


Учреждение образования  
«Белорусский государственный педагогический университет имени  
Максима Танка»

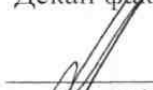
Факультет психологии  
Кафедра психологии

рег.номер УМ 16-154-25/16

СОГЛАСОВАНО  
Заведующий кафедрой психологи

  
М.Ф. Бакунович  
24.06. 2016г.

СОГЛАСОВАНО  
Декан факультета психологи

  
Д.Г. Дьяков  
24.06. 2016г.

ЭЛЕКТРОННЫЙ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС  
ПО ФАКУЛЬТАТИВНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ  
«ТРЕНИНГ ОБЩЕНИЯ»  
для специальностей подготовки А Педагогика

Составители: кандидат психол. наук, доцент М.Ф. Бакунович; старший преподаватель О.М. Евдокимова; магистр психол. наук, преподаватель С.А. Корзун.

Рассмотрено и утверждено  
на заседании Совета БГПУ 24.06. 2016г. протокол № 10

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

В своей профессиональной деятельности педагог должен не только хорошо владеть теоретическими вопросами специальных предметов, но и видеть целесообразность и результативность применения на практике оптимальных приемов и средств общения. Возможность превратить полученные психолого-педагогические знания в практические умения и навыки раскрывается в процессе освоения дисциплины «Тренинг общения».

Тренинговая форма обучения, моделирующая содержательные и функциональные аспекты коммуникативной деятельности педагога, позволяет использовать активные методы обучения для становления профессионального самосознания, развития профессионально-личностных качеств в будущих педагогов.

Факультативная дисциплина «Тренинг общения» предназначен для развития у студентов-педагогов необходимых для педагогической деятельности коммуникативных умений и навыков, позволяющих реализовать конструктивное взаимодействие педагога и учащихся. Данная дисциплина направлена на повышение психологической культуры личности студентов-педагогов.

Предложенный УМК четко структурирован и включает: учебную программу; тематический план учебной дисциплины; основные понятия и термины; теоретический материал; систему упражнений и заданий к тренинговым занятиям; список основной и дополнительной литературы.

Теоретический раздел УМК «Тренинг общения» ориентирован на анализ и изучение научно-теоретических достижений современной психологической науки, что позволяет сформировать у студентов комплекс теоретических знаний об эффективном педагогическом общении, повысить их психологическую компетентность в области социальной психологии. Практический раздел представляет собой системно изложенные упражнения, ситуации, освоение которых помогает студентам овладеть практическими умениями и профессионально-значимыми компетенциями. Практико-ориентированные разделы и темы, объединенные в тренинг, ориентированы на развитие умений, необходимых для успешного общения в условиях профессиональной деятельности педагога.

Вспомогательный раздел ЭУМК «Тренинг общения» представляет собой систематизированное представление материалов, включающее программу факультативной дисциплины, перечень основных и дополнительных источников, подборку обучающих фильмов.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

### **ТРЕНИНГ ОБЩЕНИЯ**

#### **1. Теоретико-практический раздел**

- 1.1. Введение в тренинг.
- 1.2. Средства общения.
- 1.3. Эмоции в процессе общения.
- 1.4. Активное слушание в процессе общения.
- 1.5. Ролевые позиции в общении.
- 1.6. Коммуникативные задачи в общении.
- 1.7. Рефлексия групповой работы.

#### **2. Вспомогательный раздел**

- 2.1. Учебная программа учреждения высшего образования по учебной дисциплине «Тренинг общения» для специальностей профиля А Педагогика.
- 2.2. Перечень презентаций и обучающих фильмов.

## ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ

### 1.1. ВВЕДЕНИЕ В ТРЕНИНГ.

#### Содержание:

- 1.1.1. Теоретический материал: психологическая характеристика общения. Правила общения.
- 1.1.2. Цели, задачи, принципы психологического тренинга.
- 1.1.3. Процедура тренинга.
- 1.1.4. Первый этап работы тренинговой группы – знакомство.
- 1.1.5. Обратная связь. Рефлексия занятия.

#### Цели занятия:

- самоопределение членов группы и определение группой целей своей работы;
- создание в группе психологически безопасной атмосферы, способствующей самопознанию и самопроявлению.

*Необходимое время: 2 часа.*

#### Ход работы:

##### 1.1.1. Теоретический материал: психологическая характеристика общения. Правила общения.

Общение – это процесс взаимосвязи и взаимодействия людей. В общении они передают друг другу разнообразную информацию; обмениваются мнениями, суждениями, знаниями, убеждениями, идеями, результатами своей деятельности; заявляют о своих потребностях, интересах, целях; приобретают практические умения и навыки; усваивают нравственные принципы и правила этикета, обычаи, обряды, традиции; ведут поиск путей и мер преодоления возникающих трудностей и проблем; принимают коллективные решения. *В психологии общение определяется как сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга*[1].

Уровни общения

- Прimitивный уровень характеризуется тем, что партнер по общению воспринимается как предмет, нужный либо мешающий говорящему (например, «хочется выговориться» или наоборот: нет желания вступать в контакт).
- Манипулятивный уровень заключается в том, что для одного из партнеров по общению другой – это соперник в игре, которую непременно надо выиграть. Ради этого выигрыша (материальной, житейской или психологической выгоды) общение и происходит.

Конвенциональный уровень – это тот социальный уровень, когда независимо от социальной роли, статуса партнеры относятся друг к другу как к равной личности, реальному партнеру [8].

Типы общения.

1. Императивное общение – это авторитарная, директивная форма взаимодействия с партнером по общению с целью достижения контроля над его поведением, установками и мыслями, принуждения его к определенным действиям или решениям.

2. Манипулятивное общение – это форма межличностного общения, при которой воздействие на партнера по общению с целью достижения своих намерений осуществляется скрытно.

3. Диалогическое общение – это равноправное субъект-субъектное взаимодействие имеющее целью взаимное познание, самопознание партнеров по общению, для организации деятельности. Оно возможно лишь в случае соблюдения ряда *правил взаимоотношений*: наличие психологического настроя на актуальное состояние собеседника и собственное актуальное психологическое состояние (следование принципу "здесь и теперь"); использование безоценочного восприятия личности партнера; восприятие партнера как равного, имеющего право на собственные мнения и решения; содержания общения должны включать проблемы и нерешенные вопросы (проблематизация содержания общения); персонификация общения, т.е. вести разговор от своего имени, представлять свои истинные чувства и желания [16].

В структуре общения можно выделить содержание, цель и средства.

Содержание – это та информация, которая передается живыми существами при межличностных контактах. Люди могут передавать друг другу информацию о потребностях, об эмоциональных состояниях, сигналы опасности. Они способны обмениваться накопленными знаниями, жизненным опытом, умениями и навыками.

Цель общения – это побудительная сила возникновения данной активности. Например, у человека цели общения могут быть достаточно разнообразными: развитие, обучение и воспитание, установление деловых контактов и др.

Средства общения – способы, посредством которых передается, перерабатывается и расшифровывается передаваемая информация. У человека в качестве основного средства общения выступают вербальные и невербальные знаковые системы [4].

#### **Виды общения**

Общение бывает непосредственным, когда взаимодействие людей осуществляется лицом к лицу, и опосредованным, реализуемым через деловые письма, приказы, распоряжения, отчеты, телефонную, радио- и телевизионную связь. В процессе непосредственного общения его участники (субъекты) имеют возможность не только передавать информацию друг другу, обмениваться мнениями, суждениями и планами, но и следить за реакцией собеседника, видеть, как информация воздействует на поведение и поступки людей. Иными словами, между участниками общения при непосредственном контакте устанавливается постоянная обратная связь. При опосредованном общении постоянная обратная связь ограничена. Например, при переписке она отсрочена, а в процессе телефонного разговора собеседники имеют возможность обмениваться информацией в форме диалога, но при этом не могут видеть выражения лица и других телодвижений, которые иногда говорят больше, чем слова. Однако в опосредованном общении есть свои преимущества. Это, прежде всего, возможность общаться, находясь далеко друг от друга, что обеспечивает большой выигрыш во времени и средствах. Общение может быть деловым (официальным) и неофициальным (неформальным, светским). Деловое общение связано с трудовой деятельностью, неофициальное – с досугом. Неофициальное взаимодействие людей рассматривается постольку, поскольку оно связано с тем или иным делом. Деловое общение включает также служебное общение [1; 4; 9; 16].

Г.С. Немов рассматривает четыре варианта классификации видов общения по различным основаниям [9].

1. По содержанию:

1) материальное, когда в процессе общения обмениваются продуктами и предметами деятельности, служащими для удовлетворения насущных потребностей;

2) кондиционное – общение, в ходе которого происходит определенное влияние на самочувствие друг друга, т.е. общение, рассчитанное на приведение друг друга в определенное физическое или психическое состояние;

3) мотивационное – в процессе общения передаются установки, побуждения, которые готовят к выполнению определенных действий;

4) когнитивное – передача знаний друг другу;

5) деятельное – передача другому умений, навыков, обмен действиями и операциями.

2. По целям:

1) биологическое – общение, благодаря которому сохраняется, развивается и поддерживается функционирование организма, удовлетворяются органические потребности;

2) социальное – общение, предполагающее установление и развитие межличностных контактов, личностного роста.

3. По средствам:

1) непосредственное (путем использования данных природой органов – руки, ноги, голосовые связки и т. д.) и опосредованное (с применением специальных средств, предназначенных для передачи информации, – телефон, СМИ и т. п.);

2) вербальное (с помощью языка) и невербальное (путем использования неязыковых средств – мимика, жесты, прикосновения и т. п.).

4. В зависимости от мотивов общения:

1) деловое – возникает по ходу выполнения какой-либо совместной деятельности и призвано повысить эффективность этой деятельности;

2) личностное – передается информация о внутрличностных проблемах: о мотивах и интересах человека, о поиске смысла жизни, о разрешении внутрличностных конфликтов и т. п. [9]

### Правила общения

1. Умение говорить на языке партнера. Язык сообщения должен быть понятен всем субъектам общения. По сути, данное правило включает два аспекта: использование специальной терминологии, и рукоосознание или специфического стиля говорения.
2. Подчеркивание значимости партнера, проявление уважения к нему. Конкретная реализация этого правила может осуществляться как на вербальном, так и на невербальном уровне. Примером вербального проявления может быть, например, такая фраза: «Мы обратились за советом именно к вам, потому что ваш профессиональный опыт очень ценен в этом вопросе». Конкретная форма вербализации этого общего правила имеет бесчисленное количество вариантов, в зависимости от реального контекста ситуации и особенностей личности партнера по общению. На невербальном уровне подчеркивание значимости партнера и проявление уважения к нему может проявляться, например, предметной демонстрацией того, что вы ответственно отнеслись к данной встрече и готовились к ней (подготовительные рабочие записи, пометки в рабочем плане, заранее подготовленные материалы и т.п.). Возможно, естественно, и множество других вариантов реализации этого правила на невербальном уровне. Однако подчеркнем главное: за всеми действиями подобного рода должно стоять искреннее уважение к партнеру.
3. Подчеркивание общности. Оно может трактоваться в очень широком контексте. Варианты бесчисленны — это может быть и общность интересов, целей, задач, позиций. Работает даже подчеркивание общности личностных особенностей.
4. Проявление интереса к проблемам партнера.
5. Будьте вежливы и никогда не отвечайте грубостью на грубость.
6. Хвалите человека, если он достойный этого, но никогда похвала не должна быть незаслуженной.
7. Используйте правила невербального общения, иногда энергичное рукопожатие и дружеская улыбка во время встречи способны сделать больше, чем наиболее серьезная аргументация.

8. Никогда не оскорбляйте собеседника, даже если он заслуживает очень негативную оценку.
9. Защищайте свои принципы не демонстрацией агрессии, а четкой аргументацией.
10. Помните, что уязвимость и обидчивость так же, как и неумение отказывать свидетельствуют лишь о Вашей слабости.
11. Никогда не критикуйте то, на что нельзя повлиять, например физические недостатки.
12. Старайтесь первым идти на примирение в случае конфликта.
13. В любом споре сразу же определите «зону согласия», это поможет найти компромисс, не потеряв самоуважения и уважения к собеседнику [8].

### 1.1.2. Цели, задачи, принципы психологического тренинга.

Ведущий начинает встречу с рассказа о том, что участники тренинга могут получить в результате обучения.

#### *Информация для ведущего.*

Для того чтобы добиться успеха в своем деле, нужно уметь делать его легко и уверенно. Поэтому на нашем тренинге мы будем говорить не столько о специфических проблемах педагогической деятельности, сколько о вас самих, о вашем отношении с другими людьми, о тех целях, которые вы перед собой ставите. Вы узнаете свои сильные и слабые стороны, научитесь лучше понимать себя и разберетесь, почему вы поступаете так, а не иначе, и что вы можете сделать, чтобы стать лучше. Вы научитесь думать позитивно и поймете, что наша жизнь зависит от того, как мы ее воспринимаем. Не ждите от меня рецептов, как правильно себя вести в тех или иных ситуациях, решать конфликты. Только вместе мы сможем ответить на эти и другие сложные вопросы. В нашей группе мы будем помогать друг другу решать профессиональные проблемы, осваивать эффективные средства общения [3].

### ПРИНЦИПЫ ГРУППОВОЙ РАБОТЫ

**1. Искренность в общении.** В группе не стоит лицемерить и лгать. Группа – это то место, где вы можете рассказать о том, что вас действительно волнует и интересует, обсуждать такие проблемы, которые до момента участия в группе по каким-либо причинам не обсуждали. Если вы не готовы быть искренним в обсуждении какого-то вопроса - лучше промолчать.

**2. Обязательное участие в работе группы в течение всего времени.** Этот принцип вводится в связи с тем, что ваши мысли и чувства очень значимы для других членов группы. Ваше отсутствие может привести к нарушению внутригрупповых отношений, к тому, что у других не будет возможности услышать ваше мнение по обсуждаемому вопросу.

**3. Не вынесение обсуждаемых проблем за пределы группы.** Все, что говорится здесь, должно остаться между нами. Это – одно из этических оснований нашей работы. Не стоит обсуждать чьи-то проблемы с людьми, не участвующими в тренинге, а также с членами группы вне тренинга. Лучше это делать непосредственно на занятии.

4. **Право каждого члена группы сказать «стоп» – прекратить обсуждение его проблем.** Если вы чувствуете, что еще не готовы быть искренними в обсуждении вопросов, касающихся лично вас, и понимаете, что то или иное упражнение может нанести вам психологическую травму, – воспользуйтесь этим принципом.

5. **Каждый участник говорит за себя, от своего имени.** Не стоит уходить от обсуждения и допускать рассуждения типа: «все так думают», «большинство так считает». Попробуйте строить свои рассуждения примерно так: «я думаю...», «я чувствую...», «мне кажется...».

6. **Не критиковать и признавать право каждого на высказывание своего мнения.** Нас достаточно критикуют и оценивают в жизни. Давайте в группе учиться понимать другого, чувствовать, что человек действительно сказал, какой смысл он вложил в высказывание.

7. **Общение между всеми участниками и ведущим – на «Ты».** Этот принцип создает в группе обстановку, отличную от той, что существует за ее пределами. Это будет трудно, потому что мы привыкли к определенной иерархичности в отношениях. Если вам тяжело сразу перейти на «ты» – не торопите себя. Это может произойти к четвертой, третьей встрече.

*Примечание для ведущего:* На первой встрече ведущий в группе формирует спокойную, доброжелательную обстановку. Естественно и некоторое напряжение, тревога, возникающая у участников. Этого не надо бояться, так как конструктивное напряжение аккумулирует энергию для всей последующей работы по исследованию себя и перестройке межличностных отношений. Некоторые консультанты сознательно стремятся создавать напряжение на первых этапах работы. Это достигается рассказом о возможных трудных ситуациях на тренинге, в том числе и срывах. Консультант может на какое-то время замолчать, как бы передавая инициативу - в руки группы. Если группа ее не берет, то этот факт может стать предметом анализа [3].

### **1.1.3. Процедура тренинга**

1. Разминочная процедура: призвана подготовить участников к работе, активизировать их физически, эмоционально или интеллектуально, создать соответствующий настрой.
2. Основная процедура: призвана дать участникам тренинга необходимый опыт и знания.
3. Процедура завершения: рефлексия [14].

### **1.1.4. Первый этап работы тренинговой группы – знакомство.**

#### **Упражнение 1. «Знакомство».**

Назначение: формирование у членов группы установки на взаимопонимание; формирование первого впечатления друг о друге; определение возможных тактик и стратегий общения с каждым участником; создание климата психологической безопасности.



*Вариант А.* Процедура: предложить каждому члену группы представиться, назвать свое имя. Каждый, представляясь, называет свое хобби, девиз жизни, обозначает качества, которые способствуют или мешают эффективному общению. Представление ведется по кругу. Участники имеют право задавать любые вопросы.

*Вариант Б.* Процедура: участники разбиваются на пары и в течение 10 – 15 мин проводят взаимное интервью. Интервью может проходить в свободной форме или по установленному образцу. По окончании каждый представляет своего интервьюируемого. В этой процедуре значительно более высоко обучающий эффект, так как есть хорошая возможность анализировать, на что обратил внимание интервьюер, удалось ли ему достоверно представить психологический портрет своего партнера, какие вопросы задавали друг другу пары. Участники также задают любые вопросы.

*Вариант В.* Процедура: каждый участник на карточке пишет свое имя, коммуникативные качества, девиз, хобби. По усмотрению ведущего на карточку могут быть вписаны ответы на разные образные вопросы. Например: «Что я больше всего ценю в людях?» «Что я не приемлю в других?» «Что я сейчас чувствую?» «Моя главная проблема в общении» и т.д. Можно использовать проективный рисунок. На карточке кроме текста участник рисует себя или как его видят другие (в символической форме). Карточка прикалывается к одежде. В течение 15 мин члены группы под музыку двигаются по комнате, останавливаясь друг возле друга. После этого все усаживаются в круг и обмениваются впечатлениями. Особое внимание при каждом варианте представления уделяется индивидуальным целям и ожиданиям участников от тренинга общения.

*Примечание для ведущего*

1. Форма обсуждения должна быть мягкой, ненавязчивой. Желательно обсуждение таких вопросов: «Что вы чувствуете в данный момент?», «Вам трудно быть в центре внимания?», «От чего зависит ваше общение друг с другом в группе?», «С кем из членов группы у вас могут сложиться напряженные отношения?»

2. Для активизации представления можно использовать следующие приемы:

- игра в ассоциации («кто или что мне напоминает?», «Какое животное, растение, дерево или цветок, птицу, цвет, время года напоминает мне представляющийся?»);
- игра в первое впечатление. До того момента, как участник начал представляться, группа высказывает о том, какое первое впечатление произвел на них этот человек, о чем говорят его лицо, жесты, поза, какие качества присущи ему;
- представляющийся задает по одному вопросу каждому участнику группы. В его вопросах сразу же проявляется и направленность в общении, и круг интересов, и индивидуальные особенности

3. Особое внимание следует обратить на тех членов группы, которые имеют психологические особенности, осложняющие общение в группе (повышенную чувствительность к критике, обостренное внимание к чужому мнению, сильную неуверенность, стремление к демонстративному поведению и т.д.). По отношению к таким участникам, ведущий использует поддерживающий стиль, не торопит в высказывании мнений [5].

## Упражнение 2. "Ассоциации"

Назначение: развитие ассоциативной памяти для запоминания имен; психологическое раскрепощение с целью создания благоприятного климата в группе.

Процедура: участникам предлагается вспомнить личностное качество, начинающееся на ту же букву, что и его тренинговое имя, например: "Ольга - обаятельная", "Владимир - вольный". Затем каждый участник произносит свое имя, прибавляя к нему придуманное качество. Причем каждый следующий участник повторяет все то, что говорили до него [2].

## Упражнение 3. Рефлексия «Здесь и теперь»

Назначение: знакомство с сутью процесса рефлексии; отработка навыка рефлексии.

Процедура: 1. Ведущий предлагает каждому участнику выразить свое представление о происходящем с ним и с группой. Делать это можно в любой форме: вербально, невербально, рисунком на листе бумаги или на доске.

Процедура: 2. Каждый из членов группы по семибалльной шкале оценивает степень своей собственной растерянности, активности и интереса к происходящему.

Процедура: 3. После того как эта процедура проделана, ведущий дает основные понятия рефлексивной работы [11].

*Информация для ведущего.*

Одним из основных средств, способствующих эффективному общению, является рефлексия. Более того, можно считать рефлексией ключевым моментом развития личности. Можно выделить два типа рефлексии (по предмету, на который она направлена):

- ✓ рефлексия как техника осмысления процесса, способов и результатов мыслительной работы и практических действий. Этот тип работы рассматривается как поворот сознания, в результате которого появляется возможность увидеть себя, свое мышление свое сознание как бы «со стороны». Этот тип мыслительной работы расширяет поле осознаваемых элементов мышления и деятельности, способствует осмыслению помех и затруднений в конкретной ситуации, нахождение способов их преодоления.
- ✓ рефлексия состояний. Она направлена на осознание своих переживаний и состояний в ходе работы. Человек должен понимать причины возникновения у себя таких состояний, как раздражение, напряжение, удовлетворение. В этом случае с состоянием легче справиться или, наоборот, смоделировать состояние. Такая рефлексия позволяет восстановить нормальную работоспособность. Учить рефлексии трудно и начинать нужно с того, что в какой-то момент времени сказать себе «стоп», заглянуть в себя и задать себе вопрос: «Почему это произошло?», «Что стоит за тем или иным моим действием?» Условно этот процесс можно изобразить так: Описать рисунок можно следующим образом: «Я» осуществляю рефлексивный выход, т.е. осуществляю такой поворот сознания, при котором вижу себя и свою ситуацию извне; «Я» нахожусь в рефлексивной позиции, т.е. занимаю позицию внешнего наблюдателя по отношению к самому себе, своей ситуации; «Я»

осуществляю рефлексивное отношение, т.е. отношусь к себе, к своей ситуации как к целому из рефлексивной позиции, смотрю на себя как бы со стороны.

#### **Упражнение 4.**

##### **«Групповое рисование».**

Назначение: развитие умений и навыков сотрудничества.

Процедура: участникам предлагается сесть в общий круг. Взять по листу бумагу и написать своё имя на обратной стороне листа. Потом каждому из участников предлагается начать рисовать какую-нибудь картинку. По команде тренера каждый отдаёт свою работу соседу справа и получает работу соседа слева и продолжает дорисовывать уже не свою работу. Упражнение-рисование продолжается до тех пор, пока к участникам не вернутся их работа [13].

*Примечание для ведущего.* Участникам предлагается ответить на следующие вопросы:

- Нравится ли вам ваш рисунок?
- Понравилось ли вам дорисовывать чужие рисунки?
- Что бы вы хотели изменить в своём рисунке? Почему?

#### **Упражнение 5.**

##### **"Просьба".**

Назначение: диагностика коммуникативных способностей.

Процедура: спросить участников, когда они просили кого-то о чем-то, то какие возникали при этом сложности, почему? *Ведущий озвучивает следующее задание: следует выбрать партнера и попросить его одолжить что-нибудь на время. Кто наберёт больше предметов? [12].*

*Примечание для ведущего.* При обсуждении спросить наиболее успешных игроков, как им это удалось, попросить продемонстрировать. Обратит внимание группы на использование комплиментов, оригинальность, находчивость и т.д. Спросить, как участники оценивают собственную общительность, открыли ли они что-то новое для себя на этом занятии?

#### **Упражнение 6.**

##### **«Слепой и поводырь».**

Назначение: развитие доверия в группе.

Процедура: группа разбивается на пары «слепой – поводырь». «Слепой» закрывает глаза. Задача «поводыря» – провести «слепого» по зданию, где проводится тренинг (оберегая своего «подопечного», предупреждая о порогах, лестницах и т.д.), предложить объекты для отгадывания – «Что это такое?». Затем участники меняются ролями [6].

*Примечание для ведущего.* При обсуждении спросить, не было ли участникам страшно, уверенно ли они себя чувствовали, насколько легко они могли доверять друг другу, насколько принимали на себя ответственность за безопасность другого, каковы их ощущения при тактильной форме знакомства с предметами. Обсуждение с участниками: что им мешает быть искренними с другими людьми; что, по их мнению, способствует открытости в общении с другими людьми?

## **Упражнение 7.**

### **«Путаница»**

Назначение: снятие психологического напряжения.

Процедура: все, стоя в кругу плотно друг к другу с закрытыми глазами, протягивают руки вперед и сцепляются с теми ладонями, на которые наткнулись. Открыв глаза и не расцепляясь, надо распутать получившуюся путаницу [15].

### **1.1.5. Обратная связь. Рефлексия занятия.**

## **Упражнение 8.**

### **«Подарок»**

Назначение: получение обратной связи от участников тренинговой группы.

Процедура: первый день тренинга заканчивается упражнением «Подарок». Каждый дарит своему соседу справа любой «подарок», т.е. сообщает ему о том, что бы он хотел ему подарить, имея неограниченные материальные возможности. Упражнение проходит по кругу [13].

### **Рефлексия занятия.**

Группа садится в круг, и все желающие по очереди высказывают свои впечатления о прошедшем занятии. Что особенно понравилось? Что не принято? Что хотелось бы сделать по-другому? Какие претензии есть? Не надо ни кого заставлять, высказываются только желающие.

### **Литература**

1. Андреева, Г.М. Социальная психология / Г.М. Андреева. – М.: М.: Аспект Пресс, 2010. – 268 с.
2. Большаков, В.Ю. Психотренинг. Социодинамика, игры, упражнения / В.Ю. Большаков. – СПб.: Социально-психологический центр, 1996. – 384с.
3. Вачков, И.В. Основы технологии группового тренинга. Психотехники / И.В. Вачков. – М.: Изд-во «Ось-89», 2013. – 176с.
4. Горянина, В. А. Психология общения : учеб. пособие для студ. фак. соц. пед. работ / В. А. Горянина. - 4-е изд., стер. - М. : Академия, 2014. - 416 с.
5. Грецов А.Г. Тренинг общения для подростков / А.Г. Грецов. – СПб: Питер, 2007. – 160с.
6. Грецов, А.Г. Тренинг развития с подростками: творчество, общение, самопознание / А.Г. Грецов. – СПб.: Питер. – 255с. Реан, А.А. Психология и педагогика / А.А. Реан, Н.В. Бордовская, С.И. Розум. — СПб.: Питер, 2002. — 432 с.: ил. — (Серия «Учебник нового века»).
7. Лидерс, А.Г. Психологический тренинг с подростками / А.Г. Лидерс. – М.: Академия, 2001. – 256с.
8. Морозов, А.В. Социальная психология: Учебник для студ. высших и средних уч.завед. – М.: Академический Проект; Трикста, 2013. – 336 с.

9. Немов, Р.С. Психология: Учеб. для студ. высш. пед. учеб. заведений: В 3 кн. – 6-е изд./ Р.С. Немов. – М.: Юрайт, 2014.
10. Практикум по психологическим играм с детьми и подростками / под ред. М.Р. Битяновой. – СПб: Питер, 2011. – 302с.
11. Прутченков, А.С. Свет, мой, зеркальце, скажи...: метод, разработ. соц.-психологических тренингов / А.С. Прутченков – М., 1996. – 223с.
12. Сидоренко, Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии / Е.В. Сидоренко.- СПб: Речь, 2012. – 208с.
13. Фопель, К. Как научить детей сотрудничать? Психологические игры и упражнения. В 4-х томах / К. Фопель. – М.: Генезис, 2011. – 161с.
14. Фопель, К. Технология ведения тренинга: Теория и практика / К.Фопель.- М.: Генезис, 2013. – 267с.
15. Цзен, Н.В. Психотренинг. Игры и упражнения / Н.В. Цзен, Ю.В. Пахомов. – М.: Класс, 1999. – 272с.
16. Шевандрин, Н.И. Социальная психология в образовании / Н.И. Шевандрин. – М.: ВЛАДОС. 1995. – 544с.

## 1.2.СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ

### Содержание:

1.2.1. Теоретический материал: вербальные и невербальные средства общения; понятие кодирования и декодирования; понятие тезауруса; модель коммуникативного процесса; оптико-кинетическая система, пара-и экстралингвистическая система, проксемика, визуальный контакт глаз

1.2.2. Упражнения для снятия напряжения.

1.2.3. Игры на развитие умений понимать невербальные средства общения.

1.2.4. Игры на развитие способности использовать невербальные средства для установления контакта.

1.2.5. Игры на развитие умений вербального общения

1.2.6. Обратная связь. Рефлексия занятия.

**Цель занятия:** развитие чувствительности к вербальным и невербальным средствам общения.

*Необходимое время: 2 часа.*

### Ход работы:

**1.2.1. Теоретический материал: вербальные и невербальные средства общения; понятие кодирования и декодирования; понятие тезауруса; модель коммуникативного процесса; оптико-кинетическая система, пара-и экстралингвистическая система, проксемика, визуальный контакт глаз.**

Характер обмена информацией между людьми определяется тем, что посредством системы знаков партнеры могут влиять друг на друга. Иными словами, обмен такой информацией обязательно предполагает воздействие на поведение партнера, т.е. знак изменяет состояние участника коммуникативного процесса, в этом смысле "знак в общении подобен судье и труде. Коммуникативное влияние возможно лишь тогда, когда человек, **направляющий информацию (коммуникатор), и человек, принимающий ее (реципиент), обладают единой или сходной системой кодификации и декодификации.** На бытовом уровне это правило выражается в словах: "все должны говорить на одном языке". Для описания этой ситуации социальная психология заимствует из лингвистики термин "тезаурус", обозначающий общую систему значений, принимаемых всеми членами группы [1].

### Средства общения

**Передача любой информации** возможна лишь посредством знаков, точнее знаковых систем. **Вербальная коммуникация** использует в качестве знаковой системы человеческую речь, естественный звуковой язык, т.е. систему фонетических знаков, включающую два принципа: лексический и синтаксический. Речь является самым универсальным средством коммуникации, поскольку при передаче информации при помощи речи менее всего теряется смысл сообщения. **При помощи речи осуществляются кодирование и декодирование информации: коммуникатор в процессе говорения кодирует, а реципиент в процессе слушания декодирует эту информацию.** Последовательность действий говорящего и слушающего исследована достаточно подробно. С точки зрения передачи и восприятия смысла сообщения схема К – С – Р (коммуникатор - сообщение - реципиент) асимметрична. Для коммуникатора смысл

информации предшествует процессу **кодирования (высказыванию)**, так как "говорящий" сначала имеет определенный замысел, а затем воплощает его в систему знаков. Для "слушающего" смысл принимаемого сообщения раскрывается одновременно с **декодированием**. Точность понимания слушающим смысла высказывания может стать очевидной для коммуникатора лишь тогда, когда произойдет смена "коммуникативных ролей" (условный термин, обозначающий "говорящего" и "слушающего"), т.е. когда реципиент превратится в коммуникатора и своим высказыванием даст знать о том, как он раскрыл смысл принятой информации [1].

**Позиции коммуникатора** во время коммуникативного процесса:

- открытая (открыто объявляет себя сторонником излагаемой точки зрения),
- отстраненная (держится подчеркнуто нейтрально, сопоставляет противоречивые точки зрения)
- закрытая (умалчивает о своей точке зрения, скрывает ее) [1].

Когда педагог вступает в диалог с учащимся очень важно, чтобы субъекты общения владели не только умениями выражать свои мысли и чувства, но и умениями слышать и понимать другого, умениями воплощать услышанное в действия. Этому содействуют техники слушания.

**Модель коммуникативного процесса, по Г. Лассвеллу, включает пять элементов:**

- 1) Кто? (передает сообщение) - Коммуникатор
- 2) Что? (передается) - Сообщение (текст)
- 3) Как? (осуществляется передача) - Канал
- 4) Кому? (направлено сообщение) - Аудитория
- 5) С каким эффектом? – Эффективность [1].

**Невербальная коммуникация** - важный вид коммуникации включает следующие основные знаковые системы:

- 1) оптико-кинестическая;
- 2) пара- и экстралингвистическая;
- 3) организацию пространства и времени коммуникативного процесса [1].

**Функции невербальных средств общения:**

- создавать и поддерживать психологический контакт;
- регулировать течение процесса общения;
- придавать новые смыслы оттенки словесному тексту;
- направлять исполнение слов в нужную сторону;
- выразить эмоции [8].

**Оптико-кинестическая система** – это жесты, мимика, пантомимика. В целом оптико-кинестическая система предстает как более или менее отчетливо воспринимаемое свойство общей моторики различных частей тела (рук, и тогда мы имеем жестикуляцию; лица, и тогда мы имеем мимику; позы, и тогда мы имеем пантомимику) [1].

**Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков** представляют собой также "добавки" к вербальной коммуникации. Паралингвистическая система - это система **вокализации**, т.е. качество голоса, его диапазон, тональность. Экстралингвистическая система – это включение в речь пауз, других вкраплений, например покашливания, плача, смеха, наконец, сам темп речи [1].

**Организация пространства и времени коммуникативного процесса** выступает также особой знаковой системой, несет смысловую нагрузку как компонент коммуникативной ситуации. Так, например, размещение партнеров лицом друг к другу способствует возникновению контакта, символизирует внимание к говорящему, в то время как окрик в спину также может иметь определенное значение отрицательного порядка. Проксемика как специальная область, занимается изучением норм пространственной и временной организации общения. Э. Холл зафиксировал, например, нормы приближения человека к партнеру по общению:

1) интимная зона (от 15 до 46 см) – это психологическая собственность человека, право нарушить эту зону имеет только очень близкий человек, при вторжении чужого, например, при давке в общественном транспорте, человек испытывает раздражение и дискомфорт;

2) личная зона (от 46 см до 1,2 м) – расстояние для вечеринок и официальных встреч;

3) социальная зона (от 1,2 до 3,6 м) – зона для общения с посторонними людьми, например, на таком расстоянии следует находиться хозяину квартиры и сантехнику, чтобы не вызывать раздражения друг у друга;

4) общественная зона (более 3,6 м) – расстояние для общения с большой аудиторией [1].

Следующая специфическая знаковая система, используемая в коммуникативном процессе, – это **"КОНТАКТ ГЛАЗ"**, имеющий место в визуальном общении. Исследования в этой области тесно связаны с общепсихологическими исследованиями в области зрительного восприятия – движения глаз. В социально-психологических исследованиях изучается частота обмена взглядами, длительность их, смена статики и динамики взгляда, избегание его и т.д. [1].

### **1.2.2. Упражнения для снятия напряжения.**

#### **Упражнение 1.**

##### **«Приветствие»**

Назначение: снятие психологического напряжения.

Процедура: каждому участнику группы предлагается жестом поприветствовать всех участников. Слова использовать нельзя [7].

### **1.2.3. Игры на развитие умений понимать невербальные средства общения.**

#### **Упражнение 2.**

##### **«Разговор через стекло»**

Назначение: развитие умений понимать невербальные средства общения.

Процедура: группа разбивается на пары. Первым номерам дается задание попытаться без слов позвать в кино вторых, вторым – выяснить у первых задание по математике. Причем первые номера не знают, что было предложено вторым, и наоборот. Участники пытаются договориться между собой так, словно между ними находится толстое стекло, через которое они не могут слышать друг друга [2].

*Обсуждение.* Спросить у участников поняли ли они друг друга, смогли ли договориться. Спросить наиболее успешных игроков, как им это удалось.

#### **Упражнение 3.**

##### **«Скульптура»**

Назначение: формирование чувствительности к невербальным средствам общения.

*Вариант А.* Процедура: группа делится пополам. Ведущий дает инструкцию: «Вылепите в своей подгруппе скульптуру одного из членов своей или другой подгруппы. Придайте скульптуре то выражение лица, ту позу, которые являются типичными для выбранного участника. Подберите



материал, цвет, подумайте над ситуацией, в которой ваш герой мог бы наиболее полно себя выразить. По окончании работы каждая подгруппа представляет свою скульптуру. Задача другой подгруппы отгадать, кого пытались изобразить, каков замысел, какими чертами наделили, что показалось неожиданным, не соответствующим облику данного героя».

*Вариант Б.* Процедура: группа делится на две половины. Все члены подгруппы по очереди лепят каждого своего участника. Обсуждение проводится вслух, образ может корректироваться. После того как каждый участник побывал в роли скульптуры, начинается их представление другой подгруппе. Проводится анализ заложенного в каждую скульптуру.

*Вариант В.* Процедура: группа делится пополам. В подгруппе выбирается один скульптор, который лепит каждого участника. Наиболее выразительная скульптура по окончании может стать предметом обсуждения. Скульптор тихо сообщает одному из присутствующих, что именно ему хотелось передать в своем произведении, тот записывает его слова. «Скульптура» также вполголоса диктует кому-либо собственное суждение о замысле скульптора. Обе записи ведущий вслух читает аудитории. Несовпадение концепций автора и «скульптуры» дает повод группе задуматься о трудностях понимания друг друга [13].

#### *Информация для ведущего*

1. Ведущему желательно стимулировать обсуждение в группе таких вопросов:
  - ✓ Что больше всего характеризует этого человека?
  - ✓ Совпадает ли мнение «скульптуры» с тем, какой ее видит скульптор?
  - ✓ Какие расхождения были у членов группы, когда они лепили «скульптуру»?
  - ✓ Какой материал выбран скульптором и что это может значить?
2. Желательно во время представления «скульптуры» сделать небольшую сцену и зрительный зал.
3. При анализе впечатлений сначала высказываются те, кто наблюдал, затем тем, кто был участником «представления». Ведущий берет слово последним.

### **1.2.4. Игры на развитие способности использовать невербальные средства для установления контакта.**

#### **Упражнение 4. «Визуальный контакт»**

Назначение: развитие умений использовать невербальные средства для установления контакта.

Процедура: группа делится на две половины: одни участники сидят на стульях в кругу, другие стоят у них за спинами. Причем у одного из стоящих нет стула, стул перед ним пустой. Его задача – одними глазами, без слов, договориться с кем – либо из сидящих и переманить его на свой стул так, чтобы этого не заметил «напарник» сидящего, задача которого – задержать своего «подопечного» (без грубой физической силы) [11].

#### **Упражнение 5. Невербальное установление контакта**

Назначение: развитие способности использовать невербальные средства для установления контакта.

Инструкция для ведущего: «Пусть каждый из вас по очереди выйдет в центр и попытается любыми доступными ему невербальными средствами установить контакт с каждым участником группы» [15].

Информация для ведущего: вопросы для обсуждения:

1. Какие чувства возникли у вас в процессе выполнения упражнения?
2. Какие средства установления контакта вы использовали?
3. По каким признакам вы определяли, что контакт установлен?

## **Упражнение 6.**

### **«Сообщение»**

Назначение: развитие умений использовать жесты и мимику в общении.

Инструкция для ведущего: «Разбейтесь по парам. Каждый должен без слов, жестами передать своему напарнику какое-то сообщение. Партнер должен понять и рассказать первому участнику, в чем был смысл сообщения. Затем участники меняются ролями» [5].

Информация для ведущего: вопросы для обсуждения:

1. Какие чувства вызвало упражнение?
2. В использовании каких невербальных средств, на ваш взгляд, вам необходимо совершенствоваться?

## **Упражнение 7.**

### **«Испорченный телефон жестов».**

Назначение: развитие умений использовать невербальные средства общения.

Процедура: участники встают в затылок друг к другу так, чтобы не видеть, что творится сзади в колонне. Последний в этой колонне поворачивает к себе впереди стоящего и показывает ему какой-то жест. Например, он жмет руку впереди стоящему, пару раз приседая при этом. Принявший это сообщение, поворачивает к себе следующего и передает ему сообщение [3].

#### *Информация для ведущего*

В конце игры, когда сообщение доходит до первого участника, оно, как правило, оказывается искаженным до неузнаваемости. Например, в приведенном случае может быть такое сообщение: похлопывание по плечу и подпрыгивание. Игра вызывает смех и живое обсуждение, которое следует построить следующим образом: "Мы слушаем друг друга невнимательно, мы чувствуем невнимательно, когда слушаем и поэтому привносим свое. Каждый человек, в бессловесной форме имел возможность почувствовать, насколько именно он невнимателен, какие он вносит искажения. Следовательно, во внешне обличенной форме уже вносится мотив собственной рефлексии. И эти выводы не отторгаются, как они наверняка отторгались бы, если человеку сказать: "Смотри, ты не понимаешь другого человека. Вместо того чтобы слушать его, ты слушаешь себя."

## **Упражнение 8.**

### **"Дискуссия"**

Назначение: совершенствование взаимопонимания партнеров по общению на невербальном уровне.

Процедура: группа разбивается на "тройки". В каждой тройке распределяются обязанности. Один из участников играет роль "глухого-и-немого": он ничего не слышит, не может говорить, но в его распоряжении - зрение, жесты, пантомимика; второй участник играет роль "глухого и паралитика": он может говорить и видеть; третий "слепой-и-немой": он способен только слышать и показывать. Всей тройке предлагается задание, например, договориться о месте, времени и цели встречи [13].

### **Упражнение 9.**

#### **"Передача чувств прикосновениями".**

Назначение: развитие умений использовать невербальные средства общения.

Процедура: один из участников становится в центр круга и закрывает глаза. Он знает, что сейчас к нему будут подходить по очереди остальные участники и прикосновением постараются передать одно из 4-х чувств: страх, радость, любопытство, печаль. О том, какое именно чувство ему будет передано, участники договариваются в тайне о водящего, задача которого - определить по прикосновениям, какое чувство ему передавалось [13].

### **Упражнение 10.**

#### **"Шериф и убийца"**

Назначение: развитие умений использовать невербальные средства общения.

Процедура: подготовить карточки для всех участников. На двух из них отметить роли "шерифа" и "убийцы". Остальные карточки пустые. Каждый выбирает себе карточку, но не показывает ее другим. Выполняющий роль "убийцы" должен взглядом "убивать" других. "Шериф" обязан найти "убийцу", ориентируясь по глазам. Другие игроки, почувствовав взгляд "убийцы" говорят "Я убит", тем самым оказывая помощь "шерифу". Игру можно повторить 4-5 раз. После каждой игры нужно обсудить, по каким признакам "шериф" нашел "убийцу" [15].

### **Упражнение 11.**

#### **«Жесты».**

Назначение: развитие умений использовать невербальные средства общения.

Процедура: в разговор вступают два человека, свободно общаясь друг с другом, они должны обязательно использовать самые разнообразные жесты. Причем как можно более активно. Группа следит, чтобы жестов было больше, и чтобы они были естественными в разговоре [6].

### **Упражнение 12.**

#### **«Рисование вдвоем»**

Назначение: развитие умений использовать невербальные средства общения.

Процедура: между стульями каждая пара участников устанавливает блокнот с жесткой обложкой. По сигналу тренера, держась вдвоем за один карандаш, нужно нарисовать любую картинку, изображение и подписать его; написать название. Все делается без единого слова [13].

### 1.2.5. Игры на развитие умений вербального общения.

#### Упражнение 13.

##### «Решительный отказ»

Назначение: самопознание участниками особенностей своей вербальной коммуникации.

Процедура: по кругу участники высказываются о том, в каких словах и привычек в общении с людьми они хотели бы отказаться. Причем все это нужно актуализировать, т.е. проговорить и продемонстрировать группе [7].

#### Упражнение 14.

##### «Карусель»

Назначение: формирование навыков вербального общения.

Процедура: в упражнении осуществляется серия встреч, причем каждый раз с новым человеком. Задание: легко войти в контакт, поддержать разговор и проститься. Члены группы встают по принципу "карусели", т.е. лицом друг к другу и образуют два круга: внутренний неподвижный и внешний подвижный. *Примеры ситуаций:*

- Перед вами человек, которого вы хорошо знаете, но довольно долго не видели. Вы рады этой встрече...
- Перед вами незнакомый человек. Познакомьтесь с ним...
- Перед вами маленький ребенок, он чего-то испугался. Подойдите к нему и успокойте его.
- После длительной разлуки вы встречаете любимого (любимую), вы очень рады встрече...

Время на установление контакта и проведение беседы 3-4 минуты. Затем ведущий дает сигнал, и участники тренинга сдвигаются к следующему участнику [2].

#### Упражнение 15.

##### "Попугай"

Назначение: развития связной, четкой речи, способности размышлять последовательно и логично.

Инструкция: «Многие люди, сами того не замечая, говорят и размышляют "как попугаи", речь их похожа не на последовательность логически связанных между собой суждений, а на цепочку ассоциаций, каждая фраза в которой лишь "приходит на ум", будучи лишь связана с предыдущей какой-то общей идеей, похожестью. Например: - Я сегодня

ходила на занятия... А ты ходила? Что-то давно я тебя в универе не видела... О! Кстати, я тут такую прикольную в магазине видела сумочку... Я так хочу себе что-нибудь прикольное... Вот у тебя серёжки прикольные... Ну чё, пойдёшь завтра на занятия? Я вчера твоего Серёжку, кстати, видела... Он на остановке стоял... Вчера, кстати, такое кино классное показывали... Завтра, наверное, куплю ту сумочку... А то ходить не с чем... Давай погуляем сегодня... Только на первый взгляд такая речь может показаться логичной, обдуманной, целенаправленной. Если критично анализировать подобные диалоги, то можно легко увидеть, что никакого особенного "вектора" они не имеют. Слова вылетают только потому, что они ассоциативно цепляются к предыдущим. И в итоге получается: человек сказал лишнего, пообещал лишнего. Попробуйте понаблюдать за своей речью. Возможно, у вас нет этой ассоциативной проблемы. Тогда следующее упражнение вам не помощник. Но если есть, то попробуйте его».

Итак. Действовать будем от обратного.

Шаг 1. Приготовьте аппаратуру для записи звука. Выберите какой-нибудь неживой объект, которому совершенно всё равно до того, что вы говорите. Это может быть настольная лампа, книга, стул или ещё что-то. Поговорите с ним, расскажите что сегодня с вами было, что вы думаете, поведайте содержание недавно виденной фильма. Не так важно, что вы говорите. Главное - продержаться минут 5-10. Послушайте запись несколько раз, проанализируйте. Попробуйте выделить долю фраз своей речи, которые были порождены ассоциациями с предыдущими, а не логическими рассуждениями. Поставьте себе "диагноз" в попугаях, например "40% попугая".

Если упражнение проводится в группе, то тут также можно использовать аппаратуру для записи, с тем, чтобы в дальнейшем анализировать речь совместно или в парах. Можно без записи, в режиме "рассказал - получил диагноз". В обоих случаях "диагноз" ставится другими участниками, не теми, но - возможно - при вашем участии. Занимаясь в группе, разговор тоже надо вести с неживым объектом.

Шаг 2. Сядьте в удобное кресло. Расслабьтесь. Закройте глаза. Попробуйте успокоить свои мысли. Речь здесь идёт о внутренней речи, не о визуальных и звуковых образах, всплывающих в сознании. Вам надо добиться такого состояния, при котором можно смело сказать, что вы вообще ничего не говорите, даже про себя. Этого добиться совсем не просто. Возможно, вам потребуется периодическая тренировка на протяжении нескольких дней или недель. Тем не менее старайтесь, это важно. Научитесь хотя бы одну-две минуты проводить в полном молчании. Научившись, можете переходить к следующему шагу.

Шаг 3. На самом деле разговаривать с неживыми объектами сложнее, чем с живыми. Получая даже минимальную поддержку со стороны собеседника, мы говорим увереннее и - как нам кажется - осмысленнее. Однако, не умея разговаривать со стулом, не получится уметь говорить с людьми. Поэтому вернитесь к общению с неживыми объектами. Но теперь на

качественно ином уровне. В самом начале разговора вы 1) определите вслух тему, цель вашей беседы, 2) очертите краткий план беседы, 3) проведите саму беседу. Это может выглядеть примерно так: "Дорогая лампочка, мне кажется тебе будет интересно послушать про вред внеплановой беременности. Я сначала тебе расскажу про то, что такое внеплановая беременность, потом про возможные последствия её, потом про способы избежать оной. Итак..." Не бойтесь большой нужды здесь записывать свою речь. На первом шаге вы уже получили некоторый опыт рефлексии "речи попугая", поэтому сейчас вполне достаточно по окончании разговора мысленно вернуться к нему и поставить опять себе оценку, например "20% попугая".

Шаг 4. Разыграйте небольшую сценку. Ходите по своей квартире (или тренинговому залу) и рассматривайте неживые предметы. После речав что-то, что зацепило ваше внимание, остановитесь, поздоровайтесь с этой вещью, поговорите с ней как со старым другом, с которым давно не виделись и с которым хочется обсудить свежие новости и - может быть - как-то освежить отношения. При этом не забывайте про основной функционал этой вещи. Ваш диалог может выглядеть примерно так: "Здравствуй пылесос! Давно тебя не видел... Как дела? У меня нормально... Может быть, займёмся как-нибудь на днях генеральной уборкой? Может, тебе помочь чем-то надо...". Старайтесь, чтобы ваша речь была предметна, последовательна, чтобы в ней была логика, структура. Совсем не такое простое упражнение, как может показаться на первый взгляд. Старайтесь продержаться хотя бы минут пять.

Шаг 5. Контролируйте свою речь в общении с реальными людьми. Помните, что она должна быть логична, последовательна. Оценивайте свою речь "в попугаях".

Шаг 6. Наслаждайтесь [12].

### 1.2.6. Обратная связь. Рефлексия занятия.

#### Упражнение 16

##### «Подарок»

Назначение: снятие психологического напряжения в конце занятия.

Процедура. Участникам предлагается изготовить из бумаги подарок-пожелание своему соседу справа и при всей группе подарить его [13].

#### Рефлексия занятия

Группа садится в круг, и все желающие по очереди высказывают свои впечатления о прошедшем занятии. Что особенно понравилось? Что не принято? Что хотелось бы сегодня сделать по-другому? Какие претензии есть? Не надо ни кого заставлять, высказываются только желающие.

#### Литература

1. Андреева, Г.М. Социальная психология / Г.М. Андреева. – М.: М.: Аспект Пресс, 2010. – 368 с.

2. Большаков, В.Ю. Психотренинг. Социодинамика, игры, упражнения / В.Ю. Большаков. – СПб.: Социально-психологический центр, 1996. – 384с.
3. Вачков, И.В. Основы технологии группового тренинга. Психотехники / И.В. Вачков.- М.: Изд-во «Ось-89»,2013.-.176с.
4. Горянина, В. А. Психология общения : учеб. пособие для студ. факультета социальной работы / В. А. Горянина. - 4-е изд., стер. - М. : Академия, 2014. – 416 с.
5. Грецов А.Г. Тренинг общения для подростков / А.Г. Грецов. – СПб.: Питер, 2007. – 160с.
6. Грецов, А.Г. Тренинг развития с подростками: творчество, общение, самопознание / А.Г. Грецов. – СПб.: Питер. – 255с.
7. Реан, А.А. Психология и педагогика / А.А. Реан, Е.В. Бердовская, С.И. Розум. — СПб.: Питер, 2002. — 432 с.: ил. — Серия «Учебник нового века»).
8. Лидерс, А.Г. Психологический тренинг с подростками / А.Г. Лидерс. – М.: Академия, 2001. – 256с.
9. Морозов, А.В. Социальная психология: Учебник для студ. высших и средних уч.завед. – М.: Академический Проект; Трикста, 2013. – 336 с.
10. Немов, Р.С. Психология: Учеб. для студ. высш. пед. учеб. заведений: В 3 кн. – 6-е изд./ Р.С. Немов. – М.: Юрайт, 2014.
11. Практикум по психологическим играм с детьми и подростками / под ред. М.Р. Битяновой. – СПб.: Питер, 2011. – 302с.
12. Прутченков, А.С. Свет, мой, зеркальце, скажи...: метод, разработ. соц.-психологических тренингов / А.С. Прутченков – М., 1996. – 223с.
13. Сидоренко, Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии / Е.В. Сидоренко.- СПб: Речь, 2012. – 208с.
14. Фопель, К. Как научить детей сотрудничать? Психологические игры и упражнения. В 4-х томах / К. Фопель. – М.: Генезис, 2011. – 161с.
15. Фопель, К. Психология ведения тренинга: Теория и практика / К.Фопель.- М.: Генезис, 2013. – 267с.
16. Цзен, Н.В. Психотренинг. Игры и упражнения / Н.В. Цзен, Ю.В. Паромов.- М.: Класс, 1999. – 272с.
17. Шевандрин, Н.И. Социальная психология в образовании / Н.И. Шевандрин. – М.: ВЛАДОС. 1995. – 544с.

### 1.3. ЭМОЦИИ В ПРОЦЕССЕ ОБЩЕНИЯ.

#### Содержание:

1.3.1. Теоретический материал: выражение и понимание эмоциональных состояний; способы выражения эмоций в процессе общения; управление эмоциями.

1.3.2. Упражнения для снятия напряжения.

1.3.3. Игры на развитие умений выражения эмоциональных состояний.

1.3.4. Игры на развитие умений понимания эмоциональных состояний.

1.3.5. Обратная связь. Рефлексия занятия.

**Цель занятия:** развитие умений понимания и выражения эмоциональных состояний.

*Необходимое время: 4 часа.*

#### Ход работы:

##### **1.3.1. Теоретический материал: выражение и понимание эмоциональных состояний; способы выражения эмоций в процессе общения; управление эмоциями**

Человеческие эмоции и чувства представляют собой специфические способы реагирования людей на изменения, происходящие во внутренней или внешней среде. Эмоции и чувства выполняют регуляторную функцию во взаимодействии между людьми в результате того, что предстают как сложная форма поведения, как готовность действовать определенным образом по отношению к тем или иным людям. Так, ненавидеть кого-то — значит быть готовым действовать по отношению к нему агрессивно или защищаться от него. Ревновать кого-то — значит относиться с недоверием к словам и поступкам своего партнера, возможно, следить за ним или провоцировать его на ссору и т.д. По наблюдаемым действиям и реакциям можно определить, какие чувства переживает человек [6].

Эмоциональные реакции участников общения носят двусторонний характер. Если человек, с которым приходится непосредственно общаться, вызывает у вас отвращение, то скрыть это чувство полностью невозможно, оно начинает определять характер вашего поведения в отношении этого человека и, следовательно, не может остаться незамеченным с его стороны, вызывая соответствующие реакции. Эмоции и чувства, будучи по своей природе индивидуальными переживаниями, в межличностном общении приобретают характер послания другому, т.е. становятся сообщениями, смысл которых нужно еще понять, а следовательно, возможны искажения, неточности или даже полное непонимание содержания этих сообщений. Иногда одна и та же эмоция может быть интерпретирована совершенно по-разному в зависимости от позиции интерпретатора [6].

Эмоции и чувства, формируясь в процессе социализации, подвергаются жесткому социальному контролю. Когда речь идет о несоциальных объектах, чувства практически не подвергаются ограничению (трудно вообразить запрет на положительное или отрицательное отношение, например, к какому-то цветку, животному, времени года), но в сфере социальных отношений, действуют разного рода санкции: кого разрешено любить, а кого нет; в каких ситуациях можно вести себя искренне, а в каких подобное поведение вызовет недоумение. Разные культуры и группы дают разные ответы на эти и подобные вопросы, но все они сходны в самом факте строгого контроля со стороны сообщества за эмоционально-чувственной сферой жизнедеятельности [6].



Каждому уровню общения соответствует определенный уровень взаимопонимания, координации и согласования, оценки ситуации и правил поведения участников взаимодействия. Умение понять ситуацию, привести выражение своих эмоций в соответствие с ней — необходимое условие совместной жизнедеятельности. Так, на социально-ролевом уровне значение имеет не искреннее выражение человеком того, что он действительно чувствует, и неискреннее принятие чувств, выражаемых другими, а правильное, с точки зрения окружающих, поведение в конкретной ситуации. Например, преподаватель, принимающий экзамен, гораздо лучше воспринимает ответ студента, демонстрирующего энергично-деловое настроение, чем естественное для него в этот момент чувство тревожности, неуверенности или страха. Если на деловом уровне общения его участники стараются контролировать свои эмоции, то на интимно-личностном способность партнеров открывать свои истинные чувства и принимать во внимание эмоциональное состояние другого приобретает решающее значение. В отношениях с близкими необходимо учитывать даже скрываемые ими чувства, в это время как при социально-ролевых контактах в первую очередь следует реагировать на демонстрируемые эмоции [6].

### Способы выражения эмоционального состояния

- ненастойчивый способ, цель которого, скорее, скрыть подлинную эмоцию;
- агрессивный способ, цель которого «преподать урок» партнеру;
- открытый, или уверенный способ, цель которого дать знать, что вы чувствуете, и не вызывать чувство вины или агрессию у партнера, в случае собственных негативных эмоций сообщить о них таким образом, который позволит дать знать, что вы чувствуете и, следовательно, понять вас [6; 8].

Для каждого из этих способов характерна своя структура сообщения. Так, агрессивное сообщение не просто использует сильные оценочные определения, оно, как правило, построено как «ты-послание», в котором ответственность за переживаемую эмоцию возложена на другого человека («ты выводишь меня из себя», «ты обидел(а) меня», «как ты мне надоел(а)»). Вызывая такого рода послания имеют двойной эффект: с одной стороны, звучащее в них обвинение, вызывает у обвиняемого прежде всего желание защититься, а не понять причину отрицательной эмоции; с другой стороны, переложив на партнера ответственность за свою эмоцию, адресант тем самым передает ему и власть над собой, поскольку изменение его эмоционального состояния зависит теперь от другого человека [6;8].

Только те сообщения о негативных эмоциях не разрушают атмосферу доверия и партнерства, которые несут характер «я-посланий». Такие послания не угрожают самооценке ваших партнеров и одновременно позволяют вам принять ответственность за свои эмоции на себя, а значит, открывают возможность управлять ими (например, «я нервничю, потому что мне кажется, ты специально делаешь не так, как я прошу», «я расстроился, поскольку рассчитывал вместе провести время»). *Способы словесного выражения эмоционального состояния* или отношения к чему-либо чрезвычайно разнообразны. К ним относятся:

- мотивно-оценочная лексика и фразеология (например, глупец, дурак, звезд с неба не хватает);
- название эмоции или чувства (например, Я беспокоюсь, Я смущен(а), Мне приятно с тобой);
- сравнительное или метафорическое описание эмоций и чувств (например, «На ней лица нет», «Места себе не нахожу») [6;8;9].

### Способы управления чувствами и эмоциями

Управление эмоциями и чувствами предполагает их осознание и контроль за формой проявления. Когда мы говорим, что человек осознает то или иное свое состояние, то имеем в виду следующее: у человека данное состояние зафиксировано настолько отчетливо, что он способен учитывать его в своих практических действиях; он способен

выразить данное состояние в знаковой форме. Степень осознанности эмоций и чувств может быть различной. Человек может знать, что он нечто переживает и что это переживание явно отличается от всех предыдущих (так, впервые влюбленный человек испытывает состояние, которое он не может определить, но в то же время знает, что оно продолжается и что его невозможно ни с чем сравнить). Иной уровень, который можно назвать собственно осознанием, проявляется в том, что человек способен выразить знание о своем состоянии вербально («Я вас любил, любовь, еще, быть может, в моей душе угасла не совсем»). Именно на этом уровне становится возможным контроль над эмоциями, а именно: способность предвидеть их развитие; понимание факторов, от которых зависят их сила, продолжительность и их последствия [6;8].

Нарушение ориентации в собственных переживаемых эмоциональных состояниях может проявляться в следующем:

- отсутствие осознания самого факта возникновения эмоции (например, человек не замечает своего беспокойства, зарождающегося чувства и т.п.);
- неверная трактовка эмоций (например, человек трактует обиду как моральное возмущение, а боязнь неуспеха — как незаинтересованность);
- неверная интерпретация причины возникшей эмоции (например, человек считает, что его гнев вызван чьим-то недостойным поведением, тогда как в действительности он вызван тем, что ему было оказано недостаточно внимания);
- неверная интерпретация связи между эмоцией и вызвавшим ее поступком (так, человек считает, что наказывает ребенка «для его же пользы», тогда как в действительности делает это для того, чтобы показать свое превосходство) [6;8].

Наши суждения об эмоциональном состоянии других людей обычно бывают основаны на наблюдениях не только за выражением их лица, но и за жестами и голосом, за ситуацией, в которой находится человек. Однако не каждый достигает при этом удовлетворительных результатов. Причины, по которым далеко не все хотят и могут осуществить такой анализ, различны. Одни чрезмерно сосредоточены на собственной личности и поэтому неспособны замечать и правильно оценивать состояние других людей. Кому-то это по той или иной причине просто выгодно. У третьих отсутствует навык подобного анализа [6].

*Выделено несколько способов управления эмоциями.* Первый — это изменение объекта концентрации. Нашей действительностью становится то, на чем мы сосредотачиваемся. Просто переключите свое внимание на другой объект, и за ним изменятся испытываемые вами эмоции. Скажем, вы пришли в кафе с друзьями и встретили там своего бывшего партнера с новой подружкой. Вы испытываете разочарование, ревность. Попробуйте переключиться на друзей, сосредоточьтесь на том, что вас ждет приятный вечер в кругу людей, которые вас любят и ценят. Если переключиться не на что, попробуйте вызвать какое-то хорошее воспоминание: вспоминая о приятном событии, мы невольно начинаем испытывать эмоции, которые испытывали в тот момент. Второй способ — это изменение убеждений. Любую информацию мы пропускаем через фильтр наших убеждений; мы видим мир не таким, какой он есть, а таким, каким хотим его видеть. Поэтому если вы не можете изменить ситуацию, в которой вы оказались, нужно изменить свое к ней отношение, тогда и ваши эмоции изменятся. Третий способ управления эмоциями можно назвать «физиологическим». Каждая эмоция — это реакция на определенное событие, к которому наш организм должен адаптироваться. Поэтому эмоции сопровождаются физиологическими изменениями: учащается пульс и дыхание, повышается артериальное давление, расширяются зрачки. В этом случае управление эмоциями осуществляется «от противного». Если эмоция изменила состояние организма, почему управление состоянием организма не может изменить эмоциями? Не зря волнующемуся человеку советуют глубоко и размеренно дышать: такое дыхание

свойственно спокойному состоянию. Эта закономерность называется мимической обратной связью. Эмоции часто вызывают непроизвольную мимику. Однако при этом произвольная мимика способна вызывать эмоции: пытаясь изобразить эмоцию, человек может начать ее испытывать. Этот прием можно использовать для управления эмоциями [6].

### **1.3.2. Упражнения для снятия напряжения.**

#### **Упражнение 1.**

##### **«Приветствие»**

Назначение: снятие психологического напряжения.

Участникам предлагается начать приветствие со слов: «Как вам повезло, что сегодня с вами я такая...» [12].

#### **Упражнение 2.**

##### **«Пишущая машинка»**

Назначение: создание в группе непринужденной творческой атмосферы; сплочение группы.

Процедура: ведущий называет каждому участнику буквы алфавита, которые тот должен запомнить. Делать это лучше по кругу. Если в группе 12 человек – каждому дается 2 – 3 буквы. Необходимо отстучать какую-либо фразу, поговорку, начало стихотворения или песни. Вместо проговаривания буква отстукивается в ладоши. Чем более опытная и умелая машинистка (группа), тем быстрее стучат клавиши печатной машинки [2].

### **1.3.3. Игры на развитие умения выражения эмоциональных состояний.**

#### **Упражнение 3.**

##### **«Настроение»**

Назначение: отработка навыка самодиагностики эмоционального состояния.

Процедура: предложить участникам выразить свое состояние на момент начала работы в группе. Можно использовать несколько вариантов этого представления.

*Вариант А.* В вербальной форме все проговаривают свое состояние (например: «Я чувствую некоторую тревогу и ожидаю каких-то событий», «У меня приподнятое настроение и...», «Мне приятны окружающие меня люди...»).

*Вариант Б.* Все представляют свое состояние в невербальной форме, используя мимику и жесты.

*Вариант В.* Участники выражают свое представление обо всем происходящем в группе и с ними на листе бумаги в любой форме. На выполнение дается 3- 5 мин. Можно предложить группе построить на доске или листе ватмана интегральное представление о происходящем, используя индивидуальные представления [10].

*Информация для ведущего*

1. Ведущий стимулирует обсуждение таких вопросов участниками: «Как ты себя чувствуешь?» Если участник говорит о наличии позитивных или негативных чувств, проводится попытка понять причину происхождения этих чувств.
2. Ведущий анализирует свое состояние со всеми. Нежелательно делать это первым, так как это может привести к «считыванию» с него образца анализа.

#### **Упражнение 4.**

##### **Чувства животных**

Назначение: развитие навыков отражения и узнавания внешних эмоциональных проявлений.

Процедура: участники делятся на группы по три человека. В тройках договариваются, кто станет первым игроком, кто – вторым, кто – третьим. Только после этого они получают инструкцию ведущего касательно собственного задания. Первый игрок должен задумать любое животное, третий – любую эмоцию. После этого они «чье-то» сообщают второму игроку задуманное. А тот должен пройти по аудитории так, как движется животное, переживающее эту эмоцию. Соперникам нужно догадаться, что это за зверь и что он переживает [12].

#### **Упражнение 5.**

##### **Эмоциональные загадки**

Назначение: развитие навыков отражения и узнавания внешних эмоциональных проявлений.

Процедура: участники делятся на две-три команды. Упражнение проходит в три серии. В первой серии каждая команда задумывает какую-нибудь эмоцию из списка заранее заготовленного ведущим, после чего отправляет своего представителя к команде-сопернице. Задача делегата – молча выслушать слово, задуманное соперниками, а затем после двухминутной подготовки невербально изобразить своим соратникам задуманное слово. Во второй серии командам предлагается задумать не только эмоцию из ограниченного списка, но и вообще любое переживание. В третьей серии команды имеют право задумать вообще любое слово, имеющее отношение к эмоциональной сфере [1].

#### **Упражнение 6.**

##### **«Эхо»**

Назначение: отработка умений эмпатического понимания.

Инструкция: «Каждый выступающий должен следить за поддержанием полного единства коммуникации с человеком, говорившим перед ним. Он должен повторить сущность его сообщения, чтобы показать, что понял и почувствовал его. После этого первый участник подтверждает, что был понят правильно, и отмечает те моменты, которые не были уловлены в достаточной мере. После этого второй участник начинает свой рассказ. Желательно, чтобы тема была значима для говорящего. Например: «Мои взаимоотношения с детьми», «Я и группа», «Что для меня особенно трудно в тренинге». [1].

*Информация для ведущего.*

Упражнение «Эхо» можно проделывать в микрогруппах по три человека. В этом варианте игры двое выполняют задание, а третий – наблюдатель – фиксирует неточности и ошибки.

### 1.3.4. Игры на развитие умений понимания эмоциональных состояний.

#### Упражнение 7.

##### «Впечатления»

Назначение: развитие внимания к своим чувствам и чувствам другого.

Инструкция: «В этом упражнении участники делятся своими впечатлениями друг о друге. Один участник по очереди садится перед каждым членом группы. Внимательно глядя ему в глаза и прикасаясь к нему, надо коротко рассказать, как ты его воспринимаешь, какие чувства вызывает у тебя его поведение. Говори достаточно громко, чтобы группа слышала» [4].

*Информация для ведущего.*

Для успешного общения ключевое значение имеет способность понять других людей, войти в их положение, представить себе их чувства, позиции и намерения, предвидеть их поведение. Развитие этой способности – одна из основных задач тренинга. Что нужно знать, чтобы научиться эмпатическому пониманию? Следующие указания могут помочь:

1. Сосредоточьтесь на вербальных и невербальных сообщениях и формах эмоциональной экспрессии другого человека.
2. Попробуйте на разных этапах обучения эмпатии использовать слова и выражения, по значению и эмоциональному заряду взаимозаменяемые тем, которые употреблялись во время акта коммуникации. Это называется парафразом.
3. Формулируйте ответы в языке, который наиболее созвучен собеседнику.
4. Используйте эмоциональный и соответствующий тону, взятому собеседником.
5. Глубже постигайте эмоциональное состояние другого, старайтесь уточнять и расширять смысл его высказывания. Это помогает собеседнику выразить чувства, которые до этого он выразить не мог.
6. Старайтесь осознать и понять чувства и мысли, которые не были прямо выражены собеседником, но, видимо, подразумевались в сообщении.

#### Упражнение 8.

##### «Волшебный магазин».

Назначение: осознание эмоциональных переживаний.

Инструкция: «Представьте, что в аудитории возник небольшой магазин, имеющий в своем ассортименте такие приятные переживания, как радость, удача, любовь, дружба и пр. Желающие могут приобрести в магазине любые подобные вещи и при этом оставить в нем неприятные чувства». Выходят по очереди желающие, которые хотят взамен на негативные переживания вернуть чувства, которые он хочет иметь. Почему вы хотите избавиться от этого чувства? С чем оно связано? Для чего нужно приобретаемое? Человек имеет право на любую эмоцию, имеет право чувствовать и выражать свои чувства. Нет хороших и плохих эмоций. Есть хорошие или плохие поступки. Эмоции влияют на наши поступки, на наше поведение. Поэтому важно учиться контролировать свои эмоции, управлять своими эмоциями. Научиться управлять своими эмоциями – это в первую очередь, значит выразить их в

такой форме, чтобы было понятно другим людям и не причинять им вреда [14].

### **Упражнение 9.**

#### **«Букет приятных событий».**

Назначение: развитие умений понимания и осознания эмоциональных состояний.

Инструкция: «А сейчас мы с вами будем составлять букет, но не простой, а букет приятных событий. На лепестках вам нужно написать: Я радуюсь, когда... Я счастлив, когда... Я весел, когда... В центре: Я радуюсь, когда... (желтый). Я счастлив, когда... (красный). Я весел, когда... (оранжевый). Далее скрепляем и получаем букет цветов – приятных событий [10].

### **Упражнение 10.**

#### **«Пойми другого».**

Назначение: развитие умений понимания эмоциональных состояний у партнера по общению.

Процедура: каждый член группы должен в течение 2-3 минут описать настроение кого-либо в группе. Представить себе, прочувствовать человека, его состояние, эмоции, переживания и все это изложить на бумаге. Затем все описания зачитываются вслух, а тот, чье настроение описывали, соотносит со своим действительным состоянием и подтверждает достоверность проникновений или опровергает это. Комментарии в этом случае не нужны [14].

### **1.3.5. Обратная связь. Рефлексия занятия.**

#### **Рефлексия занятия**

Группа сидит в круг, и все желающие по очереди высказывают свои впечатления о прошедшем занятии. Что особенно понравилось? Что не принято? Что хотелось бы сегодня сделать по-другому? Какие претензии есть? Не надо никого заставлять, высказываются только желающие.

#### **Литература**

1. Большаков, В.Ю. Психотренинг. Социодинамика, игры, упражнения / В.Ю. Большаков. – СПб.: Социально-психологический центр, 1996. – 384с.
2. Вачков, И.В. Основы технологии группового тренинга. Психотехники / И.В. Вачков.- М.: Изд-во «Ось-89»,2013.-.176с.
3. Горянина, В. А. Психология общения : учеб. пособие для студ. фак. соц. работы / В. А. Горянина. - 4-е изд., стер. - М. : Академия, 2014. - 416 с.
4. Грецов А.Г. Тренинг общения для подростков / А.Г. Грецов. – СПб: Питер, 2007. – 160с.

5. Грецов, А.Г. Тренинг развития с подростками: творчество, общение, самопознание / А.Г. Грецов. – СПб.: Питер. – 255с.
6. Ильин, Е.П. Психология эмоций и чувств / Е.П. Ильин. – СПб.: Питер, 2011. – 784с.
7. Лидерс, А.Г. Психологический тренинг с подростками / А.Г. Лидерс. – М.: Академия, 2001. – 256с.
8. Морозов, А.В. Социальная психология: Учебник для студ. высших и средних уч.завед. – М.: Академический Проект; Трикста, 2013. – 336 с.
9. Практикум по психологическим играм с детьми и подростками / под ред. М.Р. Битяновой. – СПб: Питер, 2011. – 302с.
10. Прутченков, А.С. Свет, мой, зеркальце, скажи...: метод, разраб. соц.-психологических тренингов / А.С. Прутченков – М., 1996. – 225с.
11. Сидоренко, Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии / Е.В. Сидоренко.- СПб: Речь, 2012.- 208с.
12. Фопель, К. Как научить детей сотрудничать? Психологические игры и упражнения. В 4-х томах / К. Фопель. – М.: Генезис, 2011. – 161с.
13. Фопель, К. Технология ведения тренинга. Теория и практика / К.Фопель.- М.: Генезис, 2013. – 267с.
14. Цзен, Н.В. Психотренинг. Игры и упражнения / Н.В. Цзен, Ю.В. Пахомов. – М.: Класс, 1999. – 212с.

## 1.4. АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ В ПРОЦЕССЕ ОБЩЕНИЯ.

### Содержание:

1.4.1. Теоретический материал: техники активного слушания.

1.4.2. Упражнения для снятия напряжения.

1.4.3. Диагностика умения слушать.

1.4.4. Игры на развитие умений активного слушания.

1.4.5. Обратная связь. Рефлексия занятия.

**Цель занятия:** развитие умений слушать другого, принимать другого таким, какой он есть.

**Необходимое время:** 2 часа.

### Ход работы:

#### 1.4.1. Теоретический материал: техники активного слушания.

**Техники слушания.** Важнейшее условие продуктивного общения – это умение слушать. Умение слушать не означает простого молчания, это активный и достаточно сложный процесс, призванный повысить эффективность общения. Можно выделить следующие виды слушания: активное, пассивное, эмпатическое [11].

*Активное слушание* предполагает уточняющие вопросы, парафраз по типу: «Правильно ли я вас понял, что...», причем следует обязательно дожидаться ответа. Эта техника активно применяется в том случае, если собеседники обмениваются информацией. В тех ситуациях, когда собеседник находится в состоянии эмоционального стресса, сильного эмоционального возбуждения, эффективно *пассивное слушание*. Активное слушание бесполезно, так как человек не очень хорошо понимает свои действия и не контролирует эмоции. Совместующий собеседник дает возможность высказаться, демонстрируя свою готовность к поддержке. Следует не просто молчать, а показывать свою заинтересованность с помощью таких слов: «угу», «да-да», «конечно же» и т. п. Задача слушающего – поддерживать разговор до тех пор, пока собеседник не выговорится, поэтому можно использовать уточняющие вопросы: «А ты что?», «А ты как ответил?» и т. п. [11].

В случаях, когда в процессе общения решаются проблемы, значимые для личности, эффективно применение эмпатического слушания. Эту технику следует использовать тогда, когда человек сам готов с вами поделиться своими проблемами. *Эмпатическое слушание* предполагает, что отражаются чувства собеседника, его переживания, не допускаются замечания, интерпретирующие его мотивы («так это у тебя потому, что...») [11].

Приемы активного слушания [11]:

1. Поощрение, одобрение, активизация собеседника.

- Кивание головой в такт речи, контакт глаз.
- Угу... ага... да...
- Это интересно...
- Понятно...

2. Уточнение — просьба дать дополнительные, более точные разъяснения.

Уточняющий вопрос задается, если есть двусмысленные, многозначительные, непонятные моменты:

- Вы не могли бы повторить...
- Я, видимо, неправильно понял. Вы хотели сказать, что...



- Будьте добры, разъясните мне, пожалуйста, более точно...
  - Что Вы имели ввиду...
  - Что в Вашем понимании...
3. Повтор — дословное повторение слов собеседника.
4. Пересказ — повторение мысли говорящего своими словами:
- Как я Вас понял...
  - Вы считаете, что...
  - Исправьте меня, если я ошибаюсь, но я понял, что...
  - Другими словами...
  - Правильно ли я вас понял - вы сказали что...?
  - Повторить с вопросительной интонацией
  - Вы считаете, что...
  - Значит можно согласиться с тем, что...
  - То есть...
5. Развитие мыслей собеседника — проговаривание подтекста высказывания, нахождение истинного смысла высказывания.
6. Отражение чувств собеседника — высказывание о том, как я понял чувства другого:
- Мне кажется, Вы чувствуете себя несколько...,
  - Вы, видимо, переживаете...;
  - Внешне кажется, что Вы весьма (очень)...
  - У меня сложилось впечатление...
  - Похоже это очень вас взволновало.
7. Разделение чувств, сопереживание.
- На вашем месте я бы тоже себя так чувствовал...
  - Да уж, понимаю ваши эмоции.
  - Я тоже по этому поводу испытываю уверенность...
8. Обобщение, итоги (резюме).
- Итак, в целом вы сказали...
  - В нашей беседе мы пришли к тому, что...
  - Если обобщить сказанное...
  - Из всего услышанного мною получается...

#### 1.4.2 Упражнения для снятия напряжения.

##### Упражнение 1.

###### «Приветствие»

Назначение: снятие психологического напряжения.

Процедура: участникам предлагается бумажный цветок с разноцветными лепестками равное количеству участников. Каждый отрывает лепесток и отдаёт его своему соседу слева, при этом озвучивает свои пожелания и приветствия. Упражнение продолжается до тех пор, пока у каждого не будет по лепестку [12].

##### Упражнение 2.

###### «Гомеостат на пальцах»

Назначение: снятие психологического напряжения; развитие групповой сплоченности.

Процедура: на счет "три" участники должны выбросить какое-то количество пальцев одной руки. Понятно, что после первого раза у каждого будет разное количество пальцев. Нужно молча посмотреть друг на друга, увидеть у кого, сколько выброшено пальцев, а затем повторить попытку, поставив такую задачу: у всех должно оказаться выброшенными одинаковое количество пальцев [3].

*Информация для ведущего.*

Делается несколько попыток, потом результат обсуждается: кто какую стратегию и тактику использовал, кто на кого ориентировался, может быть появились лидер? Кто упорствовал?

### 1.4.3. Диагностика умения слушать

#### Упражнение 3.

##### «Интервью»

Назначение: развитие умения слушать партнера и совершенствовать коммуникативные навыки; сокращение коммуникативной дистанции между участниками тренинга

Процедура: участники разбиваются на пары и в течение 10 минут беседуют со своим партнером, пытаются узнать с ним как можно больше. Затем каждый готовит краткое представление своего собеседника. Главная задача - подчеркнуть его индивидуальность, непохожесть на других. После чего участники по очереди представляют друг друга [5].

#### Упражнение 4.

##### «Техника активного слушания»

Назначение: диагностика степени выраженности умений активного слушания; развитие умений активного слушания.

*Информация для ведущего.*

Многочисленные исследования показывают, что успех человека, работающего в сфере постоянного общения, на 80% зависит от его коммуникативной компетентности. Неумение общаться с окружающими людьми может оказаться одной из решающих причин увольнения или неприема на работу. Статистика говорит, что семеро из десяти уволенных расстаются со своим местом не потому, что не справляются со своими обязанностями, а из-за конфликтов с сотрудниками и руководителями, также восемь человек из десяти не проходят предварительное собеседование с работодателями при приеме на работу по причине неэффективного общения.

Непродуктивность в общении может быть связана как с отсутствием данного умения, так и с трудностью его практической реализации (утомление, невнимание, условия деятельности, особенности ситуации и др.). В подтверждение сказанного ведущий аргументировано апеллирует к тем случаям, когда участники дискуссии "пропускали" высказывания других или искажали предметные позиции при воспроизведении разговора по памяти. Можно также сослаться на примеры, взятые у Д. Карнеги, И. Атватера, о том, как важно быть внимательным слушателем.

Инструкция: «Вашему вниманию предлагается методика на определение степени выраженности умения слушать другого человека. Перед Вами 16 вопросов, на каждый из которых, Вы должны ответить утверждением "да" или "нет". Следует помнить, что нет "правильных" или

"неправильных" ответов, т.к. люди различны, и каждый высказывает свое мнение. Главное, старайтесь отвечать честно, не пытайтесь произвести благоприятное впечатление, ответы должны соответствовать действительности. Свободно и искренно выражайте свое мнение. В этом случае Вы сможете лучше узнать себя. Заранее благодарим Вас!»

1. Ждете ли Вы терпеливо, пока другой кончит говорить и даст Вам возможность высказаться?
2. Спешите ли Вы принять решение до того, как поймете суть проблемы?
3. Слушаете ли Вы лишь то, что Вам нравится?
4. Мешают ли Вам слушать собеседника Ваши эмоции?
5. Отвлекаетесь ли Вы, когда собеседник излагает свои мысли?
6. Запоминаете ли Вы вместо основных моментов беседы какие-либо несущественные?
7. Мешают ли Вам слушать предубеждения?
8. Прекращаете ли Вы слушать собеседника, когда появляются трудности в его понимании?
9. Занимаете ли Вы негативную позицию к говорящему?
10. Всегда ли Вы слушаете собеседника?
11. Ставите ли Вы себя на место говорящего, чтобы понять, что заставило его говорить именно так?
12. Принимаете ли Вы во внимание тот факт, что у Вас с собеседником могут быть разные предметы обсуждения?
13. Допускаете ли, что у Вас и у Вашего собеседника может быть разное понимание смысла употребляемых слов?
14. Пытаетесь ли Вы выяснить тот факт, чем вызван спор: разными точками зрения, постановкой вопроса и т.п.?
15. Избегаете ли Вы взгляда собеседника в разговоре?
16. Возникает ли у Вас непреодолимое желание прервать собеседника и вставить свои слова за него или в пику ему, опередить его в выводах?

Обработка результатов подсчитывается количество ответов

Интерпретация

- 5 баллов и ниже свидетельствуют о низкой степени выраженности умения слушать других, о направленности в ходе общения на себя (т. е. удовлетворение своих притязаний вне зависимости от интересов партнера). Снижена чувствительность в оценке текущей ситуации - когда молчать и слушать, а когда говорить. Необходимо обучение навыкам эффективного слушания

- от 7 до 10 баллов - средняя степень выраженности умения слушать собеседника. Данное умение скорее проявляется ситуативно и зависит от личной значимости (заинтересованности) получаемой информации. Требуется совершенствование навыков и приемов активного слушания.

- 10 баллов и выше свидетельствуют о явно выраженном умении слушать других вне зависимости от личной значимости получаемой

информации. Такой человек является эффективным работником (если в основе деятельности лежит общение с людьми).

После проведения диагностики участники разбиваются на пары и решают, кто говорящий, а кто слушающий. Затем ведущий сообщает, что задачей слушающих будет внимательное выслушивание в течение 2-3 мин "очень скучного рассказа". Затем ведущий отзывает в сторону будущих "рассказчиков", якобы для того, чтобы проинструктировать их, как сделать рассказ "очень скучным". На самом деле дает разъяснения (так, чтобы "слушающие" не слышали этого), что суть не в степени скучности рассказа, а в том, чтобы рассказывающий фиксировал типичные реакции слушающих. Для этого рассказчику рекомендуется после минутного отрезка речи сделать в удобный момент паузу и продолжить рассказ после получения какой-либо реакции слушающих (кивок, жест, слова и т.д.). Если в течение 7-10 сек. выраженная реакция отсутствует, следует продолжить рассказ в течение еще одной минуты и опять прерваться и запомнить следующую реакцию слушающего. На этом упражнение прекращается.

Всем членам группы раскрывается действительное содержание инструкции и цель упражнения. Рассказчиков просят держать в памяти содержание реакции слушающих (классифицировав видимое отсутствие реакций как "глухое молчание"). Ведущий приводит список наиболее типичных приемов слушания, называя их, и давая необходимые пояснения [11].

#### *Информаци. для ведущего.*

#### ТИПИЧНЫЕ ПРИЕМЫ СЛУШАНИЯ

1. ГЛУХОЕ МОЛЧАНИЕ
2. УГУ-ПОДДАКИЕ АНГЕ ("ага", "угу", "да-да", "ну", кивание подбородком и т.п.).
3. ЭХО - повторение последних слов собеседника.
4. ЗЕРКАЛО - повторение последней фразы с изменением порядка слов.
5. ПАРАФРАЗ - передача содержания высказывания партнера другими словами.
6. ПОБУЖДЕНИЕ - междометия и другие выражения, побуждающие собеседника продолжить прерванную речь ("Ну и...", "Ну и что дальше?", "Давай-давай" и т.п.).
7. УТОЧНЯЮЩИЕ ВОПРОСЫ - вопросы типа "Что ты имел в виду, когда говорил "эсхатологический".
8. НАВЕДЯЩИЕ ВОПРОСЫ - вопросы типа "Что-где-когда-почему-зачем", расширяющие сферу, затронутую говорящим, нередко такие вопросы являются по существу вводными от линии, намеченной рассказчиком.

#### ОЦЕНКИ, СОВЕТЫ

10. ПРОДОЛЖЕНИЯ - когда слушающий вклинивается в речь и пытается завершить фразу, начатую говорящим, "подсказывает слова".
11. ЭМОЦИИ - "ух", "ах", "здорово", смех, "ну-и-ну", "скорбная мина" и пр.
12. НЕРЕЛЕВАНТНЫЕ И ПСЕВДОРЕЛЕВАНТНЫЕ ВЫСКАЗЫВАНИЯ - высказывания, не относящиеся к делу или относящиеся лишь формально ("а в Гималаях все иначе" и следует рассказ о Гималаях, "кстати о музыке..." и следует информация о гонорах известных музыкантов).

После ознакомления со списком ведущий предлагает "рассказчикам" описать наблюдаемые ими реакции слушателей и дать им классификацию на основе приведенной схемы. Выявляются наиболее часто используемые реакции и обсуждаются их положительные и отрицательные стороны в ситуациях общения. В контексте занятия уместно привести трехкратную схему выслушивания: "Поддержка - Уяснение -

Комментирование" и обсудить уместность появления тех или иных реакций на разных тактах выслушивания. Так, на такте "Поддержки" наиболее уместным представляются такие реакции, угу-поддакивание, эхо, эмоциональное сопровождение, на такте "Уяснения" - уточняющие вопросы и парафраз, а оценки и советы приемлемы на такте "Комментирования"[11].

Номер такта	Название	Основная цель	Уместные реакции
1.	Поддержка	Дать возможность говорящему выразить свою позицию	Молчание Угу-поддакивание Эхо Эмоциональное сопровождение
2.	Уяснение	Убедиться, что Вы адекватно поняли собеседника	Уточняющие вопросы Парафраз
3.	Комментирование	Высказывание своей точки зрения	Оценки Советы Комментарии

#### 1.4.4. Игры на развитие умения активного слушания.

##### Упражнение 5.

##### «Ролевая игра»

Назначение: отработка умений активного слушания.

Процедура может начинаться с разыгрывания ситуаций, которые не связаны с педагогической деятельностью, но позволяют членам группы более свободно играть, настраиваться на новый жанр работы. Примеры ситуаций для разыгрывания:

1. Четыре пассажира оказались в одном купе поезда. Возникла необходимость познакомиться, завести и поддержать разговор.

2. Два незнакомых человека сидят за одним столиком в кафе или на одной скамейке в саду.

После того как группа свободно ведет себя в играх, можно приступить к проигрыванию педагогических ситуаций членами группы. В случае затруднения ведущий предлагает ситуации из своей «копилки».

Пример ситуаций для разыгрывания:

1. Педагогу приходит родительница, у которой не складываются взаимоотношения с ребенком. (Детали рекомендуемого сюжета участники предлагают сами.)

Участники ролевой игры обсуждают детали сюжета и разыгрывают его перед группой. Остальные наблюдают за взаимодействием партнеров. После проигрывания наблюдатели высказывают свои суждения.

Ведущий стимулирует обсуждение следующих вопросов:

- ✓ Какие индивидуально-психологические особенности участников проявились в игре?
- ✓ Каково соотношение невербальных и вербальных средств общения?
- ✓ Было ли между ними рассогласование?

- ✓ Соответствовало ли пространство общения его целям?
- ✓ Какие приемы использовали участники для установления контакта?
- ✓ Какие ролевые позиции характерны для участников диалога?
- ✓ Какие эго-состояния преимущественно проявлялись в общении?
- ✓ Можно ли говорить о наличии скрытых целей и мотивов у собеседников?
- ✓ После обсуждения игры наблюдателями слово предоставляется ее участникам. Ведущий стимулирует обсуждение следующих вопросов.
- ✓ Какие чувства вы испытывали при общении с вашим партнером?
- ✓ Какие цели вы ставили перед собой, вступая в диалог?
- ✓ Удалось ли вам достичь их?
- ✓ Дайте психологический портрет вашего собеседника. Почему вы именно так расположились по отношению к собеседнику?
- ✓ Можете ли вы назвать приемы, благодаря которым вам удалось установить контакт?

После этого ведущий анализирует происшедшее, обращая внимание прежде всего на приемы активного слушания [1].

#### *Информация для ведущего*

Умение слушать особенно важно в общении, когда люди выражают свои истинные чувства и проявляют свое отношение к собеседнику и предмету беседы. Слушание – активный процесс в том смысле, что мы делим с говорящим ответственность за общение, и в том, что оно требует определенных навыков. И. Атватер предлагает все эти навыки и приемы разделить на группы:

Внимание	Устойчивое внимание Направленное внимание Визуальный контакт Позитивные жесты
Слушание	Внимательное молчание Сведение к минимуму ответов (невмешательство) Ограничение числа вопросов, активное слушание
Уточнение	Парафраз Отражение чувств Резюмирование
Основные установки	Одобрение Самоодобрение Эмпатия
Язык невербального общения	Мимика Взгляд и визуальный контакт Изменение высоты голоса и интонации Позы и жесты

Особенности активного слушания:

1. Поддержку типа «да», «угу», повторение в виде эха.
2. Выяснение – обращение к говорящему за уточнениями. Выяснение помогает сделать сообщение более понятным и способствует более точному его восприятию слушающим. Для выяснения слушающий использует вопросы уточняющие

первоначальное сообщение. Вопросы не должны затрагивать особенностей личности. Желательно, чтобы вопросы носили открытый характер, т.е. не приводили к однозначным ответам типа

«да» или «нет». При выяснении можно использовать следующие вопросы: Не повторите ли вы еще раз? Что вы хотите этим сказать? Пожалуйста, уточните это... В этом состоит проблема?

3. Парафраз (переформулирование) – значит сформулировать ту же мысль иначе, т.е. повторение говорящему его же сообщения, но словами слушающего. Переформулирование используется для уточнения своего понимания того, что сказал собеседник. Переформулирование можно начать следующими словами:

- Как я понял вас...
- Как я понимаю, вы говорите...
- По вашему мнению...
- Другими словами, вы считаете...

Слушающий должен уметь выразить чужую мысль своими словами. Буквальное повторение слов собеседника – большая помеха в общении. При переформулировании акцент делается на смысл и идеи собеседника, а не на чувства.

4. Отражение чувств. В этом варианте активного слушания акцент делается на отражение слушателем чувств, выраженных говорящим, его установок и эмоционального состояния. Отражение чувств важно для слушающего, и говорящему – позволяет полнее осознать свое эмоциональное состояние. При отражении чувств следует, во-первых, обращать внимание на употребляемые слова, отражающие чувства (печаль, радость, злость). Во-вторых, надо следить за интонацией, позой, жестами собеседника. В-третьих, следует также представить, что вы сами чувствовали бы на месте говорящего. И последнее, следует понять общий контекст общения, причины обращения собеседника к вам. Вступительные фразы при отражении чувств могут быть следующими:

- Мне кажется, что вы чувствуете...
- Вероятно, вы чувствуете...
- Вы несколько расстроены.

5. Резюмирование – попытка живание основных идей и чувств говорящего. Резюмирование помогает соединить фрагменты разговора в смысловое единство. Оно дает слушающему уверенность в точном восприятии сообщения говорящего и помогает говорящему понять, насколько хорошо он сумел передать свою мысль. Типичными вступительными фразами могут быть следующие:

- Вашими основными идеями, как я понял, являются...
- Если подвести итог тому, что вы сказали... [11]

## Упражнение 6

### «Выявление скрытого мотива общения»

Цели: Целевое назначение: формирование умений активного слушания; расширение представлений о мотивах, побуждающих другого вступать в общение.

Процедура: в игре участвуют два человека. Задача первого – понять, что привело собеседника к нему, каковы истинные причины его обращения. Для этого необходимо организовать эффективное общение. Ситуацию придумывает тот участник, который приходит к первому. В общих чертах он описывает ее первому. Желательно, чтобы ситуация была из педагогической деятельности. Примеры ситуаций, которые позволяют понять, что значат скрытые мотивы:

1.К педагогу приходит родительница, у которой осложнились взаимоотношения с ребенком. Она рассказывает об особенностях

переходного возраста, о том, что школа мало уделяет внимания ее сыну и т.д. Скрытый мотив заключается в том, что женщина второй раз вышла замуж и не способна уделять сыну достаточного внимания, в котором он нуждается. Между сыном и отчимом отношения не складываются. У матери также есть мотив снять с себя ответственность за воспитание сына и переложить ее психолога.

2. К директору приходит психолог и предлагает провести исследование морально-психологического климата педагогического коллектива. Директор находит веские аргументы, чтобы отказать психологу в проведении этого эксперимента. Скрытый мотив – ощущение неблагополучия в коллективе и понимание того, что именно он не способен сделать климат благополучным. Директора характеризуют авторитарность, жесткость оценок, нежелание строить партнерские отношения с коллективом.

Ситуации могут предлагать сами участники группы. Можно усложнить игры тем, что второй участник не осознает причин своего прихода (как в реальности чаще всего бывает).

3. Мальчик в присутствии педагога на перемене ударил девочку. Как должен вести себя педагог? [9]

*Информация для ведущего.*

1. Условия игры даются в общих чертах, детали предстоящих событий, глубинные мотивы участников неизвестны, их необходимо выяснять по ходу игры. Такой вариант игры позволяет участнику проявить свои индивидуально-психологические особенности, обнаружить скрытую мотивацию поведения. Это также требует наблюдательности, способности точно понимать ситуацию и собеседника, умения вносить коррективы в свое поведение.

2. В ролевой игре целесообразно использовать элементы психодрамы:

- мысленное создание обстановки, в которой будет проходить игра; разделить групповое пространство на «сцену» и «зрительный зал»;

- монолог – выражение «сбоку, в сторону» скрытых внутренних мыслей и чувств протагониста – главного действующего лица (Учительница, встречая мальчика с цветами, говорит ему «Он сам? Просто удивлена!» В сторону: «Наверное, опять какую-то провокацию построил»);

- вспомогательные «Я» – несколько участников группы по ходу игры имеют право высказывать свои суждения, гипотезы и выражают те чувства, которые затрудняется выразить протагонист;

- «зеркало» – после игры участники группы как можно более точно имитируют телесную позу, мимику, типичные словесные выражения протагониста;

- обмен ролями – во время игры ведущий предлагает играющим обменяться ролями. Это делается прежде всего для того, чтобы эмпатически отнестись к переживаниям другого, встать на его точку зрения. Эти приемы довольно трудны для освоения, поэтому ведущему нельзя торопиться в их использовании. Вводят их постепенно, иллюстрируя примерами.

## **Упражнение 7.**

### **«Диспут»**

Назначение: развитие умений активного слушания.

Процедура: упражнение проводится в форме диспута. Участники делятся на две приблизительно равные по численности команды. С помощью



жребия решается, какая из команд будет занимать одну из альтернативных позиций по какому-либо вопросу, например: сторонники и противники "загара", "курения", "раздельного питания" и т.д.

Аргументы в пользу той или иной точки зрения члены команд высказывают по очереди. Обязательным требованием для играющих является поддержка высказываний соперников и уяснение сущности аргументации. В процессе слушания тот из членов команды, чья очередь высказываться следующим, должен реагировать угу-поддакиванием и эхо, задавать уточняющие вопросы, если содержание аргументации не до конца ясно или же сделать парафраз, если создается впечатление полной ясности. Аргументы в пользу позиции своей команды разрешается высказывать лишь после того, как выступающий тем или иным способом просигнализирует, что его поняли правильно (кивок головой, "да, именно это я и имел в виду").

Ведущий следит за очередностью выступлений, а также тем, чтобы слушающий осуществлял поддержку высказывания, не пропуская тактов, парафраз, используя при этом реакции соответствующего такта. Можно давать разъяснения типа, "Да, Вы меня поняли правильно" легче всего, просто повторив слова собеседника, а убедиться в правильности понимания можно парафразируя его высказывания. Предостереечь участников от попыток продолжать и развивать мысли собеседника, приписывая ему не его слова. В заключение упражнения ведущий комментирует его ход, обращая внимание на случаи, когда с помощью парафрза удалось добиться уточнения позиций участников "диспута" [11].

### **Упражнение 8.**

#### **«Спор при свидетеле»**

Назначение: отработка техник активного слушания.

Процедура: обучаемые разбиваются на тройки. Один из членов тройки берет на себя роль наблюдателя-контролера. Его задача - следить за тем, чтобы участники спора осуществляли поддержку высказываний партнеров, не пропускали второго такта ("Уяснение") и при парафразе использовали "другие слова", т.е. он выполняет те же функции, что ведущий в предыдущем упражнении. Два других члена тройки, предварительно решив, какую из альтернативных позиций они занимают, вступают в спор, на выбранную ими тему, придерживаясь трехкратной схемы ведения диалога. По ходу упражнения участники меняются ролями, т.е. роль наблюдателя-контролера попеременно выполняют все члены тройки [11].

*Информация для ведущего.*

Примерные вопросы для обсуждения:

- ✓ "Какие трудности в использовании схемы встретили Вы в разговоре?";
- ✓ "Были ли случаи, когда после парафрза происходило уточнение позиции?";
- ✓ "Кто из партнеров не понял другого - тот, кто говорил, или тот, кто слушал?".

### **1.4.5. Обратная связь. Рефлексия занятия.**

#### **Рефлексия занятия**

Группа садится в круг, и все желающие по очереди высказывают свои впечатления о прошедшем занятии. Что особенно понравилось? Что не принято? Что хотелось бы сегодня сделать по-другому? Какие претензии есть? Не надо ни кого заставлять, высказываются только желающие.

### Литература

1. Андреева, Г.М. Социальная психология / Г.М. Андреева. – М.: М.: Аспект Пресс, 2010. – 368 с.
2. Большаков, В.Ю. Психотренинг. Социодинамика, игры, упражнения / В.Ю. Большаков. – СПб.: Социально-психологический центр, 1996. – 384с.
3. Вачков, И.В. Основы технологии группового тренинга / И.В. Вачков.- М.: Изд-во «Ось-89»,2013.-.176с.
4. Горянина, В. А. Психология общения : учеб. пособие для студ. фак. соц. работы / В. А. Горянина. - 4-е изд., стер. - М. : Академия, 2014. - 416 с.
5. Грецов А.Г. Тренинг общения для подростков / А.Г. Грецов. – СПб: Питер, 2007. – 160с.
6. Грецов, А.Г. Тренинг развития с подростками: творчество, общение, самопознание / А.Г. Грецов. – СПб.: Питер. – 255с. Реан, А.А. Психология и педагогика / А.А. Реан, Н.В. Бордовская, С.И. Розум. — СПб.: Питер, 2002. — 432 с.: ил. (Серия «Учебник нового века»).
7. Лидерс, А.Г. Психологический тренинг с подростками / А.Г. Лидерс. – М.: Академия, 2001. – 250 с.
8. Морозов, А.В. Социальная психология: Учебник для студ. высших и средних уч.завед. – М.: Академический Проект; Трикста, 2013. – 336 с.
9. Практикум по психологическим играм с детьми и подростками / под ред. М.Р. Битяновой. – СПб: Питер, 2011. – 302с.
10. Прутченков, А.С. Свет, мой, зеркальце, скажи...: метод, разработ. соц.-психологических тренингов / А.С. Прутченков – М., 1996. – 223с.
11. Сидоренко, Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии / Е.В. Сидоренко.- СПб: Речь, 2012. – 208с.
12. Фопель, К. Как научить детей сотрудничать? Психологические игры и упражнения. В 4-х томах / К. Фопель. – М.: Генезис, 2011. – 161с.
13. Фопель, К. Технология ведения тренинга: Теория и практика / К. Фопель.- М.: Генезис, 2013. – 267с.
14. Цзен, Н.В. Психотренинг. Игры и упражнения / Н.В. Цзен, Ю.В. Пахомов. – М.: Класс, 1999. – 272с.

## 1.5. РОЛЕВЫЕ ПОЗИЦИИ В ОБЩЕНИИ.

### Содержание:

1.5.1. Теоретический материал: коммуникативные транзакции в процессе общения; позиции в общении.

1.5.2. Упражнения для снятия напряжения.

1.5.3. Игры на самопознание ролевых позиций в процессе общения.

1.5.4. Обратная связь. Рефлексия занятия.

**Цель занятия:** развитие представлений о ролевых позициях в процессе общения.

*Необходимое время: 2 часа.*

### Ход работы:

#### 1.5.1. Теоретический материал: коммуникативные транзакции в процессе общения; позиции в общении.

Подход к анализу ситуации общения с позиций, занимаемых партнерами, развивается в русле транзактного анализа. Главным предположением транзактного анализа служит предположение о том, что основными действиями в общении являются осознанно или неосознанно направленные на изменение или регулирование своей или чужой позиции в общении. Существует несколько вариантов к определению этих позиций. Например, английский психотерапевт Ф. Перлз выделяет две основные позиции в разговоре: хозяин положения и подчиненная сторона. Это именно ситуативные позиции, которые тем не менее имеют определенные устойчивые черты. Так, человек в позиции хозяина положения ведет себя более авторитарно, он все знает лучше всех. Он требователен, часто прибегает к угрозам, запугиванию какими-то катастрофическими событиями: "если ты этого не сделаешь – не буду тебя любить". Основной глагол – должен. Позиция подчиненной стороны также предполагает определенные стереотипы в поведении. В этой позиции человек требует защиты, он зависим, подчинен, лишен инициативы, в асти. Типичные реплики: "Я хотел как лучше"; "Что я могу сделать, я совершенно забыл про твой день рождения" [1; 4; 8; 16].

Аналогичный подход к анализу взаимодействия с точки зрения позиций, занимаемых людьми в общении, связан с выделением таких межличностных позиций, как Преследователь, Жертва и Помощник. Преследователь – человек, который устанавливает необходимые ограничения в поведении или следит за исполнением правил. Жертва – это человек, который может, например, выполнять какую-то работу, но ему не позволяют этого религия, раса, пол. Помощник – это человек, помогающий другому действовать более адекватно, удовлетворительно [1;4;8;16].

В теории транзактного анализа (Э. Берн) основными понятиями являются состояния Эго и транзакции. Под состояниями Эго Э. Берн понимает относительно независимые и обособленные во внутреннем мире человека совокупности эмоций, установок и схем поведения, которые как бы дискретны и могут проявляться в поведении по отдельности. Таких обособленных комплексов установок и способов поведения Э. Берн выделяет три: Родитель, Взрослый и Ребенок. Родитель – это такое состояние Эго, чувства, установки и привычное поведение которого относится к роли родителя. Состояние Взрослого обращено к реальной действительности. Состояние Ребенка – актуализация комплекса установок и поведения, выработанного в детстве.

Предполагается, что в любой момент каждый человек может быть либо Взрослым, либо Родителем, либо Ребенком, а конкретное состояние Эго, от которого ведется разговор, определяет позицию и статус человека в общении [1;4;8;16].

### **1.5. 2. Упражнения для снятия напряжения.**

#### **Упражнение 1.**

##### **«Путаница»**

Назначение: снятие психологического напряжения.

Процедура: группа встает в круг. По сигналу ведущего все закрывают глаза и, вытянув вперед руки, встречаются в центре круга. Правой рукой каждый берет руку любого другого члена группы, левая рука оставлена для того, чтобы за нее кто-нибудь взялся. После этого все открывают глаза. Ведущий помогает участникам таким образом, чтобы на каждую руку держался только один человек. Задача группы распутаться и встать в круг [11].

### **1.5. 3. Игры на самопознание ролевых позиций в процессе общения.**

#### **Упражнение 2.**

##### **«Стиль общения»**

Назначение: изучение участниками группы своей позиции в процессе общения.

Процедура: во время общей дискуссии на заданную тему, например, «Есть ли различия между психикой мужчины и женщины?» или «Зачем личности нужен коллектив?», каждый участник должен выполнить индивидуальное задание. Оно указано на карточке, которую участники берут по сигналу ведущего со стола перед началом упражнения. Каждый про себя читает это задание и переворачивает карточку так, чтобы окружающие не видели и не знали, какую роль он будет играть. В ходе дискуссии каждый старается как можно точнее выполнить инструкцию, т.е. сыграть доставшуюся роль, все вместе должны внимательно вслушиваться в роли участников дискуссии с тем, чтобы определить, какую же роль получил тот или иной член группы. Через 10-15 минут руководитель дает знак закончить дискуссию, и все начинают говорить, как они поняли роли друг друга. Затем каждый вслух зачитывает то задание, которое он старался выполнить. Группа оценивает, как это получилось [11].

*Набор заданий для участников дискуссии:*

«Ты должен внимательно слушать других. Выступить не менее 3 раз, каждую свою реплику начиная с того, что говорил предыдущий оратор. При этом спрашивать «Правильно ли я тебя понял?» и вносить необходимые поправки в свои слова».

«Ты должен как минимум два раза высказаться во время дискуссии. Будешь слушать других только затем, чтобы найти предлог для смены направления разговора и подмены его обсуждением твоего вопроса».

«Ты будешь активно участвовать в разговоре, выступишь не менее 3 раз, чтобы у других создавалось впечатление, что ты очень много знаешь по этому вопросу и очень много пережил».

«Ты - ярый спорщик. Ни в чем, ни с кем и никогда не соглашаешься! Упорно отстаиваешь свою позицию во время дискуссии».

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

«Ты должен во всем со всеми соглашаться, очень просто и быстро меняя свое мнение».

«Ты должен как минимум три раза высказаться, всякий раз ты будешь говорить что-то, но твои слова должны быть абсолютно не связаны с тем, что говорили другие. Будешь вести себя так, словно совершенно не слышал того, что говорили до тебя...»

«Твое участие в разговоре должно быть направлено на то, чтобы помочь другим как можно полнее выразить свои мысли, после выступления каждого участника сделать небольшое резюме».

«Твое участие в разговоре должно быть направлено на то, чтобы сплотить группу, способствовать взаимопониманию между членами группы».

«Как минимум 5 раз постарайся вступить в разговор. Будешь слушать других для того, чтобы вынести какие-то оценки и суждения конкретным участникам дискуссии, т. е. всех должен оценить».

«Ты - очень деловой человек. Весь разговор тебе кажется бесполезным, поэтому ты периодически предлагаешь «подвести черту» и «сделать выводы».

«Тебе очень скучно при этом разговоре, так как тебя это совершенно не волнует».

У одного участника совершенно пустая карточка, он должен вести себя так, как ему хочется.

### Упражнение 3.

#### «Ролевые модели общения по Б. Сатир»

Назначение: осознание и отработка ролевых моделей в общении.

Информация для ведущего:

Ролевые модели общения (по Б. Сатир)

Элементы, составляющие общение:

- тело (движения, внешний вид, форма);
- ценности - представления о том, что должен делать человек, а что - окружающие его люди;
- органы восприятия: глаза, уши, нос, рот и кожа;
- способность говорить: голос, слова;
- интеллект - переживания, знания человека.

Каждый человек, прежде чем вступить в контакт с другим человеком, считывает информацию о своем партнере - зрительную, слуховую, кинестетическую и т.п. Затем происходит когнитивная переработка информации, в результате которой происходит сравнение с собственным предыдущим опытом (родителей, идеалами и т.д.). Полученная информация интерпретируется, и человек приходит к выводу о том, как вести себя с данным партнером.

Разговор людей друг с другом можно выразить в виде несложной схемы:

- Вербальное общение = слова;
- Невербальное общение = выражение лица, поза тела, мышечный тонус, дыхательный ритм, тон интонации.

Существует четыре типа преодоления стрессовых ситуаций в общении. Во всех четырех случаях человек реагирует на опасность, но не желая показать свою слабость, пытается скрыть ее следующим образом:

1. Заискивать, чтобы партнер не сердился.
2. Обвинять так, что партнер чувствует в вас силу.

3. Рассчитывать все с конечной целью, чтобы окружающие поняли, что вы справились с угрозой, не причинив никому вреда. Попытка укрепить собственную самооценку, используя громкие слова.

4. Отвлечься и проигнорировать угрозу, вести себя так, как будто ее и нет.

Игры на развитие общения (по В. Сатир)

Модели общения приобретаются еще в раннем детстве. Ребенок начинает использовать ту или иную модель общения, когда ищет свой путь в сложном, грозящем опасностями мире [8].

Процедура: для того чтобы осознать собственные позиции в общении, тренер просит участников изобразить описанные модели в ролевых играх. Затем проводится обсуждение. В следующих четырех моделях наблюдается двусмысленность в общении, расхождение тона голоса, жестов, позы.

1. Миротворец (заискивающий). Миротворец всегда говорит в заискивающем тоне, пытаясь угодить, извиняясь, со всем соглашаясь. Он человек, который всегда говорит «да». Он говорит так, как будто не способен к самостоятельным действиям, и ему нужен кто-то, кто его действия одобрит. Поза - человек стоит на одной ноге, одна рука прижата к груди, вторая поднята кверху, как будто он просит подаяние. Голос: хныкающий и скрипучий.

2. Обвинитель. Это человек, который всегда находит вину, диктатор. Он - главный и, как будто, говорит: «Если бы не ты, все было бы хорошо». Физически он находится в напряжении, его голос - резкий и часто громкий. Обвинитель постоянно указывает на кого-то пальцем и начинает все свои высказывания со слов: «ты всегда», «ты никогда». Поза - человек одной рукой держится за талию, другую - вытянул вперед с вытянутым указательным пальцем. Его лицо напряжено, губы сжаты, ноздри расширены.

3. Расчетливый (компьютер). Представитель этого типа - очень правильный, уравновешенный, никогда не демонстрирующий своих чувств. Он спокоен, бесстрашен, собран. Его можно сравнить с компьютером или словарем. Его голос монотонный, слова - длинные, носят абстрактный смысл. Поза - человек сидит неподвижно, с вытянутым позвоночником, руки безжизненно и изнуренно сложены на коленях. Его мозг сосредоточен на отборе нужных слов и на том, чтобы не допустить проявления какого-либо движения или проявлений чувств.

4. Отвлекающийся (сбитый с толку). Чтобы не делал этот человек это - неуместно и не связано со словами и поступками окружающих. Он отвечает на заданные вопросы неопределенно. Его внутреннее ощущение постоянное головокружение. Его голос похож на песню со словарем, но без музыки. Человек ходит безо всякой цели из стороны в сторону, так как он полностью расфокусирован. Этот человек слишком занят процессом артикуляции, движениями тела, рук, ног, говорит невпопад. Не реагирует на вопросы, теряет мысль, затем находит, но уже - другую. Поза, тело движется сразу в нескольких направлениях, колени изогнуты вовнутрь, плечи сгорблены. Он размахивает руками в разные стороны.

5. Уравновешенный (гибкий). Преимущество этого типа общения в том, что человек, его проявляющий, может жить как гармоничная личность в мире

с сердцем и разумом, с чувствами и телом. Чтобы перейти к этой модели общения, необходимы мужество, храбрость, новые навыки и убеждения. Когда люди набираются смелости и пробуют общаться таким образом, барьеры непонимания рушатся. В этой модели слова соответствуют жестам, позе и тону. Взаимоотношения просты, свободны и честны. Этот тип общения подразумевает ваше право соглашаться, если вы согласны, возражать - если вы не согласны, свободно выражать свои мысли и менять жизненные позиции, потому, что вы испытываете в этом потребность. Быть гибким человеком значит быть прямым ответственным человеком, не бояться открыться людям до конца, быть компетентным, творческим, уметь решать проблемы [8].

#### 1.5.4. Обратная связь. Рефлексия занятия

##### Рефлексия занятия

Группа садится в круг, и все желающие по очереди высказывают свои впечатления о прошедшем занятии. Что особенно понравилось? Что не принято? Что хотелось бы сегодня сделать по-другому? Какие претензии есть? Не надо ни кого заставлять, высказываются только желающие.

##### Литература

1. Андреева, Г.М. Социальная психология / Г.М. Андреева. – М.: М.: Аспект Пресс, 2010. – 368 с.
2. Большаков, В.Ю. Психотренинг. Социодинамика, игры, упражнения / В.Ю. Большаков. – СПб.: Социально-психологический центр, 1996. – 384с.
3. Вачков, И.В. Основы технологии группового тренинга. Психотехники / И.В. Вачков. - М.: Изд-во «Ось-89»,2013.-.176с.
4. Горянина, В.А. Психология общения : учеб. пособие для студ. фак. соц. работы / В. А. Горянина. - 4-е изд., стер. - М. : Академия, 2014. - 416 с.
5. Грецов, А.Г. Тренинг общения для подростков / А.Г. Грецов. – СПб: Питер, 2007. – 160с.
6. Грецов, А.Г. Тренинг развития с подростками: творчество, общение, самопознание / А.Г. Грецов. – СПб.: Питер. – 255с.Реан, А.А. Психология и педагогика / А.А. Реан, Н.В. Бордовская, С.И. Розум. — СПб.: Питер, 2002. — 432 с.: ил. — (Серия «Учебник нового века»).
7. Лидерс, А.Г. Психологический тренинг с подростками / А.Г. Лидерс. – М.: Академия, 2001. – 256с.
8. Морозов, А.В. Социальная психология: Учебник для студ. высших и средних уч.завед. – М.: Академический Проект; Трикста, 2013. – 336 с.
9. Немов, Р.С. Психология: Учеб. для студ. высш. пед. учеб. заведений: В 3 кн. – 6-е изд./ Р.С. Немов. – М.: Юрайт , 2014.

10. Практикум по психологическим играм с детьми и подростками / под ред. М.Р. Битяновой. – СПб: Питер, 2011. – 302с.
11. Прутченков, А.С. Свет, мой, зеркальце, скажи...: метод, разработ. соц.-психологических тренингов / А.С. Прутченков – М., 1996. – 223с.
12. Сидоренко, Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии / Е.В. Сидоренко.- СПб: Речь, 2012. – 208с.
13. Фопель, К. Как научить детей сотрудничать? Психологические игры и упражнения. В 4-х томах / К. Фопель. – М.: Генезис, 2011. – 101с.
14. Фопель, К. Технология ведения тренинга: Теория и практика / К.Фопель.- М.: Генезис, 2013. – 267с.
15. Цзен, Н.В. Психотренинг. Игры и упражнения / Н.В. Цзен, Ю.В. Пахомов. – М.: Класс, 1999. – 272с.
16. Шевандрин, Н.И. Социальная психология в образовании / Н.И. Шевандрин. – М.: ВЛАДОС. 1995. – 544с.



## 1.6. КОММУНИКАТИВНЫЕ ЗАДАЧИ В ОБЩЕНИИ.

### Содержание:

1.6.1. Теоретический материал: установление, поддержание и завершение психологического контакта; правила обращения к партнеру по общению; коммуникативные барьеры; понятие конфликтной ситуации; обратная связь в процессе общения; оценочная деятельность в процессе общения; искусство комплимента; групповая дискуссия.

1.6.2. Упражнения для снятия напряжения.

1.6.3. Игры на установление, поддержание и завершение психологического контакта.

1.6.4. Игры на осознание возможных барьеров в общении.

1.6.5. Игры на определение стилей реагирования в конфликтных ситуациях.

1.6.6. Игры на развитие навыков конструктивного разрешения конфликтов.

1.6.7. Игры на развитие умения давать обратную связь.

1.6.8. Игры на развитие умений говорить комплименты в процессе общения.

1.6.9. Игры на развитие умений трансформировать модальность долженствования в модальность возможного.

1.6.10. Игры на развитие умений вести групповую дискуссию.

1.6.11. Обратная связь. Рефлексия занятия.

**Цель занятия:** развитие умений по установлению коммуникативного контакта; развитие умений конструктивного разрешения конфликтных ситуаций в процессе общения; развитие умений по преодолению барьеров в общении; развитие умений конструктивной обратной связи.

*Необходимое время: 4 часа.*

### Ход работы:

**1.6.1. Теоретический материал: установление, поддержание и завершение психологического контакта; правила обращения к партнеру по общению; коммуникативные барьеры; понятие конфликтной ситуации; обратная связь в процессе общения; оценочная деятельность в процессе общения; искусство комплимента; групповая дискуссия.**

Психологический контакт - это процесс установления, развития и поддержания взаимного тяготения общающихся. Успешность установления и развития психологического контакта во многом обусловлена гармонией человеческих отношений, развитием психологических связей между общающимися. Если люди проникаются интересом или доверием друг к другу, можно говорить, что между ними установлен психологический контакт. Развитие контакта между людьми в психологическом плане проходит три стадии:

- 1) взаимное оценивание;
- 2) взаимная заинтересованность;
- 3) обособление в диаду [2].

При оценивании имеет место внешнее восприятие друг друга и формирование первого впечатления. Встретившись друг с другом, люди подсознательно прогнозируют исход контакта. Результатом взаимного оценивания является вступление в общение либо отказ от него. Далее участники общения делают осторожные шаги к сближению. Возникает заинтересованность друг другом, сокращается обмен информацией с другими лицами. Все это ведет к выбору общей тематики для бесед и в конечном счете к обособлению. Важными показателями этой стадии являются частый обмен взглядами, улыбками, сокращение дистанции между партнерами [2].

### **Правила обращения к партнеру по общению**

*Общими этическими нормами* общения являются: глубокое уважение личности делового партнера, независимо от ее социального статуса, доверие к нему, честность, порядочность, обязательность в деловых отношениях.

*Правила речевого общения* определяют словесный язык, принятый в мире деловых и личных отношений. Так, все шире распространяется обращение друг к другу с использованием таких речевых стереотипов, как “господа”, “дамы”, “сударь”, “сударыни”. По-прежнему активно используются в этикетных целях термины “коллеги”, “товарищи”. Слово “господин” и “госпожа” часто употребляется в сочетании с фамилией лица, которому адресовано обращение. Всегда считалось элегантным и этически выдержанным обращение к деловым партнерам по имени и отчеству, а в случае близкого знакомства – по имени. Отношения предполагают обязательное приветствие партнерами друг друга при встрече. В зависимости от степени и вида знакомства и эмоциональной близости для приветствия используются следующие формулы: “Здравствуйте!”, “Приветствую Вас!”, “Рад Вас видеть!”, “Привет!”, и др. Эти приветствия, как правило, сочетаются с вопросами вежливости типа “Как поживаете?”, “Как дела?” и комплиментами типа: “Вы прекрасно выглядите!”, “Чувствуется, что Вы в прекрасной форме” и др [6].

1. Приём "имя собственное" основан на произнесении в слух имени-отчества партнера по общению. Это показывает внимание к данной личности, способствует утверждению человека как личности, вызывает у него чувство удовлетворения и сопровождается положительными эмоциями.

2. Приём "зеркало отношений" состоит в доброй улыбке и приятном выражении и лица, свидетельствующем, что "я - ваш друг". А друг - это сторонник, защитник.

3. Приём "золотые слова" заключается в высказывании комплиментов в адрес человека, способствующим эффекту внушения. Тем самым происходит как бы "заочное" удовлетворение потребности в совершенствовании, что ведёт также к образованию положительных эмоций.

4. Приём "терпеливый слушатель" вытекает из терпеливого и внимательного выслушивания проблем партнера по общению. Это приводит к удовлетворению одной из самых важных потребностей любого человека - потребности в самоутверждении.

5. Приём "личная жизнь" выражается в привлечении внимания к "хобби", увлечением партнера, что также повышает его вербальную активность и сопровождается положительными эмоциями [10].

В условиях человеческой коммуникации могут возникать совершенно **специфические коммуникативные барьеры**. Они носят социальный или психологический характер. Это могут быть **социальные, политические, религиозные, профессиональные различия**, которые не только порождают разную интерпретацию тех же самых понятий, употребляемых в процессе коммуникации, но и вообще различное мироощущение, мировоззрение, миропонимание [1].

С другой стороны, барьеры при коммуникации могут носить и более выраженный психологический характер. Они могут возникнуть или вследствие **индивидуальных психологических особенностей общающихся** (например, чрезмерная застенчивость одного из них, скрытность другого, присутствие у кого-то черты, получившей название

«некоммуникабельность»)), или в силу сложившихся между общающимися особого рода психологических отношений: неприязни по отношению друг к другу, недоверия и т.п. Таким образом, коммуникативный барьер – это психологическое препятствие на пути адекватной передачи информации между партнерами по общению [1; 10].

### **Виды барьеров [1;5;10;17]**

#### **1. Барьер понимания:**

- фонетическое непонимание (возникает из-за погрешностей в самом канале передачи информации: невыразительная быстрая речь, речь-скороговорка, речь с большим количеством звуков-паразитов)
- семантическое непонимание (возникает из-за различий в системах значений участников общения).
- стилистический барьер (возникает при несоответствии стиля речи коммуникатора и ситуации общения или стиля речи и актуального психологического состояния реципиента).
- логический барьер (возникает в тех случаях, когда логика рассуждения, предлагаемая коммуникатором, либо слишком сложна для восприятия реципиента либо кажется ему неверной, либо противоречит сложившимся представлениям). Можно говорить о существовании "женской" и "мужской" психологической логики, о детской "логике" и т.д.

#### **2. Барьер обусловленный социально-культурными различиями:**

- социальные, политические, религиозные и профессиональные различия, которые приводят к разной интерпретации тех или иных понятий, употребляемых в процессе коммуникации. В качестве барьера может выступать и само восприятие партнера по общению как лица определенной профессии, определенной национальности, пола и возраста. Например, большое значение для уменьшения барьера играет авторитетность коммуникатора в глазах реципиента. Чем выше авторитет, тем меньше преград на пути усвоения предлагаемой информации.

#### **1. Барьер отношения:**

- чувства неприязни, недоверия к коммуникатору, которое распространяется и на передаваемую им информацию.

**Конфликт** — это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия. *Конфликтная ситуация (база конфликта)* — наличие оппонентов и объекта конфликта. Конфликтные ситуации могут возникать (создаваться) как для достижения определенных целей, так и без цели (хоть и немеренно); как объективно (в зависимости от обстоятельств, а не воли оппонентов), так и субъективно (порожденные субъектом конфликта, оппонентом) [1;10].

**Обратная связь** выступает всякая информация, прямая или косвенная, отсроченная или немедленная, которую человек получает от реципиента (или реципиентов), своего поведения, своего облика, сведений о самом себе. В этом случае воспринимающий выступает как коммуникатор обратной связи, а воспринимаемый — как реципиент. *С точки зрения содержания обратной связи, можно предварительно выделить следующие три основные ее вида: 1) коммуникатор обратной связи прямо передает, описывает свое восприятие реципиента обратной связи, например: «Я вижу, вы сегодня с румянцем на щеках»; 2) коммуникатор обратной связи высказывает свое отношение, установку к воспринимаемому поведению, например: «Мне нравится, что вы делаете», 3) коммуникатор обратной связи дает интерпретацию воспринимаемому, приписывая, в частности, определенный мотив наблюдаемому поведению, например: «Я полагаю, вы пытаетесь поссорить здесь всех нас» [6].*

Обратная связь может быть вербальной и невербальной, т.е. выражаться в слове или жесте, взгляде, мимическом движении; оценочной (например: «двойка» — за невыученный урок, характеристики — «хороший», «плохой» и др.) и не содержащей оценки: исходящей от конкретного источника (например: «Я считаю, что ты...») или не

определяющей источника («По мнению некоторых...»); общей или специфической применительно к поведению человека (например: «Ну и глупец же ты!» — как вывод из поведения вообще; «Ты слишком чавкаешь за едой» — относится к конкретному поведению); эмоционально окрашенной (например: «Отстань от меня!») и не несущей эмоциональной окраски со стороны коммуникатора (например, надпись на заявлении: «В просьбе отказать») и т. д. [6]

### **Правила комплимента в общении.**

Комплимент — это небольшое преувеличение достоинства, которое каждый желает видеть в себе. Чаще всего комплиментом бывает то, что человек сам думает о себе.

#### **Правила комплимента:**

- Обращение внимания не на очевидные, а на скрытые достоинства собеседника.
- Искренность комплимента.
- Конкретность комплимента
- Комплимент должен СТРОИТЬСЯ на Фактической основе. Максимальному восприятию комплимента способствует использование в нем факторов известных обоим партнерам. Отсутствие фактической основы делает комплимент неубедительным и может низвести высказывание до уровня банальной лести.
- Комплиментарная часть высказывания должна быть как можно более краткой, содержать одну-две мысли, не более.
- Комплимент не должен содержать поучений.
- В комплименте не должно быть двусмысленных оборотов.
- Комплимент без эмпатии — несовершенен.
- Учет половых возрастных особенностей собеседника. [10;17].

**Групповая дискуссия** — это метод группового обсуждения, позволяющий не только выявить весь спектр мнений членов группы и возможные пути решения, но и найти групповое решение проблемы.

Этапы групповой дискуссии:

1. Организация и сбор информации (объявляется тема дискуссии и правила работы).
2. Оценка полученной информации.
3. Принятие решения [13].

### **1.6.2. Упражнения для снятия напряжения.**

#### **Упражнение 1. "Рукопожатие"**

Назначение: снятие психологического напряжения.

Процедура: за 15 секунд нужно обменяться рукопожатием как можно с большим числом участников. Сосчитать количество рукопожатий (интерпретация: максимальное число рукопожатий - индикатор активности и агрессивности) [12].

### **1.6.3. Игры на установление, поддержание и завершение психологического контакта.**

#### **Упражнение 2. «Найди пару».**

Назначение: формирование у членов группы установки на взаимопонимание.

Процедура: каждому участнику при помощи булавки прикрепляется на спину лист бумаги. На листе имя сказочного героя или литературного персонажа, имеющего свою пару. Например: Крокодил Гена и Чебурашка,

Ильф и Петров и т.д. Каждый участник должен отыскать свою "вторую половину", опрашивая группу. При этом запрещается задавать прямые вопросы типа: "Что у меня написано на листе?". Отвечать на вопросы можно только словами "да" и "нет". Участники расходятся по комнате и беседуют друг с другом [3].

### **Упражнение 3. «Кто есть кто».**

Назначение: отработка умения анализировать свои личностные особенности и особенности другого, проявляющиеся в процессе общения.

Процедура: ведущий дает каждому участнику карандаш и два листа бумаги и зачитывает вопросы. Участники дают на одном из них письменные ответы. Ответы должны содержать правдивую и точную информацию, но участникам следует избегать описывать такие особенности, которые сразу же выдали бы автора. Написав ответы, участники дают ведущему листы. Ведущий зачитывает ответы участников. При чтении все «вживаются» в личность автора и на другом листе пишут, кто это. После этого каждый сообщает, кого он угадал. Игра позволяет определить способность предвидеть реакции других. Анализ можно также проводить и по тому, кого вообще не отгадали, и кого отгадали все [2].

#### **Комплекс вопросов № 1**

1. Что бы ты взял с собой на необитаемый остров?
2. Если бы тебе пришлось превратиться в животное, и ты мог бы выбрать в какое, то кем бы ты стал?
3. Твоя любимая пословица или поговорка.
4. Продолжите предложение: «Когда на меня кричат...»
5. Что бы ты сделал с выигрышем в 10 тыс. у.е.?
6. Какое человеческое качество тебе очень неприятно?

#### **Комплекс вопросов № 2**

1. Чем бы ты занялся охотнее всего?
2. На что бы ты больше всего хотел смотреть?
3. Что бы ты охотнее всего слушал?
4. Какое чувство бы ты переживал охотнее всего?
5. Если бы ты мог выбирать, сколько бы тебе было лет;
6. Что нельзя купить за деньги?

#### *Информация для ведущего.*

Каждый из нас – уникален и неповторим. Мы все прошли индивидуальный путь развития, воспитывались в особой семейной атмосфере со своими традициями. Мы все рождены для того, чтобы добиться успеха и реализовать себя. В детстве (к 5-6 годам) у каждого из нас формируются базовые психологические установки, которые проявляются в самооценке и в оценке нами других. Тот, кто воспринимает себя позитивно, более успешен в общении. Возможны четыре вида психологических установок на общение с окружающими:

1. Я о'кей (у меня все хорошо) - ты о'кей (у тебя все хорошо). Эта установка позволяет конструктивно сотрудничать, ценить себя и других. При данной установке человек способен решить все проблемы.

2. Я о'кей (у меня все хорошо) - ты не о'кей (у тебя все плохо). Эта установка характерна для тех, кто не добрал внимания и ласки в детстве, кого обижали. Человек с такой установкой перекладывает ответственность за свои трудности на других. У него затруднено конструктивное сотрудничество, так как, по его мнению, все поступают не так.

3. Я не о'кей (у меня все плохо) - ты о'кей (у тебя все хорошо). Эта установка проистекает из мнения, что все выросли в хороших, здоровых семьях, а мне не повезло. Личность испытывает бессилие по сравнению с другими, избегает тесных контактов с окружающими либо нуждается в симбиотической связи с сильными.

4. Я не о'кей (у меня все плохо) - ты не о'кей (у тебя все плохо). Эта установка близка к патологической. Вызывает чувство безнадежности, потерю интереса к жизни. Люди с такой установкой легко раздражаются, подвержены депрессиям и непредсказуемы. Редко кто придерживается одной из установок. Как правило, всегда имеется большая или меньшая доля каждой из них. Чаще всего доминирует какая-то одна установка. Важно осознать, какая у вас доминирующая установка. Довериться в то, что ее можно изменить. Важно укрепить в себе состояние о'кей, что не значит, совсем не означает, что у вас нет никаких проблем в общении.

#### **Упражнение 4.**

##### **«Как мы ведем себя, вступая в контакт с другими?»**

Назначение: понимание своих эго-состояний в процессе общения; отработка эффективных способов реагирования в процессе общения.

Этап 1. Инструкция: «Укажите, какое эго-состояние порождает следующее высказывание. Помните, что однозначно ситуацию оценить трудно, так как нет полного описания контекста общения, нет возможности наблюдать язык тела. Тем не менее, попробуем».

1. Педагог слышит от своей коллеги: «Сегодня директор проводит собрание, видимо, придется задержаться».

Ответы:

А. – Я бы на месте руководства занималась делом, а не разговорами.

Б. – Какой повод для проведения собрания?

В. – Мне очень не нравятся наши собрания, лучше бы съездить всем вместе на природу!

2. К педагогу приходит родительница за советом. Педагог так начинает свой разговор:

А. – Мне кажется, что вместе мы сможем разобраться в ваших отношениях с сыном.

Б. – Я думаю, что вы должны перестать потакать во всем своему ребенку. Он избалован до предела.

В. – Я в таком смятении. У меня ничего не получается, и ваш сын тоже не поддается моему влиянию.

Этап 2. Инструкция: «Ниже приводятся некоторые ситуации. Попытайся вжиться в них, представить, что ты - главное действующее лицо. Опиши, какой была бы твоя первая искренняя реакция в этой ситуации».

Ситуация 1.

В школу приходит рассерженная мать и начинает скандалить, обвиняя педагога в том, что он предвзято относится к ее сыну. Какой будет твоя наиболее вероятная реакция (жестами, словами)?

Ситуация 2.

Около входа в школу тебя закидали снежками ребята. Ты не знаешь, почему они это сделали. Твоя реакция (жестами, словами)? [16].

#### **1.6.4. Игры на осознание возможных барьеров в общении.**

##### **Упражнение 5.**

###### **«Общение в парах»**

Назначение: осознание возможных барьеров в общении.

Процедура: вся группа разбивается на пары и выполняет несколько заданий. Инструкция: 1. «Встаньте (сядьте) спиной к спине. Постарайтесь вести оживленный диалог о чем-то важном для вас в течение 2-3 минут, оборачиваясь, разумеется, нельзя. Затем обменяйтесь впечатлениями». 2. «Один из вас садится на стул, другой продолжает говорить. Вновь начинается диалог, в течение 2-3 мин говорите о своих проблемах. Затем поменяйтесь позами и продолжайте диалог». 3. «Установите зрительный контакт, пообщайтесь без слов в течение 2-3 минут». Затем вербальный обмен впечатлениями, своими ощущениями. В этом упражнении пары могут быть постоянными, а можно после каждого задания менять их произвольно или по желанию участников [7].

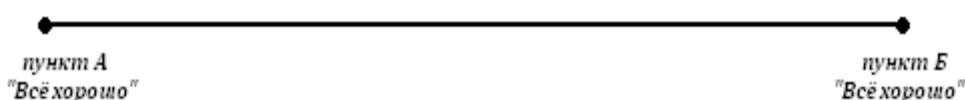
#### **1.6.5. Игры на определение стилей реагирования в конфликтных ситуациях.**

##### **Упражнение 6.**

###### **«Эмоциональная тропинка»**

Назначение: показать, что конфликт развивается постепенно, поэтому есть возможность решить проблему, не доводя ее до конфликта.

Процедура: каждому участнику тренинга необходимо подобрать символические рисунки, с помощью которых можно отразить эмоциональное состояние индивидов в различные моменты развития конфликта. Затем предлагается нарисовать на листе свою «тропинку» и свои символы для каждого из значимых этапов пути в конфликте. В ходе обсуждения рисунков важно подвести участников к тому, что «эмоциональная тропинка», по существу, отражает сигналы конфликта (кризис, напряжение, дискомфорт и т.д.). А это значит, что если принять во внимание «сигнал» конфликта, то в реальности можно его предупредить [12].



### 1.6.6. Игры на развитие навыков конструктивного разрешения конфликтов.

#### Упражнение 7.

##### «Конфликт»

Назначение: выработать навыки решения проблемных ситуаций и навыки аргументации.

Процедура: упражнение проводится в группах по 3 человека, один – руководитель, а двое других – конфликтующие подчиненные. Цель руководителя – по возможности сгладить конфликт. Цель конфликтующего – вывести конфликт наружу и, по возможности, победить в этом споре. По завершении упражнения необходимо оценить, кто же вышел из ситуации победителем и обсудить полученные впечатления [16].

#### Упражнение 8.

##### «Открытый конфликт»

Назначение: сформировать навыки аргументации своих действий в ситуации конфликта.

Процедура: Участникам необходимо вербально убедить соперника выполнить какие-либо физические действия, причем установка делается не в скрытой, а в открытой форме. Идет открытый конфликт. Побеждает тот, кто добивается своей цели (последним выступает ведущий). По завершении обсудить полученные впечатления [16].

#### Упражнение 9.

##### «Ящик недоразумений»

Назначение: формирование навыков успешного разрешения конфликтов.

Процедура: формируются малые группы. Один участник из каждой команды извлекает из «ящика недоразумений» описание определенной ситуации. Каждая ситуация - это ситуация зарождения своеобразного конфликта. Найдите правильный выход из ситуации, не спровоцировав конфликт.

1-я ситуация. Один ученик говорит другому: «Я никогда не буду сидеть с тобой за одной партой: разляжешься, как слон, а мне неудобно писать! ». Другой отвечает ... (допишите). Прокомментируйте ситуацию.

2-я ситуация. Идет урок, учащиеся выполняют задания. Вдруг один ученик начинает стучать ручкой по парте. Учитель делает замечание:



«Сергей, не стучи, пожалуйста, по парте, выполняй задания». Сергей отвечает: «Почему опять я? Опять крайний! Вы что, видели?».

- Какая реакция учителя на слова Сергея?

- Как бы вы сделали в этой ситуации?

3-я ситуация. Мама пришла с работы и говорит дочери: «Сколько можно говорить? Убери за собой, разбросал все, словно смерч проглотил квартиру! Не девушка, а несчастье какое-то! Говоришь, а ей, как об смену горохом!».

- Какова реакция девушки?

- Как бы вы сделали на месте мамы?

4-я ситуация. Учитель проверяет домашнее задание. Дошла очередь и до Олега. Андрей Иванович, проверяя работу ученика, сказал: «Да что же это такое? Этот бездарь опять не сделал, как следует, написал тетради так, что ничего не разберешь!».

- Какова реакция ученика?

- Как бы вы сделали на месте учителя?

Заключение для ведущего: среди привычек, которые порождают конфликты между людьми, особенно распространенными являются чрезмерная эмоциональность, агрессивность, требовательность, невнимание к нуждам и интересам других, неумение выслушать других. Деструктивный способ-решение своих проблем и конфликтов путем насилия и агрессии. Деструктивно мыслить – значит работать в направлении самоуничтожения, а не самосовершенствование. Если вы хотите для себя мира и любви, то ваш путь - это сознательный контроль негативных мыслей и поступков [8].

### 1.6.7. Игры на развитие умения давать обратную связь.

#### Упражнение 10.

##### «Ответы за другого»

Назначение: сознание своих индивидуальных способов предоставления обратной связи адресату.

Инструкция: «Возьмите большой лист бумаги, положите его горизонтально и разделите вертикальными линиями на три части. В верхней части среднего столбца подпишите свое имя. Над левым столбцом напишите имя человека, сидящего слева от вас, но не ближайшего соседа, а следующего за ним. Над правым столбцом – имя человека, сидящего справа от вас, также через одного человека. Таким образом, у каждого из вас есть два человека, глазами которых вы должны будете смотреть на себя и за которых дадите ответы на предложенные вопросы. Итак, сейчас прозвучат вопросы. Их записывать не нужно. Ставьте номера вопросов и записывайте ответы, которые, по вашему мнению, дали бы ваши партнеры. Не спешите, попробуйте вжиться во внутренний мир человека, от имени которого вам приходится писать. В среднем столбце вы отвечаете за себя. Отвечайте кратко и определенно.

1. Ваш любимый цвет?

2. Ваше любимое мужское имя?
3. Ваше любимое женское имя?
4. С симпатией ли вы относитесь к домашней живности? Если да, то кого предпочитаете: собак, кошек, птиц, аквариумных рыбок или кого-то другого?
5. Смотрите ли телевизионные сериалы? (Да, нет, иногда).
6. Самая неприятная для вас человеческая черта?
7. Самое ценное для вас человеческое качество?
8. Ваше любимое занятие в свободное время?
9. Какие книги вы предпочитаете?

Последовательно обсудите с каждым, за кого вы отвечали, насколько совпадают ваши ответы с его представлениями о вас [12].

*Информация для ведущего.*

Вопросы для обсуждения в группе:

1. Насколько адекватной была прогнозируемая вами обратная связь?
2. Что подсказало вам правильные ответы?

### **Упражнение 11.**

#### **«Горячее кресло»**

Назначение: развитие умений адекватно реагировать на получение обратной связи.

Процедура: в центре стоит пустое «горячее кресло». По мере психологической готовности один из участников садится в это кресло и называет первого члена группы - зычного другого, от которого он хотел бы получить обратную связь в полном объеме. Тот, к кому обратился сидящий в «горячем кресле», должен с полной откровенностью ответить на один - единственный вопрос: «Как я к тебе отношусь?». Сделать это нужно наиболее полно и искренне. После ответа первого, к кому обратился сидящий в центре, такую же обратную связь дают все остальные члены группы по кругу. Человек, сидящий в центре круга, должен стараться слушать как можно внимательнее, не спорить, не перебивать, не затевать дискуссий, не пытаться уточнить, что ему говорят, не требовать объективных доказательств субъективных переживаний людей, дающих ему обратную связь [16].

### **Упражнение 12.**

#### **«Я тебя понимаю»**

Назначение: формирование умения давать обратную связь; выработка навыков прочтения состояния другого по невербальным проявлениям.

Процедура: каждый член группы выбирает себе партнера и затем в течение 3-4 мин. в устной форме описывает его состояние, настроение, чувства, желания в данный момент. Тот, чье состояние описывает партнер, должен или подтвердить правильность предположений, или опровергнуть их. Работа может происходить как в парах, так и в общем круге [3].

### 1.6.8. Игры на развитие умений говорить комплименты в процессе общения.

#### Упражнение 13.

##### «Комплименты»

Назначение: формирование умения делать комплименты и создавать позитивные установки друг на друга.

Инструкция: «Вы можете свободно передвигаясь по комнате подходить к любому члену группы и обмениваться комплиментами, добрыми пожеланиями, похвалами. Возможно, этот человек чем-то помог вам в процессе тренинга, поблагодарите его. Таким образом, обойдите всех участников тренинга». Для этого упражнения целесообразно использовать лирическую музыку [7].

### 1.6.9. Игры на развитие умений трансформировать модальность долженствования в модальность возможного.

#### Упражнение 14.

##### «Модальность»

Назначение: развитие умений трансформировать модальность долженствования в модальность возможного в процессе общения.

Процедура проведения. Попробуйте на минутку почувствовать себя подростком или старшеклассником. Что они чаще всего слышат в школе и дома? От учителей и родителей они слышат примерно следующее: «Ты должен хорошо учиться!», «Ты должен думать о будущем!», «Ты должен уважать старших!», «Ты должен слушаться учителей и родителей!» Почти нет обращений, построенных в модальности возможного: «Ты можешь», «Ты имеешь право», «Тебе интересно». А теперь перейдите в позицию учителя или родителя. Что они говорят о себе, обращаясь к подростку или юноше? А говорят они следующее: «Я могу тебя наказать.», «У меня есть полное право.», «Я знаю, что делать.», «Я старше и умнее.». Что же получается в результате? Происходит отчетливо выраженное противоречие в модальности обращения к партнеру по общению (ученику). Те речевые средства, которые направлены на него, формируются в модальности долженствования, а то, что касается самих взрослых (учителей, родителей), — в модальности возможного. Учащиеся понимают, что они «не могут ничего», для них — одни запреты, а взрослые «могут все», у них — полная свобода действий. Эта очевидная несправедливость обостряет их взаимодействие со взрослыми и в ряде случаев становится причиной конфликтов. Нельзя забывать о том, что модальность долженствования вообще тяжело переносится человеком, ее существование вызывает у него тревожные, стрессовые состояния, страх оказаться несостоятельным. Безусловно, модальность долженствования в обращении учителя к ученику необходимо свести к минимуму. Давайте потренируемся!

Типичная фраза	Лучше сказать
«Ты должен хорошо учиться!»	«Я уверен, что ты можешь хорошо учиться»

«Ты должен думать о будущем!»	«Интересно, каким человеком ты хотел бы стать? Какую профессию думаешь выбрать?»
«Ты должен уважать старших!»	«Ты знаешь: уважение к старшим - это элемент общей культуры человека»
«Ты должен слушаться учителей и родителей!»	«Конечно, ты можешь иметь свое собственное мнение, но к мнению старших полезно прислушаться»

А теперь поупражняйтесь самостоятельно! Слева даны типичные фразы, которые учителя и родители часто говорят подросткам и юношам. Напишите другие фразы, в которых модальность долженствования переведите в модальность возможного при сохранении общего смысла высказывания.

«Мы в твои годы жили гораздо хуже! Ты должен ценить заботу старших». «Сколько можно бездельничать! Ты должен, наконец, заняться учебой!» «Ты постоянно срываешь мой урок! Ты должен сидеть спокойно и внимательно слушать!» «Кто из вас разбил стекло в классе? Ты должен говорить правду!» «Давай дневник, я поставлю тебе двойку! Ты должен всегда иметь с собой дневник!» [8].

#### 1.6.10. Игры на развитие умений вести групповую дискуссию.

##### Упражнение 15.

##### «Кораблекрушение»

Назначение: развитие умений вести групповую дискуссию.

Оборудование: листки для раздачи к игре «кораблекрушение», бумага, ручки.

Инструкция: «Вы дрейфуете на яхте в южной части Тихого океана. В результате пожара большая часть яхты и ее груза уничтожены. Яхта медленно тонет. Ваше местонахождение неизвестно из-за поломки основных навигационных приборов, но примерно Вы находитесь на расстоянии 2 тысячи километров к юго-западу от ближайшей земли. Ниже дан список из предметов, которые остались целыми и невредимыми после пожара, В дополнении к этим предметам вы располагаете прочным надувным спасательным плотом с веслами, достаточно большим, чтобы выдержать вас, всю вашу группу и все перечисленные ниже предметы. Имущество оставшихся в живых людей составляют несколько коробок спичек и пять десятирублевых банкнот... Ваша задача классифицировать ниже перечисленные предметы в соответствии с их значением для выживания. Поставьте цифру 1 у самого важного предмета, цифру 2 - у второго по значению и так далее до пятнадцатого, наименее важного для вас».

Сначала каждый участник выполняет задание самостоятельно, затем объединяются в пары или группы по 4 человека, приходят к общему мнению, затем делают то же самое всей группой. Упражнение направлено на формирование навыка противостояния групповому давлению и отстаивания собственного мнения, ознакомление с ролевой структурой группы - выявление лидеров, пассивной части, негативных, лидеров, группировок. Упражнение занимает много времени (40 минут минимум), возможно проявление агрессии и резкое разделение на непримиримые друг с другом подгруппы [4].

Список предметов:

- зеркало для бритья,
- 25-литровая канистра с водой,
- противомоскитная сетка,
- 1 коробка с армейским рационом,
- карта Тихого Океана,
- подушка - плавательное средство,
- 10-литровая канистра с бензином,
- маленький транзисторный радиоприемник,
- репелленты, отпугивающие акул,
- 10 кв. м. непрозрачной пленки,
- 5 метров нейлонового каната,
- 2 коробки шоколада,
- рыболовные снасти.

### **1.6.11. Обратная связь. Рефлексия занятия**

#### **Упражнение 16.**

#### **«Изофантазия»**

Назначение: снятие психологического напряжения на завершающем этапе занятия.

Процедура: всем участникам дается задание в течение 2-3 минут нарисовать не существующее доброжелательное и очень общительное животное. Затем организуется очередная «вернисаж» и обмен впечатлениями [14].

#### **Рефлексия занятия**

Группа садится в круг, и все желающие по очереди высказывают свои впечатления о прошедшем занятии. Что особенно понравилось? Что не принято? Что хотелось бы сегодня сделать по-другому? Какие претензии есть? Не надо ни кого заставлять, высказываются только желающие.

#### **Литература**

1. Андреева, Г.М. Социальная психология / Г.М. Андреева. – М.: М.: Аспект Пресс, 2010. – 368 с.
2. Бодалев, А.А. Формирование понятия о другом человеке как личности / А. А. Бодалев. - Л.: ЛГУ, 1970. – 135 с.

3. Большаков, В.Ю. Психотренинг. Социодинамика, игры, упражнения / В.Ю. Большаков. – СПб.: Социально-психологический центр, 1996. – 384с.
4. Вачков, И.В. Основы технологии группового тренинга. Психотехники / И.В. Вачков.- М.: Изд-во «Ось-89»,2013.-.176с.
5. Горянина, В. А. Психология общения : учеб. пособие для студ. фак. соц. работы / В. А. Горянина. - 4-е изд., стер. - М. : Академия, 2014. - 416 с.
6. Губин, А.В. Общение в нашей жизни / А.В. Губин, Ю.В. Чудновский – М.: МГТУ, 1992. – 234с.
7. Грецов А.Г. Тренинг общения для подростков / А.Г. Грецов. – СПб: Питер, 2007. – 160с.
8. Грецов, А.Г. Тренинг развития с подростками: творчество, общение, самопознание / А.Г. Грецов. – СПб.: Питер. – 255с. Реан, А.А. Психология и педагогика / А.А. Реан, Н.В. Белодовская, С.И. Розум. — СПб.: Питер, 2002. — 432 с.: ил. — (Серия «Учебник нового века»).
9. Лидерс, А.Г. Психологический тренинг с подростками / А.Г. Лидерс. – М.: Академия, 2001. – 256с.
10. Морозов, А.В. Социальная психология: Учебник для студ. высших и средних уч.завед. – М.: Академический Проект; Трикста, 2013. – 336 с.
11. Практикум по психологическим играм с детьми и подростками / под ред. М.Р. Битяновой. – СПб: Питер, 2011. – 302с.
12. Прутченков, А.С. Свет, мои, зеркала, скажи...: метод, разработ. соц.-психологических тренингов / А.С. Прутченков – М., 1996. – 223с.
13. Сидоренко, Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии / Е.В. Сидоренко.- СПб: Речь, 2012. – 208с.
14. Фопель, К. Как научить детей сотрудничать? Психологические игры и упражнения. В 4-х томах / К. Фопель. – М.: Генезис, 2011. – 161с.
15. Фопель, К. Технология ведения тренинга: Теория и практика / К.Фопель. – М.: Генезис, 2013. – 267с.
16. Цзен, Н.В. Психотренинг. Игры и упражнения / Н.В. Цзен, Ю.В. Пахомов – М.: Класс, 1999. – 272с.
17. Шевандрин, Н.И. Социальная психология в образовании / Н.И. Шевандрин. – М.: ВЛАДОС. 1995. – 544с.

## 1.7. РЕФЛЕКСИЯ ГРУППОВОЙ РАБОТЫ.

### Содержание:

1.7.1. Упражнения для снятия напряжения.

1.7.2. Оценка эффективности работы в группе.

1.7.3. Определение линий развития коммуникативной компетентности участников тренинга.

1.7.4. Принципы составления алгоритма по формированию коммуникативного качества.

1.7.5. Игры заключительной фазы тренинга.

1.7.6. Обратная связь. Рефлексия занятия и тренинга.

**Цель занятия:** рефлексия психоэмоционального состояния участников; подведение итогов работы группы.

*Необходимое время: 2 часа.*

### Ход работы:

#### 1.7.1. Упражнения для снятия напряжения.

##### Упражнение 1.

##### «Австралийский дождь»

Назначение: уменьшение психологической нагрузки участников.

Процедура: психолог предлагает встать всем участникам и повторять движения:

- в Австралии поднялся ветер (ведущий потирает ладони);
- начинает капать дождь (хлопки ладонями по груди);
- начинается настоящий ливень (хлопки по бедрам)
- а вот и град, настоящая буря (топот ногами);
- капли падают на землю (щелчок пальцами);
- тихий шепот ветра (потирание ладоней);
- солнце (руки вверх) [14].

##### Упражнение 2.

##### «Мяч»

Назначение: снятие психоэмоционального напряжения.

Процедура: тренер бросает мяч по кругу и называет имя участника.

Тот, кто ловит мяч, называет имя следующего и бросает ему мяч [15].

#### 1.7.2. Оценка эффективности работы в группе.

##### Упражнение 3.

##### «Коллаж».

Назначение: оценка эффективности работы в группе.

Процедура: во время проведения тренинга делаются фотографии, которые нужно оперативно напечатать. Участникам тренинга предлагается,

используя эти снимки, иллюстрации из старых журналов, открытки и другие визуальные материалы, сделать коллаж. Тему для него задаёт тренер, например: «Этого я никогда не забуду...», «Это очень важно для моей профессиональной работы...» или «Что я узнал и чему научился...».

При работе над коллажем большую группу лучше разбить на несколько подгрупп, каждая из которых выполняет коллективные работы на одну-две предложенные темы (в зависимости от временных ресурсов). После завершения работы подгруппы меняются коллажами и комментируют полученные материалы. Можно устроить и общий «вернисаж». Гонимность работ, выбор фрагментов, их эмоциональная окраска, общий настрой комментариев – всё это качественные оценки, которые фиксируются и анализируются в дальнейшем [8].

### **1.7.3. Определение линий развития коммуникативной компетентности участников тренинга.**

#### **Упражнение 8.**

##### **«Карусель»**

Назначение: определение уровня развития коммуникативной компетентности у участников тренинга.

Процедура: группа делится на две части, одна из них образует внутренний круг, а другая - внешний. По сигналу ведущего круги начинают двигаться: один по часовой стрелке, другой – против. Затем снова по сигналу - остановка и работа в парах. Стоящий во внутреннем круге играет роль, которую определяет руководитель, например, продавца, который должен что-то продать покупателю, т.е. партнеру, стоящему во внешнем круге. В течение 2-3 минут идет ролевая игра, затем по сигналу руководителя происходит ролевой обмен. Можно, если позволяет время, снова запустить круги, опять остановиться и дать уже другие роли [13].

*Приложение:* примерный перечень ролей:

- родственник, который долго не виделся с вами;
- ребенок, потерявший новую игрушку и т. д.

### **1.7.4. Принципы составления алгоритма по формированию коммуникативного качества.**

Коммуникативная культура выражается в умении установить гуманистические, личностно-ориентированные взаимоотношения с учащимися и коллегами, что предполагает формирование у специалиста:

- ориентации на признание положительных качеств, сильных сторон, значимости другого;
- способности к эмпатии, пониманию и учету эмоционального состояния другого;
- умения давать положительную обратную связь другому;



- умения мотивировать других на деятельность и достижения в ней;
- конкретных коммуникативных умений: приветствовать, общаться, задавать вопросы, отвечать, активно слушать, оценивать, просить, поддерживать, отказывать и т.д.;
- уважения к самому себе, знания собственных сильных сторон, умения использовать их в собственной деятельности;
- способности осуществлять педагогическую поддержку организации совместной деятельности и межличностного общения учащихся;
- речевой культуры [5; 13;17].

### **1.7.5. Игры заключительной фазы тренинга.**

#### **Упражнение 6.**

##### **«Чемодан»**

Назначение: подведение итогов занятия.

Процедура: один из участников выходит из комнаты, другие начинают собирать ему в дорогу «чемодан», складывая положительные качества, которые группа особенно ценит в этом человеке, то, что поможет товарищу в общении с людьми. Но отъезжающему обязательно напоминают, что будет мешать ему в дороге: те отрицательные качества, которые ему надо побороть, чтобы жизнь его стала лучше. Затем «отъезжающему», который все это время находился в другой комнате, зачитывается и передается весь список. У него есть право задавать любой вопрос по прочитанному. Затем выходит следующий участник и процедура повторяется до тех пор, пока все участники не получат по «чемодану» [16].

#### **Упражнение 7.**

##### **«Пожелание друг другу»**

Назначение: подведение итогов занятия.

Процедура: участники по кругу говорят друг другу пожелания. Могут говорить соседу справа или любому участнику по желанию [16].

### **1.7. Обратная связь. Рефлексия занятия и тренинга.**

#### **Рефлексия занятия**

Группа садится в круг, и все желающие по очереди высказывают свои впечатления о прошедшем занятии. Что особенно понравилось? Что не нравится? Что хотелось бы сегодня сделать по-другому? Какие претензии есть? Не надо ни кого заставлять, высказываются только желающие.

#### **Литература**

1. Андреева, Г.М. Социальная психология / Г.М. Андреева. – М.: М.: Аспект Пресс, 2010. – 368 с.
2. Бодалев, А.А. Формирование понятия о другом человеке как личности / А. А. Бодалев. - Л.: ЛГУ, 1970. – 135 с.

3. Большаков, В.Ю. Психотренинг. Социодинамика, игры, упражнения / В.Ю. Большаков. – СПб.: Социально-психологический центр, 1996. – 384с.
4. Вачков, И.В. Основы технологии группового тренинга. Психотехники / И.В. Вачков.- М.: Изд-во «Ось-89»,2013.-.176с.
5. Горянина, В. А. Психология общения : учеб. пособие для студ. фак. соц. работы / В. А. Горянина. - 4-е изд., стер. - М. : Академия, 2014. - 416 с.
6. Губин, А.В. Общение в нашей жизни / А.В. Губин, Ю.В. Чудновский – М.: МГТУ, 1992. – 234с.
7. Грецов А.Г. Тренинг общения для подростков / А.Г. Грецов. – СПб: Питер, 2007. – 160с.
8. Грецов, А.Г. Тренинг развития с подростками: творчество, общение, самопознание / А.Г. Грецов. – СПб.: Питер. – 255с. Реан, А.А. Психология и педагогика / А.А. Реан, Н.В. Белодовская, С.И. Розум. — СПб.: Питер, 2002. — 432 с.: ил. — (Серия «Учебник нового века»).
9. Лидерс, А.Г. Психологический тренинг с подростками / А.Г. Лидерс. – М.: Академия, 2001. – 256с.
10. Морозов, А.В. Социальная психология: Учебник для студ. высших и средних уч.завед. – М.: Академический Проект; Трикста, 2013. – 336 с.
11. Практикум по психологическим играм с детьми и подростками / под ред. М.Р. Битяновой. – СПб: Питер, 2011. – 302с.
12. Прутченков, А.С. Свет, мои, зеркала, скажи...: метод, разработ. соц.-психологических тренингов / А.С. Прутченков – М., 1996. – 223с.
13. Сидоренко, Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии / Е.В. Сидоренко.- СПб: Речь, 2012. – 208с.
14. Фопель, К. Как научить детей сотрудничать? Психологические игры и упражнения. В 4-х томах / К. Фопель. – М.: Генезис, 2011. – 161с.
15. Фопель, К. Технология ведения тренинга: Теория и практика / К.Фопель. – М.: Генезис, 2013. – 267с.
16. Цзен, Н.В. Психотренинг. Игры и упражнения / Н.В. Цзен, Ю.В. Пахомов – М.: Класс, 1999. – 272с.
17. Шевандрин, Н.И. Социальная психология в образовании / Н.И. Шевандрин. – М.: ВЛАДОС. 1995. – 544с.

**1.2. Вспомогательный раздел**  
**УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ**  
**«БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ**  
**УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ МАКСИМА ТАНКА»**

**УТВЕРЖДАЮ**

Проректор по учебной работе БГПУ

\_\_\_\_\_ В.В. Шлыков

«29» августа 2014 г.

Регистрационный № УД – 16-29-2014/б.

**ТРЕНИНГ-УЧЕБНИК**

Учебная программа учреждения высшего образования  
по учебной дисциплине  
для специальностей профиля А Педагогика

Кафедра психологии  
Семестры 1, 2

Практические  
занятия 24 часа

Аудиторных часов по учебной  
дисциплине 24

Всего часов по  
учебной дисциплине

Форма получения  
высшего образования – дневная

Составили М.Ф. Бакунович, кандидат психологических наук, доцент  
О.М. Евдокимова, старший преподаватель  
С.А. Корзун, преподаватель

2014 г.

Рассмотрена и рекомендована к утверждению кафедрой психологии учреждения образования «Белорусский государственный педагогический университет имени Максима Танка» протокол № 1 от 28.08.2014г.

Заведующий кафедрой  
\_\_\_\_\_ М.Ф. Бажукевич

Одобрена и рекомендована к утверждению Научно-методическим советом учреждения образования «Белорусский государственный педагогический университет имени Максима Танка» протокол № 1 от 28.08.2014г.

Председатель  
\_\_\_\_\_ С.А.Месникович

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Факультативная дисциплина «Тренинг общения» опирается на теоретические положения, рассматриваемые в учебных дисциплинах «Общая психология», «Социальная психология», «Возрастная и педагогическая психология» являясь их логическим продолжением, позволяющим расширить знания и умения студентов по вопросам, связанным со спецификой общения.

Программа факультативной дисциплины «Тренинг общения» направлена на теоретическое усвоение системы представлений студентов о психологических особенностях делового общения и на их практическую подготовку в сфере деловой беседы, переговоров, принятия решений.

### **Цель и задачи изучения факультативной дисциплины «Тренинг общения»**

**Цель факультативной дисциплины** – развитие у студентов коммуникативных умений и навыков, необходимых для профессионального общения.

**Основными задачами** являются:

- углубить теоретические и практические знания студентов в области психологии общения;
- развитие умений применять вербальные и невербальные средства общения;
- формирование навыков активного слушания и решения коммуникативных задач;
- развитие профессионального самосознания студентов-педагогов.

В результате изучения факультативной дисциплины студент должен **знать:**

- психологические закономерности общения;
- правила общения;
- вербальные и невербальные средства общения;
- ролевые позиции в общении.

В результате изучения факультативной дисциплины студент должен **уметь:**

- анализировать конфликтную ситуацию в профессиональной деятельности;
- адекватно использовать средства вербального и невербального общения;
- вести групповую дискуссию;
- устанавливать, поддерживать психологический контакт и обратную связь в общении.

В результате изучения факультативной дисциплины студент должен **владеть:**

- приемами выражения эмоциональных состояний в ситуации общения;
- техниками активного слушания;
- приемом «Я-сообщения», как способом выражения обратной связи.

#### **Структура содержания дисциплины**

Программа факультативной дисциплины «Тренинг общения» рассчитана на 24 часа.

## ПРИМЕРНЫЙ ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

№ п/п	Название разделов и тем	Всего	Лекции	Практические занятия
1	2	3	4	5
1.	Введение в тренинг.	2	-	2
2.	Средства общения	4	-	4
3.	Эмоции в процессе общения	4	-	4
4.	Активное слушание в процессе общения	6	-	6
5.	Рольевые позиции в общении	2	-	2
6.	Коммуникативные задачи в общении	4	-	4
7.	Рефлексия групповой работы	2	-	2
	<b>Всего</b>	<b>24</b>	-	<b>24</b>

## СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

### **Тема 1. Введение в тренинг.**

Психологическая характеристика общения. Правила общения. Цели, задачи, принципы психологического тренинга. Процедура тренинга. Знакомство.

### **Тема 2. Средства общения.**

Вербальные и невербальные средства общения. Развитие невербальных средств общения. Понятие кодирования и декодирования информации. Понятие тезауруса. Развитие вербальных средств общения.

### **Тема 3. Эмоции в процессе общения.**

Выражение и понимание эмоциональных состояний. Способы выражения эмоций в процессе общения. Управление эмоциями.

### **Тема 4. Активное слушание в процессе общения.**

Диагностика умения слушать. Активное слушание и его техники. Формирование навыка активного слушания.

### **Тема 5. Ролевые позиции в общении.**

Коммуникативные трансакции в процессе общения. Позиции в общении. Самопознание ролевых позиций в процессе общения.

### **Тема 6. Коммуникативные задачи в общении.**

Установление, поддержание и завершение психологического контакта. Правила обращения к партнеру по общению. Выявление коммуникативных барьеров и способов их преодоления. Анализ конфликтных ситуаций. Конструктивное разрешение конфликтных ситуаций.

Особенности обратной связи в процессе общения. Оценочная деятельность в процессе общения. Искусство комплимента.

Трансформация модальности долженствования в модальность возможного.

Правила ведения групповой дискуссии.

### **Тема 7. Рефлексия групповой работы.**

Оценка эффективности работы в группе. Определение линий развития коммуникативной компетентности участников тренинга. Принципы составления алгоритма по формированию коммуникативного качества.



## ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

### Перечень основной и дополнительной литературы

#### Основная:

1. Вачков, И.В. Основы технологии группового тренинга. Психотехники / И.В. Вачков.- М.: Изд-во «Ось-89»,2013.-С.34-39.
2. Горянина, В. А. Психология общения : учеб. пособие для студ. фак. соц. работы / В. А. Горянина. - 4-е изд., стер. - М. : Академия, 2014. - 416 с.
3. Ковальчук, А.С. Основы делового общения : учеб. пособие для студ. вузов / А.С.Ковальчук. - М. : Дашков и К, 2010. - 300 с.
4. Митина, Л.М. Интеллектуальная гибкость учителя: психологическое содержание, диагностика, коррекция: учебное пособие/ Л.М. Митина, Н.С. Ефимова. - М.: Московский психолого-социальный институт: Флинта, 2011.-144с.
5. Самыгин, С. И. Деловое общение: [учеб. пособие для студентов эконом. и управлен. спец. вузов] / С. И. Самыгин, А. М. Руденко. - М.: КноРус, 2010. - 436 с. - Библиогр.: с. 429/
6. Сидоренко, Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии / Е.В. Сидоренко.- СПб.: Речь, 2012.- С. 101 - 114.
7. Социально-психологический тренинг: Пособие / Сост. И.А. Громова, А.В. Калашник, Е.В. Тихонова. - Мн.: БГПУ имени М. Танка, 2007. - 32с.
8. Фопель, К. Технологии ведения тренинга: Теория и практика / К.Фопель.- М.: Генезис, 2012. - 267с.
9. Фопель, К. Как научить детей сотрудничать? Психологические игры и упражнения. В 2-х томах / К. Фопель. – М.: Генезис, 2011. – 161с.

#### Дополнительная:

1. Агеева, И.А. Успешный учитель: тренинговые и коррекционные программы / И.А. Агеева. – СПб.: Речь, 2007. – 208с.
2. Индивидуальная и групповая психотерапия: практикум / С.В. Белюшская, И.В. Аксютин, И.А. Громова и др. – Минск: БГПУ, 2010. – С. 4 - 29.
3. Истратова, О.Н. Практикум по детской психокоррекции: игры, упражнения, техники / О.Н. Истратова. – Ростов н/Д : Феникс, 2011. – 349 с.
4. Левашова, С.А. Психолог и подросток: коммуникативно-двигательный тренинг / С.А. Левашова. – Ярославль: Академия развития, 2010. – 160с.
5. Львовский, Ю.В. Там, где нет неправильных ответов. Развитие мышления и творческого воображения у детей от 6 до 16 лет / Ю.В Львовский. – СПб.: Речь; М.: Сфера, 2011. – 144 с.
6. Месникович, С.А. К проблеме развития коммуникативных качеств студентов в процессе преподавания гуманитарных дисциплин / С.А.

- Месникович // Методы обучения и организация учебного процесса в вузе. Материалы IV Всероссийской научно-методической конференции – Рязань: Рязанский гос. радиотехнический ун–т, 2015. – С. 124-126.
7. Полещук Ю.А. Развитие коммуникативной компетентности в процессе подготовки конкурентоспособных специалистов / Ю.А. Полещук, Е.И. Сутович // Новые технологии в науке, образовании, производстве – 2013. Международный сборник научных трудов / Отв. ред. Морозова О.С., Синюшин П.С. – Рязань: изд-во НП «Голос губернии», Рязанский институт бизнеса и управления, 2013. – С. 353-359.
  8. Полещук Ю.А. Рефлексия в контексте профессиональной компетентности студентов педагогического вуза / Ю.А. Полещук, М.Ф. Бакунович // Высшая школа: опыт, проблемы, перспективы: материалы VII Международной научно-практической конференции. Москва, РУДН, 17 – 18 апреля 2014 года / науч. ред. В.М. Казаренков. – М.: РУДН, 2014. – С. 504-507.
  9. Прутченков, А.С. Свет, мой, зеркальце, скажи...: метод, разработ. соц.-психологических тренингов / А.С. Прутченков. – М., 1996. – 223с.
  10. Сидоренко, Е.В. Мотивационный тренинг / Е.В. Сидоренко. – СПб.: Речь, 2013. – 240с.
  11. Чуменко, Е.В. Социально-психологический тренинг повышения коммуникативной компетентности / Е.В. Чуменко // Саціяльна-педагагічная работа. – 2007. – № 5 – С. 48-57.

**Учебно-методическая карта факультативной дисциплины  
«Тренинг общения»**

№ раздела, темы, занятия	Название раздела, темы, занятия; перечень изучаемых вопросов	Количество аудиторных часов				Материальное обеспечение занятия (наглядные)	Литература	Формы контроля занятий
		лекции	практические занятия	лабораторные занятия	практическая самостоятельная деятельность			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
<b>1</b>	<b><i>Тренинг общения</i></b>		<b>24</b>					
1.1	<p><b>Введение в тренинг.</b></p> <p>1. Теоретический материал: Психологические характеристики общения. Правила общения.</p> <p>2. Цели, задачи, принципы психологического тренинга.</p> <p>3. Процедура тренинга</p> <p>4. Первый этап работы тренинговой группы – знакомство.</p> <p>5. Обратная связь. Рефлексия занятия.</p>		2				<p>Основная [1],[2], [3],</p> <p>Дополнительная [9],[10]</p>	
1.2	<p><b>Средства общения.</b></p> <p>1. Теоретический материал: вербальные и невербальные средства общения; понятие кодирования и декодирования; понятие пизауруса, модель коммуникативного процесса; оптико-кинестическая система, пара-и экстралингвистическая система, проксемика, визуальный контакт глаз.</p> <p>2. Упражнения для снятия напряжения.</p> <p>3. Игры на развитие умений понимать невербальные средства общения.</p>		2				<p>Основная [1],[2], [3],</p> <p>Дополнительная [4],[6], [10]</p>	

	<p>4. Игры на развитие способности использовать невербальные средства для установления контакта.</p> <p>5. Игры на развитие умений вербального общения</p> <p>6. Обратная связь. Рефлексия занятия.</p>						
1.3	<p><b>Эмоции в процессе общения.</b></p> <p>1. Теоретический материал: выражение и понимание эмоциональных состояний; способы выражения эмоций в процессе общения; управление эмоциями.</p> <p>2. Упражнения для снятия напряжения.</p> <p>3. Игры на развитие умений выражения эмоциональных состояний.</p> <p>4. Игры на развитие умений понимания эмоциональных состояний.</p> <p>5. Обратная связь. Рефлексия занятия.</p>		4				<p>Основная [1],[2],[9],</p> <p>Дополнительная [7],[9], [10]</p>
1.4	<p><b>Активное слушание в процессе общения.</b></p> <p>1. Теоретический материал: техники активного слушания.</p> <p>2. Упражнения для снятия напряжения.</p> <p>3. Диагностика умения слушать.</p> <p>4. Игры на развитие умений активного слушания.</p> <p>5. Обратная связь. Рефлексия занятия.</p>		2				<p>Основная [1],[4], [9],</p> <p>Дополнительная [4],[6]</p>
1.5	<p><b>Рольевые позиции в общении.</b></p> <p>1. Теоретический материал: коммуникативные трансакции в процессе общения; роли в общении.</p> <p>2. Упражнения для снятия напряжения.</p> <p>3. Игры на самопознание ролевых позиций в процессе общения.</p> <p>4. Обратная связь. Рефлексия занятия.</p>		2				<p>Основная [1],[5], [9],</p> <p>Дополнительная [13]</p>
1.6	<p><b>Коммуникативные задачи в общении.</b></p> <p>1. Теоретический материал: установление, поддержание и завершение психологического контакта; правила обращения к партнеру по общению; коммуникативные барьеры; понятие конфликтной ситуации; обратная связь в процессе общения; оценочная деятельность в процессе общения; искусство комплимента; групповая дискуссия.</p>		4				<p>Основная [2],[6], [9],</p> <p>Дополнительная [2],[8]</p>

	<p>2. Упражнения для снятия напряжения.</p> <p>3. Игры на установление, поддержание и завершение психологического контакта.</p> <p>4. Игры на осознание возможных барьеров в общении.</p> <p>5. Игры на определение стилей реагирования в конфликтных ситуациях.</p> <p>6. Игры на развитие навыков конструктивного разрешения конфликтов.</p> <p>7. Игры на развитие умения давать обратную связь.</p> <p>8. Игры на развитие умений говорить комплименты в процессе общения.</p> <p>9. Игры на развитие умений трансформировать модальность долженствования в модальность возможного.</p> <p>10. Игры на развитие умений вести групповую дискуссию.</p> <p>11. Обратная связь. Рефлексия занятия</p>						
1.7	<p>Рефлексия групповой работы.</p> <p>1. Упражнения для снятия напряжения.</p> <p>2. Оценка эффективности работы в группе.</p> <p>3. Определение линий развития коммуникативной компетентности участников тренинга.</p> <p>4. Принципы составления алгоритма по формированию коммуникативного качества.</p> <p>5. Игры заключительной фазы тренинга.</p> <p>6. Обратная связь. Рефлексия занятия и тренинга.</p>	2				<p>Основная [3],[7], [8]</p> <p>Дополнительная [4],[5], [7], [10]</p>	

## ПРОТОКОЛ СОГЛАСОВАНИЯ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ

Название дисциплины с которой требуется согласование	Название кафедры	Предложения об изменениях в содержании учебной программы учреждения высшего образования учебной дисциплине	Решение, принятое кафедрой разработавшей учебную программу (с указанием даты и номера протокола)
1	2	3	4
Культура речи	Кафедра культуры речи и межкультурных коммуникаций	Уточнить психологические термины «общение»	Принять информацию к сведению. Протокол № 14 от 13.05.2014 г.

## 2.2. Перечень презентаций и обучающих фильмов.

### 2.2.1. Презентации:

- Психология общения.
- Коммуникативная компетентность.
- Невербальное общение.

### 2.2.2. Обучающие фильмы:

- Способы противостояния манипуляции в общении  
//<http://univertv.ru/video/psihologiya/?page=1>
- Невербальные маркеры согласия / несогласия  
//<http://univertv.ru/video/psihologiya>
- Вербальные средства воздействия //<http://univertv.ru/video/psihologiya>
- Лицом к лицу: наука о жесте и лице  
//<http://univertv.ru/video/psihologiya/?page=1>
- Язык тела //[http://univertv.ru/video/psihologiya/socialnaya\\_psihologiya/ya\\_zyk\\_tela\\_noch\\_na\\_pyatom/?mark=all](http://univertv.ru/video/psihologiya/socialnaya_psihologiya/ya_zyk_tela_noch_na_pyatom/?mark=all)