

При интерпретации результатов, полученных в исследовании, следует учитывать влияние на психику сотрудников следующих внешних факторов:

- ψ в Управлении за последние три года неоднократно менялось направление и содержание работы;
- ψ в отделе произошло переоснащение технических и программных средств;
- ψ произведена смена статуса у некоторых сотрудников;
- ψ коллектив по преимуществу женский.

В науке установлено, что эффективную деятельность обеспечивает оптимальная сила мотивации, при которой сотрудник не ставит перед собой чересчур сложные задачи или заведомо упрощённые, так как и те, и другие, по мнению учёных, соответствуют стремлению избежать неудачи.

Бирюкова Д.М.
г. Екатеринбург

Развитие коммуникативных способностей посредством НЛП

Коммуникация – протекающий по принципу обратной связи процесс пояснения посылаемых и получаемых сообщений двумя людьми, которые пытаются установить связь и понять друг друга. Этот процесс затрагивает двух людей, которые обмениваются друг с другом значениями посредством слов или жестов, пока не начнут разделять эти значения.

Нейролингвистическое программирование (НЛП) изучает структуру того, как люди думают и воспринимают мир. В результате этого изучения была создана эффективная модель психологических процессов и поведения человека. На основе этой модели были разработаны технологии,

позволяющие быстро и успешно изменять внутренний мир человека – его мысли, чувства, поведение, ценности и убеждения. Модель построена на вполне отчетливой компьютерной аналогии, согласно которой человеческий мозг сравним с деятельностью сверхмощного компьютера.

Согласно НЛП, любые сложные психологические явления, происходящие в психике человека, можно свести к системе элементарных процессов и кодов деятельности мозга. С этой точки зрения, психику человека можно представить в виде своеобразного набора элементов типа конструктора «Lego». Из данного набора можно собрать практически все, что угодно – в том числе и личностные особенности.

Нейролингвистическое программирование возникло в середине 1970-х гг. Его основателями стали Ричард Бэндлер и Джон Гриндер.

Суть нейролингвистического программирования – установление контроля над собственным сознанием.

На сегодняшний день актуальность нейролингвистического программирования растет с каждым днем. Эта тенденция вызвана тем, что большинство людей могут заниматься самообразованием, необходимым для успеха в жизни. Чаще всего успеха в жизни добиваются те люди, которые обладают необходимыми знаниями для его достижения. И все чаще являются именно тем, что помогает человеку достигнуть вершин жизни.

В данный момент принципы НЛП с одинаковым успехом используются в политике, бизнесе, медицине, рекламе, экономике и т.д.

На сегодняшний день НЛП охватывает все сферы жизнедеятельности человека и в праве называться универсальным знанием, дающим полномасштабные ответы на такие вопросы как коммуникация, управление и манипуляция человеком, техники внушения, техники наведения транса, методики действенного общения, методы использования гипноза и много другое.

Для развития коммуникативных способностей можно использовать социально-психологический тренинг.

Тренинг – один из способов практической работы с психологическими характеристиками конкретных людей.

Социально-психологический тренинг существенно облегчает и ускоряет процесс овладения знаниями, умениями и навыками эффективного социального поведения, способствует оптимизации коммуникативных возможностей человека, необходимых для организации полноценного продуктивного взаимодействия с другими людьми в практической деятельности и межличностных отношениях.

Итак, в основе проведения тренинга «Эффективная коммуникация посредством НЛП» лежит методологическая концепция нейролингвистического программирования.

Тренинг опирается на ряд коммуникативных пресуппозиций НЛП:

- ψ Мы не можем не общаться.
- ψ Способ коммуникации влияет на наше восприятие.
- ψ Смысл коммуникации заключается в той реакции, которую она вызывает.
- ψ Человек, задающий фрейм коммуникации, контролирует ее.
- ψ «Не бывает поражений, есть только обратная связь».
- ψ Человек, обладающий наибольшей гибкостью, имеет наибольшее влияние в системе.
- ψ Сопротивление указывает на отсутствие раппорта.

Программа тренинга (14 часов) рассчитана на 12-15 человек в возрасте от 18 до 23 лет. Она состоит из 3 занятий. Проведение программы предполагается в форме курса (3 раза в неделю через день по 4 часа), что позволит добиться более устойчивых результатов.

Цель тренинга: повышение эффективности коммуникации участников, развитие социально и профессионально важных качеств специалистов.

Задачи, решаемые в ходе тренинга:

- ψ сформировать общее понятие о коммуникации посредством НЛП;
- ψ научить воспринимать и различать репрезентативные системы людей;
- ψ подстраиваться к предикатам собеседников;
- ψ научить использовать паттерны репрезентативных систем в устной речи и письменной речи;
- ψ отработать использование вербальных и невербальных средств репрезентативных систем;
- ψ научиться подстраиваться под собеседника и др.

В процессе тренинга используются такие методические средства, как информирование, ролевые игры, рефлексия опыта участников группы, дискуссия, анализ ситуации и др.

Для отбора участников на тренинг будет использоваться тест коммуникативной толерантности В.В. Бойко. Толерантность – важный феномен в коммуникативном процессе.

Толерантность – уважение и признание равенства, отказ от доминирования и насилия, признание многомерности и многообразия человеческой культуры, норм, верований, отказ от сведения этого многообразия к единообразию или к преобладанию какой-то одной точки зрения (А.Г. Асмолов).

Толерантный человек уважает себя, признает права и свободы других, несёт ответственность за собственную жизнь, способен справляться с эмоциональным напряжением, терпимо относиться к болезненным переживаниям, тревоге, различным эмоциональным

проявлениям других людей. Он способен к толерантному высказыванию и отстаиванию собственной позиции как точки зрения, готов к толерантному отношению к высказываниям других, способен к взаимодействию разномыслящих и умеет договариваться, толерантен в напряженных ситуациях.

Каждый день тренинга состоит из фаз: разминка, лабилизация, обучение и заключение.

В первый день используется фаза знакомства с упражнением «Что значит имя?». Участникам дается следующее задание: в течение пяти-семи минут подготовить рассказ о своем имени. Предлагается ориентировочный вопросный план: почему родители дали Вам такое имя; что Вы знаете о своем имени (значение, происхождение, легенды, связанные с именем); как Вас называют родственники друзья; как хотите, чтобы Вас называли участники тренинга и т.д.

Упражнение помогает: лучше узнать друг друга; сократить дистанцию в общении; снизить чувство напряженности благодаря включению в игровую ситуацию «здесь и теперь».

Когда знакомство завершено, нужно создать атмосферу открытости, доверия друг к другу, а главное - узнать ожидания друг друга насчет предстоящего тренинга. И в этом поможет упражнение фазы разминки под названием «Что дальше?».

Правила этой игры очень просты. Тренер начинает предложение, а заканчивает его тот участник, которому тренер бросает мяч. Например:

Тренер: Я пришел сегодня на встречу группы с желанием (бросает мяч участнику А.).

А.: (ловит мяч и продолжает) ...получить удовольствие от игры (бросает мяч участнику Б).

Б.: (продолжает цепочку ответов, которая была задана в предложении тренера) ...познакомиться с теми людьми, с кем еще не удалось пообщаться ранее (бросает Г.).

Г.: ...попытаться принять участие в тренинге, а не смотреть на работу группы со стороны.

Когда тренер хочет сменить ключевое предложение, он дает команде знак, получает от участников мяч и по своему усмотрению либо сам дает актуальное завершение предложения, либо избегает включенности в игру, задавая новое предложение-ключ.

Можно предложить следующие предложения-ключи:

- Я радуюсь, когда...
- Мне хотелось бы, чтобы группа...
- Я горжусь собой, если... и др.

Завершая упражнение, стоит коротко обменяться мнениями о самых необычных ответах и о том, что запомнилось в реакциях товарищей.

Затем даётся теоретическая часть: понятие НЛП, репрезентативных систем, предикатов, ключей глазного доступа и др.

Одним из самых сложных моментов, как отмечают участники, является фаза лабилизации. Ее целью является осознание неадекватности своего поведения в определенных ситуациях, создание положительной мотивации к обучению, готовности к усвоению нового. Для этой фазы может использоваться упражнение «Обсуждение», где требуется почувствовать сложность в определении репрезентативных систем людей, а также трудность попытки проиграть «свой тип системы» и отследить невербальные признаки других участников. Правила: участники объединяются в группы по 6-7 человек. На каждую микрогруппу раздается 7-8 карт (визуал, аудиал, кинестетик, дигитал - ВАКД). Все члены группы их разбирают по одной. Выбирается тема для обсуждения. Затем тема обсуждается, но каждый играет свой "тип" (в зависимости от карты). Через

3 минуты карты пересдаются. При этом обязательно должны присутствовать невербальные признаки типа, а не только слова.

Небольшая рекомендация. Следует максимально войти в образ и довести его до крайности. А остальные члены группы угадывают, кого им показывают. Через 3 минуты карты пересдаются, и обсуждение продолжается с того момента, на котором оно остановилось. После упражнения обсуждается.

После лабилизации следует фаза обучения. Целями, которой являются: определение различных каналов восприятия; показ способов их использования; обучение применения полученных знаний. В качестве примера для этой фазы является упражнение "Подстройка под канал". Условия: в группах по 3 человека: Клиент, Гипнотизер и Режиссер. Режиссер из-за спины Гипнотизера, так чтобы он не мог увидеть их даже боковым зрением, показывает карточки (В, А, К, Д). Клиент входит в этот канал, а Гипнотизер должен подстроиться. Режиссер оценивает ситуацию со стороны и меняет карточки не раньше, чем Гипнотизер адекватно отреагирует на поведение Клиента. Если же Гипнотизер реагирует неправильно, карточка все равно через какое-то время меняется, но к "проблемному" каналу стоит возвращаться почаще. Обратите внимание на то, что "вход в канал" должен происходить на всех уровнях: голос, слова, движения, поза и т.д. При чем акцент должен быть на невербалике. Порекомендуйте избегать гротескных изображений типа людей, слишком явных фраз: – Я посмотрел и увидел ярко-синее небо!

Упражнение обсуждается, отмечаются трудности успеха.

Во время заключения проводится упражнение «Аплодисменты, аплодисменты». Оно снижает эмоциональную и физическую нагрузку, позволяет участникам обменяться чувствами и позитивно завершить тренинг.

Тренер предлагает участникам поаплодировать самим себе: «Делать мы это будем так. Станьте в круг. Выберите человека, который каким – либо образом проявил себя в сегодняшнем тренинге, и это важно для вас. В общем, вы именно ему желаете аплодировать. Начинаящий первым подходит к выбранному человеку и аплодирует ему. Тот, которому аплодировали будет вторым. Затем первый вместе со вторым подходит к тому, которого выбрал второй, и они вместе аплодируют этому человеку, затем втроем аплодируют тому, которого выбрал третий и т.д. В итоге тот, кто остался последним, получает аплодисменты всей группы».

В конце занятия дается домашнее задание с целью отработки полученных знаний. Для него подойдет упражнение "Калибровка невербальных признаков": наблюдая за человеком (не менее 7 человек), заполните таблицу, отмечая преобладающие признаки:

Имя опрашиваемого	Движения	Поза	Голос	Дистанция	Дыхание	Результат
-------------------	----------	------	-------	-----------	---------	-----------

В заключении производится сбор обратной связи, пожеланий участников тренинга и прощание.

Буторина Т.Д.
г. Екатеринбург

Психотехнологии эффективного убеждения

Одна из функций общения – воздействие на людей. В процессе общения люди могут поставить перед собой цель – изменить мнение, мотивы поведения, настроение или состояние собеседника. В этом им может помочь такой способ воздействия как убеждение, который, прежде всего, опирается на мышление, рациональный аспект в нем превалирует, хотя роль эмоций