

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «НОВОСИБИРСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС

Коммуникативный тренинг

Структура учебно-методического комплекса

В УМК входит: содержание практических занятий, банк контролирующих материалов, методические указания по проведению практических заданий, методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов, рабочая программа дисциплины.

Учебно-методический комплекс по дисциплине «Коммуникативный тренинг» составлен в соответствии с требованиями к обязательному минимуму содержания и уровню подготовки дипломированного бакалавра по циклу «Профессиональные дисциплины. Вариативная часть. Обязательные дисциплины» по направлению «Психология», соответствует ФГОС-3 по направлению «Психология»: 030300, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 21 декабря 2009 г. № 759.

Автор (авторы) Верба Е.М. старший преподаватель кафедры психологии личности

СОДЕРЖАНИЕ

ТЕМА 1. Вербальные и невербальные средства коммуникации

Материалы для мини-лекций

Упражнения, игры

Задания для самопроверки

Литература

ТЕМА 2. Установление контакта в межличностной коммуникации

Материалы для мини-лекций

Упражнения, игры

Задания для самопроверки

Литература

ТЕМА 3. Активное слушание в межличностной коммуникации

Материалы для мини-лекций

Упражнения, игры

Задания для самопроверки

Литература

ТЕМА 4. Вопросы в коммуникации

Материалы для мини-лекций

Упражнения, игры

Задания для самопроверки

Литература

ТЕМА 5. Обратная связь в межличностном общении

Материалы для мини-лекций

Упражнения, игры

Задания для самопроверки

Литература

ТЕМА 6. Регулирование эмоциональных состояний в процессе коммуникации

Материалы для мини-лекций

Упражнения

Задания для самопроверки

Литература

Методические указания по проведению практических занятий

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов

Примерные темы рефератов и курсовых работ

Примерная программа учебного курса «Коммуникативный тренинг»

ТЕМА 1. Вербальные и невербальные средства коммуникации

Материалы для мини-лекций

Вербальная коммуникация

К вербальным (речевым) средствам коммуникации относят:

1. Монологическую речь (рассказ, доклад, лекция, выступление, команды).
2. Диалогическую речь (свободный и направленный диалоги).

Наше повседневное общение (в семье, на работе и т.д.) неизбежно сопровождается некоторыми неудачами. Е.В Сидоренко выделяет и описывает «четыре драмы общения» (Сидоренко Е.В. , 2002, с.66). На наш взгляд, лучше их называть «проблемами общения» или «коммуникативными проблемами»

1. Проблема слушания. Суть проблемы – слушаю, но не слышу.

- Мне сейчас не очень легко...

- А я-то тебе сейчас что расскажу!

2. Проблема понимания. Слышу, но не понимаю.

- Я вчера смотрела такой грязный фильм, что после него хотелось помыться!

- А вчера во втором корпусе давали горячую воду...

3. Проблема действия. Понимаю, но не могу сделать.

Я знаю, что должен сейчас спокойно и твердо высказать свое предложение.

Сейчас я это сделаю.

- Вы...Я...В общем...Извините, потом как-нибудь... Для разрешения всех этих проблем нужно обладать определенными знаниями и умениями в области делового общения. В течение всей нашей оставшейся работы мы будем обучаться именно этому.

Правила успешной вербальной коммуникации Г.Бройнига.

1. Понимание вашего высказывания связано с конструкцией предложения. Длинные предложения затрудняют понимание, как сложны и грамматически не ясны. Для их понимания партнеру нужны большие сосредоточенность и внимание. Кроме того они затрудняют понимание вопроса, смысл часто теряется в придаточных предложениях.

2. Короткие предложения (8 – 15 слов) состоят из законченных мыслей. Это точные и действенные высказывания. Запятые и союзы, такие, как «и», «так как», «что», «но», «потому что» и другие, не используются. Короткие предложения всегда наглядны.

3. Голос является самым сильным инструментом убеждения. Выразительность голоса воспринимается партнером не столько разумом, сколько чувством. Ваш

голос вызывает симпатию или антипатию. Монотонность речи часто является причиной неудачи в деловой коммуникации.

4. Паузы прерывают поток речи. Они также выполняют психологические функции: усиливают внимание, успокаивают, подчеркивают сказанное и помогают сделать передышку.

5. Качество и количество словаря усиливают влияние высказывания. Пассивный словарь (слова, которые может использовать память) состоит в зависимости от уровня образования из 30 000 – 50 000 слов. Активный словарь (слова, которыми пользуются при спонтанной речи) состоит из 3 000 – 12 000 слов.

6. Рекомендуются чаще использовать в речи глаголы, а не существительные. Глаголы придают высказыванию наглядность, а существительные большей частью – смысловое значение, к тому же оно обычно бывает абстрактным. Под словами «школа», «перо», «дом», «машина» каждый может себе представить соответствующий предмет с конкретными индивидуальными отличиями. Использование же глаголов помогает формировать из неясного представления конкретную картину. Обходитесь по возможности без прилагательных – они слишком личные.

7. Глагол становится более живым, если вы в своем высказывании используете его активную форму, а не пассивную. Например: «Я пригласил его», а не «Он был мною приглашен». Пассив воздействует безлично, создает дистанцию между партнерами и несет минимальную эмоциональную нагрузку.

8. Дистанционно и безлично действует формулировка типа «Согласно этому можно понять, что...», а также высказывания, содержащие большие числа. Сослагательное наклонение – «Я бы сказал...», «Я бы полагал...», «Я имел бы (был бы)...», «Я должен бы...» - не выражает решительного поступка, а скорее создает дистанцию между собеседниками.

9. Серьезная проблема возникает тогда, когда партнер не до конца понимает или иначе истолковывает смысл слова или высказывания, который вы в них вкладываете. Значение сказанного слова партнер либо расширяет, либо сужает. Чем абстрактнее понятие, тем многозначнее его можно интерпретировать. Часто нужно уже в самом начале разговора разъяснить понятие, сообщив партнеру, что вы конкретно понимаете под ним. (Источник: Бройниг Г., 1996)

Основные функции невербальных сообщений

К основным функциям невербальных сообщений можно отнести следующие:

✓ *Дополнение.* Невербальные сообщения усиливают речевое высказывание, делают его более выразительным. Также невербальные сообщения помогают сделать речевое высказывание более точным и понятным. Студент, сдавший трудный экзамен на отлично, может, рассказывая о своей радости однокурсникам,

улыбаться, использовать жесты обозначающие победу, подпрыгивать на месте и т.д. и т.п. Все эти невербальные проявления будут являться дополнением вербального сообщения. «Подайте мне вот это кругленькое пирожное» - говорит покупатель продавцу, при этом показывая руками круг. «Подойдут еще три человека» - говорит посетитель ресторана официанту и использует при этом жестикуляцию (показывает три пальца). В этих случаях невербальные сообщения направлены на уточнение, на лучшее понимание высказывания. Если нам необходимо привлечь чье-то внимание, то мы также активно используем различные невербальные сигналы (мы можем изменить интонацию и громкость голоса, использовать определенные жесты, усилить контакт глаз и т.д.)

✓ *Замещение.* Невербальное сообщение используется вместо вербального сообщения. Например, в компании кто-то рассказывает о тех событиях в вашей жизни, о которых бы вам не хотелось говорить, вы взглядом и характерными мимикой и жестами предлагаете остановиться, не сказав ни слова. Или, вы видите вдалеке человека, с которым вам необходимо поговорить, жестами вы ему сообщаете, чтобы он подошел. Очень часто свое несогласие мы выражаем без слов, поворачивая голову из стороны в сторону.

✓ *Опровержение.* Невербальное сообщение не соответствует, противоречит вербальному сообщению. Например, девушка может говорить, что у нее прекрасные отношения с парнем, в то время как ее мимические проявления будут свидетельствовать в пользу грусти. Ваш собеседник может улыбаться, говорить о положительных эмоциях, при этом одна или обе его руки могут быть сжаты в кулак. Такая несогласованность называется неконгруэнтностью. Так как невербальные сообщения очень мало контролируются сознанием, то в таких ситуациях они опровергают сказанное словами. В психотерапии выявление и анализ двойных сообщений, несогласованности вербальных и невербальных проявлений играет очень важную роль.

Конгруэнтность (лат. congruentis – соразмерный, соответствующий, совпадающий) - соответствие вербальных и невербальных сообщений

Неконгруэнтность (инконгруэнтность) – отсутствие согласованности, противоречие между вербальным и невербальным сообщением

✓ *Регулирование.* Невербальные сигналы очень часто используются для регулирования взаимодействия между людьми. Выше приводились примеры такого регулирования: покачивание головой, приглашение жестами к беседе и т.д. Все эти знаки помогают регулировать течение коммуникативного процесса.

Основные средства невербальной коммуникации

Кинесика понимается и как совокупность движений тела человека в процессе коммуникации, и как изучение языка тела человека. К кинесике относятся:

- ✓ позы;
- ✓ жесты;
- ✓ мимика;
- ✓ контакт глаз;
- ✓ оформление внешности;

Такесика – невербальные сообщения при помощи прикосновений; область психологии, изучающая влияние различного рода прикосновений на характер общения. К такесике относятся:

- ✓ прикосновения;
- ✓ поцелуи;
- ✓ удары;
- ✓ рукопожатия;
- ✓ похлопывания и т.п.

Проксемика понимается и как организация коммуникативного пространства (взаимное расположение партнеров по общению в пространстве), и как пространственная психология. Термин проксемика (от слова «проксимити» - «близость») введен Эдвардом Холлом, американским антропологом, одним из первых, обратившим внимание на важность пространственных потребностей человека.

Паралингвистические сигналы - особенности произнесения речи и неречевых звуков, качества голоса. К паралингвистическим сигналам относятся:

- ✓ тембр голоса;
- ✓ высота голоса;
- ✓ скорость речи (темп);
- ✓ громкость голоса;
- ✓ смех;
- ✓ кашель;
- ✓ плач;
- ✓ паузы;
- ✓ вздохи и т.п.

Упражнения, игры

Знакомство

Время проведения зависит от количества и активности участников, примерно 90 минут.

Поприветствовав участников тренинга, ведущий в нескольких словах рассказывает о себе и предлагает познакомиться. Для проведения процедуры знакомства необходима небольшая коробка, в которой лежат нитки разного цвета

(ниток должно быть достаточно много, длина – примерно 20 см). Ведущий предлагает каждому участнику взять столько ниток, сколько ему захочется. Далее все делятся на пары. Необходимо собрать соответствующее числу ниток количество информации, касающейся партнера (интересы, увлечения, профессиональные интересы, достижения и т.п.), т.е., каждый должен задать столько вопросов, сколько у него ниток. Расспрашивать необходимо таким образом, чтобы потом можно было представить партнера группе. Если участник не хочет отвечать на заданный ему вопрос, то он на него не отвечает. Когда работа в парах завершена, все возвращаются в круг и рассказывают то, что им удалось узнать. Если какая-то информация является неверной, человек, о котором рассказывают, корректирует ее.

Для ведущего такая форма проведения знакомства выступает и в роли диагностической процедуры, в частности, появляется возможность оценить уровень развития навыков слушания и формулирования вопросов.

Упражнение «Секрет Джованни». Это упражнение направлено на сплочение группы и оказывается достаточно полезным в самом начале тренинга. Каждый член группы получает одну или несколько карточек, на каждой из которых написана одна фраза (количество полученных участниками карточек зависит от количества людей в группе). На карточках написаны следующие фразы:

- Джованни слушает музыку только в стиле кантри.
- У Джованни аллергия на кошек.
- Джованни лысый.
- У Джованни нет машины.
- Джованни не умеет готовить.
- Единственное украшение Джованни – перстень с печаткой.
- Эгон Айгенсинн – тренер Джованни.
- Эгон Айгенсинн лежит в постели с гриппом.
- Лизы Лонгбайн сейчас нет в городе. Она снимает свой первый фильм «ОХОТНИК».
- Гарри Питтбул совершенно невиновен.
- Джованни очень тщеславный.
- Тетя Роза в Африке на Сафари.
- Джованни никогда не ест суп.
- Поблизости от квартиры Марвина нет деревьев.
- Белло любит играть по кровати Джованни.
- Белло не в воде.
- Джованни любит животных.
- У Джованни есть собака Белло. Белло шесть лет.
- Эгон Айгенсинн часто ходит в оперу.

- У Гарри Питтбула есть одна страсть: он печет кексы.
- Лиза Лонгбайн любит бриллианты.
- Гарри Питтбул часто ходит на рыбалку.
- Джованни приобрел государственные ценные бумаги.

Показывать другим свою карточку запрещается. Также каждый получает копию приложения.

Ведущий зачитывает следующий текст:

«Джованни Великий – знаменитый тяжелоатлет. Сегодня он очень взволнован. Взволнован он потому, что отказался выступать сегодня вечером в показательном выступлении, в котором принимает участие его злейший соперник Гарри Питбулл. Джованни сказал: «Я не могу пойти туда, пока я не нашел это»»

После этого ведущий дает группе инструкцию:

«Ваша задача – раскрыть секрет Джованни. Сделать это можно, если свести всю имеющуюся на карточках информацию воедино. Вся работа выполняется устно. Никто не имеет права делать никаких записей. Задание будет считаться выполненным, если даны ответы на три вопроса: 1) Что потерял Джованни?; 2) Кто это похитил?; 3) Где это находится? Работа должна быть выполнена в максимально быстром темпе. Ведущий следит за временем».

Правильный ответ: Утерян парик. Его похитил Белло. Парик находится под кроватью.

Приложение к упражнению. Что было потеряно? маленький котенок; билет в оперу; парик; красный кабриолет; рецепт кекса; бриллиантовое кольцо. Кто это похитил? Белло, собака; Эгон Айгенсинн, тренер Джованни; Лиза Лонгбайн; Гарри Питбулл, его соперник; его любимая тетя Роза. Где это находится? в городском парке; под кроватью; в стиральной машине; на дереве; в его купальном халате.

Ролевая игра «Диалог». Участникам предлагается самостоятельно решить задачу, которая описана ниже. Задача:

Полторы курицы за полтора дня несут полтора яйца. Сколько яиц снесут две курицы за три дня?

Ответ: 3 курицы	1,5 дня	3 яйца
3 курицы	3 дня	6 яиц
2 курицы	3 дня	4 яйца

Далее следует групповое обсуждение, итогом которого должно стать выявление коммуникативных проблем, которые возникают в ходе делового общения.

Примеры вопросов для обсуждения:

- ✓ Насколько удачно задавались вопросы?
- ✓ Как собеседники слушали друг друга?
- ✓ Осталось ли у обеих сторон ощущение, что им удалось достичь своих целей?

- ✓ Как ощущали себя участники?
- ✓ Какие виды поведения помогали, а какие мешали достижению согласия?
- ✓ Какова была эмоциональная атмосфера в группе во время диспута?

Ролевая игра «Передай дословно». Исходя из задач тренинга, в качестве игры, которая позволила бы, и повысить мотивацию участников, и осуществить диагностику ведущему, можно использовать передачу информации по цепочке. Процесс передачи информации необходимо снимать на видеокамеру, связано это с тем, что: 1) обратная связь дается не по ходу игры, а после ее завершения; 2) только часть участников может наблюдать за происходящим.

Ход игры. Все участники выходят за дверь, по приглашению ведущего входят в аудиторию по одному. Каждому входящему дается инструкция: «Представьте себе, что вы получили некую информацию от клиента, которую вы должны передать своему коллеге. Главное – как можно точнее отразить содержание». Первому участнику ведущий зачитывает текст, а далее информация передается от игрока к игроку на слух. Приводим пример текста, можно использовать другой.

Текст (Г. Б. Моница, 2006)

10 января 1996 года в детском саду № 15, который находится на перекрестке ул. Профессора Попова и Партизана Германа, произошло необычное событие: из канализационной трубы в помещение старшей группы вылез крокодил.

Ваня Петров, увидев крокодила, взял мольберт и начал рисовать с натуры. Федя Иванов стал отбирать крокодила, пытаясь засунуть его в куртку Маши Селезневой. Папа Веры Коркиной, который пришел в это время за своей дочкой от 6-го брака, с перепугу забыл взять ее домой и опоздал на собственный бракоразводный процесс, в результате чего его будущая 8-я жена оказалась без мужа, без прописки, а 7-я жена – без алиментов.

На крик прибежали сотрудники ДООУ. Кто-то успел позвонить по телефону 911. Но когда приехала спасательная команда, дети сидели за столом и пили ароматный чай.

По окончании игры, просматривается видеозапись. Ведущий останавливает запись после слов каждого участника и формулирует обратную связь, относительно того, как участник слушал, как исказилась информация.

Упражнение «Какой я собеседник». Данное упражнение направлено на анализ участниками собственных форм поведения в процессе деловой беседы. У всех нас есть собственный опыт участия в деловом общении. Причем этот опыт является различным, все мы можем вспомнить ситуации, когда мы достигали намеченных целей и были удовлетворены исходом беседы, и также ситуации, в которых мы

испытывали разочарование от результатов беседы, или иными словами, цели не были достигнуты.

Давайте сейчас каждый из присутствующих назовет то, что помогает ему в деловом общении с другими людьми и что – мешает. При этом важно говорить не о внешних обстоятельствах, а о собственных качествах или способах поведения. Например, не стоит говорить: «В деловом общении мне мешает то, что вокруг одни дураки, не способные к пониманию». Лучше сказать: «Мне мешает моя нетерпимость по отношению к людям, если они не понимают меня с первого слова» или «Я не умею формулировать мысль так, чтобы она была понятна всем, даже не очень интеллектуальным людям».

После того, как все участники высказались, следует обобщить сказанное ими, лучше всего составить список качеств личности и форм поведения, которые мешают и помогают деловому общению. (Сидоренко Е.В., 2002)

Упражнение «Визуальный контакт». Данное упражнение направлено на формирования навыка поддержания контакта глаз при взаимодействии с несколькими партнерами. Участники разбиваются на подгруппы по 3 – 4 человека. Каждая подгруппа выбирает сказку, которую все знают. По очереди все участники рассказывают сказку. Задача – во время рассказа поддерживать контакт глаз с остальными членами подгруппы.

Задания для самопроверки

Вопрос № 1

Выбрать несколько из предложенных вариантов ответа на поставленный вопрос:

Какие из перечисленных ниже коммуникативных сигналов относятся к невербальным:

1. кашель;
2. рукопожатия;
3. высказывания;
4. поцелуи

Правильный ответ: 1, 2, 4

Вопрос № 2

Выбрать один из предложенных вариантов ответа на поставленный вопрос:

Взаимное расположение партнеров по общению в пространстве называется:

1. такесика;

2. паралингвистика;
3. проксемика;
4. кинесика

Правильный ответ: 3

Вопрос № 3

Выбрать один из предложенных вариантов ответа на поставленный вопрос:

Особенности произнесения речи и неречевых звуков, качества голоса - это:

1. такесика;
2. паралингвистика;
3. проксемика;
4. кинесика

Правильный ответ: 2

Вопрос № 4

Выбрать несколько из предложенных вариантов ответа на поставленный вопрос:

Назовите основные функции невербальных средств коммуникации:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

Правильный ответ: дополнение, замещение, опровержение, регулирование

Вопрос № 5

Выбрать один из предложенных вариантов ответа на поставленный вопрос:

Отсутствие согласованности, противоречие между вербальным и невербальным сообщением называется:

1. конгруэнтностью;
2. конфронтацией;
3. инконгруэнтностью;
4. компиляцией;
5. конкордацией

Правильный ответ: 3

Список литературы

1. Айви А.Е., Айви М.Б., Саймек-Даунинг Л. Психологическое консультирование и психотерапия. Методы, теории и техники: практическое руководство. – М., 2000

2. Вачков И.В. Основы технологии группового тренинга. Психотехники: Учебное пособие. – М., 2001
3. Вачков И.В. Психология тренинговой работы: Содержательные, организационные и методические аспекты ведения тренинговой группы. – М., 2007
4. Вердербер Р., Вердербер К. Психология общения. Полный курс. – СПб., 2006
5. Грецов А.Г. Тренинг общения для подростков. – СПб., 2005
6. Грецов А. Бедарева Т. Психологические игры для старшеклассников и студентов. – СПб., 2008
7. Григорьева Т.Г. Основы конструктивного общения: Практикум. – Новосибирск., 1999
8. Григорьева Т.Г., Линская Л.В., Усольцева Т.П. Основы конструктивного общения: Методическое пособие для педагогов-психологов. Новосибирск, 1999
9. Григорьева Т.Г., Усольцева Т.П. Основы конструктивного общения: Хрестоматия. – Новосибирск, 1999
10. Дерябо С.Д., Ясвин В.А. Гроссмейстер общения. – М., 2002
11. Евтихов О. В. Практика психологического тренинга. – СПб., 2004
12. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. – СПб., 2011
13. Камалов М.Н. Техники переговоров: тренинги и мастер-классы для индивидуального и группового обучения. – Ростов н/Д., 2009
14. Коноваленко М.Ю. Ложь в общении. Как защитить себя от обмана. – М., 2001
15. Крижанская Ю.С., Третьяков В.П. Грамматика общения. – М., 1999
16. Кроль Л.М., Михайлова Е.Л. Человек-оркестр: микроструктура общения. – М., 1993
17. Куницына В.Н. Межличностное общение. – СПб., 2003
18. Лабунская В.А. Не язык тела, а язык души! Психология невербального выражения личности. – Ростов н/Д., 2009
19. Лютова-Робертс Е.К. Тренинг начинающего консультанта: ведение доверительной беседы. – СПб., 2007
20. Марасанов Г.И. Социально-психологический тренинг. – М., 2001
21. Меграбян А. Психодиагностика невербального поведения. – СПб., 2001
22. Мельник Г.С. Общение в журналистике: секреты мастерства. – СПб., 2005
23. Моница Г.Б., Лютова-Робертс Е.К. Коммуникативный тренинг (педагоги, психологи, родители). – СПб., 2006
24. Николс М. Как преодолеть непонимание и улучшить взаимоотношения. – М., 2003
25. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. – СПб., 2004

- 26.Петрова Е.А. Знаки общения. – М., 2001
- 27.Пиз А., Пиз Б. Новый язык телодвижений. Расширенная версия. – М., 2011
- 28.Пиз А. Язык жестов. – Воронеж, 1992
- 29.Практикум по социально-психологическому тренингу/Под ред. Б.Д. Парыгина. – СПб., 2000
- 30.Психогимнастика в тренинге/ Под редакцией Н.Ю. Хрящевой. – СПб., 2001
- 31.Психология делового общения. Хрестоматия/ Редактор-составитель Райгородский Д.Я. – М., 2006
- 32.Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. – СПб., 2002
- 33.Суховершина Ю.В., Тихомирова Е.П., Скоромная Ю.Е. Тренинг коммуникативной компетенции. – М., 2006
- 34.Фомин Ю.А. Психология делового общения. – Минск, 2003
- 35.Цзен Н., Пахомов Ю. Психотренинг: игры и упражнения. – М., 1999
- 36.Элсберг М. Власть взгляда: Ключ к успеху в бизнесе, любви и в жизни. – М., 2010

ТЕМА 2: Установление контакта в межличностной коммуникации

Материалы для мини-лекций

Установление контакта. Установление контакта в деловом общении является очень важным моментом и его роль нельзя недооценивать. В момент установления контакта формируется впечатление о собеседнике, и именно это впечатление может оказать воздействие на весь дальнейший ход беседы.

Задачи, которые решаются в момент установления контакта:

- ✓ наладить контакт
- ✓ создать располагающую атмосферу
- ✓ привлечь внимание, пробудить интерес

Психологические сигналы при вступлении в контакт:

Вербальные (смысл высказываний, подбор выражений, правильность речи) сигналы, располагающие к контакту:

- ✓ Отчетливое приветствие
- ✓ Обращение к человеку по имени
- ✓ Предложение сесть
- ✓ Использование «Вы - подхода». Вместо «Я бы хотел...» - «Вы хотите...», вместо «Мне это представляется интересным» - «Вам будет интересно...».
- ✓ Не извиняйтесь и не проявляйте неуверенность. Исключить фразы типа: «Извините, если помешал...» и т.п.

✓ Проявляйте уважение. Фразы типа: «Я как раз случайно проходил мимо и решил заскочить к Вам...» уважительными считать никак нельзя.

Невербальные сигналы, располагающие к контакту:

✓ Угол поворота тела от 45 до 90 градусов (боковое положение предает сообщение: «Я не имею агрессивных намерений»).

✓ Угол наклона тела меньше прямого («Тупой угол наклона тела собеседника – это провал переговоров»).

✓ Дистанция – индивидуализированная, с учетом общих закономерностей:

✓ Интимная 0-45 см

✓ Личная 45-60-120 см

✓ Социальная 120-210-360 см

✓ Публичная 360-750-...см

✓ Соотношение уровней в вертикальной плоскости таково, что глаза собеседников находятся на одном уровне.

✓ Открытая поза (нескрещенность конечностей, развернутость корпуса и головы, раскрытость ладоней, расслабленность мышц, контакт глаз).

✓ Продолжительность контакта глаз 3-5 сек.

✓ Допускаются только ритуализированные прикосновения. Теория статуса и прикосновения М.Хенли: Прикосновение есть выражение не только тепла и заботы, но и статуса и подавления. «Я имею право к тебе прикасаться».

Паралингвистические сигналы, располагающие к контакту:

✓ Отчетливость речи

✓ Доброжелательная интонация

✓ Громкость голоса – средняя

✓ Высота тона – низкая

✓ Быстрота речи – умеренная

«При первом контакте люди доверяют на 55% невербальным сигналам, на 38% паралингвистическим и лишь на 7% содержанию вашей речи» А. Меграбян

Упражнения, игры

Упражнение «Шаг в правильном направлении». Игра, которую я хочу вам предложить, происходит так: у меня есть 17 вопросов, на которые вам нужно ответить. Каждый раз, когда вы даете правильный ответ, я делаю шаг вперед. Если ответ неправильный, я отхожу назад. Я начинаю от двери и буду перемещаться по комнате вперед или обратно к двери, наподобие шахматной фигуре, которую «передвигают» ваши ответы. Каждый может ответить только один раз. Посмотрим, где я буду в конце. Я буду очень рада, если окажусь в семнадцати шагах от двери.

1. Закончите фразу: «Никогда не будет второго шанса создать...»

2. В прошлый раз я говорила об именах, с чем это было связано?
3. Сколько градусов составляет оптимальный поворот тела в контексте коммуникации?
4. Каков оптимальный угол наклона тела?
5. Сколько см составляет интимная дистанция?
6. Личная?
7. Социальная?
8. Публичная?
9. В прошлый раз я рассказывала о глазах, с чем это связано?
10. Открытая или закрытая поза наиболее эффективна в коммуникационном контексте?
11. Что такое вербальные сигналы?
12. Невербальные?
13. Паралингвистические?
14. Оптимальная громкость голоса.
15. Оптимальная быстрота речи.
16. Что важного было сказано о прикосновениях?
17. Опишите, в чем выражается открытая поза?

Психогимнастическое упражнение «Поменяйтесь местами те, кто...». Цель: снятие эмоционального напряжения. Это упражнение позволит немного подвигаться, поднять настроение, а также узнать друг о друге дополнительную информацию. Убирается один стул. Водящий предлагает поменяться местами тем, кто, например, умеет жарить яичницу. Все, кто умеет жарить яичницу, должны поменяться местами. Ведущий, в свою очередь, пытается занять какое-то место. Тот, кто остался без стула, становится водящим. Признаки можно называть самые разные: носит брюки, любит яблоки, умеет играть на гитаре, учился в школе на пятерки и т.п.

Упражнение «Позиции в общении». После того, как тренер совместно с участниками обсудили психологические сигналы, располагающие к установлению контакта, проводится упражнение. Это упражнения позволяют членам группы тренинга осознать разнообразные вербальные и невербальные средства установления контакта, апробировать их в безопасных условиях, проверить свои возможности установления контакта в различных ситуациях. «Для выполнения этого упражнения мы создадим пары. (Тренер может предложить группе объединиться в пары по желанию или же сам составит пары. Если в группе нечетное количество участников, тренер может сам принять участие в упражнении.) Пусть каждая пара займет удобное для нее место так, чтобы никому при этом не

мешать. Вам дается 6 минут для беседы (тренер может предложить для обсуждения связанные с контекстом группы или нейтральные темы). По моему указанию в ходе беседы мы будем менять положение, не прекращая разговора. Сейчас давайте повернемся друг к другу спиной и начнем беседу». Участники 1,5 минуты беседуют, сидя спиной друг к другу, по 1,5 минуты – один сидя, другой стоя и наоборот (лицом к лицу), 1,5 минуты – сидя лицом друг к другу.

При обсуждении упражнения тренер может задать вопросы о том, в каком положении ведение беседы было наиболее трудным, сложным, а в каком наиболее комфортным. Участники достаточно аргументировано проговаривают идеи о наибольшей комфортности равных положений (например, оба сидят). Это позволяет высказать мысль о важности для эффективного установления контакта равенства позиций участников, о нахождении глаз на одном уровне. (Сидоренко Е.В., 2002)

Упражнение «Дистанция». Один участник стоит в центре, остальные приближаются к нему. Затем он приближается к остальным. Какие испытываем ощущения? Какие заметил закономерности проявления чувств каждый из вас?

Упражнение «Есть контакт». Ведущий говорит: «Пусть кто-нибудь выйдет из комнаты. Когда он вернется, ему надо будет определить, кто из участников готов вступить с ним в контакт. При этом мы будем пользоваться только невербальными средствами».

Тренер спрашивает группу о том, кто хотел бы начать работу, или предлагает это сделать конкретному участнику. Вызвавшийся выходит из комнаты, а группа в его отсутствие определяет, кто будет демонстрировать готовность, а кто нет. Затем приглашается ожидающий за дверью участник и он, последовательно подходя к каждому, определяет готовность участников вступить в контакт.

При обсуждении результатов упражнения обращается внимание на признаки, которые были решающими при установлении готовности вступлению в контакт. (Сидоренко Е.В., 2002)

Ролевая игра «Собеседование». Игра выполняется в микрогруппах по 3 или 4 человека. Представьте себе, что вы решили принять участие в конкурсе на должность менеджера по персоналу в крупной фирме. Отбор проводится в несколько этапов, на каждый из которых вместе собираются разные люди. Сейчас в каждой группе кто-то один (позже мы решим, кто именно) попробует установить контакт с каждым из остальных участников вашей малой группы. При этом тот, кто устанавливает контакт, заинтересован в получении информации относительно процедуры отбора, а те, к кому он обращается, занимают примерно такую позицию: ситуация отбора для вас очень важна, и вы хотите успешно ее пройти, поэтому у вас

есть серьезные причины, по которым вы не хотите отвлекаться от ваших размышлений по поводу предстоящего собеседования и даете это понять тому, кто к вам обращается. В то же время, пожалуйста помните о том, что если поведение того человека, который к вам обратится, вызовет у вас желание вступить с ним в разговор, вы можете это сделать». Тренер называет имена тех, кто в каждой из групп должен на первом этапе работы установить контакт. Через 3-4 минуты тренер останавливает разыгрывание ситуации и предлагает, оставаясь в малых группах, кратко обсудить полученный результат. После этого тренер меняет состав групп и называет имена тех, кто на втором этапе должен будет начать разговор. Далее тренер действует по этой же схеме до тех пор, пока каждый участник не побывает в активной позиции.

Завершается работа обсуждением в кругу, в ходе которого целесообразно обратить внимание на те вербальные и невербальные аспекты поведения, которые способствуют установлению контакта.

Игра дает возможность каждому участнику апробировать и потренировать различные способы установления контакта, это позволяет закрепить полученные навыки и создает благоприятные условия для их переноса в реальную деятельность.

Также эта игра позволяет подвести итоги всей части обучения, посвященной установлению контакта. (Сидоренко Е.В., 2002)

Упражнение "Первый контакт". Участникам предлагается участие в минизарисовке, которая будет фиксироваться на видео. Инструкция дается общая, но фразу приветствия со стороны партнера будут разными. Задача участников – просто определиться в предлагаемых условиях взаимодействия. Важны будут первые 10 секунд контакта. По окончании упражнения в режиме видеоанализа будут выявлены находки и удачные ходы самопрезентации в допереговорном психологическом пространстве. *Инструкция:* Вы разработали ряд профессиональных идей, которые, на Ваш взгляд, могли бы быть интересны ряду организаций. Оформив свои мысли в виде проекта, Вы разослали копии проекта в адрес организаций – потенциальных партнеров. Вам сообщили, что предложение интересное и «ответственное лицо», имеющее право принимать решения в фирме, готов с Вами встретиться. Вы приехали на переговоры в офис фирмы – потенциального партнера. Вам сказали, что Вас ждут и провели в кабинет руководителя.

Бланк «Фразы первого контакта»

1. Здравствуйте (встает навстречу). Чай? Кофе?
2. Рады видеть Вас у нас в офисе. Ну что, поговорим
3. Вы пунктуальны. В последнее время нечасто это встречаешь
4. Здравствуйте. Мы рады новым людям, особенно если они с новыми идеями...

5. Здравствуйте, чем мы Вам можем помочь...
 6. Мы рассмотрели Ваши предложения. Они интересны...
 7. Наконец-то могу видеть Вас лично...
 8. _____
 1. Мне сказали, что Вы пришли с предложением. Сколько нам надо времени для обсуждения...
 2. Мне передали, что Вы хотите обсудить какие-то предложения...
 3. Что привело Вас к нам?
 4. Вы пришли с готовым предложением или хотите обсудить возможные интересы?
 5. Здравствуйте. Давайте сразу к делу. Какие Ваши планы?
 6. Присаживайтесь, пожалуйста. Итак ... (пауза)
 7. Слушаю Вас... (пауза)
 8. Мы рассмотрели Ваш проект. Возможно, он нам интересен...
 9. _____
 1. Ну что, хотите на нас заработать?
 2. У вас принято приносить непроработанные предложения?
 3. Вы уверены, что обращаетесь по адресу?
 4. У Вас есть необходимые полномочия для переговоров?
 5. Имидж, выбранный Вами для переговоров,стораживает...
 6. Я вижу, Вы опять с проблемами...
 7. К нам редко заходят такие молодые и симпатичные
 8. Вы все-таки решили прийти? И это после всех проблем, которые у нас с Вами были?!!
 9. У меня есть четыре минуты для Вас. Слушаю внимательно...
 10. Ну что ж, посмотрим, удастся ли Вам меня заинтересовать...
 11. Что ж, здравствуйте. Мне о Вас уже рассказывали, жаль только, что отзывы совсем не положительные...
- (Источник: интернет-ресурс www.azps.ru)

Задания для самопроверки

Вопрос № 1

Выбрать один из предложенных вариантов ответа на поставленный вопрос:

От 15 до 45 см – это:

1. интимная дистанция;
2. личная дистанция;
3. публичная дистанция;
4. социальная дистанция

Правильный ответ: 1

Вопрос № 2

Выбрать один из предложенных вариантов ответа на поставленный вопрос:

Социальная дистанция составляет:

1. от 15 до 45 см между общающимися;
2. от 120 до 360 см между общающимися;
3. от 45 до 120 см между общающимися;
4. более 360 см между общающимися

Правильный ответ: 3

Вопрос № 3

Выбрать один из предложенных вариантов ответа на поставленный вопрос:

Сколько градусов составляет угол поворота тела, «передающий сообщение»: «Я не имею агрессивных намерений»:

1. от 45 до 90 градусов;
2. до 45 градусов;
3. более 90 градусов

Правильный ответ: 1

Вопрос № 4

Выбрать один из предложенных вариантов ответа на поставленный вопрос:

Оптимальная продолжительность контакта глаз составляет:

1. 3-5 секунд;
2. 10-15 секунд;
3. менее трех секунд;
4. 15-20 секунд

Правильный ответ: 1

Вопрос № 5

Ответить на поставленный вопрос:

Перечислите известные вам факторы, влияющие на формирование первого впечатления о человеке:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Правильный ответ:

1. фактор превосходства;

- 2. фактор привлекательности;**
- 3. фактор отношения к нам;**
- 4. очередность поступления информации (первая – наиболее значима)**
- 5. количество информации (несущественная информация отвлекает)**

Список литературы

1. Айви А.Е. Лицом к лицу. – Практическое пособие для освоения приемов и навыков делового общения. Новосибирск, 1995
2. Айви А.Е., Айви М.Б., Саймек-Даунинг Л. Психологическое консультирование и психотерапия. Методы, теории и техники: практическое руководство. – М., 2000
3. Вачков И.В. Психология тренинговой работы: Содержательные, организационные и методические аспекты ведения тренинговой группы. – М., 2007
4. Вердербер Р., Вердербер К. Психология общения. Полный курс. – СПб., 2006
5. Григорьева Т.Г. Основы конструктивного общения: Практикум. – Новосибирск., 1999
6. Григорьева Т.Г., Линская Л.В., Усольцева Т.П. Основы конструктивного общения: Методическое пособие для педагогов-психологов. Новосибирск, 1999
7. Денни Р. Есть контакт! Приемы деловых коммуникаций. – СПб., 2002
8. Дерябо С.Д., Ясвин В.А. Гроссмейстер общения. – М., 2002
9. Евтихов О. В. Практика психологического тренинга. – СПб., 2004
10. Крижанская Ю.С., Третьяков В.П. Грамматика общения. – М., 1999
11. Кроль Л.М., Михайлова Е.Л. Человек-оркестр: микроструктура общения. – М., 1993
12. Куницына В.Н. Межличностное общение. – СПб., 2003
13. Лабунская В.А. Не язык тела, а язык души! Психология невербального выражения личности. – Ростов н/Д., 2009
14. Леванова Е.А., Волошина А.Г. Игра в тренинге. Возможности игрового взаимодействия. – СПб., 2009
15. Лютова-Робертс Е.К. Тренинг начинающего консультанта: ведение доверительной беседы. – СПб., 2007
16. Меграбян А. Психодиагностика невербального поведения. – СПб., 2001
17. Мельник Г.С. Общение в журналистике: секреты мастерства. – СПб., 2005
18. Моница Г.Б., Лютова-Робертс Е.К. Коммуникативный тренинг (педагоги, психологи, родители). – СПб., 2006
19. Петрова Е.А. Знаки общения. – М., 2001
20. Пиз А., Пиз Б. Новый язык телодвижений. Расширенная версия. – М., 2011

- 21.Пиз А. Язык жестов. – Воронеж, 1992
- 22.Психогимнастика в тренинге/ Под редакцией Н.Ю. Хрящевой. – СПб., 2001
- 23.Психология влияния. Хрестоматия/ Составитель Морозов А.В. – СПб., 2001
- 24.Психология делового общения. Хрестоматия/ Редактор-составитель Райгородский Д.Я. – М., 2006
- 25.Сидоренко Е.В. Технологии создания тренинга. От замысла к результату. – СПб., 2007
- 26.Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. – СПб., 2002
- 27.Тренинг партнерского общения: Методическое пособие. Харьков, 2005
- 28.Фишер Р., Юрии У. Путь к согласию или переговоры без поражений. – М., 1992
- 29.Хофф Рон Я вижу вас голым: как подготовиться к презентации и с блеском ее провести - М., 2001
- 30.Цзен Н., Пахомов Ю. Психотренинг: игры и упражнения. – М., 1999
- 31.Эксакусто Т.В. Практикум по групповой психокоррекции: тренинги, упражнения, ролевые игры. Ростов н/Д, 2008
- 32.Эллсберг М. Власть взгляда: Ключ к успеху в бизнесе, любви и в жизни. – М., 2010

ТЕМА 3. Активное слушание в межличностной коммуникации

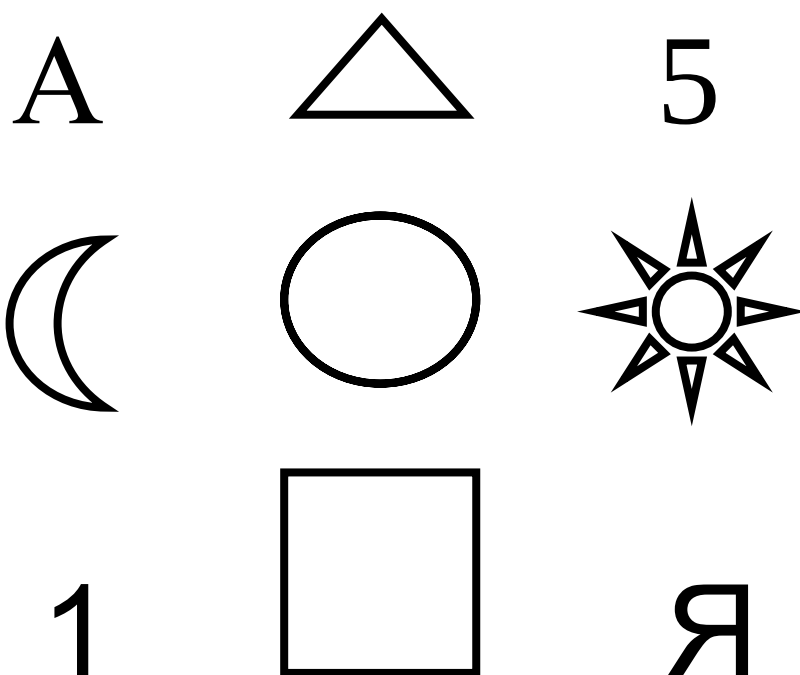
*«Человеку нужно два года, чтобы
научиться говорить, и шестьдесят лет,
чтобы научиться держать язык за зубами»
Л.Фейхтвангер*

Материалы для мини-лекций

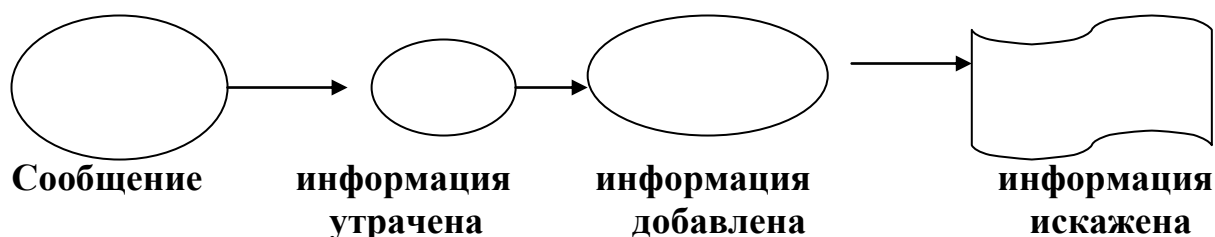
Прием и передача сообщений

В ходе общения происходит передача информации от говорящего к слушающему. Говорящему необходимо закодировать информацию в словах, а слушающему необходимо извлечь информацию, то есть понять ее.

Часто недопонимание происходит по той причине, что партнеры по общению исходят из совершенно разных контекстов. Представленный ниже рисунок иллюстрирует сказанное. Знак, который находится в центре рисунка, в зависимости от контекста, можно воспринимать и как «круг», и как «ноль», и как букву «о», и даже как «некую планету». Этим часто и обусловлены коммуникативные неудачи: она ему говорит о «звезде», а он воспринимает услышанное как «цифру».



То, что происходит с содержанием сообщения в процессе передачи его от человека к человеку, можно схематично изобразить следующим образом:



Техники активного слушания.

О том насколько важно уметь слушать и понимать партнера, говорилось выше. Теперь я предлагаю вам познакомиться с техниками, применение которых в деловой беседе, позволяет слышать и понимать партнера (Сидоренко Е.В., 2002). Эти техники называются техниками активного слушания:

Повторение – дословное воспроизведение, цитирование сказанного партнером.

а) Вставляются цитаты из высказываний партнера в собственные фразы.

- Итак, ты считаешь...(далее цитата).

б) Повторяются дословно последние слова партнера.

в) Повторяются с вопросительной интонацией одно или два слова, произнесенные партнером.

Перефразирование – краткая передача сути высказывания партнера

а) Нужно стараться лаконично сформулировать сказанное партнером.

б) Нужно следовать логике партнера, а не собственной логике.

Интерпретация – высказывание предположения об истинном значении сказанного или о причинах и целях высказывания партнера.

а) Следует задавать уточняющие вопросы:

-Ты, наверное, имеешь ввиду...?

-Вы, наверное, говорите это потому, что...?

-По-видимому, вы хотите, чтобы...?

б) Использование пробных вопросов:

-А может быть так, что ты надеешься, что...?

-А может быть так, что вы хотели бы...?

-А может быть так, что для тебя важнее победить, чем сохранить команду?

Уточнение – обращение с просьбой к собеседнику дополнить, разъяснить что-то из того, что он говорил, для того, чтобы более точно понять его. «Поясните, как именно вы решили эту задачу».

Упражнения, игры

Психогимнастическое упражнение «Тест на внимательность» (О.В. Евтихов, 2007). *Цель.* Разогрев группы. Также упражнение помогает акцентировать внимание участников на полезности для них же самих следовать инструкциями ведущего. Опыт работы показывает, что это упражнение поднимает настроение. Участникам раздаются представленные ниже бланки теста и объявляется: «Сейчас мы проверим, насколько вы внимательны и готовы следовать инструкциям. Вам необходимо быстро выполнить маленький тест. В вашем распоряжении – всего 3 минуты. На самом деле время ведущий не засекает.

Тест на внимательность

ФИО _____ Дата _____

Инструкция: внимательно все прочитайте и следуйте указаниям.

1. Впишите в отведенном месте Вашу фамилию, имя, отчество и поставьте сегодняшнюю дату.
2. Впишите номер Вашего контактного телефона. Если у Вас его нет, то напишите номер 100.
3. Обведите этот номер.
4. Поставьте крестик в левом нижнем углу листа.
5. Обведите этот знак треугольником.
6. Громко произнесите номер, который вы написали в пункте 2, так, чтобы всем было слышно.

7. Заключите в прямоугольник слово «угол» в предложении под номером 4.
8. В верхней части листа сделайте острием карандаша или ручкой три маленькие дырочки.
9. Попробуйте посмотреть на мир сквозь эти дырочки.
10. Своим обычным голосом сосчитайте вслух в обратном порядке от 10 до 1.
11. Громко скажите: «Я почти закончил».
12. Теперь, когда вы все внимательно прочитали, выполните только задания 1 и 2.

Ролевая игра «Телефонограмма». Все участники выходят за дверь и по приглашению ведущего входят в аудиторию по одному. Каждому входящему дается инструкция: «Представьте себе, что вы получили телефонограмму, содержание которой вы должны передать следующему члену группы. Главное – как можно точнее отразить содержание».

Текст: «Звонил Оганес Карапетович. Он просил передать, что задерживается в районном отделе народного образования, т.к. он договаривается о получении нового импортного оборудования для мастерских, которое, впрочем, не лучше отечественного, с Альбиной Аркадьевной. Он должен вернуться к 17 часам 20 минутам, к началу педсовета, но если он не успеет, то надо передать завучу, что он должен изменить расписание уроков старших классов на понедельник и вторник, вставив туда дополнительно 2 часа по астрономии и 3 часа по обществоведению».

После окончания игры участники группы анализируют особенности слушания и то, как неумелое слушание может исказить передаваемую информацию.

В результате рефлексии группа совместно с ведущим систематизирует выводы.

Упражнение «Детектив». Ведущий предлагает сыграть в детектив. Каждый из участников будет автором этого детектива. Ведущий придумывает первую фразу, например: «Рано утром мисс Марпл услышала телефонный звонок». И передает ручку Васе. Теперь он будет продолжать сочинять детектив. Но прежде чем произнести следующую фразу, он должна точно повторить то, что сказал тренер. Следующий за Васей человек должен будет сначала повторить то, что сказал Вася, а потом произнести свою фразу, и т.д. Итак, прежде чем вносить свой вклад в совместное творчество, сначала нужно повторить то, что сказал предыдущий «автор».

При обсуждении тренер спрашивает: «Что было труднее – сочинять свою фразу или повторять чужую?». Выясняется, что если ты слишком занят своими мыслями, ты не всегда в состоянии повторить сказанное партнером.

(Сидоренко Е.В., 2002, с.154)

Упражнение «Повтори за мной». Цель. Формирования умения использования техники повторения. Упражнение проводится в кругу. Первый участник произносит какую-то фразу из роли клиента. Сосед справа использует технику повторения любым из трех предложенных в информационном блоке способом. Далее он сам произносит фразу из роли клиента и т.д. Ведущий дает обратную связь по ходу упражнения. При обсуждении упражнения ведущий может спросить, насколько сложно было повторять услышанное. Достаточно часто выясняется, что если ты слишком занят своими мыслями, ты не всегда в состоянии повторить сказанное партнером.

Упражнение «Эхо-техника». Цель. Формирования умения использования техники повторения. Участники делятся на тройки: клиент, консультант, наблюдатель. В процессе выполнения упражнения роли меняются. Тема – любая по выбору клиента. По сигналу ведущего клиент начинает говорить в соответствии с выбранной им темой. Консультант внимательно слушает, использует эхо – технику. Когда сессия завершается, наблюдатель формулирует обратную связь. *Обсуждение.* Участники высказываются от имени клиента и от имени консультанта.

Упражнение «Мудрые мысли». Ведущий зачитывает всей группе различные высказывания. Участники тренинга по очереди вступают в диалог, используя техники активного слушания: сначала повторение, потом уточнение, далее перефразирование и интерпретацию.

- ✓ «Торговать ветром – великое искусство» *Грасиан*
- ✓ «Многие лгут для того, чтобы обманывать, другие же потому, что обмануты сами» *Сенека Младший*
- ✓ «Нам всегда нравятся те, кто нами восхищается, те же, кто нас восхищает, нравятся нам не всегда» *Ларошфуко*
- ✓ «Не все то золото, что блестит. Но было бы справедливо добавить, что и не все золотое блестит» *Геббель*
- ✓ «Милосердие есть то же правосудие, но более справедливое» *Гюго*
- ✓ «Мы легко прощаем своим друзьям недостатки, которые нас не касаются» *Ларошфуко*

Упражнение «Другими словами». Упражнение проводится в микрогруппах по три человека. Во время проведения упражнения два человека беседуют, третий выступает в роли наблюдателя. Будут проведены три беседы: каждый поговорит с каждым и каждый выступит в роли наблюдателя. Примерное время для каждой беседы 4 минуты. Во время беседы необходимо использовать технику перефразирования. В конце упражнения – обратная связь.

Упражнение «Резюмирование». Цель формирование умения использования техники резюмирования.

Упражнение проводится в кругу. Ведущий просит участников выступить в роли клиента (2 человека – можно по желанию, но лучше, если тренер сам кого-то выберет, учитывая артистические способности). Клиенту предлагается рассказать о чем-то, путано, сбивчиво. Консультант (роль принимают желающие) резюмирует сказанное клиентом. Ведущий формулирует обратную связь, следит за тем, чтобы участники в роли консультантов воздержались от оценок и интерпретаций.

Упражнение «Резюмирование 2». Цель формирование умения использования техники резюмирования.

Участники делятся на тройки: клиент, консультант, наблюдатель. В процессе выполнения упражнения роли меняются.

Тема – любая по выбору клиента.

По сигналу ведущего клиент начинает говорить в соответствии с выбранной им темой. Консультант внимательно слушает, использует резюмирование. Когда сессия завершается, наблюдатель формулирует обратную связь.

Обсуждение. Участники высказываются от имени клиента и от имени консультанта.

Ролевая игра «Ранний уход с работы». Игра направлена на формирование навыков активного слушания.

Информация для менеджера.

Вы – начальник крупного отдела на предприятии. Один из ваших сотрудников заканчивает работу на целых 30 минут раньше и начинает собираться. По правилам, работа прекращается за 5 минут до конца рабочего дня, чтобы сотрудники могли привести в порядок свои рабочие места и т.д. С недавних пор, когда этот сотрудник заимел такую привычку, другие тоже начали собираться несколько раньше, но не так неприкрыто. Допускать подобное нельзя, и сейчас вы собираетесь сделать ему выговор.

Информация для сотрудника.

Вы устроились на эту работу несколько лет назад, когда еще жили неподалеку. Теперь в вашей семье пополнение, и вы переехали в дом побольше. Из-за цен на недвижимость вам пришлось переехать достаточно далеко, а единственный автобус, на котором вы можете добраться до дома, отходит за 15 минут до окончания вашего рабочего дня. Если вы на него не успеваете, вам целый час нужно ждать другого автобуса. Поэтому, чтобы вовремя добраться с работы, вы стали собираться пораньше, чтобы уйти самым первым и успеть на автобус. Естественно, начальник это заметил и вызвал вас к себе.

Остальным участникам дается задание внимательно наблюдать за происходящим и фиксировать эффективные и неэффективные формы поведения, фиксировать использование навыков активного слушания.

(Турнер Д., 2002)

Задания для самопроверки

Вопрос № 1

Ответить на поставленный вопрос:

Перечислите техники активного слушания:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

Правильный ответ:

1. повторение
2. перефразирование
3. уточнение
4. резюмирование

Вопрос № 2

Выбрать один из предложенных вариантов ответа на поставленный вопрос:

Как правило, со слов «Если я вас правильно понимаю...», начинается:

1. повторение;
2. перефразирование;
3. уточнение;
4. резюмирование

Правильный ответ: 2

Вопрос № 3

Выбрать один из предложенных вариантов ответа на поставленный вопрос:

«Поясните, что именно вы предприняли во избежание конфликтной ситуации».

Какая техника активного слушания использована в данном высказывании:

1. повторение;
2. перефразирование;
3. уточнение;
4. резюмирование

Правильный ответ: 3

Вопрос № 4

Выбрать один из предложенных вариантов ответа на поставленный вопрос:

Высказывание предположения об истинном значении сказанного или о причинах и целях высказывания партнера – это:

1. повторение;
2. перефразирование;
3. уточнение;
4. резюмирование
5. интерпретация

Правильный ответ: 5

Вопрос № 5

Выбрать несколько из предложенных вариантов ответа на поставленный вопрос:

В процессе передачи и приема, информация может:

1. искажаться;
2. уменьшаться;
3. добавляться;
4. оставаться неизменной

Правильный ответ: 1, 2, 3, 4

Список литературы

1. Айви А.Е. Лицом к лицу. – Практическое пособие для освоения приемов и навыков делового общения. Новосибирск, 1995
2. Айви А.Е., Айви М.Б., Саймек-Даунинг Л. Психологическое консультирование и психотерапия. Методы, теории и техники: практическое руководство. – М., 2000
3. Атватер И. Я Вас слушаю. – М., 1984
4. Афоризмы. Нет ничего сильнее слова /Составители П. Петров, Я.Берлин. – М., 1985
5. Васильев Н.Н. Тренинг профессиональных коммуникаций в психологической практике. – СПб., 2005
6. Вачков И.В. Психология тренинговой работы: Содержательные, организационные и методические аспекты ведения тренинговой группы. – М., 2007
7. Вердербер Р., Вердербер К. Психология общения. Полный курс. – СПб., 2006
8. Винокур Т. Говорящий и слушающий. – М., 1993
9. Грецов А.Г. Тренинг общения для подростков. – СПб., 2005
10. Грецов А. Бедарева Т. Психологические игры для старшеклассников и студентов. – СПб., 2008

11. Григорьева Т.Г. Основы конструктивного общения: Практикум. – Новосибирск., 1999
12. Григорьева Т.Г., Линская Л.В., Усольцева Т.П. Основы конструктивного общения: Методическое пособие для педагогов-психологов. Новосибирск, 1999
13. Григорьева Т.Г., Усольцева Т.П. Основы конструктивного общения: Хрестоматия. – Новосибирск, 1999
14. Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: учебное пособие. – М., 2009
15. Завьялова Ж.В. Путь тренера. Автобиографические очерки с методическими материалами для практикующего бизнес-тренера. – СПб., 2002
16. Кипнис М. Тренинг коммуникации. – М., 2004
17. Кривцова С.В., Мухаматулина Е.А. Навыки конструктивного взаимодействия с подростками. – М., 2004
18. Крижанская Ю.С., Третьяков В.П. Грамматика общения. – М., 1999
19. Куницына В.Н. Межличностное общение. – СПб., 2003
20. Лидерс А.Г. Психологический тренинг с подростками: Учебное пособие для студ. Высш. Учеб. Заведений. – М., 2001
21. Лютова-Робертс Е.К. Тренинг начинающего консультанта: ведение доверительной беседы. – СПб., 2007
22. Марасанов Г.И. Социально-психологический тренинг. – М., 2001
23. Мельник Г.С. Общение в журналистике: секреты мастерства. – СПб., 2005
24. Моница Г.Б., Лютова-Робертс Е.К. Коммуникативный тренинг (педагоги, психологи, родители). – СПб., 2006
25. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. – СПб., 2004
26. Практикум по социально-психологическому тренингу/Под ред. Б.Д. Парыгина. – СПб., 2000
27. Психогимнастика в тренинге/ Под редакцией Н.Ю. Хрящевой. – СПб., 2001
28. Психология влияния. Хрестоматия/ Составитель Морозов А.В. – СПб., 2001
29. Психология делового общения. Хрестоматия/ Редактор-составитель Райгородский Д.Я. – М., 2006
30. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. – СПб., 2002
31. Социальная психология: Практикум: Учебное пособие для студентов вузов/ Г.М. Андреева, Е.А. Аксенова, Т.Ю. Базаров и др.; Под ред. Т.В. Фоломеевой. – М., 2006
32. Тренинг партнерского общения: Методическое пособие. Харьков, 2005
33. Турнер Д. Ролевые игры. Практическое руководство. – СПб., 2002

34.Фадеева Е.И. Лабиринты общения. – М., 2003

35.Фопель К. Сплоченность и толерантность в группе. Психологические игры и упражнения. – М., 2002

36.Фопель К. Технология ведения тренинга. Теория и практика. – М., 2003

Тема 4. Вопросы в коммуникации

Материалы для мини-лекций

Классификация вопросов по степени развернутости ответа

Открытые вопросы предполагают развернутый ответ, побуждают собеседника к разговору. Отвечая на них, он чувствует себя свободно, поскольку может говорить то, что хочет, не ограничивая себя.

Например (из практики психологического консультирования):

- «О чем бы вы хотели поговорить сегодня?»
- «Что вы чувствуете, когда рассказываете о произошедших с вами вчера событиях?»
- «Я не совсем понимаю, что вы имеете в виду?»
- «Каково Ваше мнение по данному вопросу?»
- «Что вы предлагаете?»

При использовании открытых вопросов:

- ✓ Собеседник активизируется.
- ✓ Происходит переход к диалогу.
- ✓ Собеседник становится источником идей и предложений по дальнейшему развитию сотрудничества.
- ✓ Спрашивающий может уточнить информацию

Недостатки открытых вопросов: в том, что мы теряем инициативу в беседе, можем потерять контроль над ходом беседы, она может повернуться в русло проблем и интересов собеседника.

Закрытые вопросы предполагают краткий ответ (например, «да» или «нет»), эффективны в том случае, когда необходимо подтвердить или опровергнуть чью-либо точку зрения, мнение, позицию, гипотезу и т.д.- «Не могли бы вы прийти в следующий раз на час раньше, чем обычно?»

- «Есть ли еще что-то, о чем бы вы хотели мне рассказать сегодня?»

Используя открытые и закрытые вопросы, следует придерживаться некоторых правил:

- ✓ удельный вес открытых вопросов должен быть значительно выше, чем удельный вес закрытых

✓ стараться использовать закрытые вопросы только по необходимости, а в остальных случаях использовать открытые.

Недостатки закрытых вопросов:

✓ Создают напряженную обстановку;
✓ У собеседника может сложиться впечатление, что его допрашивают;
✓ Фокус общения переключается с говорящего собеседника на слушающего, то есть центр тяжести беседы перемещается в сторону задающего закрытые вопросы собеседника.

✓ В результате мы не можем получить всю необходимую информацию. Эмоциональная, психологическая сторона беседы также страдает. Она становится более напряженной, менее благоприятной. Вся активность находится в руках партнера, задающего такие вопросы. Отвечающий на них собеседник значительно пассивнее. Так что лучше закрытые вопросы держать в резерве и использовать их лишь по мере необходимости.

Вопросы содержательного и эмоционального характера

В зависимости от степени участия психических процессов, все вопросы можно разделить на вопросы *содержательного* и *эмоционального* характера.

Вопросы *содержательного* характера вовлекают в работу познавательные психические процессы, а вопросы *эмоционального* характера – эмоции и чувства.

Вопросы *содержательного* характера – это вопросы, которые затрагивают то, о чем повествует собеседник.

Вопросы *содержательного* характера могут быть заданы для того, чтобы:

- ✓ уточнить информацию, полученную от партнера по коммуникации;
- ✓ разъяснить или расширить сказанное;
- ✓ навести собеседника на размышления;
- ✓ они могут служить переходным мостиком от одного этапа беседы к другому

Вопросы *содержательного* характера особенно эффективны в общении с собеседником, который проявляет мало инициативы, постоянно задумывается прежде, чем что-либо сказать, долго молчит и т.д.

Вопросы эмоционального характера – это вопросы, которые касаются эмоций и чувств собеседника.

- «Что вы чувствуете?»

- «Какие ощущения вы испытываете?»

Одно и то же событие может быть воспринято разными людьми по-разному. То, что у одного человека обычно вызывает чувство злости, может расстроить другого человека и никак не отразиться на эмоциональном состоянии третьего. Поэтому важно разобраться в том, что происходит с собеседником, особенно в ситуации

психологического консультирования, на уровне его эмоций, какие чувства возникли у него в результате происходящих событий.

Эффективные и неэффективные вопросы

Эффективные и неэффективные типы вопросов могут быть как открытыми, так и закрытыми, как содержательного плана, так и эмоционального. Все три предложенные классификации совместимы друг с другом.

Ошибки при постановке вопросов. (Сидоренко Е.В., 2002)

Открытый вопрос может производить парадоксальный негативный эффект: партнер замыкается в себе, теряет интерес к разговору, оказывается совершенно обескураженным, внезапно выбитым из колеи и т.п.

Причиной этому могут быть вопросы, которые воспринимаются как скрытые обвинения, упреки, непрошенные советы, ложные интерпретации.

Причиной того, что многие вопросы воспринимаются нами не как информационный запрос, а как обвинение или упрек, является особое положение вопроса в нашей культуре вообще. Право задавать вопросы – это статусная привилегия. «Вопросы здесь задаю я», – такое заявление может сделать тот, кто обладает большими полномочиями, властью, силой. Поэтому вопрос – уже сам по себе сигнал, что к нам обращается кто-то подавляющий, способный навязать свою волю.

Кроме того, в нашей культуре осуждение и запрет выражаются не столько императивными, сколько вопросительными предложениями. Вместо «Не ходи!» или «Не бери!», мы говорим: «Куда пошел?», «Зачем взял?» и т.п.

Начальственное порицание также облекается в форму вопросов: «Когда вы перестанете опаздывать?», «Где вы видели, чтобы...?», «Когда вы поумнеете?».

Отклик на вопросы носит характер генерализованной отрицательной реакции, зачастую независимо даже от интонации вопроса. Лучше избегать негативных «триггеров» такой негативной реакции.

Типичные ошибки при постановке вопросов и способы их преодоления.

Типичная ошибка в формулировке вопроса	В чем заключается негативный оттенок?	Способ преодоления
1. Почему?	Скрытое обвинение : «Ваш выбор мне не понятен, а следовательно, неправилен».	Каковы основные аргументы в пользу этого решения? Какова логика этого выбора? Чем можно было бы подтвердить целесообразность такого

		решения?
2.Почему вы не...?	Скрытое обвинение : «Вы выбрали неправильный путь».	Какие меры могли бы быть эффективными в этой ситуации? Как мы могли бы обосновать их эффективность?
3.Как вы могли согласиться...? (отказаться... пригласить... не пригласить... так ответить... не ответить и т.п.)	Скрытое обвинение: «Вы недостаточно опытни (предусмотрительны, лояльны по отношению к ... и т.п.)	Чем было продиктовано положительное решение? Что побудило вас согласиться? Не могли бы вы привести обоснования своего решения?

(Сидоренко Е.В., 2002)

Неправильно сформулированные вопросы приводят к таким ответам, содержание которых нас мало интересует (например, когда ответ можно дать в различных контекстах). А.П. Панфилова приводит поучительные примеры таких коммуникативных неудач.

Двое туристов бродят по Бостону в поисках Гарвардской школы бизнеса. Поняв, что безнадежно заблудились, они останавливают на улице какого-то студента и задают ему вопрос: «Как нам попасть в Гарвард?» Тот, подумав, отвечает: «Учиться надо, вот что. Учиться, учиться и учиться».

Рассказывают, что как-то раз шофер знаменитого британского политического деятеля Уинстона Черчилля сбился с дороги и завел машину неизвестно куда.

Крайне раздосадованный Черчилль, высунувшись из окошка, окликнул прохожего и спросил:

- Извините, сэр, не могли бы вы уделить мне минуту внимания и любезно пояснить, где я нахожусь?
- В автомобиле, сэр! – буркнул прохожий и зашагал дальше.
- Вот ответ достойный нашей палаты общин! – пылко обратился знаток парламентских дебатов к шоферу. – Во-первых, краткий и хамский. Во-вторых, совершенно ненужный. И в-третьих, не содержащий ничего такого, чего спрашивающий не знал бы сам.

Еще один пример того, как формулировка вопроса влияет на ответ. На вопрос к священнику: «Можно, я буду курить во время молитвы?» - будет получен безусловный отказ. И иная формулировка: «Можно, я буду молиться во время курения?». В этом случае отказать практически невозможно.

Упражнения, игры

Психогимнастическое упражнение «Муха». Цель. Повышение концентрации внимания. Ведущий просит участников вообразить девятиклеточное игровое поле (3x3 клетки), с сидящей в центральной клетке мухой. Ведущий разъясняет участникам, что перемещение «мухи» с одной клетки на другую происходит посредством подачи ей команд, которые она послушно выполняет. По одной из четырех возможных команд («вверх», «вниз», «вправо» или «влево») «муха» перемещается соответственно команде на соседнюю клетку. Исходное положение «мухи» — центральная клетка игрового поля. Команды подаются участниками по очереди. Играющие должны, неотступно следя за перемещениями «мухи», не допустить ее выхода за пределы игрового поля. После всех этих разъяснений начинается сама игра. Если кто-то теряет нить игры или «видит», что «муха» покинула поле, он дает команду «Стоп». «Муха» возвращается на центральную клетку, игра начинается сначала. «Муха» требует от играющих постоянной сосредоточенности. Однако после того как упражнение хорошо усвоено, его можно усложнить. Увеличив количество игровых клеток (например, до 4x4) или количество «мух», в последнем случае команды подаются каждой «мухе» отдельно.

Упражнение «Сказка». Ведущий загадывает название или имя сказочного персонажа, который всем знаком. Участники тренинга задают закрытые вопросы (открытые вопросы), чтобы понять, какого сказочного героя загадал ведущий. Можно записать количество закрытых и открытых вопросов, которые необходимо задать, чтобы понять о ком идет речь. Как правило, разница бывает очень большой.

Упражнение «Сто вопросов». Участники разбиваются на пары. Каждая пара получает лист ватмана и задание написать на нем сто важных вопросов на любые темы: связанные с учебой, хобби, отношениями между людьми, экономикой, политикой, жизнью, отдыхе и т.д. При написании вопросов нужно использовать их разные виды.

Психогимнастическое упражнение «Принцесса, самурай, дракон». Цель. Разогрев, повышение настроения у участников тренинга.

Инструкция. Давайте поделимся на две, равные по количеству участников команды. Я предлагаю вам сыграть в игру "Принцесса, самурай, дракон". Эта игра похожа на детскую игрушку "Камень-Ножницы-Бумага". Помните такую игру? Только эта игра командная. Это означает, что у участников команд будет время, чтобы договориться какую фигуру они будут показывать. После того как вы договоритесь, команды выстраиваются в две шеренги друг против друга и по моей

команде, вы одновременно, показываете выбранные фигуры. Фигур у нас будет три: принцесса, самурай и дракон. Принцесса побеждает Самурая, Самурай дракона, Дракон Принцессу. Как показывать фигуры?

Самурай. Как будем его показывать? Обычный образ самурая это меч, он агрессивен и кричит "банзай". Давайте попробуем показать самурая: у каждого в руке меч, шаг вперед, бьем мечом и кричим "банзай"! На счет три-четыре!

Дракон. Как дракона покажем? Он большой и страшный, а еще у него изо рта пламя бьет. Давайте попробуем по моей команде показать дракона: шаг вперед, руки-когти и рычим - р-р-rrrrr.

Принцесса. "Ну, принцесса у нас будет "миленькая". Попробуем: девочка-припевочка, в руках подол, ногами как в варьете и поет "ля-ля-ля".

Разобрались с фигурами, теперь у каждой команды есть 30 секунд, чтобы обсудить свой первый ход, т.е. то, какую фигуру вы будете показывать. Постарайтесь обсуждать так, чтобы вас не услышала другая команда.

Игра продолжается до трех побед.

Упражнение «Мир другого человека». Цель: демонстрация участникам тренинга важности использования открытых вопросов.

Устройтесь поудобнее. Закройте глаза. Расслабьте мышцы. Представьте себе, что у вас появилась возможность отправиться туда, куда вы давно мечтали попасть. Сейчас вы можете попасть в любое место, куда только захотите. Вы можете взять с собой абсолютно любого человека, любые предметы и делать все, что угодно. Итак, путешествие начинается. Где вы? Как выглядит это место? Кто рядом с вами? Чем вы занимаетесь? Может быть, вы – на берегу тихого, заросшего кувшинками пруда, может быть, нежитесь на белом песке тропиков, а может быть... Я тоже начинаю видеть то место, где вы находитесь. Это была ваша картина, ваше путешествие и ваш мир, и я узнаю о нем с помощью открытых вопросов... Как только я начинаю задавать открытые вопросы, и вы, и я начинаем видеть одинаковые картины. Открытый вопрос помогает увидеть нам то, что видит противоположная сторона.

Упражнение «Консультация». Цель: формирование умения использования открытых и закрытых вопросов, техник активного слушания: повторения, перефразирования, резюмирования.

Участники делятся на тройки: клиент, консультант, наблюдатель. В процессе выполнения упражнения роли меняются.

Тема – любая по выбору клиента.

По сигналу ведущего клиент начинает говорить в соответствии с выбранной им темой. Консультант внимательно слушает, использует открытые и закрытые

вопросы, техники активного слушания. Когда сессия завершается, наблюдатель формулирует обратную связь.

Обсуждение. Участники высказываются от имени клиента и от имени консультанта.

Психогимнастическое упражнение «Пастух Павел плясал польку». Цель. Разогрев группы, улучшение настроения участников.

Задача участников в этом упражнении — за несколько минут сочинить небольшой рассказ, в котором все слова начинались бы на одну и ту же букву. Рассказ может состоять из пяти-семи фраз.

После того как рассказы написаны, их можно зачитать в кругу. Прочитать можно все работы, если группа небольшая, или избирательно, если группа достаточно велика или не все чувствуют себя уверенно в индивидуальных творческих заданиях.

Упражнение «Что вы чувствуете?». Цель. Отработка техники постановки вопросов эмоционального и содержательного характера.

Упражнение проводится в кругу. На первом этапе ведущий просит участников записать какую-то проблемную ситуацию из роли клиента (можно собственную, можно придуманную). Далее каждый участник озвучивает в кругу эту ситуацию от первого лица, а сосед справа формулирует два эмоциональных и два содержательных вопроса. Ведущий корректирует вопросы, дает обратную связь.

Упражнение «Позвольте вас спросить» (Е.К. Лютова-Робертс, 2007). Цель. Отработка техники постановки различных видов вопросов.

Ход упражнения. Каждый участник получает бланк с перечнем основных видов вопросов (используются классификации с различными основаниями).

Бланк

1. Вопросы эмоционального характера
2. Содержательные вопросы
3. Уточняющие вопросы
4. Гипотетические вопросы
5. Эффективные вопросы
6. Неэффективные вопросы
7. Открытые вопросы
8. Закрытые вопросы

Вопросы, которые я задал	1	2	3	4	5	6	7	8
1.								

2.								
3.								
4.								
5.								
6.								
7.								
8.								
9.								
10.								

Вопросы, которые задали мне	1	2	3	4	5	6	7	8
1.								
2.								
3.								
4.								
5.								
6.								
7.								
8.								
9.								
10.								

Группа разбивается на две подгруппы. Одна из подгрупп получает какой-либо опознавательный знак, например, бейдж. Эта подгруппа будет исполнять роль консультантов. Участники другой подгруппы – клиенты.

По команде тренера подгруппы начинают передвигаться по аудитории в свободном направлении. Время от времени каждый клиент находит себе пару из противоположной подгруппы – консультанта и рассказывает ему короткую историю, состоящую из 1 – 2 предложений. Например, «Вчера мой сын разбил хрустальную вазу. Я была очень расстроена». После этого консультант задает ему один из вопросов и отмечает в своей карточке тип вопроса, который он сумел задать. Например: «Что вы чувствуете сейчас?» (ставит любой значок в строчках: 1 – вопросы эмоционального характера; 5 – эффективные вопросы; 7 – открытые вопросы). Клиент может не отвечать на вопрос, но он также отмечает в своей карточке тип заданного ему вопроса. При желании клиент и консультант могут совещаться между собой при определении типа вопроса.

После этого клиент находит новую пару и рассказывает своему партнеру либо тоже самое, либо что-то другое, по своему усмотрению. Например: «Я с ужасом думаю о том, что сегодня я обязательно должна приготовить на обед котлеты с макаронами. Мой муж сказал, что он больше ничего не хочет есть». Консультант может спросить: «Что произойдет, если вы приготовите что-нибудь другое?» Клиент

и консультант ставят значок в строках: 4 – гипотетические вопросы; 5 – эффективные вопросы; 7 – открытые вопросы. После смены 4 – 5 пар подгруппы меняются ролями и упражнение продолжается. На этот раз участники ставят пометки в другом бланке.

Обсуждение. Участники по очереди делятся приобретенным опытом, анализируя свои пометки в карточках. Каждый из участников отмечает для себя виды вопросов, которые он усвоил хорошо, и те, которые ему следует еще отработать.

Упражнение «Консультация». Цель: формирование умения использования открытых и закрытых, содержательных, эмоциональных, эффективных вопросов; техник активного слушания: повторения, перефразирования, резюмирования.

Участники делятся на тройки: клиент, консультант, наблюдатель. В процессе выполнения упражнения роли меняются.

Тема – любая по выбору клиента.

По сигналу ведущего клиент начинает говорить в соответствии с выбранной им темой. Консультант внимательно слушает, использует все известные виды вопросов, стараясь избегать неэффективных, использует техники активного слушания. Когда сессия завершается, наблюдатель формулирует обратную связь.

Обсуждение. Участники высказываются от имени клиента и от имени консультанта.

Ролевая игра «Вождь краснокожих».

«Прокуроры». Ваша задача составить список вопросов, чтобы обвинить родителей. Ваши вопросы могут звучать примерно так: «Как могло случиться, что, будучи родителями, вы даже не заметили пропажу собственного ребенка и не обратились в полицию?»

Примерный список вопросов, который можно использовать как образец:

1. Обращались ли вы за помощью к психологу, и если нет, то почему?
2. Почему вы не обратились в полицию, когда обнаружили пропажу ребенка?
3. Почему вы не научили вашего ребенка правилам поведения в обществе?
4. Кто занимается воспитанием ребенка в вашей семье?
5. Сколько времени вы проводите вместе с ребенком?
6. Почему ваш ребенок оказался один на улице без присмотра взрослых?
7. Почему ваш ребенок предпочел бы вернуться к похитителям, нежели остаться дома с родителями?

«Адвокаты». Ваша задача составить список вопросов, помогающих защитить родителей, например: «Могло ли произойти так, что вы очень растерялись и не

знали, что вам делать, когда обнаружилась пропажа ребенка?» *Примерный список вопросов, который можно использовать как образец:*

1. Что вы можете рассказать о физическом здоровье ребенка?
2. Что вы собирались делать, когда обнаружили, что ваш ребенок пропал?
3. Как вы думаете, какое самое интересное событие произошло в жизни вашего ребенка?
4. Расскажите, пожалуйста, о том, как вы проводите время всей семьей.
5. Есть ли какие-нибудь игры, в которые ваш ребенок любит играть вместе с вами?
6. Как вы объясняете ребенку, что можно делать, а что нельзя?
7. Дети часто задают вопрос родителям: «Вы меня любите?» Как бы вы могли доказать вашу любовь к ребенку?

«Родители». Вы не знаете, о чем вас будут спрашивать. Составьте список предполагаемых вопросов, чтобы быть готовыми ко всему. (Монина Г.Б., 2007)

Задания для самопроверки

Вопрос № 1

Выбрать несколько из предложенных вариантов ответа на поставленный вопрос:

Как правило, вопрос, содержащий скрытое обвинение, начинается со слов:

1. как...;
2. почему...;
3. зачем...;
4. что...;
5. каким образом...;
6. почему вы не...

Правильный ответ: 2, 3, 6

Вопрос № 2

Выбрать один из предложенных вариантов ответа на поставленный вопрос:

Закрытый вопрос предполагает:

1. развернутый ответ;
2. краткий ответ;
3. выбор из нескольких вариантов ответа

Правильный ответ: 2

Вопрос № 3

Выбрать несколько из предложенных вариантов ответа на поставленный вопрос:

Какие из предложенных ниже вопросов являются открытыми:

1. Как вы отнеслись к этому событию?
2. Что вы думаете о происходящем?
3. Сколько у вас братьев?
4. Мы закончим к пяти часам?
5. Каким образом можно решить эту проблему?

Правильный ответ: 1, 2, 5

Вопрос № 4

Ответить на поставленный вопрос:

Назовите основные недостатки закрытых вопросов:

1. _____
2. _____
3. _____

Правильный ответ:

1. Создают напряженную обстановку;
2. У собеседника может сложиться впечатление, что его допрашивают;
3. Фокус общения переключается с говорящего собеседника на слушающего, то есть центр тяжести беседы перемещается в сторону задающего закрытые вопросы собеседника

Вопрос № 5

Выбрать несколько из предложенных вариантов ответа на поставленный вопрос:

Какие из предложенных ниже вопросов являются уточняющими:

1. Что именно произошло в тот вечер?
2. Какие чувства у тебя возникали в тот момент?
3. Как именно тебе надоело жить?
4. Сколько лет вы прожили вместе?
5. Какие конкретно предложения необходимо рассмотреть?

Правильный ответ: 1, 3, 5

Список литературы

1. Адаир Дж., Эффективная коммуникация. – М., 2003
2. Айви А.Е. Лицом к лицу. – Практическое пособие для освоения приемов и навыков делового общения. Новосибирск, 1995

3. Айви А.Е., Айви М.Б., Саймек-Даунинг Л. Психологическое консультирование и психотерапия. Методы, теории и техники: практическое руководство. – М., 2000
4. Атватер И. Я Вас слушаю. – М., 1984
5. Бороздина Г.В. Психология делового общения. – М., 2004
6. Васильев Н.Н. Тренинг профессиональных коммуникаций в психологической практике. – СПб., 2005
7. Вачков И.В. Основы технологии группового тренинга. Психотехники: Учебное пособие. – М., 2001
8. Вачков И.В. Психология тренинговой работы: Содержательные, организационные и методические аспекты ведения тренинговой группы. – М., 2007
9. Вердербер Р., Вердербер К. Психология общения. Полный курс. – СПб., 2006
10. Грецов А. Бедарева Т. Психологические игры для старшеклассников и студентов. – СПб., 2008
11. Григорьева Т.Г. Основы конструктивного общения: Практикум. – Новосибирск., 1999
12. Григорьева Т.Г., Линская Л.В., Усольцева Т.П. Основы конструктивного общения: Методическое пособие для педагогов-психологов. Новосибирск, 1999
13. Григорьева Т.Г., Усольцева Т.П. Основы конструктивного общения: Хрестоматия. – Новосибирск, 1999
14. Дерябо С.Д., Ясвин В.А. Гроссмейстер общения. – М., 2002
15. Доценко Е.Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита. – СПб., 2003
16. Евтихов О. В. Практика психологического тренинга. – СПб., 2004
17. Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: учебное пособие. – М., 2009
18. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. – СПб., 2011
19. Камалов М.Н. Техники переговоров: тренинги и мастер-классы для индивидуального и группового обучения. – Ростов н/Д., 2009
20. Кларин М.В. Корпоративный тренинг
21. Ковров А.В. Психологические аспекты ведения переговоров. – М., 2003
22. Крижанская Ю.С., Третьяков В.П. Грамматика общения. – М., 1999
23. Куницына В.Н. Межличностное общение. – СПб., 2003
24. Лютова-Робертс Е.К. Тренинг начинающего консультанта: ведение доверительной беседы. – СПб., 2007
25. Марасанов Г.И. Социально-психологический тренинг. – М., 2001
26. Мельник Г.С. Общение в журналистике: секреты мастерства. – СПб., 2005

27. Митрошенков О.А. Эффективные переговоры. – М., 2003
28. Мокшанцев Р.И. Психология коммуникаций на переговорах: Учебное пособие. – М., 2004
29. Мокшанцев Р.И. Психология переговоров: Учебное пособие. – Новосибирск., 2002
30. Моница Г.Б., Лютова-Робертс Е.К. Коммуникативный тренинг (педагоги, психологи, родители). – СПб., 2006
31. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. – СПб., 2004
32. Практикум по социально-психологическому тренингу/Под ред. Б.Д. Парыгина. – СПб., 2000
33. Психогимнастика в тренинге/ Под редакцией Н.Ю. Хрящевой. – СПб., 2001
34. Психология делового общения. Хрестоматия/ Редактор-составитель Райгородский Д.Я. – М., 2006
35. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. – СПб., 2002

Тема 5: Обратная связь в межличностном общении

*«Если бы мы не имели собственных недостатков,
нам бы не доставляло столько радости
подмечать промахи окружающих».
Ларошфуко.*

Материалы для мини-лекций

Рассматривая любое межличностное взаимодействие, можно заметить непрерывный поток взаимных реакций собеседников. Эти реакции могут носить самый разнообразный характер:

- ✓ А рассказывает анекдотическую историю, Б в это время смеется;
- ✓ А говорит, Б молчит и хмурит брови;
- ✓ А говорит, Б выражает искреннее согласие со словами А;

Таких примеров можно привести бесконечное множество. Обратите внимание, реакции могут носить как вербальный, так и невербальный характер. И, конечно же, в реальности все далеко не так однобоко, не только Б реагирует на действия и высказывания А, но и А как-то ведет себя в отношении действий и высказываний (то есть реакций) Б. Приведем пример.

Пятнадцатилетняя дочь говорит матери: «Мама, я приду сегодня домой в 12 часов (имеется ввиду ночь)». Мать: «Еще чего не хватало! Чтобы дома была в 10!» (при этом она хмурится). Для дочери реакция вполне очевидна: мать недовольна и запрещает так поздно возвращаться домой. Дочь начинает плакать и говорить

матери, что та ее не понимает (реакция выражена слезами и негативной оценкой действий матери).

Обратная связь – вербальные и невербальные сообщения, которые человек намеренно или ненамеренно посылает в ответ на сообщения другого.

Оценочная обратная связь – сообщение своего мнения, отношения к тому, о чем идет речь.

Безоценочная обратная связь – вид обратной связи, который не содержит нашего отношения к обсуждаемому вопросу.

Это описание поведения человека, которое помогает ему узнать, как другие воспринимают его, как они реагируют на его действия и слова.

Уровень откровенности и обратной связи в процессе межличностного общения можно проанализировать при помощи окна Джогарри.

	Я знаю	Я не знаю
Другие знают	открытая	слепое пятно
Другие не знают	фасад (скрытая область)	неизвестная

открытая
слепое пятно
фасад (скрытая область)
неизвестная

Высокий уровень откровенности, слабая обратная связь



Высокий уровень откровенности, высокий уровень обратной связи

Конструктивная обратная связь

✓ Обратная связь описательна и безоценочна. Описание поведения собеседника предоставляет ему свободу выбора в том, как реагировать. Избегая оценок, мы тем самым уменьшаем потребность собеседника защищаться.

✓ Необходимо представлять точную и конкретную информацию о тех или иных особенностях поведения партнера по коммуникативному взаимодействию.

✓ Обратная связь должна быть направлена на те аспекты поведения, с которыми собеседник способен что-либо сделать. Указание на недостатки, которые находятся вне его контроля, лишь фрустрируют его.

✓ Обратную связь необходимо предоставлять своевременно. Она максимально полезна, когда выражается сразу, вслед за тем или иным действием.

Преимущества обратной связи.

Преимущества обратной связи можно взять из семейных, социальных и профессиональных ситуаций. Среди них возможны следующие:

- ✓ Повышение самооценки.
- ✓ Возможность узнать о том, как улучшить собственную эффективность.
- ✓ Изучение мнения других о сильных сторонах своей личности.
- ✓ Получение мнения других о своих недостатках и слабостях.
- ✓ Подтверждение правильности того, чем занимается человек.
- ✓ Оценка сфер, требующих улучшения.
- ✓ Проверка того, совпадает ли восприятие человеком самого себя с восприятием его окружающих.
- ✓ Изучение альтернативных способов поведения.
- ✓ Определение того, какие установки могут нуждаться в совершенствовании.
- ✓ Переоценка того образа, который человек транслирует другим.

«Я – высказывание» как форма обратной связи. (Источник: Кривцова С.В., 2004). Выражать свои чувства, оставаясь искренним и не обижать людей, с которыми общаешься, особенно трудно, когда нужно высказать негативное к ним отношение. Помочь разрешить данную проблему может навык выражения чувств, называемый *«Я – высказыванием»*. Чтобы выразить свои чувства – необходимо осознать их и назвать партнеру.

Способы реагирования, соответствующие непартнерской позиции, обычно начинаются со слов *«ты»* или *«вы»*.

Например:

- ✓ *«Ты всегда ведешь себя так, что мне от этого только хуже».*
- ✓ *«Вас на самом деле это не волнует, вы думаете только о себе».*
- ✓ *«Ты не прав».*
- ✓ *«Ты никогда не говоришь мне ничего хорошего, только ругаешься».*

При этом ответственность за неразрешенность конфликтной ситуации и за ваши переживания по этому поводу перекладываются на собеседника, в то время как существующая в этой связи собственная проблема не осознается. Называние своих чувств означает фактически формулирование своей собственной проблемы:

«Извини, но сейчас, когда я тебя слушаю, я испытываю сильное раздражение»;

«Когда я вижу, что ты делаешь то-то и то-то, я просто не знаю, что сказать, потому что я в полной растерянности».

При такой постановке вопроса само собой происходит осознание своей собственной проблемы – я раздражена, и это мое чувство.

«Я-высказывание» конструктивно изменяет не только ваше собственное отношение к конфликтной ситуации, но и отношение вашего собеседника к ней: человек, как правило, не осознавая этого, протестует против приписывания ему ответственности за ваши переживания независимо от того, делается ли это с позиции обвинителя, жертвы или компьютера.

В то же время искреннее свободное называние своих чувств с позиции осознания собственной ответственности за то, что происходит с вами, не может никого обидеть и вызвать агрессию, поэтому напряжение спадает, а партнер... как минимум просто теряется от неожиданности.

«Я-высказывание» - это способ вербального выражения чувств, возникающих в напряженной ситуации.

«Я-высказывание» - это конструктивная альтернатива *«Ты – высказыванию»*, которое традиционно применяется для решения конфликта через высказывание негативной оценки в адрес другого, таким образом ответственность перекладывается на этого другого.

«Я-высказывание» позволяет дать партнеру по общению обратную связь и при этом взять ответственность на себя.

«Я-высказывание» дает возможность выбора вашему партнеру по общению.

Чтобы освоить технику «Я-высказывания», важно научиться очень хорошо осознавать происходящее с вами прямо сейчас, в настоящий момент вашей жизни. Это не просто. Часто мы тратим силы и время на анализ наших прошлых поступков и мыслей или на мечты о будущем, а не на осознание себя в текущей ситуации. В то же время прошлого уже нет, будущее еще не наступило, есть только настоящее и вы в нем. Вот как пишет об этом американский психолог-психотерапевт Дж.Рейнуотер: «Сейчас – это то, что происходит с вами в данный момент; то, что вы сознаете прямо сейчас: эта книга...этот шрифт... Ваша поза, в которой вы сидите на Туле, или лежите на диване, или стоите у книжной полки... звуки, которые вы слышите... а может быть, и раздражение, которое вы испытываете от всех моих многоточий. Все это – ваши сознания, и чем вы внимательнее к ним, тем полнее ваше присутствие в настоящем». Можно выделить три различных типа осознания:

✓ Осознание мыслей. Это размышления, анализ, интерпретации, мнения, суждения и все то, чем набита наша голова.

✓ Чувственное сознание. Это фиксация любой информации, поступающей к нам извне через органы чувств – обоняние, осязание, зрение, слух, вкус.

✓ Телесное сознание. Это внимание ко всем внутренним ощущениям, идущим от наших мышц, сухожилий, внутренних органов и пр.

Схема «Я-высказывания»

«Я-высказывание» включает в себя не только называние чувств, но и указание на те условия и причины, которые вызывали их.

Схема «Я-высказывания»:

1. Описание ситуации, вызвавшей напряжение

Когда я вижу, что ты...

Когда я слышу...

Когда я сталкиваюсь с тем, что...

Когда я вижу, что ты делаешь то-то и то-то...

2. Точное называние своего чувства в этой ситуации

Я чувствую... (раздражение, беспомощность, горечь, боль, недоумение и т.д.)

Я не знаю, как реагировать...

У меня возникает проблема...

3. Называние причин

Потому что...

В связи с тем, что...

Потому что...я не могу сосредоточиться, ведь я собирался делать совершенно другое...

«Ты-высказывания» (сдвиг референтного индекса). Под «Ты-высказываниями» мы подразумеваем те выражения, в которых человек избегает использовать первое лицо (Я), предпочитая второе (Ты). Фразы этого типа построены верно грамматически (сравните: «Мама мыла раму»), но не психологически, потому что воспринимаются как обвинения. Это происходит по той причине, что говорящий вместо активной позиции занимает пассивную, то есть воспринимает себя пассивным объектом воздействия, жертвой превратностей судьбы, в то же время представляя партнера как агрессора. («Вы расстроили меня»).

В психотерапии приписывание ответственности другому («Вы расстроили меня») называется проекцией. Чтобы вернуть клиенту ответственность за его проекцию, терапевт предлагает перестроить фразу так, чтобы «меня» превратилось в «Я», то есть превратить объект в субъект действия:

Клиент: Вы расстроили меня.

Терапевт: Скажите это от первого лица.

Клиент: Я расстроился.

Терапевт (далее – конкретизация): От чего именно вы расстроились? Как это связано с моими действиями?

Клиент: Ты меня напрягаешь!

Терапевт: Попробуй сказать то же самое, но от первого лица.

Клиент: Я чувствую, что ты меня напрягаешь!

Терапевт: Попробуй обойтись без слова «ты».

Клиент: Как это? Я напрягаюсь, что ли? Это получается совсем другое...

Терапевт: Давай сравним эти две фразы: «Ты меня напрягаешь» и «Я напрягаюсь». Как ты их слышишь?

Клиент: Мне больше нравится вторая. Я поняла: в ней человек говорит о себе, а в первой как бы перекладывает ответственность на другого.

(Ефимкина Р.П., 2006)

Критика. «Если бы мы не имели собственных недостатков, нам бы не доставляло столько радости подмечать промахи окружающих». Имея в виду критику, писал Ларошфуко. Основная задача критики заключается в необходимости коррекции поведения человека в соответствии с необходимостью развития какой-либо деятельности. При такой постановке вопроса особенно необходимо реалистическое понимание собственных мотивов действий, порыва собственного поведения.

Критика:

- ✓ отрицательное суждение в целях указания недостатков;
- ✓ негативная оценочная обратная связь.

Виды критики

✓ Критиканство – это вид деструктивной (неконструктивной) критики. Оно характеризуется полным отсутствием позитивности и конструктивности, как правило, неуместно, имеет завуалированную форму, преследует эгоистические цели, например: показать свою активность, деловитость и т.п.

✓ Позитивная (конструктивная) критика – имеет следующие характеристики:

1. Она всегда ситуативно уместна.
2. Осуществляется в присутствии объекта критики. Замечания о ком-то или о его поступках, высказанные третьему лицу в отсутствии второго, как правило, создают потенциально конфликтную ситуацию.
3. Предметом критики являются дела и поступки, а не личность человека.
4. Опирается на конкретные факты, аргументы, доказательства, а не на «вкусные суждения» или вымышленные сюжеты.
5. Конечной целью критики является решение, помогающее изменить ситуацию, конкретные предложения по устранению недостатков, по снятию возникших проблем.
6. Конструктивная критика предполагает корректность и тактичность критикующего.

Некоторые психологи считают, что большинство людей, которые при деловом взаимодействии предпочитают критику, руководствуются, как правило, следующими мотивами: из мести, из зависти, из-за недоброжелательного отношения, из-за собственной неспособности, из тщеславия, из-за высокомерия, чтобы обратить на себя внимание, вследствие неудовлетворенности собой, агрессивного настроения и т.п.

Если у человека открытые, положительные установки, то любое сообщение, информацию или событие он сначала воспримет нейтрально и попытается выделить в них положительные и отрицательные стороны, поразмышляет над теми и другими и постарается найти решение, но не связанное с критикой. Найти решение можно через разговор с человеком. С этой целью необходимо его выслушать, понять ход его мыслей, направленность его действий. Нельзя считать, что наше мнение единственно правильное, что именно мы знаем, как нужно поступать в той или иной ситуации.

Этапы конструктивной критики.

1. Ввод в критику, создание доброжелательной атмосферы в начале разговора.
2. Критические замечания, высказывания по существу вопроса.
3. «Обратная связь», визуальный контакт с критикуемым для определения реакции на критику:

✓ реакция адекватная (есть контакт глаз, доброжелательное лицо, кивки головой);

✓ реакция-обида (нет контакта глаз, плечи опущены, руки закрыты, покраснение, побледнение кожных покровов). Необходимо «снять» обиду с помощью психологических приемов, например сказать о том, что основная работа сделана хорошо, недостатки вполне устранимы, на что не потребуются больших затрат времени («не так страшен черт, как его малюют»). Потом следует прием «авансированная похвала», т.е. выражение уверенности в том, что критикуемый вполне справится с предлагаемыми изменениями, доработками, пересмотром точек зрения;

✓ реакция-агрессия, гнев (суженные зрачки глаз, вертикальная складка на лбу, сжатые зубы, стиснутые кулаки, одно плечо направлено вперед и т.п.).

4. Выход из критики, ее завершение, предложение о возможной помощи, эмоциональная поддержка: «я уверен, вы с этим справитесь».

Негативные последствия критики.

Как показывает реальная практика, успехи при использовании критики, к сожалению, невелики. Более того, отрицательный эффект иногда гораздо выше, чем положительный. К психологическим издержкам, негативным последствиям критики относят:

- ✓ плохое настроение критикуемого;
- ✓ появление у критикуемого потребности защищаться;
- ✓ бесполезные, длящиеся долгое время споры, оправдания;
- ✓ появление враждебных отношений, агрессивности в общении;
- ✓ упадок сил как у критикуемого, так и у критикующего;
- ✓ состояние неуверенности, неверия, безразличия критикуемого;
- ✓ желание ответить встречной критикой, «свести счеты»;
- ✓ появление страха перед дальнейшей критикой, боязнь что-либо делать в связи с этим;
- ✓ критикуемый испытывает чувство оскорбленного самолюбия и пр.

Анализ вышеперечисленных проблем свидетельствует о том, что чаще следствием критики является отрицательный результат и необходимы серьезные размышления, перед тем как ступить на путь критики.

Упражнения

Психогимнастическое упражнение «Колпак». Цель. Разогрев группы.

Сначала с участниками разучиваются слова этой игры. Во время проведения игры слова одно за другим заменяются на движения.

Колпак мой треугольный,
Треугольный мой колпак,
А если не треугольный,

То это не мой колпак.

Группа хором произносит слова. Ведущий: А теперь на слово «колпак» – мы показываем рукой на голову, а слово «колпак» не произносим. Затем на слово «мой» касаемся рукой груди, а само слово не произносим. На слово «треугольный» участники должны показать три пальца, вытянув руку вперед, а затем перевести ее на пояс. Слово «не» - машем правой рукой перед собой.

Упражнение «Сложная фигура». Упражнение выполняется в парах. Для выполнения упражнения необходимо несколько коробков спичек. Каждый участник получает по девять спичек.

Участник № 1 выкладывает любую фигуру, используя девять спичек, причем партнер по упражнению не должен видеть, какая фигура выложена.

Участник № 1 устно инструктирует партнера по упражнению так, чтобы тот смог выложить точно такую же фигуру.

Упражнение выполняется в три этапа:

- 1) На первом этапе, во время инструктирования необходимо отвернуться от партнера и никак не комментировать его работу. Ему тоже нельзя поворачиваться и разговаривать. Это ситуация *отсутствия обратной связи*.
- 2) На втором этапе, во время инструктирования, участник №1 может повернуться и комментировать процесс выкладывания фигуры участником №2, которому по-прежнему запрещается разговаривать и смотреть на инструктора. Это ситуация *ограниченной обратной связи*.
- 3) На третьем этапе оба участника могут открыто взаимодействовать. Участник №2 может задавать вопросы, смотреть на инструктора, чтобы контролировать точность выполнения задания. Это ситуация *свободной обратной связи*.

Вопросы для обсуждения:

1. При каком условии копирование происходит быстрее? Почему?
2. При каком условии копирование оказывается более точным? Почему?
3. При каком условии вы чувствовали себя более уверенно в роли отправителя сообщения? Получателя? Почему?
4. При каком условии вы чувствовали себя менее уверенно как отправитель? Получатель? Почему?
5. Можно ли обнаружить параллели между этим упражнением и ситуациями в повседневной жизни?

Проблемная ситуация. Ситуация: Екатерина Павловна ведет занятия в 9 классе. Она уже объяснила новую тему, когда в класс вошел опоздавший Миша Шапкин. Он опаздывает часто.

М.: Здрасьте. Можно?

Е.П.: Здравствуй, Миша. Что опять случилось?

М.: Я отводил сестру в детский сад... и мы... забыли вещи и должны были вернуться... потому что забыли...

Е.П.: Ну, все, хватит, Шапкин. Мне все ясно. Ты опять врешь. Больше это тебе так не пройдет! Иди к директору и не мешай мне работать!

Ведущий предлагает участникам группы проанализировать приемы взаимодействия, использованные учительницей, и продолжить ситуацию с применением технологии «Я-высказывания». Все участники группы предлагают свои варианты поведения учительницы. Эффективно ролевое разыгрывание вариантов. После этого предлагается следующий вариант:

М.: Здравствуй. Можно? Извините, пожалуйста, Екатерина Павловна, у меня такие были обстоятельства... Я... Вы знаете... всегда отвожу сестру в детский сад, и вот... мы забыли дома... и вернулись...

Е.П.: Миша, ты же хорошо понимаешь, что это все легко проверить. Всякий раз, когда я слышу твои оправдания, я чувствую, что я тебе не верю и что... мне тебя не жалко.

М.: Екатерина Павловна!

Е.П.: Садись, Миша, разберемся позже.

Ведущий: В этом случае ситуация разрешилась без очевидного внешнего конфликта, и хотя учительница понимает, что она не отучила Мишу опаздывать, она чувствует себя спокойно, так как ей удалось остаться самой собой, не дать Мише вовлечь себя в игру «жалость» и выразить те чувства, которые она испытывала в данной ситуации.

Ситуация в учительской.

Вера Николаевна говорит Марии Сергеевне: «Мария Сергеевна, Вы такая опытная, такой профессионал. Вас дети любят, у Вас все получается, а я – что? У меня ничего не выходит нормально, все как-то не так... Пожалуйста, сделайте этот доклад, я боюсь, что все испорчу и о нашей школе подумают плохо... Ведущий предлагает участникам группы проанализировать приемы взаимодействия, использованные учительницей, и продолжить ситуацию с применением технологии «Я-высказывания». Все участники группы предлагают свои варианты поведения учительницы. Эффективно ролевое разыгрывание вариантов. (Кривцова С.В., 2004)

Ролевая игра «Учительская». По схеме попробуйте сформулировать «Я-высказывание» в такой ситуации: Вы – немолодой учитель, получивший традиционное воспитание. Вам не очень нравятся нравы нынешнего поколения учителей, их взаимоотношения с учениками и друг с другом. В свою очередь, и молодые учителя не очень-то уважительно относятся к вам. Вам хотелось бы выразить им свои чувства по этому поводу. (Кривцова С.В., 2004)

Психогимнастическое упражнение «Суперпредмет». Цель. Разогрев группы, стимулирование творческого потенциала участников.

В этой разминке важна не только оригинальность мышления участников, но и их умение работать в команде.

Участники делятся на несколько групп так, чтобы в каждой было по три-четыре человека. Команды должны в течение нескольких минут придумать и записать как можно больше способов применения какого-либо предмета, например ручки, канцелярской скрепки, чашки и т. д. Когда время заканчивается, команды зачитывают свои варианты, и повторяющиеся способы использования предмета вычеркиваются. В итоге побеждает та группа, которая дала наибольшее количество оригинальных ответов.

Упражнение «Чувственное сознание». Оглянитесь вокруг себя. Отметьте каждую вещь, которая попала в поле вашего зрения. Какова ее форма, размер, фактура... какого она цвета... как она освещена... как лежат на ней тени... Старайтесь не думать ни о чем, сосредоточившись только на чувствах и ощущениях. Не давайте себе увязнуть в рассуждениях и интерпретациях увиденных вами фактов. Если вы поймаете себя на том, что мысленно называете вещи: «Вот это лампа, она стоит на столе, на столе грязно и замусорено, надо бы убрать...», то вы на ложном пути. В самом по себе назывании вещей и анализе ситуации нет ничего плохого, но все это снова возвращение вас к вашим мыслям и рассуждениям. От вас же требуется только видеть предметы, как их видит младенец, не знающий их названий. Теперь закройте глаза. Что вы видите? Отметьте образы, оставшиеся от внешних наблюдений, прислушайтесь... Что вы слышите? Может быть, раньше вы не слышали этих звуков, а теперь осознали, что они есть? А теперь, продолжая сидеть, сосредоточьтесь на обонянии. Какой запах вы ощущаете? Запах воздуха... Поднесите к лицу руку... Знаком ли вам этот запах? Ощущали ли вы его раньше? Не открывая глаз, возьмите в рот кусочек чего-нибудь вкусного. Почувствовали ли вы сначала запах, потом вкус? Сосредоточьтесь на вкусовых ощущениях. Обратите внимание, какой вкус остается у вас после того, как вы проглотили последнюю крошку. Еще некоторое время посидите неподвижно. Теперь откройте глаза. Проанализируйте свои ощущения. Что вам было сделать легко, что – труднее? Что вызывало у вас раздражение? Какие чувства отсутствуют у вас, по вашему мнению? Только когда вы научитесь сосредотачиваться на своих ощущениях и чувствах, осознавать и называть их, вы сможете грамотно и без напряжения построить «Я-высказывания» в самых разных ситуациях. (Кривцова С.В., 2004)

Упражнение «Как мы ведем себя в конфликтах?» Сядьте поудобнее, закройте глаза. Вспомните какой-нибудь из конфликтов, который вы недавно пережили.

Желательно вспомнить ситуацию как можно более полно: увидите всех участников конфликта, их позы, расположение друг относительно друга. Услышите то, что они говорят – слова, интонации, громкость и тембр их голосов. Теперь посмотрите на себя в этой ситуации: где вы стоите или сидите, что делаете, что говорите? Почувствуйте свое тело и вспомните те ощущения, которые были у вас в тот момент. Говорили ли вы о своих чувствах? Если нет, то что вы говорили и делали? Можете ли вы сейчас осознать и сформулировать для себя те чувства, которые вы тогда испытывали? Назвать их коротко, одним словом? Если можете, сделайте это сейчас, скажите себе самому о своих чувствах. Зачастую, привычный для нас способ поведения в конфликте – это соскальзывание в одну из не партнерских позиций:

1. позиция «обвинитель» - высказывание прямых негативных оценок;
2. позиция «жертва» - жалобы и самообвинения;
3. позиция «компьютер» - попытки отстраненно-рационально проинтерпретировать поведение собеседника. (Кривцова С.В., 2004)

Упражнение «О тебе». Упражнение проводится в парах. По очереди участники говорят друг другу: 1. «Мне в тебе не нравится....» - один раз; 2. «Мне в тебе нравится.....» - три раза.

Упражнение «Конструктивная обратная связь». Упражнение проводится в кругу. Во время проведения упражнения тренируется навык формулирования позитивной обратной связи. Участники в случайном порядке говорят друг другу: «У тебя лучше, чем у меня получается...»; «Ты лучше, чем я можешь...». Называть необходимо какие-то конкретные проявления другого.

Задания для самопроверки

Вопрос № 1

Выбрать один из предложенных вариантов ответа на поставленный вопрос:

Как называется явление, описанное группой американских исследователей во главе с А.Джэкобсом, суть которого заключается в том, что положительная обратная связь всегда оценивается как более достоверная, чем отрицательная?

1. «скачок достоверности»;
2. «принцип достоверности»;
3. «правило достоверности»

Правильный ответ: 1

Вопрос № 2

Выбрать один из предложенных вариантов ответа на поставленный вопрос:

Перефразирование по своей сути является:

1. оценочной обратной связью;
2. негативной оценочной обратной связью;
3. позитивной оценочной обратной связью;
4. безоценочной обратной связью

Правильный ответ: 4

Вопрос № 3

Вставить пропущенные слова:

Вербальные и невербальные сообщения, которые человек намеренно или ненамеренно посылает в ответ на сообщения другого –
это _____

Правильный ответ: обратная связь

Вопрос № 4

Выбрать несколько из предложенных вариантов ответа на поставленный вопрос:

Какие из предложенных ниже высказываний являются примерами неэффективной обратной связи:

1. «Мне кажется, что ты слишком давишь на нее»
2. «Думаю, что это не совсем так»
3. «Ты ведешь себя как тряпка»
4. «Какую глупость ты несешь!»
5. «Ты раздражаешь меня, ты так невнимателен!»
6. «Мне нравится работать вместе с тобой. Сегодня ты невнимателен, соберись»

Правильный ответ: 3, 4, 5

Вопрос № 5

Выбрать один из предложенных вариантов ответа на поставленный вопрос:

Отрицательная обратная связь оценивается как более достоверная и желательная в том случае, если:

1. когда дается после положительной обратной связи;
2. когда предшествует положительной обратной связи

Правильный ответ: 1

Список литературы

1. Айви А.Е., Айви М.Б., Саймек-Даунинг Л. Психологическое консультирование и психотерапия. Методы, теории и техники: практическое руководство. – М., 2000

2. Васильев Н.Н. Тренинг профессиональных коммуникаций в психологической практике. – СПб., 2005
3. Вачков И.В. Психология тренинговой работы: Содержательные, организационные и методические аспекты ведения тренинговой группы. – М., 2007
4. Вердербер Р., Вердербер К. Психология общения. Полный курс. – СПб., 2006
5. Григорьева Т.Г. Основы конструктивного общения: Практикум. – Новосибирск., 1999
6. Григорьева Т.Г., Линская Л.В., Усольцева Т.П. Основы конструктивного общения: Методическое пособие для педагогов-психологов. Новосибирск, 1999
7. Ефимкина Р.П. В переводе с марсианского. Приемы метакоммуникации в психологическом консультировании и психотерапии. – СПб., 2006
8. Завьялова Ж.В. Путь тренера. Автобиографические очерки с методическими материалами для практикующего бизнес-тренера. – СПб., 2002
9. Касаткин С.Ф. Техника обратной связи. – СПб., 2002
10. Кривцова С.В., Мухаматулина Е.А. Навыки конструктивного взаимодействия с подростками. – М., 2004
11. Куницына В.Н. Межличностное общение. – СПб., 2003
12. Леванова Е.А., Волошина А.Г. Игра в тренинге. Возможности игрового взаимодействия. – СПб., 2009
13. Лютова-Робертс Е.К. Тренинг начинающего консультанта: ведение доверительной беседы. – СПб., 2007
14. Марасанов Г.И. Социально-психологический тренинг. – М., 2001
15. Николс М. Как преодолеть непонимание и улучшить взаимоотношения. – М., 2003
16. Панфилова А.П. Игротехнический менеджмент. Интерактивные технологии для обучения и организационного развития персонала: Учебное пособие. – СПб., 2003
17. Психология делового общения. Хрестоматия/ Редактор-составитель Райгородский Д.Я. – М., 2006
18. Пугачев В.П. Тесты, деловые игры, тренинги в управлении персоналом: Учебник для студентов вузов. – М., 2002
19. Равикович Н.Е. Тренинг командообразования. Цели, диагностические методики, игры. – М., 2003
20. Рай Л. Упражнения: схемы и стратегии. – СПб., 2003
21. Рейд М., Хэммерсли Р. Как развить навыки успешного общения: практическое руководство. – М., 2003
22. Ромек В.Г. Тренинг уверенности в межличностных отношениях. – СПб., 2002

- 23.Семенова Е.М. Тренинг эмоциональной устойчивости педагога. – М., 2002
- 24.Семечкин Н.И. Психология социального влияния. – СПб., 2004
- 25.Сидоренко Е.В. Мотивационный тренинг. – СПб., 2001
- 26.Сидоренко Е.В. Технологии создания тренинга. От замысла к результату. – СПб., 2007
- 27.Сидоренко Е.В. Тренинг влияния и противостояния влиянию. – СПб., 2002
- 28.Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. – СПб., 2002
- 29.Скрипюк И.И. 111 баек для тренеров: истории, мифы, сказки, анекдоты. – СПб., 2005
- 30.Словарь практического психолога/Сост. С. Ю. Головин. – Минск., 1998
- 31.Соловьева О.В. Обратная связь в межличностном общении. – М., 1992
- 32.Стори Р. Искусство убеждать. – М., 2003
- 33.Суховершина Ю.В., Тихомирова Е.П., Скоромная Ю.Е. Тренинг коммуникативной компетенции. – М., 2006
- 34.Эксакусто Т.В. Практикум по групповой психокоррекции: тренинги, упражнения, ролевые игры. Ростов н/Д, 2008

ТЕМА 6. Регулирование эмоциональных состояний в процессе коммуникации

Материалы для мини-лекций

Регуляция эмоционального напряжения в процессе коммуникации.

Очень часто, общаясь с другими людьми, мы испытываем сильные эмоции. Радость, восторг и т.п. приносят нам удовольствие от общения. Чего нельзя сказать о тех ситуациях, когда мы переживаем гнев, злость, обиду, страх и т.п. Мы оказываемся перед необходимостью регулирования собственного эмоционального состояния, поскольку прямое выражение негативных эмоций («бей или беги») имеет ряд запретов, в частности, социокультурный. Саморегуляция, по своей сути, - это управление собственными эмоциональными состояниями.

Для того чтобы управлять своими эмоциями, в первую очередь, необходимо их осознать. То есть, важно понять, что вы переживаете сейчас, прислушаться к себе. Далее следует вербализовать свои чувства, назвать их. Например: «Я злюсь». Очень важно, чтобы обозначенное чувство максимально соответствовало переживаемому. Если вы чувствуете, что вас переполняет гнев, а вербализуете это переживание как дискомфорт, вряд ли можно достигнуть желаемого эффекта. После того как вы назвали чувство, его необходимо принять. «Да, именно я дико злюсь на свою маму». Последний шаг – это отреагирование, совершение какого-либо действия, которое позволит снять эмоциональное напряжение. В качестве способа отреагирования

можно использовать: релаксацию, визуализацию, дыхательные техники, разговор с кем-то, кто готов вас выслушать и поддержать.

Е.В. Сидоренко предлагает перечень коммуникативных техник, направленных на снижение эмоционального напряжения в процессе общения (Сидоренко Е.В., 2002, с.113 – 124).

- ✓ Подчеркивание общности с партнером (сходства целей, интересов, мнений, личностных черт и др.).
- ✓ Подчеркивание значимости партнера, его мнения в ваших глазах.
- ✓ Вербализация эмоционального состояния (своего, партнера).
- ✓ Проявление интереса к проблемам партнера.
- ✓ Предоставление партнеру возможности высказаться.
- ✓ В случае вашей неправоты, признание ее.
- ✓ Предложение конкретного выхода из сложившейся ситуации.
- ✓ Обращение к фактам.
- ✓ Спокойный, уверенный темп речи.
- ✓ Поддержание оптимальной дистанции, угла поворота и наклона тела (смотрите тему «Установление контакта»)

Упражнения, игры

Упражнение «Ха-хо». Все участники встают в круг. Руки сложены как для игры в волейбол. Произносятся «ха-ха-ха», пять раз дотрагиваются сложенными руками до левого плеча, потом до правого. Затем, произносятся «Хо-хо-хо», пять раз дотрагиваются до левого колена и до правого. Все то же самое проделывается на четыре счета, на три, на два и на один. В конце все вместе произносят «Ха» - громко, интенсивно, на выдохе. Это упражнение значительно улучшает общее эмоциональное состояние и позволяет отреагировать негативные эмоции.

Упражнение «Полное дыхание». Работа с дыханием. Необходимо представить три шарика, которые находятся в груди, в области эпигастрия и в животе. На вдохе надуваем шарики, начиная с верхнего (грудь), на выдохе сдуваем шарики, начиная с верхнего.

Упражнение «Визуальный образ». Техника саморегуляции, включающая визуализацию и дыхание. На первом этапе выполнения этого упражнения, необходимо вспомнить какую-то ситуацию, в которой переживались негативные эмоции, и представить цвет, который связан с этими эмоциями. Затем вспомнить ситуацию, в которой переживались положительные эмоции, и представить цвет, который связан с этими эмоциями. Таким образом, каждый участник выбирает для

себя «цвет позитива» («ресурсный цвет») и «цвет негатива». Затем на вдохе – представляет, что вдыхает «позитивный цвет». На выдохе – представляет, что выдыхает «негативный цвет».

Ролевая игра «Не волнуйтесь». Участники разбиваются на пары. Каждая пара придумывает сложную коммуникативную ситуацию. Задача каждого снизить эмоциональное напряжение. В парах отрабатывается использование техник:

- ✓ Подчеркивание общности с партнером (сходства целей, интересов, мнений, личностных черт и др.).
- ✓ Подчеркивание значимости партнера, его мнения в ваших глазах.
- ✓ Вербализация эмоционального состояния (своего, партнера).

В конце упражнения участники дают друг другу обратную связь.

Задания для самопроверки

Вопрос № 1

Выбрать один из предложенных вариантов ответа на поставленный вопрос:

«По данному вопросу у нас с тобой абсолютно одинаковое мнение». Какая из предложенных ниже техник использована в этом высказывании:

1. вербализация эмоционального состояния партнера;
2. предоставление партнеру возможности высказаться;
3. подчеркивание общности с партнером;
4. подчеркивание значимости партнера

Правильный ответ: 3

Вопрос № 2

Выбрать один из предложенных вариантов ответа на поставленный вопрос:

Какое из предложенных высказываний является примером использования техники вербализации эмоционального состояния:

1. «Мы с тобой оба любим выпить кофе после трудного дня»;
2. «Сегодня на выступлении ты так хорошо держался, класс!»;
3. «Я очень огорчена, отчет так и не сдан»

Правильный ответ: 3

Вопрос № 3

Выбрать несколько из предложенных вариантов ответа на поставленный вопрос:

Какие из предложенных ниже способов регуляции эмоционального состояния относятся к физиологическим:

1. дыхательные техники;
2. визуализация;
3. аутотренинг;
4. мышечная релаксация

Правильный ответ: 1, 4

Вопрос № 4

Ответить на поставленный вопрос:

Перечислите основные этапы управления эмоциональным состоянием:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

Правильный ответ:

1. осознание эмоции
2. вербализация эмоции
3. принятие эмоции
4. отреагирование

Вопрос № 5

Ответить на поставленный вопрос:

Перечислите основные требования к технике подчеркивания значимости партнера:

1. _____
2. _____

Правильный ответ:

1. конкретность, опора на факты
2. искренность

Список литературы

1. Атватер И. Я Вас слушаю. – М., 1984
2. Васильев Н.Н. Тренинг преодоления конфликтов. – СПб., 2002
3. Васильев Н.Н. Тренинг профессиональных коммуникаций в психологической практике. – СПб., 2005
4. Вердербер Р., Вердербер К. Психология общения. Полный курс. – СПб., 2006
5. Грецов А.Г. Тренинг общения для подростков. – СПб., 2005
6. Грецов А. Бедарева Т. Психологические игры для старшеклассников и студентов. – СПб., 2008
7. Дерябо С.Д., Ясвин В.А. Гроссмейстер общения. – М., 2002

8. Евтихов О. В. Практика психологического тренинга. – СПб., 2004
9. Иванилов И. Тренинг «Эмоциональная компетентность в бизнесе». – СПб., 2007
10. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. – СПб., 2011
11. Камалов М.Н. Техники переговоров: тренинги и мастер-классы для индивидуального и группового обучения. – Ростов н/Д., 2009
12. Козлов В.В., Козлова А.А. Управление конфликтом. – М., 2004
13. Куницына В.Н. Межличностное общение. – СПб., 2003
14. Леванова Е.А., Волошина А.Г. Игра в тренинге. Возможности игрового взаимодействия. – СПб., 2009
15. Моница Г.Б., Лютова-Робертс Е.К. Коммуникативный тренинг (педагоги, психологи, родители). – СПб., 2006
16. Моница Г.Б., Раннала Н.В. Тренинг «Ресурсы стрессоустойчивости». – СПб., 2009
17. Николс М. Как преодолеть непонимание и улучшить взаимоотношения. – М., 2003
18. Оуэн Н. Магические метафоры. – М., 2002
19. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. – СПб., 2004
20. Пезешеиан Н. Торговец и попугай. Восточные истории и психотерапия. – М., 2004
21. Психогимнастика в тренинге/ Под редакцией Н.Ю. Хрящевой. – СПб., 2001
22. Ромек В.Г. Тренинг уверенности в межличностных отношениях. – СПб., 2002
23. Семенова Е.М. Тренинг эмоциональной устойчивости педагога. – М., 2002
24. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. – СПб., 2002
25. Суховершина Ю.В., Тихомирова Е.П., Скоромная Ю.Е. Тренинг коммуникативной компетенции. – М., 2006
26. Фишер Р., Шапиро Д. За пределами здравого смысла. Как использовать эмоции в процессе переговоров. – М., 2007
27. Фопель К. Сплоченность и толерантность в группе. Психологические игры и упражнения. – М., 2002
28. Фопель К. Энергия паузы. Психологические игры и упражнения. – М., 2002

Методические указания по проведению практических занятий

Практические занятия проводятся в целях закрепления теоретических положений, рассмотренных в лекционном курсе и изученных студентами в ходе самостоятельной работы; формирования практических навыков использования

методов психологической диагностики, методов психологической помощи и психотехнологий.

Проведение практических занятий предполагает использование таких форм обучения, как: практикум, упражнения, ролевые игры, деловые игры, тренинги умений.

Практикум, тренинги и обучающие игры являются формой индивидуально-группового и практико-ориентированного обучения на основе реальных или смоделированных ситуаций применительно к виду и профилю профессиональной деятельности студента. Практические занятия необходимо осуществлять преимущественно в интерактивном режиме, а основная задача преподавателя – активизация работы студентов. Деятельность преподавателя при проведении занятий в выше перечисленных формах может носить директивный и (преимущественно) недирективный характер. Важными функциями преподавателя являются: создание условий для работы в режиме многоголосья и диалоговом режиме; создание условий для рефлексии; своевременное формулирование индивидуальной конструктивной обратной связи. В зависимости от выбранной формы работы, студенты могут работать на занятиях в парах, микрогруппах, группах. При выполнении упражнений один из участников микрогруппы должен находиться в роли наблюдателя, что позволит сформулировать качественную обратную связь для основных участников.

Проблемная ситуация – совокупность условий, обстоятельств, характеризующих такой тип учебной или профессиональной деятельности, при котором появляется потребность в освоении новых знаний или способов деятельности. Проблема, принятая к решению, и есть проблемная ситуация.

Тренинг – кратковременная форма учебной деятельности, заключающаяся в закреплении приобретенных на занятиях знаний и умений по изучаемой теме на примере решения или анализа профессионально-ориентированных вопросов. Конечная цель любого тренинга – переход от категории «знание» и «умение» к категории «владение». Иначе говоря, цель тренинга – формирование навыка.

Ролевая игра предполагает наличие сложной задачи (проблемы). Ролевая игра – это моделирование ситуации, в которой участникам предлагается принять определенную роль и найти способ, который позволит наиболее эффективно разрешить эту ситуацию.

Деловая игра – форма воссоздания предметного и социального содержания профессиональной деятельности, моделирования систем отношений, характерных для данного вида практики. Проведение деловой игры представляет собой особую игровую деятельность участников на имитационной модели, воссоздающей условия профессиональной деятельности. Студенты, являясь участниками игры, имитируют

деятельность должностных лиц, условно, представляя их интересы. Главная цель игры – подготовить обучающихся к решению профессиональных вопросов.

Целесообразно организовывать самостоятельную подготовку студентов к каждому практическому занятию. Необходимо обеспечить студентов перечнем вопросов по изучаемой теме, выдать список литературы для самостоятельного изучения, а также вопросы для самоконтроля.

В процессе изучения дисциплины «Коммуникативный тренинг» рекомендуется проведение практических занятий по всем темам.

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студентов является важным компонентом образовательного процесса. Целью самостоятельной работы является формирование способности к самостоятельному познанию, обучению, поиску литературных и других информационных источников. Также самостоятельная работа должна способствовать формированию и закреплению следующих умений студента: умения обобщать; анализировать полученную информацию; формулировать выводы, основываясь на изученном материале; представлять полученную информацию.

Организация самостоятельной работы.

Самостоятельная работа студентов заключается в изучении рекомендуемой литературы по темам программы дисциплины, в подготовке к практическим занятиям, в выполнении заданий для самостоятельной работы, в выполнении заданий для самоконтроля, в подготовке к текущему и итоговому контролю. Также самостоятельная работа включает написание рефератов, подготовку к докладу с использованием презентации (мультимедиа презентации) по теме реферата. Перечень тем рефератов студентам предлагается либо после лекции, которая представляет собой введение в предмет, либо в ходе изучения дисциплины. Студенты могут предложить свои темы, которые должны соотноситься с общей проблематикой изучаемой дисциплины. Темы рефератов должны быть проблемными, ориентированными на профессию, требующими от студента самостоятельной творческой работы. Целесообразно включать в перечень такие темы рефератов, которые предполагают использование практического материала. Студенты после самостоятельной подготовки представляют доклад и презентацию в своей группе. Доклад обсуждается при участии преподавателя и всех студентов группы, что представляет собой интерактивную форму обучения и способствует активизации обучающихся, в том числе и активизации мыслительной деятельности, развитию коммуникативных навыков (умение формулировать вопросы; умение аргументировано отвечать на вопросы и т.д.).

Одним из видов самостоятельной работы является консультация. Консультирование – особым образом организованное взаимодействие между преподавателем и студентами, направленное на разрешение проблем и внесение конструктивных изменений в деятельность студентов. Сущность данного метода состоит в том, что отсутствует традиционное монологичное изложение материала преподавателем, которое заменяется на индивидуальное или групповое взаимодействие со студентами. Консультация может осуществляться как при непосредственном контакте, так и при опосредованном средствами новых информационных технологий. Консультирование сосредоточено на решении конкретной проблемы. Предполагается, что консультант либо знает готовое решение, которое он может сообщить студенту, либо он владеет способами профессиональной деятельности, которые указывают пути решения проблемы. В процессе консультирования преподаватель может выступать в роли эксперта, что чаще всего происходит при предъявлении студентами выполненных частично или полностью работ. Процессное консультирование выступает в качестве непрерывного взаимодействия преподавателя и студента на всех этапах выполнения работы.

Примерные темы рефератов и курсовых работ

- ✓ Вербальные и невербальные средства коммуникации
- ✓ Проблема интерпретации невербальных сообщений
- ✓ Установление контакта в межличностной коммуникации
- ✓ Слушать и слышать
- ✓ Активное слушание в межличностной коммуникации
- ✓ Достоинства и недостатки нерелексивного слушания
- ✓ Значение вопросов в межличностном взаимодействии
- ✓ Обратная связь в межличностном общении
- ✓ Использование критики в деловой коммуникации
- ✓ Регулирование эмоциональных состояний в процессе коммуникации
- ✓ Снижение эмоционального напряжения в процессе коммуникации
- ✓ Управление собственными эмоциями в процессе общения

Методические рекомендации по подготовке курсовых работ

Курсовая работа является, с одной стороны, отражением уровня усвоенных за период обучения студентом знаний, умений, навыков, с другой стороны, сама по себе способствует повышению уровня теоретической и практической подготовки. Это связано, прежде всего, с тем, что во время написания курсовой работы студент должен самостоятельно и качественно проработать максимально возможное

количество литературных источников по теме, и на основе осуществленного анализа сделать определенные выводы. Написание курсовой работы студентами старших курсов предполагает не только теоретический анализ проблемы, но и эмпирическое исследование. Осуществление эмпирического исследования направлено на формирование и развитие научного творческого мышления, также оно направлено на формирование и развитие профессиональных навыков, связанных с разработкой экспериментального плана, проведением психодиагностических процедур, взаимодействием в диаде «экспериментатор – испытуемый», интерпретацией полученных результатов.

После того как выбрана тема курсовой работы и назначен научный руководитель, студент должен обратиться к нему для того, чтобы согласовать план работы над исследованием, порядок работы с литературными источниками, сроки выполнения отдельных этапов и курсовой работы в целом.

Курсовая работа должна иметь следующую структуру:

- ✓ содержание (указанием страниц обязательно);
- ✓ введение (включает в себя актуальность, практическую и теоретическую значимость, степень научной разработанности проблемы);
- ✓ основной текст работы (состоит из глав и параграфов; обязательно наличие ссылок на цитируемые источники);
- ✓ список использованной литературы;
- ✓ приложение (если есть необходимость)

Написание курсовой работы – это систематизированная деятельность, которая должна соответствовать плану, согласованному с научным руководителем. Изложение материала предполагает обязательные ссылки на источники, если таковые отсутствуют, работа студента расценивается как недобросовестная.

Примерная программа учебного курса «Коммуникативный тренинг»

Программа курса «Коммуникативный тренинг» составлена в соответствии с требованиями к обязательному минимуму содержания и уровню подготовки дипломированного бакалавра по циклу «профессиональных (вариативная часть) дисциплин» по направлению «Психология», соответствует ФГОС-3 по направлению «Психология»: 030300.62, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 21 декабря 2009 г. № 759.

Автор Е.М. Верба старший преподаватель
Факультет психологии
Кафедра психологии личности

1. Цели освоения курса

Курс «Коммуникативный тренинг» имеет своей целью: формирование профессиональной коммуникативной компетентности и коммуникативной компетентности в социально-значимых ситуациях, что является неотъемлемой частью профессионального становления психолога.

Основные задачи дисциплины:

- сформировать у студентов представление о понятии коммуникативной компетентности в партнерском взаимодействии;
- проанализировать наиболее типичные проблемные ситуации, встречающиеся в процессе коммуникативного воздействия и взаимодействия;
- создать условия для глубокого осмысления теоретического и эмпирического материала;
- сформировать умения и навыки эффективной профессиональной коммуникации и коммуникации в социально-значимых ситуациях.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Коммуникативный тренинг» относится к профессиональному циклу (дисциплины по выбору) по образовательным программам бакалавра. Курс опирается на дисциплины общепрофессиональной психологической подготовки: «Общая психология», «Психология личности», «Социальная психология», «Педагогическая психология». Освоение курса является условием для овладения знаниями по образовательным программам смежных дисциплин соответствующего профиля - «Психологическое консультирование», «Психология переговоров», «Организационное консультирование» и др. Дисциплина «Коммуникативный тренинг» предназначена для формирования профессиональной и межличностной коммуникативной компетентности

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Освоение дисциплины направлено на формирование следующих компетенций:

общекультурные компетенции (ОК):

способностью и готовностью к:

пониманию значения гуманистических ценностей для сохранения и развития современной цивилизации; совершенствованию и развитию общества на принципах гуманизма, свободы и демократии (ОК-1);

использованию системы категорий и методов, необходимых для решения типовых задач в различных областях профессиональной практики (ОК-4);

владению навыками анализа своей деятельности и умению применять методы эмоциональной и когнитивной регуляции (для оптимизации) собственной деятельности и психического состояния (ОК-6);

восприятию личности другого, эмпатии, установлению доверительного контакта и диалога, убеждению и поддержке людей (ОК-7);

профессиональные компетенции (ПК):

практическая деятельность:

способностью и готовностью к:

осуществлению стандартных базовых процедур оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий (ПК-4);

ассистированию деятельности магистра или специалиста-психолога при осуществлении психологического вмешательства и воздействия с целью оптимизации психического функционирования индивида, группы, сообщества в различных сферах жизнедеятельности (ПК-8).

научно-исследовательская деятельность:

способностью и готовностью к:

пониманию и постановке профессиональных задач в области научно-исследовательской и практической деятельности (ПК-10);

участию в проведении психологических исследований на основе применения общепрофессиональных знаний и умений в различных научных и научно-практических областях психологии (ПК-11);

проведению стандартного прикладного исследования в определённой области психологии (ПК-12);

выбору магистерских образовательных программ в различных областях психологии и социальной работы (ПК-14).

педагогическая деятельность:

способностью и готовностью к:

преподаванию психологии как общеобразовательной дисциплины в средних учебных заведениях (ПК-15);

просветительской деятельности среди населения с целью повышения уровня психологической культуры общества (ПК-20).

организационно-управленческая деятельность:

способностью и готовностью к:

анализу форм взаимодействия в трудовых коллективах (ПК-21);

проведению работ с кадровым составом с целью отбора кадров и создания психологического климата, способствующего оптимизации производственного процесса (ПК-22);

реализации интерактивных методов, психологических технологий, ориентированных на личностный рост сотрудников и охрану здоровья индивидов и групп (ПК-23).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: основные психологические понятия, которыми оперирует психология коммуникации; причины возникновения коммуникативных нарушений и основные способы их предупреждения.
- Уметь: самостоятельно использовать основные коммуникативные техники и технологии, повышающие эффективность профессионального воздействия и взаимодействия и взаимодействия в социально-значимых ситуациях.
- Владеть: теоретическими знаниями, методами исследования и воздействия в области практической психологии коммуникации, необходимыми для решения различных практических задач, стоящих перед психологом в процессе профессиональной деятельности.

4. Структура и содержание дисциплины «Коммуникативный тренинг»

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 72 часа (2 зач. ед.)

№ п/п	Раздел дисциплины	С	Н	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудо- ёмкость (в часах)	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной

				Лек ции	Практи ческие занятия	Кон суль тации и	Самостоя тельная работа студенто в	аттестации (по семестрам)
1	Вербальные и невербальные средства коммуникации	1	1,2,3, 4		8	1	5	
2	Установление контакта в межличностной коммуникации	1	5,6,7		6	1	5	
3	Активное слушание в межличностной коммуникации	1	8.9,10 ,11		8	1	5	Контрольная работа (темы 1-2)
4	Вопросы в коммуникации	1	12,13, 14		6	1	5	
5	Обратная связь в межличностном общении	1	15.16		4	1	5	
6	Регулирование эмоциональных состояний в процессе коммуникации	1	17,18		4	1	5	Контрольная работа (темы 3-6)
					36	6	30	Итоговый контроль - зачет
	Итого				36		36	

Тема 1. Вербальные и невербальные средства коммуникации

Вербальная коммуникация. Коммуникативные проблемы. Правила для успешной вербальной коммуникации (Г.Бройниг).

Средства невербальной коммуникации. Внешние проявления эмоциональных состояний. Мимика и взгляд. Интерпретация сигналов «языка» глаз. Поза в межличностном общении. Жестикуляция в разговоре. Паралингвистические особенности невербальной коммуникации. Паузы во время коммуникации. Зоны и дистанции в процессе общения. Организация пространства во время коммуникации.

Тема 2. Установление контакта в межличностной коммуникации

Установление контакта. Психологические сигналы при вступлении в контакт. Оформление внешности. Вербальные сигналы, располагающие к контакту. Приветствие. Невербальные сигналы, располагающие к контакту. Проксемика.

Дистанция между общающимися. Поза. Мимика. Контакт глаз. Такесика. Прикосновения. Паралингвистические сигналы при вступлении в контакт.

Тема 3. Активное слушание в межличностной коммуникации

Слушать и слышать. Умение слушать. Трудности эффективного слушания. Внутренние помехи слушания. Внешние помехи слушания. Виды слушания. Направленное, критическое слушание. Пассивное (нерефлексивное) слушание. Достоинства и недостатки нерефлексивного слушания. Активное (рефлексивное) слушание. Приемы активного слушания: повторение, перефразирование, отражение чувств, уточнение, интерпретация, резюмирование. Эмпатическое слушание. Понятие о «Я - высказывании» и «Ты – высказывании». Схема «Я – высказывания». Приемы эффективного слушания по И.Атватеру.

Тема 4. Вопросы в коммуникации

Значение вопросов в межличностном взаимодействии. Многообразие видов вопросов. Основные виды вопросов: закрытые, открытые и альтернативные вопросы. Преимущества и недостатки закрытых, открытых и альтернативных вопросов. Вопросы для избегания искажений в понимании. Ответы на вопросы. Ответы на некорректные вопросы. Прием бумеранга.

Тема 5. Обратная связь в межличностном общении

Понятие обратной связи. Виды обратной связи. Оценочная обратная связь: позитивная оценочная обратная связь, негативная оценочная обратная связь. Безоценочная обратная связь. Приемы безоценочной обратной связи. Основные правила эффективной обратной связи. Преимущества получения обратной связи в процессе коммуникации.

Понятие критики. Виды критики. Характеристики позитивной критики. Этапы конструктивной критики. Использование критики в деловой коммуникации. Психологические издержки критики. Техника нейтрализации замечаний. Приемы снижения негативного воздействия замечаний. Формирование позитивной установки на восприятие критики.

Тема 6. Регулирование эмоциональных состояний в процессе коммуникации

Управление эмоциями. Осознание эмоционального состояния. Вербализация чувств и их принятие. Отреагирование. Физиологические способы отреагирования. Релаксация. Визуализация. Дыхательные техники. Техники снижения эмоционального напряжения в процессе коммуникации (Сидоренко Е.В.). Техника подчеркивания общности с партнером. Техника подчеркивания значимости партнер.

Техника вербализации эмоционального состояния (своего, партнера). Проявление интереса к проблемам партнера. Активное и пассивное слушание. Техника предложения конкретного выхода из сложившейся ситуации. Роль обращения к фактам в регуляции эмоционального напряжения. Характеристики речи. Оптимизация организации пространства.

5. Образовательные технологии

Учебный курс «Коммуникативный тренинг» включает в себя практические занятия, индивидуальные консультации, самостоятельную работу с материалом, текущую и промежуточную аттестацию.

Тренинг, наряду с другими образовательными технологиями, включает в себя мини-лекции. Мини-лекции сопровождаются мультимедийными лекциями-презентациями, которые содержат логические схемы, классификации, таблицы, фото и видеоматериалы.

Практические занятия проводятся в интерактивной форме и предусматривают проведение деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, тренинги умений.

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Примерный перечень вопросов и заданий для контрольных работ

1. Представление о коммуникативных барьерах.
2. Основные характеристики логического барьера и пути его преодоления.
3. Основные причины, затрудняющие передачу информации.
4. Основные характеристики семантического барьера и пути его преодоления.
5. Значение этапа установления контакта в коммуникации.
6. Невербальные сигналы, способствующие установлению контакта.
7. Вербальные сигналы, способствующие установлению контакта.
8. Паралингвистические сигналы, способствующие установлению контакта.
9. Значение вопросов в межличностной коммуникации.
10. Перечислите известные вам виды вопросов, приведите примеры.
11. Отличие «закрытых», «открытых» и «альтернативных» вопросов.
12. Поясните специфику «зеркального» вопроса.
13. Критерии «правильно сформулированного вопроса».
14. Перечислите способы задавания вопросов «на понимание».
15. Ответы на некорректные вопросы.
16. Трудности эффективного слушания.
17. Три уровня слушания по Маделин Беркли-Ален.

18. Особенности нерефлексивного слушания.
19. Специфика активного слушания.
20. Особенности эмпатического слушания.
21. Техники активного слушания.
22. Понятие обратной связи.
23. Виды обратной связи.
24. Преимущества получения обратной связи в коммуникации.
25. Средства невербальной коммуникации.
26. Представление о внешних проявлениях эмоциональных состояний.
27. Сигналы мимики и взгляда.
28. Значение позы в коммуникации.
29. Паралингвистические особенности невербальной коммуникации.
30. Зоны и дистанции в процессе общения.
31. Представление об организации пространства в коммуникации.
32. Понятие о критике. Виды критики.
33. Этапы конструктивной критики.
34. Приемы, используемые для снижения негативного воздействия замечаний.
35. Техника нейтрализации замечаний.
36. Психологические издержки критики.

Примерный перечень вопросов и заданий для самостоятельной работы

1. Проанализировать собственные эффективные и неэффективные формы поведения в процессе общения.
2. Какие бы вы выделили пути преодоления различных видов коммуникативных барьеров?
3. Апробировать использование психологических сигналов, способствующих установлению контакта в реальных коммуникативных ситуациях. Проанализировать результат.
4. Составить структурированное интервью, в соответствии с целями и задачами выбранной темы.
5. Отработка навыков активного слушания.
6. Отработка навыков нерефлексивного слушания.
7. Апробировать использование «Я - высказывания» в реальных коммуникативных ситуациях. Проанализировать результат.
8. Применение в реальных ситуациях общения приемов конструктивной критики. Проанализировать результат.
9. Считаете ли вы критику эффективным средством делового взаимодействия? Обоснуйте ответ.

10. Понаблюдайте за невербальными средствами коммуникации вашего партнера по общению в реальной коммуникативной ситуации. Дайте интерпретацию сигналов, отмеченных вами в процессе общения.
11. Задание для самостоятельной работы. Прочитать и проанализировать рассказ Э.Кишона «Умеющий спрашивать» (Сборник социально-психологических тренингов/Под редакцией О.П. Абрамовой. – Новосибирск, 2002)
12. Понаблюдать за собеседниками в различных ситуациях общения и описать факты неконгруэнтности вербальных и невербальных сообщений

Примерный перечень вопросов к зачету

1. Представление о коммуникативных барьерах.
2. Основные характеристики логического барьера и пути его преодоления.
3. Основные причины, затрудняющие передачу информации.
4. Основные характеристики семантического барьера и пути его преодоления.
5. Значение этапа установления контакта в коммуникации.
6. Невербальные сигналы, способствующие установлению контакта.
7. Вербальные сигналы, способствующие установлению контакта.
8. Паралингвистические сигналы, способствующие установлению контакта.
9. Значение вопросов в межличностной коммуникации.
10. Перечислите известные вам виды вопросов, приведите примеры.
11. Отличие «закрытых», «открытых» и «альтернативных» вопросов.
12. Поясните специфику «зеркального» вопроса.
13. Критерии «правильно сформулированного вопроса».
14. Перечислите способы задавания вопросов «на понимание».
15. Ответы на некорректные вопросы.
16. Трудности эффективного слушания.
17. Три уровня слушания по Маделин Беркли-Ален.
18. Особенности нерелективного слушания.
19. Специфика активного слушания.
20. Особенности эмпатического слушания.
21. Техники активного слушания.
22. Понятие обратной связи.
23. Виды обратной связи.
24. Преимущества получения обратной связи в коммуникации.
25. Средства невербальной коммуникации.
26. Представление о внешних проявлениях эмоциональных состояний.
27. Сигналы мимики и взгляда.
28. Значение позы в коммуникации.
29. Паралингвистические особенности невербальной коммуникации.

30. Зоны и дистанции в процессе общения.
31. Представление об организации пространства в коммуникации.
32. Понятие о критике. Виды критики.
33. Этапы конструктивной критики.
34. Приемы, используемые для снижения негативного воздействия замечаний.
35. Техника нейтрализации замечаний.
36. Психологические издержки критики.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1. Атватер И. Я Вас слушаю. – М., 2012
2. Васильев Н.Н. Тренинг профессиональных коммуникаций в психологической практике. – СПб., 2005
3. Вердербер Р., Вердербер К. Психология общения. Полный курс. – СПб., 2010
4. Власов П.К. Партнерское общение. Тренинг. Игры и упражнения. Методические материалы для ведущего. – М., 2014
5. Григорьева Т.Г. Основы конструктивного общения: Практикум. – Новосибирск., 1999
6. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений. – СПб., 2013
7. Куницына В.Н. Межличностное общение. – СПб., 2003
8. МакГи П. Мастерство общения. Как найти общий язык с кем угодно. – М., 2014
9. Нэпп М., Холл Д. Невербальное общение. – СП., 2014
10. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. – СПб., 2004
11. Психология общения. Энциклопедический словарь /Под общей ред. А.А.Бодалева. – М., 2015
12. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. – СПб., 2008

б) дополнительная литература:

1. 18 программ тренингов: Руководство для профессионалов / Под науч. Ред. В.А.Чикер. – СПб., 2011
2. Адаир Дж., Эффективная коммуникация. – М., 2006
3. Айви А.Е. Лицом к лицу. – Практическое пособие для освоения приемов и навыков делового общения. Новосибирск, 1995

4. Айви А.Е., Айви М.Б., Саймек-Даунинг Л. Психологическое консультирование и психотерапия. Методы, теории и техники: практическое руководство. – М., 2001
5. Аксенов Д.В., Борисова В.А. Гений общения. – М., 2004
6. Александров Д.Н. Основы ораторского мастерства, или В погоне за Цицероном: Учебное пособие. М., 2003
7. Афоризмы. Нет ничего сильнее слова /Составители П. Петров, Я.Берлин. – М., 1985
8. Бакирова Г.Х. Тренинг управления персоналом. – СПб., 2006
9. Берн Э. Игры, в которые играют люди. – М., 2014
10. Берч П. Тренинг. – СПб., 2003
11. Бишоф А., Бишоф К. Секреты эффективного делового общения. – М., 2013
12. Богданович В.Н. Истории и метафоры в помощь ведущему тренинга. – СПб., 2010
13. Бороздина Г.В. Психология делового общения. – М., 2009
14. Браткин А., Скоробогатова И. Чемоданчик тренера. 10 продаваемых тренингов. – М., 2010
15. Василенко М.А. Основы социально-психологического тренинга. – Ростов н/Д, 2014
16. Васильев Н.Н. Тренинг преодоления конфликтов. – СПб., 2008
17. Вачков И.В. Основы технологии группового тренинга. Психотехники: Учебное пособие. – М., 2009
18. Вачков И.В. Психологический тренинг. Методология и методика проведения. – М., 2010
19. Вачков И.В. Психология тренинговой работы: Содержательные, организационные и методические аспекты ведения тренинговой группы. – М., 2007
20. Винокур В.А. Уловки в споре. – СПб, 2005
21. Винокур Т. Говорящий и слушающий. – М., 2009
22. Горанчук В.В. Психология делового общения и управленческих воздействий. – СПб., 2003
23. Грецов А.Г. Тренинг общения для подростков. – СПб., 2009
24. Грецов А. Бедарева Т. Психологические игры для старшеклассников и студентов. – СПб., 2008
25. Григорьева Т.Г., Линская Л.В., Усольцева Т.П. Основы конструктивного общения: Методическое пособие для педагогов-психологов. Новосибирск, 1999
26. Григорьева Т.Г., Усольцева Т.П. Основы конструктивного общения: Хрестоматия. – Новосибирск, 1999

27. Гуревич А.М. Ролевые игры и кейсы в бизнес-тренингах. – СПб., 2007
28. Денни Р. Есть контакт! Приемы деловых коммуникаций. – СПб., 2002
29. Дерябо С.Д., Ясвин В.А. Гроссмейстер общения. – М., 2008
30. Доценко Е.Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита. – СПб., 2003
31. Евтихов О. В. Практика психологического тренинга. – СПб., 2007
32. Евтихов О.В. Тренинг лидерства: Монография. – СПб., 2007
33. Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: учебное пособие. – М., 2009
34. Жуков Ю.М. Коммуникативный тренинг. – М., 2004
35. Завьялова Ж.В. Путь тренера. Автобиографические очерки с методическими материалами для практикующего бизнес-тренера. – СПб., 2006
36. Иванилов И. Тренинг «Эмоциональная компетентность в бизнесе». – СПб., 2007
37. Камалов М.Н. Техники переговоров: тренинги и мастер-классы для индивидуального и группового обучения. – Ростов н/Д., 2009
38. Касаткин С.Ф. Техника обратной связи. – СПб., 2002
39. Кипнис М. Тренинг коммуникации. – М., 2004
40. Кипнис М. Тренинг креативности. – М., 2004
41. Кларин М.В. Корпоративный тренинг от А до Я. – М., 2002
42. Коноваленко М.Ю. Ложь в общении. Как защитить себя от обмана. – М., 2001
43. Кривцова С.В., Мухаматулина Е.А. Навыки конструктивного взаимодействия с подростками. – М., 2004
44. Крижанская Ю.С., Третьяков В.П. Грамматика общения. – М., 1999
45. Кроль Л.М., Михайлова Е.Л. Тренинг тренеров: как закалялась сталь. – М., 2002
46. Кроль Л.М., Михайлова Е.Л. Человек-оркестр: микроструктура общения. – М., 2005
47. Кроль Л.М., Пуртова Е. Инструменты развития бизнеса: тренинг и консалтинг. – М., 2002
48. Лабунская В.А. Не язык тела, а язык души! Психология невербального выражения личности. – Ростов н/Д., 2009
49. Леванова Е.А., Волошина А.Г. Игра в тренинге. Возможности игрового взаимодействия. – СПб., 2009
50. Лидерс А.Г. Психологический тренинг с подростками: Учебное пособие для студ. Высш. Учеб. Заведений. – М., 2004

51. Лютова-Робертс Е.К. Тренинг начинающего консультанта: ведение доверительной беседы. – СПб., 2007
52. Марасанов Г.И. Социально-психологический тренинг. – М., 2007
53. Марусова Е.В. Социально-психологический тренинг и техника педагогического общения: Программа реферативного курса. – Новосибирск, 1995
54. Меграбян А. Психодиагностика невербального поведения. – СПб., 2001
55. Мельник Г.С. Общение в журналистике: секреты мастерства. – СПб., 2008
56. Митрошенков О.А. Эффективные переговоры. – М., 2003
57. Мокшанцев Р.И. Психология коммуникаций на переговорах: Учебное пособие. – М., 2004
58. Мокшанцев Р.И. Психология переговоров: Учебное пособие. – Новосибирск., 2002
59. Мони́на Г.Б., Лютова-Робертс Е.К. Коммуникативный тренинг (педагоги, психологи, родители). – СПб., 2013
60. Николс М. Как преодолеть непонимание и улучшить взаимоотношения. – М., 2003
61. Оуэн Н. Магические метафоры. – М., 2002
62. Панасюк А.Ю. Как убеждать в своей правоте: Современные технологии убеждающего воздействия. – М., 2012
63. Панкратов В.Н. Защита от психологического манипулирования: Практическое руководство. – М., 2008
64. Панфилова А.П. Игротехнический менеджмент. Интерактивные технологии для обучения и организационного развития персонала: Учебное пособие. – СПб., 2003
65. Петров А.В. Дискуссия и принятие решений в группе: технология модерации. – СПб., 2005
66. Петрова Е.А. Знаки общения. – М., 2001
67. Пезешкиан Н. Торговец и попугай. Восточные истории и психотерапия. – М., 2014
68. Пиз А., Пиз Б. Новый язык телодвижений. Расширенная версия. – М., 2011
69. Практикум по социально-психологическому тренингу/Под ред. Б.Д. Парыгина. – СПб., 2000
70. Психогимнастика в тренинге/ Под редакцией Н.Ю. Хрящевой. – СПб., 2014
71. Психологический словарь/Под ред. В.П. Зинченко, Б.Г. Мещерякова. – М., 2009
72. Психология влияния. Хрестоматия/ Составитель Морозов А.В. – СПб., 2001

73. Психология делового общения. Хрестоматия/ Редактор-составитель Райгородский Д.Я. – М., 2006
74. Пугачев В.П. Тесты, деловые игры, тренинги в управлении персоналом: Учебник для студентов вузов. – М., 2002
75. Равикович Н.Е. Тренинг командообразования. Цели, диагностические методики, игры. – М., 2003
76. Рай Л. Упражнения: схемы и стратегии. – СПб., 2003
77. Рейд М., Хэммерсли Р. Как развить навыки успешного общения: практическое руководство. – М., 2003
78. Ромек В.Г. Тренинг уверенности в межличностных отношениях. – СПб., 2008
79. Самоукина Н.В. Живой театр тренинга. Технологии, упражнения, игры, сценарии. – СПб., 2014
80. Семенова Е.М. Тренинг эмоциональной устойчивости педагога. – М., 2002
81. Семечкин Н.И. Психология социального влияния. – СПб., 2004
82. Сидоренко Е.В. Мотивационный тренинг. – СПб., 2007
83. Сидоренко Е.В. Технологии создания тренинга. От замысла к результату. – СПб., 2008
84. Сидоренко Е.В. Тренинг влияния и противостояния влиянию. – СПб., 2010
85. Скрипюк И.И. 111 баек для тренеров: истории, мифы, сказки, анекдоты. – СПб., 2013
86. Словарь практического психолога/Сост. С. Ю. Головин. – Минск., 2007
87. Соловьева О.В. Обратная связь в межличностном общении. – М., 1992
88. Социальная психология: Практикум: Учебное пособие для студентов вузов/ Г.М. Андреева, Е.А. Аксенова, Т.Ю. Базаров и др.; Под ред. Т.В.Фоломеевой. – М., 2006
89. Стишенок И.В. Сказка в тренинге: коррекция, развитие, личностный рост. – СПб., 2005
90. Стори Р. Искусство убеждать. – М., 2003
91. Суховершина Ю.В., Тихомирова Е.П., Скоромная Ю.Е. Тренинг коммуникативной компетенции. – М., 2006
92. Таунсенд Д. Границы личности: Перегрузка. – М., 2012
93. Томсон П. Самоучитель общения. – СПб., 2000
94. Торн К., Маккей Д. Полное руководство по тренингу. – М., 2002
95. Торн К., Маккей Д. Тренинг. Настольная книга тренера. – СПб., 2008
96. Тренинг партнерского общения: Методическое пособие. Харьков, 2005
97. Турнер Д. Ролевые игры. Практическое руководство. – СПб., 2002
98. Управление конфликтами и стрессами. Учебно-практическое пособие /Под ред. А.Я.Кибанова. – М., 2015

99. Фадеева Е.И. Лабиринты общения. – М., 2003
100. Фишер Р., Шапиро Д. За пределами здравого смысла. Как использовать эмоции в процессе переговоров. – М., 2007
101. Фишер Р., Юри У. Переговоры без поражений. Гарвардский метод – М., 2014
102. Фомин Ю.А. Психология делового общения. – Минск, 2003
103. Фон Канитц А. Техники ведения беседы. – М., 2015
104. Фон Канитц А. EQ. Управление эмоциями. – М., 2014
105. Фопель К. Как научить детей сотрудничать? Психологические игры и упражнения: Практическое пособие/ В 4-х томах. – М., 2010
106. Фопель К. Создание команды. Психологические игры и упражнения. – М., 2002
107. Фопель К. Сплоченность и толерантность в группе. Психологические игры и упражнения. – М., 2002
108. Фопель К. Технология ведения тренинга. Теория и практика. – М., 2013
109. Фопель К. Энергия паузы. Психологические игры и упражнения. – М., 2011
110. Фопель К. Эффективный воркшоп. Динамическое обучение. – М., 2003
111. Харрис Т.Э. Я – о 'кей, ты – о 'кей. – М., 2014
112. Хофф Рон Я вижу вас голым: как подготовиться к презентации и с блеском ее провести - М., 2005
113. Цзен Н., Пахомов Ю. Психотренинг: игры и упражнения. – М., 2006
114. Чуричков А., Снегирев В. Головоломки и занимательные задачи в тренинге. Копилка для тренера – 2. – СПб., 2006
115. Шатин Ю.В. Искусство переговоров. – М., 2002
116. Шатин Ю.В. Технология агональной коммуникации. – Новосибирск, 2004
117. Шостром Э. Человек манипулятор. Внутреннее путешествие от манипуляции к актуализации. – М., 2008
118. Эдмюллер, Андреас Техники манипуляции: Распознавание и противодействие. – М., 2014
119. Эксакусто Т.В. Практикум по групповой психокоррекции: тренинги, упражнения, ролевые игры. Ростов н/Д, 2008
120. Эллсберг М. Власть взгляда: Ключ к успеху в бизнесе, любви и в жизни. – М., 2010

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

Программное обеспечение не предусмотрено

Интернет-ресурсы

www.edu.ru

www.koob.ru

<http://www.psychology.ru>

<http://www.ipras.ru>

<http://www.psychol.ras.ru>

<http://psyjournals.ru>

www.voppsy.ru

<http://psylib.ru>

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Мультимедийное оборудование, музыкальный центр (CD диски)