

Ассертивность как условие эффективного общения

На сегодняшний день актуальность разработки и применения тренинга ассертивности для подростков обусловлена социальными явлениями в нашем обществе и требованиями, которые предъявляются к подростку при его вступлении в мир самостоятельности. Подростковый возраст – период, протекание которого во многом определяет дальнейший жизненный путь человека. Именно в это время формируется общее представление о себе, своем месте в мире, о жизненных целях и ценностях. Индивид активно ищет свое «место под солнцем», на качественно новом уровне познает мир человеческих взаимоотношений. Опыт, полученный в подростковом возрасте, влияет на формирование и проявление уверенности, поэтому имеет смысл делать акцент на развитии ассертивности именно у подростков. Кроме того, подросток вступает во «взрослый», самостоятельный мир, где неуверенное поведение может стать причиной не только психических и физических заболеваний, но и даже его гибели.

Психологи используют термин «ассертивность» как синоним уверенности. В переводе с английского языка слово «assert» означает «утверждать упорно, показательно, уверенно». Согласно психологическому словарю, «ассертивность – способность человека уверенно и с достоинством отстаивать свои права, не попирая при этом прав других людей». Проблемами ассертивного поведения занимались Е. Кристофф, К. Келли, Д. Вольпе, А. Ланге, А. Лазарус, В. Ромек, Е. Крукович и другие психологи. Изучение феномена ассертивности позволяет получать данные о возможностях управления мнениями людей и аудиторией, о приемах отстаивания своей позиции. Концепция ассертивности оформилась в конце 50-х - начале 60-х годов XX в. в трудах американского психолога А. Солтера и впитала в себя ключевые положения гуманистической психологии - в частности, противопоставление самореализации манипулированию людьми.

Уверенные в себе люди характеризуются независимостью и самодостаточностью, что проявляется в различных жизненных сферах, но наиболее очевидно – в сфере межличностных отношений. Внешние признаки уверенного поведения тоже ярче всего заметны в ситуациях общения. Ассертивная личность обладает характеристиками: 1) человек свободно выражает свои мысли, чувства; 2) он может общаться с людьми на всех уровнях: с незнакомыми людьми, с друзьями, семьей. Это общение всегда открытое, честное, прямое и адекватное. 3) активная ориентация к жизни: добиваться желаемого, пытаться влиять на события. 4) действия характеризуются самоуважением.

Д. Вольпе видел в ассертивных реакциях один из способов преодоления социальных страхов.

Ассертивное поведение не всегда ведет к достижению цели, но цели усиливают положительную оценку свойств личности. Достижение цели усиливает желание достигать другие цели, в результате – чувство движения и большая уверенность в самооценности.

Уверенное поведение характеризуется такими признаками, как:

- целенаправленность;
- ориентированность на преодоление возникающих препятствий, а не на переживания;
- гибкость, адекватность реакций на быстро меняющуюся обстановку;
- социальная ориентированность, направленность на конструктивные отношения с окружающими;
- сочетание спонтанности с возможностью произвольной регуляции;
- настойчивость, не переходящая в агрессию;
- направленность на достижение успеха, а не на избегание неудач;
- созидание.

Поведение человека бывает двух типов: уверенное и неуверенное (как два «полюса» неуверенного поведения – агрессивность и застенчивость). Неуверенный человек может быть очень тихим, застенчивым, ходить сутулясь и опустив голову, избегать прямого

взгляда, пасовать перед любым давлением на него. При таком поведении человек уходит от прямого обсуждения проблемы, склонен говорить о своих желаниях и потребностях в косвенной форме, пассивен, не готов принять предложение партнера. Неуверенность может проявляться и в агрессии, человек кричит, оскорбляет, размахивает руками, смотрит с подозрением и т.п. проявляется требовательность и враждебность, человек «переходит на личности», пытается наказать другого человека, а не удовлетворить свои потребности.

Отличительная особенность уверенного поведения – адекватная оценка своей ответственности, в неуверенном поведении застенчивый человек ответственность принимает на себя, агрессивный – перекладывает ее на окружающих.

Неуверенность в себе наиболее ярко проявляется в поведении в ситуациях, связанных с общением. Так, В.Г. Ромек отмечает следующие проявления неуверенности: страх быть отвергнутым, заниженная самооценка, нерациональные убеждения, излишнее стремление «соблюдать приличия», отсутствии навыков выражения чувств.

Некоторым людям не хватает ассертивности, поскольку у них нет опыта. Несмотря на то, что уверенное поведение сильно зависит от особенностей семейного воспитания и взаимоотношений с родителями, проявляется оно в общении со сверстниками. Это дает огромные возможности для развития навыков уверенного поведения в специально организованных группах. Необходимо смоделировать условия, в которых возможно сформировать навыки уверенности в себе. Оптимальные условия для этого создает психологический тренинг. Тренер помогает осознать неэффективность стиля общения и заменить его на эффективный стиль.

Таким образом, цель тренинга по развитию ассертивности у подростков состоит в овладении навыками уверенного поведения в межличностных отношениях, в выработке такого поведения, которое является приемлемым не только для индивида, но и общества в целом. Так как ассертивность как личностное качество проявляется во взаимодействии людей, в груп-

пе, то и формировать ее необходимо в условиях групповой работы, то есть в процессе тренинговых занятий.

На фазе лабилизации в тренинге можно использовать такое упражнение, как, например, «До черты»: участник с закрытыми глазами должен пройти 3 метра до линии на полу, максимально к ней приблизившись, но не заступив за нее. На выполнение дается две попытки. Упражнение является своеобразной экспресс-диагностикой: если участник останавливается на достаточно большом расстоянии, не доходя до черты, то у него преобладает мотивация на избегание неудач; если останавливается на черте или за ней – то доминирует мотивация на достижение успеха.

Кроме того, на фазе обучения можно использовать упражнение «Оптимальные варианты». Участники объединяются в группы по 3-4 человека. Им предоставляются конфликтные ситуации, например: ты купил плеер, принес домой, а он не работает. Попросил заменить в магазине, а там сказали, что менять не будут; ты стоишь в очереди, и вдруг какие-то парень с девушкой встают прямо перед тобой, как будто так оно и нужно; ты договорился с друзьями идти на дискотеку по случаю дня рождения. А мама говорит: «Никуда ты у меня не пойдешь на ночь глядя, маленький еще!» и т.п. Задача участников – продумать, прорепетировать и продемонстрировать сценки, отражающие оптимальные (т.е. позволяющие добиться цели с наибольшей вероятностью и с наименьшими затратами сил) варианты уверенного, агрессивного и застенчивого поведения применительно к каждой ситуации. Психологический смысл упражнения: повышение гибкости в разных ситуациях, демонстрация типов поведения и того, что в зависимости от ситуации могут быть оптимальны разные стратегии поведения.

Можно также использовать упражнение «Спящие львы»: сидящие участники изображают спящих львов. Как известно, львы спят с открытыми глазами – вдруг обнаружится опасность? Водящий свободно перемещается между ними. Его задача – вывести «львов» из состоя-

ния невозмутимости, вызвать у них какую-либо эмоциональную реакцию. Можно делать что угодно, но не касаться физически других участников и не употреблять в их адрес оскорбительных выражений. Если ведущему удалось вызвать эмоциональную реакцию у какого-то участника, тот встает и присоединяется к ведущему. Побеждает тот, кто дольше всех продержится в положении «спящего льва», сохранив невозмутимость. Психологический смысл упражнения: тренировка умения контролировать выражение своих эмоций, сохранять невозмутимость в стрессогенных ситуациях.

В заключение работы проводится обсуждение всей работы, идет обратная связь тренеру от группы по результатам всей работы, участники высказывают свои пожелания, впечатления. Ведущий благодарит участников группы за работу и на прощание дает домашнее задание: быть ассертивным в любой ситуации!

А.А. Золотовскова, С.С. Котова
РГППУ, Екатеринбург

Формирование корпоративной культуры как компонента инновационной культуры студента педагогического вуза

Сегодня Россия переходит к рыночным отношениям, идет дифференциация в мировую экономическую систему, поэтому особую актуальность приобретает проблема изменения профессионально значимых ценностных ориентаций и качеств. Только ориентация на высокое качество и результаты труда, максимальная профессиональная самореализация, креативность, умение работать в команде позволяют специалисту быть востребованным в современных условиях. В связи с этим все большую актуальность приобретает проблема формирования корпоративной культуры, являющейся обязательным условием высокой эффективности и конкурентоспособности организации. В отличие от обычных организаций воздействие корпоративной культуры в вузе осуществляется не только на сотрудников, но и на студентов, ведь именно они являются носителями особенностей корпоративной культуры ву-

за, его традиций, ценностей, имиджа не только в период своего обучения, но и спустя много лет по его окончании. В зависимости от того, насколько эти ценности разделяются студентами, распространяется положительная или отрицательная информация о вузе.

Тема корпоративной культуры в силу своей высокой практической и экономической значимости вызывает все больший интерес исследователей различных направлений (педагогов-психологов в том числе), а также практических работников (сотрудников специализированных фирм, руководителей отделов по управлению персоналом, различного рода консультантов и др.). Еще в XIX веке Г. Мольтке ввел термин «корпоративная культура», позволивший дифференцировать это понятие с близкими по содержанию категориями («культура предпринимательства», «организационная культура», «деловая культура», «внутренняя культура компании») и включить в него новые смыслы. С этого времени проблема корпоративной культуры активно разрабатывается как зарубежными (Р. Акофф, М. Бурке, Т.Е. Дейл, А.А. Кеннеди, Л. Розенштиль, Р. Рюттингер, С. Ханди, Г. Хошфед, К. Штольц), так и отечественными исследователями (О.С. Виханский, П.В. Забелин, Н.К. Моисеева, А.И. Наумова, Н. Крылов).

Достаточно широко исследована проблема ключевых компонентов корпоративной культуры. Здесь можно выделить различные подходы, включающие в состав ключевых компонентов корпоративной культуры социальные нормы (Л. Розенштиль), «высшие цели» и «духовные ценности» (Р. Пэскэйл, Дж. Чемпи, Э. Этос), символы, церемонии, и мифы (У. Оухи), ритуалы, традиции, обряды, мероприятия (Н. Крылов), усвоенное поведение (М. Мид).

Н. Крылов выделил типы корпоративных ритуалов, обеспечивающие эффективность деятельности организации (ритуалы поощрения, порицания, интеграции). М. Кубром, Т. Питерсом, Р. Уотерманом определены ценности корпоративной культуры, обеспечивающие компаниям успех (ориентация на действие, приверженность своему делу, самостоятельность и предприимчивость и др.). Большое чис-