие умения работать в группе, навыков рефлексии своего круга общения)

Участники перечисляют качества человека, способного/не способного вызвать доверие. Приводят примеры ситуаций из собственной жизни.

Человек, способный вызвать доверие, должен обладать такими качествами, как порядочность, компетентность, последовательность, лояльность, открытость.

Доверие усиливает:

1. Аргументация говорящего.
2. Манера речи.
3. Внешний вид.
4. Социальный статус, компетентность и наличие авторитета.
5. Окружающая обстановка.

Доверие подрывает:

1. Нарушение верности обещанию, соглашению или обязательству.
2. Клевета, ложный донос, слухи.
3. Сознательное введение человека в заблуждение.
4. Использование интересов, стремлений, неведения человека для достижения враждебных этому человеку целей.
5. Неадекватное поведение (поведение, не соответствующее ситуации).

Упражнение «Доверие и ответственность» (развитие навыков самопознания и рефлексии собственного поведения, развитие чувства ответственности за свои поступки)

Эксперимент Стенли Милгрема (1933-1984). Просмотр и анализ фрагмента фильма «Почему? Вопросы мироздания. Природа нашего зла?» (10.00.-34.00 мин).

| Особенности поведения испытуемых в роли учителя | Интерпретация и объяснение своего поведения после выхода из роли учителя |
|---|--|
| | |

Принципы конструктивного общения

1. Чтобы конструктивно общаться, надо иметь возможность мыслить и именовать явления мира.
2. Мысли трудно держаться, так как она есть движение.
3. Мысль – это тоже реальное явление, влияющее на взаимодействие людей.
4. Человек в общении реализует себя и несет ответственность за все то, что он из себя сделал или не сделал.

Упражнение «Я верю что я...» (развитие навыков рефлексии, самоподдержки)

Закончите предложения «Я верю, что я...»

- уникальный и неповторимый ...
- могу сказать «нет», когда это необходимо...
- добрый и отзывчивый человек ...
- хороший друг ...
- имею право быть самим собой со всеми моими достоинствами и недостатками...
- учусь на своих ошибках...
- могу понять своих близких и они понимают меня, хотя это не всегда просто...
- могу отстаивать свою позицию...
- могу принимать решения, касающиеся моей жизни...
- не отчаиваюсь из-за проблем, какими бы они ни были ...
- могу доставлять радость себе и другим
-

Упражнение «Волшебный фразы»(развитие коммуникативных навыков, знакомство с техниками эффективного общения, основанными на конструктивном принятии себя и жизненной ситуации).

Напишите по три фразы, начинающиеся со слов «Я должен», «Я не могу», «Мне надо», «Я боюсь, что...». Теперь попробуйте написать те же самые фразы, но поменяв начало на:

- «Я должен...» на «Я предпочитаю...»
- «Я не могу...» на «Я не хочу...»
- «Мне надо...» на «Я хочу...»
- «Я боюсь, что...» на «Я хотел бы...».

Произнесите вслух получившееся фразы. Какие чувства вы при этом испытываете? Как бы вы могли описать свое состояние? Что доставляет вам в жизни удовольствие, радость? Как вы полагаете, может ли «слово», способ, каким мы выражаем наши желания, чувства, намерения влиять на наше состояние? Влияет ли это на наше общение с людьми? Приведите примеры.

Упражнение «Тактильный телеграф»(развитие коммуникативных умений и навыков, сплочение группы, снятие психоэмоционального напряжения).

Участники встают в круг и берутся за руки, закрывают глаза. По сигналу ведущего они должны по кругу передать как можно быстрее сообщение -легкое пожатие (одно или два) ладони соседа. Первый раз – против часовой стрелки, второй раз – по часовой стрелки, в третий раз – два встречных послания.

Рефлексия

- Что (кто) заинтересовал(о)?
- Что(кто) удивил(о)?
- Что вызвало неприятие? (насторожило)
- О чем хотелось бы поговорить еще? Уделить больше внимания?

Согласны ли вы с утверждениями, что...

- Если человек достаточно развит, чтобы задать вопрос, то он достаточно развит, чтобы получить на него ответ.
 - Человек может пройти через все, если только ему говорят правду и позволяют поделиться с другими людьми естественными чувствами, которые испытывают люди в радости и горе.
 - Только сам человек что-то открывает в себе или что-то закрывает от себя.
- Обоснуйте свое мнение.

Заключение

Эффективной коммуникация будет тогда, когда получатель сообщения правильно расшифрует все его стороны. Если же получатель не способен расшифровать все стороны сообщения или реагирует не на ту его сторону, то возникает непонимание.

Сообщение может передаваться с помощью вербальных и невербальных средств.

Большинство конфликтов возникает при неправильной расшифровке отношения. Часто воспринимают не существо дела, а отношение, и реагируют именно на него. Основными факторами, влияющими на эффективность коммуникации, являются:

1. Особенности партнеров по общению (Кто общается?).
2. Особенности ситуации (Когда и где?).
3. Качество канала передачи информации (Как?С помощью чего?).
4. Механизмы и эффекты общения (Что еще влияет на общение?).

Упражнение «Паутина»(цель: закрепление чувства группы, как необходимого начала для будущей встречи.)

Ведущий называет любого человека из группы по имени и отдает ему клубок, держа за конец нити. Тот отдает следующему, кому не давали. Когда это сделают все, последний говорит: «Спасибо тебе,(имя), за работу», клубок сматывается в обратном порядке, пока не дойдет до ведущего.

Рекомендованная литература:

1. Андреева Г.М. Социальная психология. – М., 2009. – гл. 5.
2. Столяренко Л.Д., Самыгин С.И. Социальная психология. - Ростов-на-Дону, 2009. – 480с. –гл. 3, п.3.2.
3. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения (учебное пособие для

среднего профессионального образования) - М.: Издательский центр «Академия», 2008. - 178с. –гл. 2, п.2.6.

Самостоятельная работа:

1. Составьте список качеств человека по схеме: межличностные отношения, общения; поведение, деятельность; переживания.

Работа над словарем

Полилог - форма естественной разговорной речи, в которой участвуют несколько говорящих, например семейная беседа, застолье, групповое обсуждение какой-либо темы (политическое событие, спектакль, литературные произведения, спорт и т. д.). Полилог в принципе не противопоставляется диалогу. Общее и главное для обоих понятий - смена, чередование говорящих и слушающих. Количество же говорящих (больше двух) не изменяет этого принципа.

Общие черты диалога - связанность реплик, содержательная и конструктивная, спонтанность и др. - ярко проявляются и в полилоге. Однако формальная и смысловая связь реплик в полилоге более сложна и свободна: она колеблется от активного участия говорящих в общей беседе до безучастности (например, красноречивого молчания) некоторых из них.

Честность — моральное качество, включающее правдивость, принципиальность, верность принятым решениям, искренность перед другими и перед самим собой в отношении тех мотивов, которыми человек руководствуется, признание и соблюдение прав других людей на то, что им законно принадлежит.

Искренность — степень открытости в выражении своих мыслей и чувств, правдивость, откровенность. Противоположным этому качеством, способствующим недоверию человеку, является лицемерие.

Лицемерие — отрицательное моральное качество, состоящее в том, что заведомо безнравственным поступкам приписывается моральный смысл, возвышенные мотивы и человеколюбивые цели.

Отзывчивость - готовность отозваться на чужие нужды.

Самокритичность - стремление оценивать свое поведение, умение вскрывать свои ошибки и недостатки.

Находчивость - способность быстро находить выход из затруднительных положений.

Свободолюбие - любовь и стремление к свободе и независимости.

Милосердие - готовность помочь, простить из сострадания, человеколюбия.

Нежность - проявление любви, ласки.

Вопросы для самопроверки

1. Коммуникатор – это...
 - а) человек, который сообщает информацию;
 - б) человек, который воспринимает информацию.
2. Позиция коммуникатора, при которой он держится подчеркнуто нейтрально, не заявляет открыто о своей точке зрения
 - а) открытая;
 - б) отстраненная;
 - в) закрытая.
3. Коммуникативная сторона общения...
 - а) состоит в обмене информацией между людьми;
 - б) заключается в организации взаимодействия между людьми;
 - в) включает процесс восприятия друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания.
4. Ответная реакция партнера по общению – это...
 - а) идентификация;

- b) обратная связь;
 - c) коммуникация;
 - d) интеракция;
5. На одном из письменных экзаменов по биологии в МГУ был задан вопрос:

«Что делают *ОНИ* в *НЕЙ*?». Засчитанные ответы гласили:

«являются строительным материалом»;

«катализируют биохимические реакции»;

«транспортируют различные вещества».

Ответ «грызут орешки и пьют воду из поилки» экзаменатором не был засчитан, но апелляция абитуриента была удовлетворена, а экзаменатор получил выговор за «непоощрение нестандартного мышления» и «нечеткие формулировки».

Назовите вопрос и определите причину непонимания между одним из студентов и экзаменатором.

«Что делают белки в клетке?»(семантический барьер понимания).

Тема 4. Интерактивная сторона общения (часть 1).

План (часть 1, 2):

1. Социальное взаимодействие: признаки, виды.
2. Базовые позиции в общении.
3. Стили межличностного общения.
4. Транзактный анализ.

Упражнение «Дискуссия» (активизация участников, настрой на работу)

«Посмотрите на этот стакан: один скажет, что он наполовину пуст, а другой — что он наполовину полон. Кто прав? (обсуждение). Поставим стакан на специальную подставку, чтобы он напоминал нам: правы оба, важно, под каким углом зрения мы на это смотрим, как мы относимся к ситуации».

Упражнение «Дискуссия» (дружески подбодрить друг друга)

Инструкция: «Кто может мне сказать, что обозначает этот знак? (кулак с поднятым вверх пальцем). Один из вас может начать игру. Для этого ему нужно подойти к любому участнику и показать этот знак, после чего он может вернуться на свое место. Тот, к кому обращались, выбирает следующего участника и приветствует его точно так же. Таким образом, этот приветственный жест «путешествует» по всей группе.

Упражнение «Ритм» (мобилизация работы группы)

Вы можете почувствовать себя начальниками и подчиненными. Я начинаю выбивать любой ритм руками, ногами или руками и ногами вместе. Вы все в точности повторяете его. Когда я решу, даю команду «Стоп» и тут же сидящий справа от меня начинает свой ритм. Когда он решит, что довольно, он говорит: «Стоп» и т.д.

Упражнение «Прорыв» (тренировка умений защищать свои позиции, отстаивать свое мнение, несмотря на мощный натиск противника).

«Встали в два круга: внешний и внутренний. Стоящие во внутреннем круге по хлопку двигаются вправо, во внешнем — влево. Два хлопка — остановились каждый напротив своего будущего партнера по взаимодействию. Сделали это. Теперь задача «внешнего» партнера: любыми доступными ему средствами прорваться в центр (это могут быть слова, хитрость, физическая сила в пределах разумного и др.) Задача «внутреннего» партнера — не пропустить ни за что.

Упражнение «Построиться по росту» (развитие сензитивности и групповой сплоченности).

«Вы глухие и слепые. По моему сигналу вы строитесь по росту». (можно всем завязать глаза)».

Обсуждение домашней работы

Взаимодействие - это процесс воздействия людей и групп друг на друга, в котором каждое действие обусловлено как предыдущим действием, так и ожидаемым результатом со стороны другого. Любое взаимодействие предполагает по меньшей мере двух участников — интерактантов. Следовательно, взаимодействие представляет собой разновидность действия, отличительной чертой которого является направленность на другого человека.

Любое социальное взаимодействие обладает **четырьмя признаками:**

- оно предметно, т. е. всегда имеет цель или причину, которые являются внешними по отношению к взаимодействующим группам или людям;
- оно внешне выражено, а потому доступно для наблюдения; этот признак обусловлен тем, что взаимодействие всегда предполагает обмен символами, знаками, которые расшифровываются противоположной стороной;

- оно ситуативно, т. е. обычно привязано к какой-то конкретной ситуации, к условиям протекания (например, встреча друзей или сдача экзамена);
- оно выражает субъективные намерения участников.

Американский социолог русского происхождения П. Сорокин выделил два обязательных условия социального взаимодействия:

- участники взаимодействия должны обладать психикой и органами чувств, т. е. средствами, позволяющими узнать, что чувствует другой человек, через его действия, мимику, жесты, интонации голоса и т. д.;
- участники взаимодействия должны одинаковым образом выражать свои чувства и мысли, т. е. использовать одни и те же символы самовыражения.

Упражнение «Сиамские близнецы» (развитие коммуникативных навыков, умения чувствовать сигналы своего тела и подстраиваться под партнера, сплочение группы).

Разбившись на пары, участники берутся за руки. В течение одной-двух минут им необходимо пройти по помещению и дотронуться рукой как можно до большего количества предметов, не сбив при этом другие пары.

Упражнение «Слепой и поводырь» (развитие коммуникативных навыков, умения чувствовать сигналы своего тела и подстраиваться под партнера, сплочение группы).

Разбившись на пары, участники берутся за руки. По очереди каждый из них закрывает глаза, другой становится на несколько минут его проводником. Затем они меняются местами.

Обсуждение. Какое из упражнений было выполнять легче, комфортнее? Почему? Какие качества могут пригодиться человека, выполняющему подобные действия? Когда в реальной ситуации нам может потребоваться такое взаимопонимание с партнером? Каким образом оно достигается?

Взаимодействие может рассматриваться как на микроуровне, так и на макроуровне.

Взаимодействие на микроуровне — это взаимодействие в повседневной жизни, например, в рамках семьи, небольшого рабочего коллектива, студенческой группы, группы друзей и т. д.

Взаимодействие на макроуровне разворачивается в рамках социальных структур, институтов и даже общества в целом.

В зависимости от того, каким образом осуществляется контакт между взаимодействующими людьми или группами, выделяют четыре основных вида социального взаимодействия:

- физическое;
- вербальное, или словесное;
- невербальное (мимика, жесты);
- мысленное, которое выражается только во внутренней речи.

Три первых относятся к внешним действиям, четвертое — к внутренним действиям. Всем им присущи следующие свойства: осмысленность, мотивированность, ориентированность на другого человека.

Упражнение «Разыгрывание ситуаций» (развитие коммуникативных навыков, умения работать в паре и группе).

Участники разыгрывают различные ситуации межличностного взаимодействия, при этом ведущий дает лишь начальный сюжет, а дальнейшее действие определяется участниками группы. Роли могут назначаться случайно, самими участниками, ведущим, по желанию.

Примерные ситуации: парень ждет девушку на свидании, девушка увидела своего друга, гуляющего по парку с другой, друг никак не хочет уходить, а у вас завтра

ответственная работа (экзамен), девушка советуется с подругой, говорить ли ей о своей беременности родителям.

Обсуждение ситуации. Какие чувства испытывали? Что чувствуете сейчас? Какая из ситуаций взволновала/троннула вас больше всего? Кто удивил вас? Чье поведение было для вас неожиданным? Что еще можно сделать в подобной ситуации.

Можно выделить три основные формы взаимодействия:

- кооперация — сотрудничество индивидов для решения общей задачи;
- конкуренция — индивидуальная или групповая борьба за обладание дефицитными ценностями (благами);
- конфликт — скрытое или открытое столкновение конкурирующих сторон.

Упражнение «Борьба на пальцах»(развитие коммуникативных навыков, отреагирование агрессии, снятие психоэмоционального напряжения).

Двое участников встают друг против друга в импровизированный круг, соприкоснувшись открытыми ладонями. Руки отрывать нельзя. Задача – остаться в круге через минуту, вытолкнув противника.

Упражнение «Узнай по ладошке»(развитие навыков эмпатии, сплочение группы, снятие психоэмоционального напряжения).

Один из участников встает спиной к группе, кто-то ласково гладит его по плечу, спине. Он должен угадать, чья эта рука.

Упражнение «Ручеек»(развитие навыков эмпатии, сплочение группы, снятие психоэмоционального напряжения).

Участники встают в два ряда, берутся за руки крест на крест. Затем по одному каждый из группы проходит через импровизированный ручеек в положении солдата.

Обсуждение. Какие чувства вы испытывали, выполняя данные упражнения? Какие формы взаимодействия мы использовали? Как вы думаете, какая форма взаимодействия оказывается наиболее эффективной и почему?

П. Сорокин рассматривал взаимодействие как обмен, и на этом основании выделял **три типа социального взаимодействия:**

- обмен идеями (любыми представлениями, сведениями, убеждениями, мнениями и т. д.);
- обмен волевыми импульсами, при которых люди согласуют свои действия для достижения общих целей;
- обмен чувствами, когда люди объединяются или разделяются на основании своего эмоционального отношения к чему-либо (любви, ненависти, презрения, осуждения и т. д.).

Упражнение «Представление партнера на подиуме» (развитие коммуникативных навыков, умения работать в паре и группе).

Ведущий выбирает пару по желанию (первый раз лучше, чтобы одним из партнеров был сам ведущий). Один из пары поднимается на импровизированный подиум, другой должен представить его стиль, одежду, манеру поведения, подчеркнув сильные черты.

Упражнение «Полоса препятствий» (развитие коммуникативных навыков, умения чувствовать сигналы своего тела, снятие психоэмоционального напряжения).

Участники по очереди по парам проходят импровизированную полосу препятствий из слов и стульев, при этом один из них идет с закрытыми глазами. Остальные страхуют участников.

Обсуждение. Что чувствовали во время выполнения упражнений? Легко ли было довериться партнеру? Что помогло вам? Что было самым трудным? Что бы вы посоветовали тем, кто еще не прошел эту полосу препятствий?

В процессе общения **формируются аттракции** (привязанности, симпатии). Факторы, которые влияют на этот процесс:

- частота взаимных социальных контактов, близость;
- физическая привлекательность;
- феномен «ровни» (люди склонны выбирать себе друзей и особенно вступать в брак с теми, кто является им ровней не только по интеллектуальному уровню, но и по уровню привлекательности);
- «эффект контраста»;
- «эффект усиления» — когда мы находим у кого-либо черты, схожие с нами, это делает человека более привлекательным для нас;
- эффект сходства;
- эффект взаимодополнения,
- эффект доброжелательности (нам нравятся те, кому мы нравимся; если чувство собственного достоинства человека было уязвлено какой-то предыдущей ситуацией, то ему в более значительной степени понравится новый знакомый, доброжелательно уделяющий ему внимание (это помогает объяснить, почему иногда люди так страстно влюбляются после того, как их ранее отверг другой, затронув тем самым их самолюбие);
- эффект выгоды (вознаграждающая теория привлекательности: теория, согласно которой нам нравятся те люди, чье поведение нам выгодно, или те, с кем мы связываем выгодные нам события);
- принцип взаимовыгодного обмена или равного участия: то, что вы и ваш партнер получаете от ваших взаимоотношений, должно быть пропорционально тому, что каждый из вас в них вкладывает.

Рефлексия занятия

Заключение

В процессе взаимодействия мы обмениваемся не только информацией, но и мыслями и чувствами. Если двух и более людей многое связывает — формируется **фактор близости**; если их связи улучшаются, они делают друг для друга приятное — формируется **симпатия**; если они видят друг в друге достоинства, признают право за собой и другими быть такими, какие они есть — формируется **уважение**. Такие формы взаимодействия, как дружба и любовь удовлетворяют потребность людей в приятии.

Упражнение «Дождик» (снятие психоэмоционального напряжения, закрепление чувства группы как необходимого для следующей встречи).

Рекомендованная литература:

1. Андреева Г.М. Социальная психология. – М., 2009. – гл. 6.
2. Столяренко Л.Д., Самыгин С.И. Социальная психология. - Ростов-на-Дону, 2009. – 480с. – гл. 3, п.3.4.
3. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения (учебное пособие для среднего профессионального образования) - М.: Издательский центр «Академия», 2008. - 178с. – гл. 2, п.2.5.

Самостоятельная работа:

1. Самодиагностика стилей межличностного общения по методике Лири ДМО.

Работа над словарем

Конформизм – (от позднелат. conformis — подобный, сообразный), морально-политический термин, обозначающий приспособленчество, пассивное принятие существующего порядка вещей, господствующих мнений и т. д.

Аффект – сильное, быстро возникающее и бурно протекающее психическое состояние, характеризующееся глубоким переживанием, ярким внешним проявлением, сужением сознания и снижением самоконтроля.

Свобода - возможность индивида самому определять свои жизненные цели и нести личную ответственность за результаты своей деятельности.

Независимость – черта характера, проявляющаяся в негативном отношении к любым проявлениям желаний окружающих людей управлять этим человеком («помыкать»). Люди с высоким уровнем независимости проявляют всевозможные попытки эмансипации, болезненно ненавидят приказание и любое доминирование над собой. Даже в мелочах стараются быть независимым. Могут часто менять места работы или учёбы.

Автономность – (гр. *autonomia* - самоуправление, от *autos* - сам и *nomos* - закон, самостоятельность, самоуправление) в широком смысле определенная степень самостоятельности каких-либо органов, организаций, территориальных и иных общностей в вопросах их жизнедеятельности. Это характеристика высокоорганизованных, прежде всего живых и социальных, систем, означающая, что функционирование и поведение таких систем определяется их внутренними основаниями и не зависит от воздействия внешнего окружения.

Вопросы для самопроверки

1. Психология общения исследует
 - a) восприятие и понимание людьми друг друга;
 - b) подражание, внушение и убеждение;
 - c) совместную деятельность;
2. Организация взаимодействия между партнерами, обмен знаниями, идеями, действиями – это...
 - a) коммуникативная сторона общения;
 - b) интерактивная сторона общения;
 - c) перцептивная сторона общения.
3. Единица взаимодействия партнеров по общению, которая сопровождается заданием позиции каждого – это...
 - a) перцепция;
 - b) интеракция;
 - c) трансакция.
4. Самая мощная эмоциональная реакция называется:
 - a) апатия;
 - b) агрессия;
 - c) аффект;
 - d) стыд;
 - e) радость.
5. Вы просите вашего знакомого оказать вам услугу - например, одолжить 10 долларов – и он или она соглашается. В результате, когда вам оказывают такую услугу, вы нравитесь человеку:
 - a) больше;
 - b) меньше;
 - v) отношение не изменится.

Лев Толстой писал, что мы любим людей не столько за то добро, что они сделали для нас, сколько за то добро, что мы сделали для них. Ему вторил Бенджамин Франклин: «Тот, кто однажды сделал тебе добро, будет более готов повторить его, нежели тот, кому ты сам оказал услугу».

В 1969 году Джон Джекер и Дэвид Лэнди экспериментально доказали их правоту.

Тема 4. Интерактивная сторона общения (часть 2).

Упражнение «Хлопки» (создание условий для повышения групповой чувствительности).

Кто-то будет водящим. Когда он хлопнет в ладоши, стоящие слева от него, то есть по часовой стрелке, по очереди хлопают по одному разу, таким образом, хлопки передаются по кругу. Затем водящий подходит к любому месту круга, и, после того, как он хлопнет, направление хлопков меняется на противоположное с того участника игры, напротив которого остановился водящий.

Упражнение «Паутина» (помощь в нахождении своего места в группе, самопредъявление)

У вас есть минута, чтобы подумать, что вам нравится в себе. Рассказывая, передайте моток нитки: «Меня зовут... Больше всего в себе мне нравится...» Обратный ход: «Тебя зовут... Тебе в себе нравится... Я тебе доверяю и хочу с тобой работать» - передаете клубок следующему в обратном порядке.

Упражнение «Общий рисунок» (создание настроения на работу, сплочение группы)

Участники на время, передавая друг другу карандаш и листок, создают общий рисунок.

Обсуждение. Что получилось? Чьи идеи нашли свое воплощение в рисунке? Что хотели бы изменить, поправить? Какие чувства испытывали при выполнении данного упражнения?

Обсуждение домашней работы

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

Единица взаимодействия называется **транзакция**.

Транзактивный анализ общения

В структуре взаимодействия людей Э. Берн выделяет позиции «Родитель», «Взрослый», «Дитя», на основе которых строится реальный процесс взаимодействия. Три основные позиции: Ребенка (Дитя), Родителя, Взрослого могут неоднократно сменять одна другую в течение дня, или одна из них может преобладать в поведении человека.

Взаимодействие с позиции Родителя предполагает склонность к доминированию, к конкуренции, к проявлению власти и чувства высокой самооценки, к поучению других, к критическому осуждению других людей, правительства и пр. В позиции Родителя могут быть две разновидности:

1) «*карающий Родитель*» — указывает, приказывает, критикует, карает за непослушание и ошибки;

2) «*опекающий Родитель*» — советует в мягкой форме, защищает, опекает, помогает, поддерживает, сочувствует, жалеет, заботится, прощает ошибки и обиды.

Взаимодействие с позиции Взрослого предполагает склонность к равноправному сотрудничеству, к признанию за собой и другими равных прав и ответственности за исход взаимодействия.

Взаимодействие с позиции Дитя предполагает склонность к подчинению, к поиску поддержки и защиты («*послушное Дитя*») либо к эмоциональному импульсивному протесту, бунту, непредсказуемым капризам («*бунтующее Дитя*»).

Позиции Родителя, Взрослого и Ребенка

| <i>Характеристики</i> | <i>Родитель</i> | <i>Взрослый</i> | <i>Ребенок</i> |
|----------------------------------|---|---|--|
| 1. Характерные слова и выражения | Все знают что...; Ты не должен никогда...; Ты всегда должен...; Я не понимаю, как это допускают... и т.д. | Как? Что? Когда? Где? Почему? Вероятно; возможно | Я сердит на тебя! Вот здорово! Отлично! Отвратительно! |
| 2. Интонации | Обвиняющие, снисходительные, критические, пресекающие | Связанные с реальностью | Очень эмоциональные |
| 3. Состояние | Надменное, сверхправильное, очень приличное | Внимательность, поиск информации | Неуклюжее, игривое, подавленное, угнетенное |
| 4. Выражение лица | Нахмуренное, неудовлетворенное, обеспокоенное | Открытые глаза, максимум внимания | Угнетенность, удивление |
| 5. Позы | Руки в бока, указующий перст, руки сложены на груди | Наклон вперед к собеседнику, голова поворачивается вслед за ним | Спонтанная подвижность (сжимают кулаки, ходят, дергают пуговицу) |

Наиболее успешным и эффективным является общение двух собеседников с позиции Взрослых, могут друг друга понять и два Ребенка.

Трансакция единица взаимодействия партнеров по общению, сопровождающаяся заданием позиций каждого изображается стрелкой, идущей от выбранной позиции одного собеседника к предполагаемой позиции другого участника общения (рис. 2).

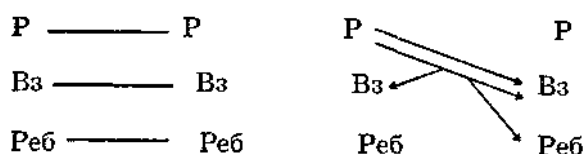


Рис. 2. Структура взаимодействия людей [по Э. Берну]

Встречаются замаскированные виды общения, где внешний (социальный) уровень общения не совпадает, маскирует истинный психологический уровень общения. Например, общение продавца и покупателя может внешне носить равноправный характер двух Взрослых, а фактически, диалог продавца («Вещь хорошая, но дорогая») и покупателя («Именно это я и возьму») был на уровне Родитель (продавец) и Ребенок (покупатель).

Упражнение «Я-высказывания» (развитие коммуникативных умений и навыков, рефлексии, умения предотвращать и разрешать конфликтные ситуации общения)

Сформулируйте Я-высказывание на обидное замечание от позиции взрослого.

| <i>Обидные высказывания</i> | <i>«Я-высказывания»</i> |
|--|--|
| Это просто твой эгоизм! | Я последнее время не чувствую прежней заботы от тебя. С чем это связано? |
| Ты не в состоянии понять другого человека! | Когда я вижу такое отношение, то мне хочется бежать куда-то, кричать. Мне хотелось бы, чтобы мы чаще просто говорили друг с другом или ходили куда-нибудь вместе. |
| Тебе все равно, что я думаю! | Когда я вижу, что мои слова слушают стены и потолок, я чувствую пустоту и тоску. Мне хотелось бы научиться говорить тебе так, чтобы ты меня слышал. Помогите нам в этом. |

Э. Берн выделяет разнообразные **формы межличностного взаимодействия**: привязанность, дружба, любовь, соревнование, уход, времяпрепровождение, операция, игра, социальное влияние, подчинение, конфликты, ритуальное взаимодействие и др.

Эрик Берн исследовал такой тип взаимодействия между людьми, как **игра, манипуляция**. **Игра** — это искаженный способ взаимодействия потому, что все межличностные потребности человека преобразуются в одну — в потребность контроля — и тогда человек прибегает к силе, если хочет признания. Независимо от вида потребности и жизненной ситуации, игра предлагает только силовой вариант решения проблемы. Игры, или «геймы» (англ.), - это стереотипизированная серия взаимодействий, приводящих к заранее предсказуемому предопределенному результату, это серия манипуляций, которые призваны изменить поведение другого человека в нужную для инициатора транзакций сторону без учета желаний этого другого. Геймы, в отличие от всех других видов взаимодействий - ритуалов, времяпрепровождений, операций, дружбы, любви, — нечестные взаимодействия, поскольку включают ловушки, подначки, расплаты.

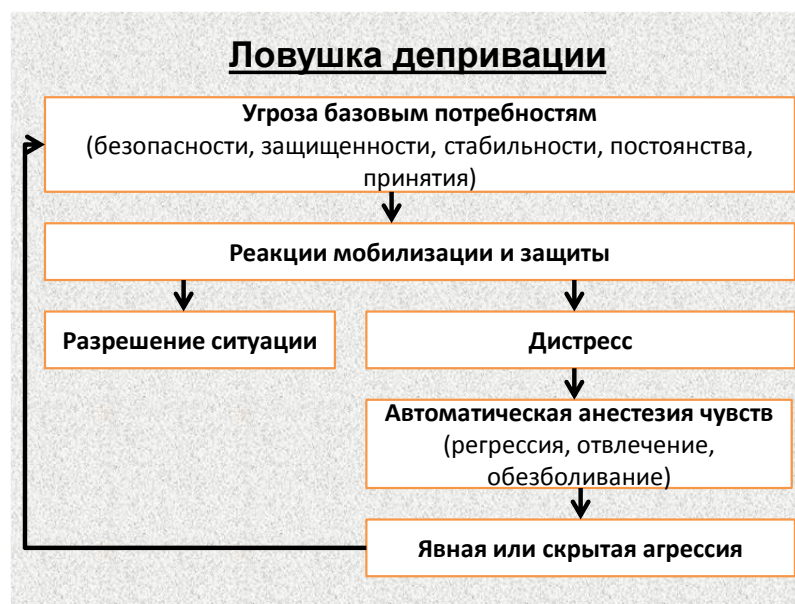
Игры отличаются от других способов структурирования времени двумя параметрами:

- 1) скрытыми мотивами,
- 2) наличием выигрыша.

Каждый участник гейма, даже потерпевший поражение, получает выигрыш, но крайне специфический - в форме негативных чувств обиды, страха, вины, ненависти, подозрения, унижения, презрения, высокомерия, что служит своеобразным подтверждением правоты жизненной позиции этих людей, согласно которой «люди — плохие, я - плохой, жизнь - плоха».

Берн отмечал, что многие люди играют в эти бессознательные игры, получая специфические негативные выигрыши, поскольку эти игры являются важной частью неосознаваемого плана жизни или сценария человека. Каждый гейм начинается с приманки, которую активный участник, инициатор, предлагает пассивному участнику с учетом его особенностей характера, с учетом его «слабинки». «Слабинки» очень разнообразны: жадность, зависть, страх, гордость, раздражительность, желание выглядеть в глазах окружающих более значительным, чем есть на самом деле, азарт, растерянность, желание выглядеть многознающим или лидирующим человеком, уверенность в своей компетентности и т. п. Затем следует серия двойных транзакций, которые неизменно приводят к заранее запланированному результату. Начав гейм, практически невозможно из него выйти, особенно если вы пассивный участник, в результате чего наступает расплата или выигрыш.

Чтобы выйти из гейма и не стать жертвой чужих манипуляций, важно постараться заменить двойные транзакции в открытые, прямые, поскольку гейм возможен лишь при наличии скрытого подтекста в словах, транзакциях.



Упражнение «Что делать, когда на тебя кричат?»(развитие навыков конструктивного общения, самоконтроля поведения)

Когда кто-то жалуется на вас, нападает и критикует, он представляет Вас причиной своих несчастий. Ваша цель в этом случае— разрядить враждебность и подойти к проблеме конструктивно.

Шаги (написаны на доске):

- Не защищайте себя и не нападайте в ответ. На данном этапе это только навредит.
- Отреагируйте сначала на эмоции. Иногда люди считают, что их не слышат и повышают голос. Дайте им знать, что понимаете их возмущение. («Я вижу, как ты расстроена»; «Я чувствую, что ты не можешь больше этого выносить»).
- Подтвердите, что вы услышали точку зрения партнера. Вызовите на дальнейшее объяснение.

Проверим?

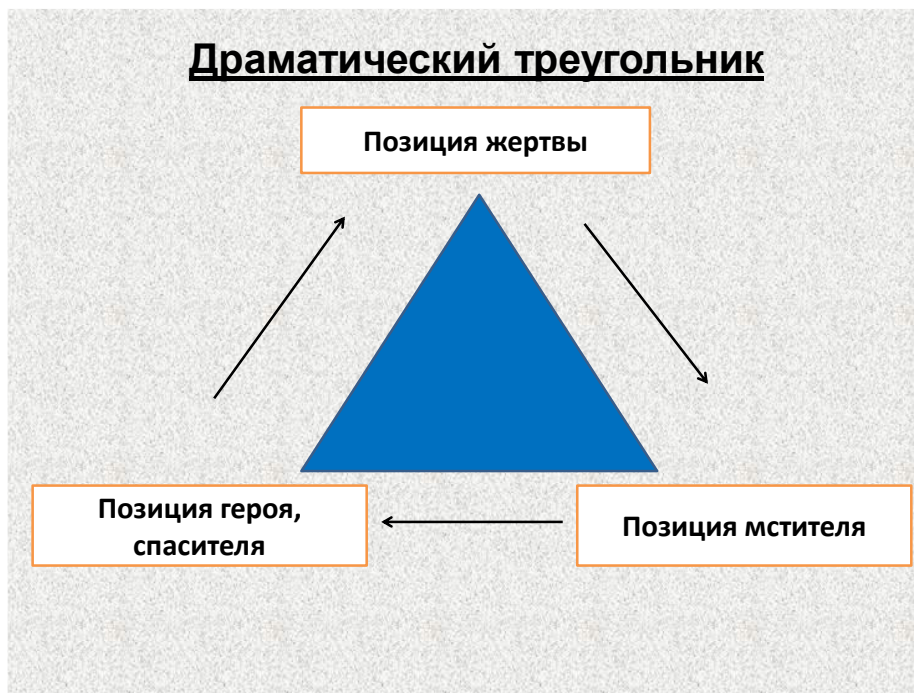
Разрешите себе вспомнить одну — две обидных фразы, которые вы слышали от родителей в свой адрес. Теперь ваш ребенок сидит слева от вас. Я начинаю говорить сидящему слева: «Чего ты орешь, как резаная?»

Конструктивный путь - убрать враждебность, поэтому я не нападаю и не защищаюсь, я пропускаю это мимо себя, я вижу, как обидные слова пролетают мимо меня, я вижу, какого они цвета, они могут быть похожи на стрелы или еще что-нибудь, у каждого по-своему.

Итак, в ответ на: «Чего ты орешь, как резаная?», я говорю: «Когда я говорю слишком громко, ты буквально теряешь из-за этого терпение. Я понимаю тебя и если бы у меня хоть что-то в данный момент получалось, я бы не кричала»

Работа с высказываниями в группе.

Драматический треугольник



Упражнение «Тиран-жертва» (развитие навыков конструктивного общения, самоконтроля поведения)

Посмотрите на круг на доске: одна половина у него белая, другая — красная. Круг — это внутренний мир людей, которые себя не любят. Они с заниженной самооценкой. Первая часть — человек ведет себя подобно «боссу», который всеми командует и на всех «рычит», а вторая, красная — «жертва», которая позволяет другим мучить себя. Одно без другого не бывает. Теперь разбейтесь на тройки. Решите, кто из вас будет «А», кто «Б», а кто «С».

«А» — играет роль чрезвычайно деспотичного отца или матери, диктует ребенку, что тот должен делать (Например: «А ну, иди, чисти свои ботинки!», «Не смей со мной пререкаться!», «Быстро домой!»)

«Б» — должен сыграть роль подростка, с которым можно делать все, что угодно. Он должен говорить: «Хорошо, мамочка», «Конечно, мамочка, я поступлю так, как ты говоришь — и это правильно».

«С» — участник группы. Он знает «Я-высказывание» и поможет «А» и «Б» правильно построить свое общение.

«А» и «Б» меняются ролями.

Примерные вопросы для обсуждения:

- Как ты чувствовал себя в роли родителя?
- Как ты чувствовал себя в роли ребенка?
- Какая роль тебе понравилась больше?
- Играешь ли ты в жизни подобные роли?

Особенности уверенного, агрессивного, пассивного поведения

| <i>Уверенный человек</i> | <i>Пассивный человек</i> | <i>Агрессивный человек</i> |
|--|---|---|
| Признает свои недостатки. | Молчит. | Хвастается. |
| Говорит и принимает комплименты. | Не говорит комплименты и не умеет их принимать. | Ищет одобрения и критикует других. |
| Начинает и поддерживает взаимодействие. | Не начинает говорить первым и не поддерживает беседу. | Начинает взаимодействие, только когда ему что-то нужно от другого человека (манипуляция). |
| Выражает позитивные чувства. | Не выражает позитивных чувств. | Выражает в основном негативные чувства. |
| Высказывает непопулярные или отличные от остальных мнения. | Не высказывает своего мнения. | Враждебно реагирует на любое мнение, отличное от собственного. |
| Просит других людей изменять свое поведение. | Потакает другим людям, позволяет себя использовать и допускает с собой любое обращение. | Злится на других людей, не объясняя за что, и при этом не просит что-либо изменить. |
| Может ответить «нет» на невыполнимую просьбу. | Обижается, но соглашается на все. | Злится на человека, а не на просьбу. |

Упражнение «Биография Луизы Хей» (овладение навыком активного слушания и самоподдержки, подведение итогов работы в группе: выведение общей формулы достойного поведения со взрослыми в семье).

Вед.: «На нашу последнюю встречу я пришла не одна, со мною Луиза Хей. Вот, ее фото, я прошу разрешения у группы ей остаться, т.к. ее судьба не оставит вас равнодушными. Она — моя коллега.

Луиза Хей: «Я была совершенно счастливым ребенком до полутора лет, когда мои родители развелись. Моя мать пошла работать уборщицей. Меня поочередно отдавали в разные детские приюты. Мир в моих глазах рухнул. Я ни на что не могла рассчитывать, никто не брал меня на руки и не любил меня. В конце концов мать смогла устроиться домработницей и смогла взять меня к себе. Но к этому времени вред был уже нанесен.

Когда мне исполнилось пять лет, мать снова вышла замуж. Спустя годы, она говорила мне, что сделала это ради того, чтобы у меня был дом. К сожалению, ее новый муж оказался человеком грубого нрава, и жизнь для нас обеих превратилась в ад. В тот же самый год меня изнасиловал сосед. Когда это открылось, мне сказали, что я сама виновата и что я опозорила нашу семью. Дело передали в суд и я до сих пор помню, какой травмой было для меня медицинское освидетельствование. Насильник получил приговор — 16 лет заключения. Я жила в страхе, что его освободят и он отомстит мне за то, что я такая плохая девочка, которая засадила его в тюрьму.

Я с детства узнала, что такое физическое оскорбление, тяжелый труд, бедность и насмешки в школе...Я была девочка, от которой воняло и которая одевалась как пугало.

Теперь я понимаю, что моя мать не могла защитить меня, потому что сама не умела защищаться. Она была воспитана в убеждении, что женщина должна терпеть от мужчины все. Прошло много лет, прежде чем я поняла, что мне не обязательно придерживаться такого же образа мыслей.

Когда я была ребенком, мне постоянно внушали, что я глупая, уродливая, никчемная - чертово отродье, которое приходилось кормить. Как же я могла хорошо к себе относиться, если меня постоянно бомбардировали отрицательными аффирмациями.

Когда мне было 12-13, мой отчим стал бить меня поменьше. Вместо этого он стал ложиться со мной в постель, пока я не сбежала из дома, едва мне исполнилось 15 лет. В

этот момент мне так не хватало любви и я так мало уважала себя, что могла переспать с любимым парнем, которому захотелось обнять меня. У меня отсутствовало понятие о собственном достоинстве, откуда же было взяться нравственности?

В 16 лет я родила ребенка, девочку. Она пробыла со мной 5 дней, после чего я передала ее новым родителям. Вспоминая об этом теперь, я понимаю, что моему ребенку нужно было найти путь именно к этим родителям, а я послужила лишь средством доставки. Мне необходимо было испытать этот стыд, при отсутствии у меня самоуважения и негативном отношении к себе. Это было закономерно».

Но это было только начало ее непростого пути. Работая уборщицей в одном из баров, а вечером продавая себя посетителям, Луиза все больше и больше теряла уважение к себе, и все чаще и чаще проклинала мать, отчима и весь белый свет... Но в один обычный день с нею произошло чудо, ее пригласили в школу моделей и уже через три года Луиза стала звездой подиума и... вышла замуж за английского лорда. 11 лет счастливой, богатой жизни. Но она узнает, что у ее мужа другая женщина и та ждет ребенка. Развод. Опять обида и праведный гнев заполняют душу Луизы, всплывают картины детства, снова и снова она чувствует себя не-счастливой, обманутой и одинокой. Через год врачи выносят ей «приговор» — рак желудка. Жить осталось год и чуть больше. Но Луиза не умерла. Сейчас более чем в 40 странах огромными тиражами выходят ее книги. Луиза Хей победила рак потому, что научилась побеждать обиду.

Наши мысли — это то, что строит нашу жизнь.

Аффирмации – позитивные самоутверждения:

- Меня любят и я нужен
- Мои родители гордятся мной
- Мои родители меня любят
- Я люблю себя
- Я нравлюсь людям
- Я умею заботиться о себе
- Я заслуживаю самого лучшего
- Я прощаю всех, кто когда-либо обидел меня
- Я прощаю самого себя
- Я принимаю себя таким, какой я есть
- У меня все хорошо

«Самым трудным, - пишет Луиза, - было понять своих родителей. У меня было столько вопросов, но я не желала слушать людей, полагающих, что они знают ответы, особенно взрослых.

Особенно враждебно я относилась к своим родителям, которые плохо обращались со мной. Я не могла понять, как мой отчим мог быть таким жестоким со мной, и как могла мать словно не замечать этого. Меня не покидало чувство своей непонятности и никчемности; я была убеждена, что моя семья, да и весь мир враждебны мне.

Занимаясь много лет психологической помощью другим людям, в частности, молодым, я обнаружила, что многие из них испытывают к родителям те же чувства, что и я.

Конечно, было бы замечательно иметь родителей, проявляющих понимание в любой ситуации, но это почти невероятно. Хотя наши родители такие же люди, как все, мы нередко обвиняем их в несправедливости, нелогичности и неумении понять наши переживания.

Взрослея, мы решаем для себя, что будем обращаться со своими детьми не так, как обращались с нами. Но нас формирует окружающая обстановка, и рано или поздно мы начинаем вести себя как наши родители. Узнавая больше о своих родителях, мы начинаем понимать, в рамках каких моделей поведения они развивались и, значит, почему они обращаются с нами так, а не иначе. Научившись сопереживанию, мы увидим своих родителей в новом свете и полюбим их сильнее. Вы сможете вступить в новую фазу отношений, наполненную пониманием, любовью, взаимным уважением и доверием.

Став на путь духовного развития, мы не должны пытаться изменить других людей. Прежде всего нам необходимо избавиться от всех отрицательных чувств по отношению к родителям и простить их за то, что они не такие, как нам хотелось бы.

Напишите аффирмации, в которых подробно описываются отношения с матерью или с отцом, которых вы хотели бы достичь. Начните их проговаривать».

Упражнение «Говорящее тело» (снятие эмоционального напряжения, сплочение группы)

Вед.: «Чем человек слушает? Сейчас мы поиграем.

Инструкция: «Разбейтесь на пары и встаньте, пожалуйста, спина к спине. Сможете ли вы медленно-медленно, не отрывая спины от спины партнера, сесть на пол? И точно так же встать? Переговариваться словами нельзя, но вы можете определить, с какой силой вам нужно опираться на спину своего партнера, чтобы обоим было удобно двигаться.»

Упражнение «Трио» (снятие эмоционального напряжения, сплочение группы)

Выйдите три добровольца. Вы — немые. На полу две коробки из-под обуви, одна коробка предназначена для левой ноги, стоящего в центре, другая — для правой. Стоящий справа — ставит в коробку свою левую ногу. Стоящий слева — свою правую. Теперь все трое должны пройти несколько метров, стараясь подстроиться друг к другу.

Обсуждение: Как вам удалось понять, что хочет другой? Как вы сообщали свои намерения?

Рефлексия. Итоги.

Работа в круге. Обсуждение. На отдельных листах написано:

• «Я-высказывание»; • самоподдержка; • умение просить помощи; • уверенное поведение; • умение просить внимания; • активное слушание.

Примерные вопросы: Пригодится ли тебе это? Какой из перечисленных навыков ты сделал своим? Почему? Какой навык ты уже пробовал применить в общении с друзьями, близкими?

Обратная связь.

Вед.: «В сказке про Железного Дровосека, Элли, Тотошку и Страшиллу главные герои шли в Изумрудный город к Волшебнику, чтобы попросить выполнилось их самое заветное желание. Кто помнит, что получил Железный Дровосек? Да, он получил сердце, которое бьется в его груди и делает его счастливым. Из бумаги я вырезаю сердце нашей группы, оно пока молчит, но если каждый из нас напишет что-то на нем, чему он научился на тренинге, что понял, сердце нашей группы наполнится теплом и любовью. Давайте попробуем. Сердце вашей группы всегда будет здесь.

Идите с радостью по жизни. Возьмемся за руки, и это нам прощальный символический круг. Идите из него с радостью».

Литература

1. Андреева Г.М. Социальная психология. – М., 2009. – 226 с.
2. Горбушина О.П. Психологический тренинг: Секреты проведения. – СПб., 2008. – 176с.
3. Григорьева Т.Г. и др. «Основы конструктивного общения» (методическое пособие для преподавателя). Серия «Психология в школе». – Новосибирск: изд-во НГУ, 1997г. – 171 с.
4. Козлов Н. Лучшие психологические игры и упражнения. – Екатеринбург, 1997г. — 144 с.
5. Луиза Хей Жизнь! Единственная и неповторимая! – Москва, 1998. – 172 с.
6. Рогов Е.И. Настольная книга практического психолога. книга 1. – М., 1999. – 384с.
7. Рогов Е.И. Настольная книга практического психолога, книга 2. – М., : 1999. –480с.
8. Рудестам К. Групповая психотерапия. — СПб., 1999 — 384с.
9. Спиваковская А.С. Психотерапия: игра, детство, семья. – М., 1999. – 304 с.
10. Столяренко Л.Д., Самыгин С.И. Социальная психология. – Ростов-на-Дону, 2009. – 480с.
11. Фопель К. Как научить детей сотрудничать.ч.1. – М., 1998г. — 160с.
12. Фопель К. Как научить детей сотрудничать.ч.4. – М., 1998г. — 160 с.
13. Цукерман Г.А. Мастеров Б.М. Психология саморазвития. – М., 1995 – 288с.
14. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения (учебное пособие для среднего профессионального образования) – М., 2008. – 178 с.