

Министерство образования и науки Российской Федерации
ФГАОУ ВПО «Российский государственный
профессионально-педагогический университет»

Н. С. Аболина

**ПРАКТИКУМ
ПО РАЗВИТИЮ КОММУНИКАЦИИ**

Учебное пособие

*Допущено Учебно-методическим объединением
по профессионально-педагогическому образованию в качестве
учебного пособия для слушателей институтов и факультетов
повышения квалификации, преподавателей, аспирантов
и других профессионально-педагогических работников*

Екатеринбург
РГППУ
2012

УДК 366.63(075.8)

ББК С524.224я73-1

А15

Аболина, Н. С.

А15 Практикум по развитию коммуникации: учебное пособие / Н. С. Аболина. Екатеринбург: Изд-во Рос. гос. проф.-пед. ун-та, 2012. 72 с.
ISBN 978-5-8050-0486-6

Рассмотрены основные составляющие коммуникативного процесса, особенности речевой коммуникации, ее барьеры, описаны методы развития коммуникации, упражнения, игры и задания для развития коммуникативных умений и навыков. Приведены инструкции и рекомендации по их использованию.

Предназначено студентам и специалистам в области коммуникации. Может использоваться в качестве учебного пособия в курсах «Коммуникативный тренинг», «Психология делового общения», «Межкультурные коммуникации», «Психология массовых коммуникаций».

УДК 366.63(075.8)

ББК С524.224я73-1

Рецензенты: доктор филологических наук, профессор О. Б. Акимова (ФГАОУ ВПО «Российский государственный профессионально-педагогический университет»); кандидат психологических наук, доцент А. А. Печеркина (ГОУ ВПО «Уральский государственный педагогический университет»)

ISBN 978-5-8050-0486-6

© ФГАОУ ВПО «Российский
государственный профессионально-
педагогический университет», 2012
© Аболина Н. С., 2012

Введение

О коммуникативных процессах и коммуникативных технологиях в различных сферах написано уже немало, но необходимость в учебном пособии, рассматривающем теорию и практику коммуникативного процесса, сохраняется.

Прикладные аспекты коммуникации (лингвистика, межкультурные коммуникации, информационные технологии, связи с общественностью, социальная работа и т. д.) сегодня изучаются в вузах в рамках самых разных дисциплин. Анализируются особенности общения в образовательной, общественной, производственной, политической и других социальных сферах. Это связано с оптимизацией информационных потоков, развитием межкультурного сотрудничества как на межличностном, так и на глобальном уровне с помощью традиционных (устная речь, печатный текст) и современных (телевидение, Интернет) средств.

Благодаря средствам и системам коммуникации получение и передача информации не представляют каких-либо трудностей и доступны практически всем. Однако в непосредственных контактах, публичных выступлениях у многих людей отмечается недостаточная коммуникативная компетентность. Актуальные проблемы для молодых людей – установление личных контактов с собеседниками, непосредственное восприятие или передача информации.

В коммуникативной сфере существуют свои нормы, правила и средства. Важно знать особенности речевой и невербальной коммуникации (в том числе межкультурной), коммуникативной среды; уметь использовать средства коммуникации при планировании и анализе коммуникативных мероприятий (учебных занятий, переговоров, конференций, семинаров, презентаций, мастер-классов и др.). Знание стилей общения, умения наладить взаимодействие сотрудников, составить служебные документы важны для любого специалиста.

В первой главе пособия рассмотрены структура процесса коммуникации и личностные аспекты коммуникатора. Во второй главе описаны методы развития коммуникации. Третья глава содержит упражнения, игры

и задания для развития коммуникативных умений и навыков, инструкции и рекомендации по их применению. Упражнения можно использовать последовательно – как тренинг общения, отдельные игровые элементы учебного процесса, внеучебные и воспитательные мероприятия.

Представленные упражнения и задания могут быть использованы в деятельности широкого круга специалистов, работающих с молодежью: школьных учителей и преподавателей вузов, тренеров, психологов, вожатых.

Глава 1. ОСНОВЫ КОММУНИКАТИВНОГО ПРОЦЕССА

Понятие «коммуникация» часто используют как синоним слова «общение» и понимают под ним обмен информацией, мыслями, переживаниями, моделями поведения и пр. Современные теории коммуникации исследуют разные аспекты коммуникативного процесса: типологии его участников, особенности коммуникативного поведения в разных сферах, барьеры коммуникации, коммуникативные технологии и др.

Коммуникация определяет формирование личности каждого человека и культуры любого общества, поскольку личность развивается только в социуме, а культура формируется и передается посредством коммуникации. Коммуникация – это и обмен информацией в процессе общения, деятельности, и пути сообщения:

«Коммуникация (лат. *communicatio*). 1. Сообщение, связь одного места с другим. 2. Сообщение, передача мыслей (преимущ. словесная). *Слово есть средство коммуникации*»¹.

«Коммуникация. 1. Путь сообщения, линия связи (спец.). *Воздушные, водные коммуникации. Подземные коммуникации.* 2. Сообщение, общение (книжн.). *Речь как средство коммуникации. Средства массовой коммуникации (печать, радио, кино, телевидение)*»².

Таким образом, коммуникативные процессы объединяют систему действий человека с помощью слов. Коммуникация обеспечивает планирование, реализацию и контроль любой деятельности людей, поэтому необходимо обучаться коммуникации, т. е. уметь понимать других и общаться так, чтобы быть понятым. Хорошее взаимопонимание, верно выстроенная коммуникация являются важным фактором позитивных отношений между людьми во всех социальных группах и между народами, а недопонимание, искаженная информация могут стать причиной ссор, конфликтов, разводов, забастовок и других негативных явлений.

Успех любого разговора зависит от умения влиять, убеждать, советовать, проявлять понимание и поддержку. Для осуществления успешного руководства и взаимодействия на работе очень важно уметь слушать, правильно задавать вопросы, понимать невербальное поведение собеседников.

¹ Толковый словарь русского языка: около 30000 слов / под ред. Д. Н. Ушакова. М.: Астрель: АСТ: Транзиткнига, 2006. С. 342.

² Ожегов С. И., Шведова Н. Ю. Толковый словарь русского языка: 72500 слов и 7500 фразеологических выражений. М.: АЗЪ, 1993. С. 294.

Процесс коммуникации включает коммуникативные события (лекции, собрания, шоу и пр.) и участников коммуникации – коммуникантов, которые создают и воспринимают информацию.

Средствами коммуникации являются различные системы кодов (знаков), которые применяют коммуниканты: слова, рисунки, азбука Морзе, графические изображения, сигнальные флажки на флоте, дорожные знаки, музыка, видеоизображения и пр. В коммуникативном процессе сообщение-информация обрабатывается, интерпретируется, возникают отношения взаимовлияния, взаимодействия, эмоциональная симпатия и (или) антипатия. Коммуникативный процесс реализует одну из важнейших потребностей человека – потребность в общении с другими людьми. В результате глобализации коммуникации создается единое коммуникативное пространство.

Как указывает В. Б. Кашкин, «цели коммуникации обслуживают те или иные *потребности*: выживание, сотрудничество с другими людьми, личные потребности, поддержание отношений с другими людьми, убеждение других действовать или думать каким-либо образом, осуществление власти над другими людьми (сюда относится и пропаганда), объединение обществ и организаций в единое целое, получение и сообщение информации, осознание мира и нашего опыта в нем... , проявление творческой природы и воображения»¹.

Исследователи выделяют разные функции коммуникации, наиболее общие из них следующие: *предупреждение, совет, информация, убеждение, выражение мнения, развлечение*. В коммуникативном процессе эти функции обычно сочетаются, но какая-то становится доминирующей и определяет выбор стилей общения и средств коммуникации. *Главное в коммуникации – не просто передача информации, а взаимопонимание и взаимодействие участников.*

1.1. Вербальная коммуникация

Обычным средством осуществления формальных коммуникаций является письменная и устная речь. Каждый человек, начиная с младенческого возраста, сначала учится слушать, обучается родному языку, затем начинает говорить и после этого учится писать. Большая часть информации связана со слуховым восприятием, за исключением случаев нарушения слуховых анализаторов – в этой ситуации освоение речи затрудняется.

¹ Кашкин В. Б. Основы теории коммуникации: краткий курс. М.: АСТ Восток – Запад, 2007. С. 90–91.

А. Р. Лурия определяет язык как «сложную систему кодов, обозначающих предметы, признаки, действия или отношения, которые несут функцию кодирования, передачи информации и введения ее в различные системы»¹. Слово как элемент языка всегда обозначает известную вещь (предмет), признак или отношение. *Функция слова заключается в обозначении предмета, признака, действия или отношения, обобщении их, анализе и отнесении предмета к определенной категории.* Слово передает общечеловеческий опыт, является основой общения и средством общения – «орудием речевой коммуникации»². Язык как система сложных кодов вводит обозначаемую вещь (предмет) в системы связей и отношений. Усваивая значения слов, мы усваиваем общечеловеческий опыт, отражающий объективный мир с различной полнотой и глубиной. *Благодаря языку человек организует свое поведение, делает выводы на основе рассуждений, передает и получает информацию* – опираясь не на непосредственные впечатления, а только на средства языка.

При этом слово не имеет однозначной предметной отнесенности. По мнению А. Р. Лурии, «всякое слово всегда многозначно и является полисемичным»³. Например, слово «ключ» может обозначать различные предметы. «За наглядно-действенным или ситуационным значением слова стоят наглядные практические связи или наглядные ситуации, каждый элемент которых входит с этим словом в связь на разных основаниях (собака – живет в будке, охраняет дом, кусает и т. д.)»⁴.

Слово отражает поступающую из окружающего мира информацию, перекодирует ее и сохраняет. Как отмечал Л. С. Выготский, слово на разных этапах развития человека, сохраняя одну предметную отнесенность, приобретает новую смысловую структуру, происходит изменение и обогащение его связей и обобщений⁵. Таким образом, *значение слова постоянно развивается*, развивая и сознание человека, отражающее внешний мир посредством слов.

Наряду со значением выделяют смысл слова. *Под смыслом понимается индивидуальное значение слова для разных людей в разных ситуациях.* Так, слово «наука» имеет разный смысл для ученого, студента, школьника,

¹ Лурия А. Р. Язык и сознание. Ростов на/Д: Феникс, 1998. С. 27.

² Там же. С. 57.

³ Там же. С. 43.

⁴ Там же. С. 73.

⁵ Выготский Л. С. Мышление и речь. М.: Лабиринт, 1999. 352 с.

так же, как слово «веревка» имеет один смысл для человека, который упаковывает вещи, и другой для того, кто пытается выбраться из ямы. Поэтому *социально-коммуникативное значение, или смысл, является основной единицей коммуникации*, «в основе которой лежит восприятие того, что именно хочет сказать говорящий и какие мотивы побуждают его к высказыванию»¹. Человек должен знать и значение слова, и его смысл, чтобы выбирать нужную систему связей для данного значения в соответствии с конкретной ситуацией. С изменением значения слова его смысл также меняется: слово «школа» для дошкольника, младшего школьника имеет конкретную предметную отнесенность и определенные аффективные связи. Для выпускника и учителя «школа» – это целая система понятий и логических связей.

Как отмечает В. Б. Кашкин, «знак, нейтральный или положительный в одной системе культурных кодов, может быть неправильно понят как враждебный или отрицательный носителем другой культуры»². Например, положить ноги на стол неприемлемо для нас, а в США принимается нейтрально.

Любое слово объединяет в себе связи по звуковой близости (крышка, крошка, кружка); понятийные связи, обозначающие предметы, объекты одной категории (книга, журнал, буклет); ситуационные (доктор, лекарство, больница). В разных условиях они доминируют в разной степени, но главную роль играют смысловые связи (ситуационные или понятийные), которые меняются в зависимости от задачи, а звуковые, как правило, «тормозятся». Однако в некоторых состояниях (утомление, напряжение, сонливость) у человека могут доминировать звуковые связи: внезапно начинают «всплывать» различные необычные ассоциации, выбор нужного слова затрудняется.

При предъявлении каждого слова его значение актуализируется в зависимости от конкретной ситуации, позволяя понимать смыслы поступающей информации, познавая окружающий мир. А. Р. Лурия отмечает, что припоминание слова, называние предмета – это выбор данного слова из целого комплекса всплывающих связей, и выбор этот зависит от частоты, с которой слово встречается в языке и прошлом опыте человека. Привычные слова припоминаются легче, чем редко встречающиеся или те, что с трудом поддаются категоризации. Затруднения припоминания связаны не

¹ Лурия А. Р. Указ. соч. С. 61.

² Кашкин В. Б. Указ. соч. С. 44.

с недостатками памяти, а являются «результатом избыточности произвольно всплывающих слов и понятий, существенно затрудняющих акт выбора»¹. Это приводит к нарушению избирательности речевых связей и затрудняет протекание речевых операций. Поэтому важно изучение смысловых связей в познавательной деятельности человека.

Однако слово является не только средством познания, оно регулирует психическую деятельность человека, его поведение (от первоначального подчинения ребенка речевым инструкциям взрослого до произвольной регулирующей речи взрослого человека). Формирование самостоятельного волевого акта связано с подчинением действий человека «собственной речи, которая носит сначала развернутый, а затем свернутый, внутренний характер»². И именно фраза является основой речи человека. Число вариантов фраз, выражающих одну и ту же мысль, может быть значительным. Речевое высказывание формируется от мысли человека через внутреннюю речь к развернутой внешней речи. Процесс перехода мысли в речь является очень сложным, многоэтапным явлением. Как отмечал Л. С. Выготский, мысль совершается в речи³. *Проблема перехода смысла в значение является главной проблемой в речевом высказывании.* Человеку известно, что он хочет сформулировать, вопрос в том, как превратить этот субъективный смысл в развернутые, понятные для других речевые значения.

Человеческая речь представляет собой раскрытие опыта, характера, мыслей и чувств человека, она является основным механизмом его мышления. Без способности посредством слова организовывать мысль человек не может ни развиваться, ни рассуждать, ни социализироваться. *Речь – главное средство коммуникации и развития человечества.* И поэтому речь должна быть выражением личности, раскрывая ее во всей полноте переживаний.

Одна из главных функций речи – общение. «Поделиться мыслью – значит умножить ее силу. Всякое высказывание – следствие одной из двух причин или их сочетания: потребности *выразить* свои чувства и желания *поделиться мыслью*»⁴. При этом выявление своих переживаний следует отличать от главного – делиться мыслями. Поль Л. Сопер считает, что развитие в себе ощущения «речи как взаимного общения, в котором мысли, слова, манеры

¹ Лурия А. Р. Указ. соч. С. 137.

² Там же. С. 168.

³ Выготский Л. С. Указ. соч.

⁴ Сопер Поль Л. Основы искусства речи. Ростов-на/Д: Феникс, 1998. С. 9.

постоянно приспособляются к слушателям – первое насущное требование к оратору. Пока он не почувствует присутствие живых людей с их нуждами, запросами и тревогами, он не познает мощь настоящего живого слова»¹.

В непосредственном контакте важно научиться организовывать мысли, слова, голос и чувства, чтобы поддерживать подлинное общение: звуки различны по диапазону, темпу, ритму; слова произносятся то громко, то шепотом, то очень быстро, то с паузами – это и есть разговоры – беседы, так необходимые всем. Мы долго помним их, находимся под впечатлением, стремимся к новому общению.

Анализ процесса высказывания должен учитывать ситуацию общения, мотивы говорящего, содержание передаваемой информации, отношение к ней слушателей и т. д. В отечественной науке речевое высказывание рассматривается как сложная форма речевой деятельности, в которой выделяются мотив, цель, задачи или замысел говорящего, а также отдельные действия и операции. При этом должны быть постоянный контроль компонентов высказывания и их сознательный выбор в речевой коммуникации (Л. С. Выготский, А. Р. Лурия).

П. Я. Гальперин выделяет этапы «умственных действий», которые разворачиваются по ранее выбранной внутренней схеме. Таким образом, анализу подлежат не отдельные слова, а смысловые группы, которые содержит высказывание. При разных формах высказывания (устная или письменная речь) связь компонентов определяется сложностью задачи и степенью автоматизации речевых процессов.

В устной диалогической речи используется ряд внеязыковых компонентов: мимика, жесты, интонации, паузы – *невербальное поведение*. Кроме того, она допускает значительную грамматическую неполноту: отдельные части высказывания опускаются или подменяются либо подразумеваются ситуацией, включает жестикуляцию, интонации. Ответы собеседников часто фрагментарны, но так как основная тема известна, неполный ответ понятен и соответствует ситуации.

Устная монологическая речь отличается рядом особенностей: в ней должны быть мотив высказывания и общий замысел говорящего. Цель речи должна «тормозить» все побочные ассоциации, которые приводят к отвлечению или многократному повторению компонентов высказывания.

¹ *Сопер Поль Л.* Указ. соч. С. 10.

Подобные явления наблюдаются в речевых высказываниях детей, начинающих ораторов, а также при мозговых поражениях¹.

Если ситуация знакома слушателям, то высказывание, рассказ может быть грамматически неполным. Но если происходит последовательное изложение соответствующей информации (лекция, новостная передача, доклад), речевое высказывание должно быть логически выстроено, выделены его главные идеи. Необходимо продумать переходы от одной части материала к другой, поэтому нужна определенная подготовка к монологическому выступлению, учитывающая смысловые группы и неязыковые средства. Эти правила следует соблюдать в любом публичном выступлении, особенно если нет обратной связи.

Особым строением обладает актерская монологическая речь, которая должна быть выразительной и отражать образ и мотивы персонажа театрального или другого зрелищного действия. Актеру необходимо «вжиться» в роль, чтобы создать образ, который включает соответствующие роли высказывания, интонации, темп, жестикуляцию и физические действия. Соответствие этим требованиям создает у слушателей впечатление естественности и доверия. В противоположном случае возникает дискомфорт, ощущение фальши – «Не верю!», как говорил К. С. Станиславский. Понимание текста не ограничивается пониманием поверхностного значения. Даже в относительно простых речевых высказываниях есть внутренний смысл, *подтекст, скрытый смысл*. Актерская задача – донести до зрителя и внешний текст, и подтекст, т. е. понимание более глубокого значения.

Устная речь всегда обращена к живому собеседнику, реакции которого позволяют говорящему по ходу высказывания дополнять, уточнять или опускать известное. Дополнительные выразительные средства – выделение голосом текста, интонации, паузы, выразительные жесты и мимика – акцентируют важное, новое, существенное. Монотонная речь, невыразительный взгляд наводят уныние на слушателей и приводят к прерыванию контакта.

Выделяют два вида устной монологической речи: драматическую и эпическую. Драматическая речь воспроизводит реальную ситуацию, включая жесты, интонации, действия, связанные с событием. В ней используются грамматические формы диалогической речи, сокращения, что сближает драматическую речь с диалогом и действием. Эпическая речь монотонна,

¹ Лурия А. Р. Указ. соч.

внешне однообразна, почти без выразительных средств. Используются грамматически полные, развернутые формы (как в письменной речи). Искусство чтеца заключается в использовании внеязыковых средств, с помощью которых он доносит до аудитории не только внешнее значение сообщения, но и его внутренний смысл, подтекст, мотивы автора или персонажей, события (действия).

Письменная речь (сообщение, рассуждение, повествование, комментарий и т. п.) определяется полностью субъектом, так как нет непосредственного собеседника и его реакций. Пишущий должен представлять того, к кому он обращается, при этом письменная речь не имеет почти никаких внеязыковых дополнительных средств выражения. Можно выделить текст цветом, шрифтом, использовать иллюстрации. Но основная информация опирается на развернутые грамматические средства языка. Сообщение должно быть построено так, чтобы можно было понять текст и его внутренний смысл (замысел, задачу автора), чтоб его можно было перечитать для уточнения и установления всех связей. Поэтому письменная и устная речь сильно отличаются. Многократное обращение к написанному позволяет уточнить, запомнить, скорректировать мысли, развивает все мыслительные процессы. Поэтому *важным этапом развития коммуникации является развитие письменной речи.*

Следует отметить, что устная и письменная речь влияют друг на друга. Нередко правила письменной речи переносятся в устную, тогда речь становится очень развернутой, исключаются сокращения, и наоборот. В современных средствах коммуникации (Интернет, электронная почта, социальные сети и пр.) письменная речь в дистантном общении сближается с устной диалогической речью.

Во всех ситуациях основной проблемой психологии понимания текстов является не только усвоение поверхностных значений, которые непосредственно следуют из слов текста, но и «усвоение внутренней, глубокой системы подтекстов или смыслов»¹. Процесс понимания требует самостоятельной внутренней работы: от первичного замысла, через внутреннюю речь – в развернутое речевое высказывание и обратно – от воспринимаемого речевого высказывания к выделению основного смысла. За перечислением событий необходимо найти соответствующее содержание.

¹ Лурия А. Р. Указ. соч. С. 319.

1.2. Речевой этикет и невербальные средства коммуникации

Важным элементом коммуникации является *речевой этикет*, т. е. слова и обороты речи, которые мы произносим, подчиняясь принятым правилам поведения. Они отражают взаимодействия людей, составляют часть культуры и связаны с общественной организацией, в них ярко проявляются социальные отношения (уважение, неравноправие, демократичность, авторитарность и пр.). Существуют специальные словесные выражения приветствия, вежливости, просьбы: *Здравствуйте! Извините, пожалуйста! Будьте любезны.* Особые правила речевых обращений существуют при встрече почетных гостей, они отличаются в разных культурах.

Речевой этикет подчиняется сложившейся системе ценностей, отражает и закрепляет ее. Принимать и выполнять его предписания означает признавать себя членом данного сообщества, группы. Вот почему необходимо соблюдать его и изучать, т. е. усваивать и развивать возможности речевой коммуникации, избегать сомнительных речевых ситуаций. Сказать: *Дорогой* или *Многоуважаемый*, *Привет* или *Доброго Вам здоровья*, подобрать нужные слова поздравления для близкого человека или коллеги по работе; выразить замечание или претензии, не оскорбляя человека, похвалить или пошутить – такой выбор мы совершаем в ежедневном общении. Причем обращения друг к другу меняются со временем, соответствуют развитию общества. С изменением общественного уклада появляются новые обращения, нередко они вызывают протесты, становятся символами социальных движений, общественных идеалов. Например, *Товарищ*, как обращение революционеров, постепенно вошло в повседневное обращение во многих странах.

Медленнее изменяются неофициальные обращения в семье, к друзьям: *папаша, сынок, братец, старик, дружок*; быстрее – официальные: *милостивый государь, товарищ, гражданин, сударь, господин, коллега* и т. п. В государственной иерархической системе отношения закрепляются титулами, должностями и обращения друг другу регламентируются.

Речевой этикет тесно связан с неречевыми особенностями поведения, это необходимо учитывать в развитии коммуникации, для чего нужно научиться замечать их. Трудность связана с тем, что все обычное, постоянно встречающееся, как правило, менее привлекает к себе внимание, хотя является в данном случае важным. Обращаем внимание чаще на необычное, непривычное. Словесные выражения приветствий всегда сочетаются

с невербальными знаками, принятыми в данной группе (родственники, коллеги, друзья, неформальные группы и др.), сообществе, стране. Мы киваем знакомым, машем приветственно рукой, подмигиваем, поднимаемся навстречу входящим людям, обнимаемся с друзьями и близкими и т. п., тем самым выражая отношение к ним.

Невербальные средства общения включают систему жестов, мимику и пантомимику, взаимное использование пространства – проксемику (расстояние между собеседниками в зоне контакта), а также тактильную коммуникацию (прикосновения, похлопывания и т. п.), дополняя и усиливая вербальную информацию. К невербальным средствам коммуникации относят также одежду и внешний вид (прическа, макияж, украшения, аксессуары и т. д.), которые указывают на некоторые личностные особенности коммуниканта, его социальный статус, профессию и т. д. Это широко используется во всех сферах деятельности человека для отражения свойств определенных социальных групп (спортсмены, врачи, военные, продавцы, телеведущие, политики и др.).

Невербальная коммуникация всегда сопровождает речь. Значения поз, жестов, движений тела содержат информацию, связанную с конкретной ситуацией – контекстом. Культуры, по классификации Э. Холла, делятся на высококонтекстные (большая часть невербальной информации – контекст) и низкоконтекстные (большая часть вербального кода), поэтому стили поведения коммуникантов, восприятие ими мира, людей, информации различаются¹. Эти различия представляют один из значимых барьеров в межкультурной коммуникации.

В системе коммуникации невербальное поведение человека составляет 65 % информативной ценности, но используется лишь одна треть этой информации. У взрослого человека соотношение невербальной и вербальной коммуникации смещено в сторону вербальной, у детей, наоборот, – в сторону невербальной, отмечает В. Н. Никитин². Важно соотносить особенности невербального поведения и связывающие людей отношения, для того чтобы исключить неверное истолкование передаваемой информации. Психологические и поведенческие проблемы хорошо проявляются в процессе невербального действия, которое «следует рассматривать в контексте межиндивидуальных взаимосвязей, которые в свою очередь развиваются в культурной эволюции и историогенезе»³.

¹ Кашкин В. Б. Указ. соч.

² Никитин В. Н. Психология телесного сознания. М.: Алетейа, 1999. 488 с.

³ Там же. С. 158.

Принимая решение сказать *Привет!* или *Пообщаемся?*, мы учитываем язык тела (открытость или закрытость позы, мимику), отзывчивость на улыбку или рукопожатие, интонации голоса. Окружающая обстановка также важна. Иногда обстановка может быть обманчивой или даже прятать истинные цели человека. Например, продавцов обучают продавать товар через коммуникацию, предлагая вместе посмотреть какой-то товар, вторгаясь в личное пространство потенциального покупателя (невербальный прием).

То, как человек предьявляет себя, используя речь и невербальные средства, позволяет другим составить представление о нем и принять решение о том, как с ним контактировать. И речевое, и невербальное поведение отражают изменяющиеся отношения в социуме и являются важными социальными признаками человека. Поэтому необходимо учиться и перестраиваться, создавая адекватный коммуникативный образ.

1.3. Умение слушать

Каждый слушатель решает сам, кого, когда и в какой ситуации ему слушать, кому уделять внимание, а кому нет. К одним людям мы охотно и внимательно прислушиваемся, а некоторых выслушиваем с трудом. «Слушать других – это своего рода искусство. Чтобы научиться слушать, человек должен забыть или отложить в сторону все свои предубеждения, все стереотипы и все свои ежедневные заботы. Когда вы настроены на то, чтобы познавать, вещи познаются легко; вы слушаете, когда ваше внимание действительно целиком отдано чему-то...», – отмечали Л. Баркер, К. Ватсон¹.

Если человек сознательно или неосознанно выбирает вариант «не слушать», то, несмотря на все усилия говорящего, заинтересовать, привлечь внимание слушателя вряд ли получится. Выступающий может потратить много времени: уговаривать, развлекать, угрожать, «давить авторитетом» и т. п., но заставить себя слушать не всегда удастся, потому что процесс общения зависит во многом от слушающего.

Умение слушать – важная коммуникационная способность, которую нужно развивать, чтобы не пропустить, не прослушать что-либо и не совершать из-за этого ошибок. Тех, кто умеет слушать, обычно и другие слушают с вниманием. Л. Баркер и К. Ватсон, изучая причины «неэффек-

¹ Баркер Л., Ватсон К. Искусство слушать. М.: ЭКСМО-Пресс, 2001. С. 31.

тивного слушания» в ситуациях коммуникации, выделили три самых распространенных заблуждения относительно слушания:

- оратор больше, чем слушатель, контролирует процесс общения;
- человек способен внимательно слушать, когда ему необходимо;
- когда я начинаю говорить, другие начинают меня слушать¹.

Как отмечают исследователи, наши представления о процессе слушания очень разные и часто не соответствуют действительности. Люди изучают ораторское мастерство и способы эмоционального воздействия; тренируются в произнесении длинных монологов, сложных терминов, фамилий и названий, но выбор слушать или нет, делает аудитория.

Слушатели настраиваются на разговор или «отключаются», реагируют на высказывания или нет, по-своему интерпретируют информацию, определяют важную и ненужную им и т. д. При этом слушатели, проявляющие максимальное внимание к говорящему, демонстрируя живое участие в коммуникации, получают максимальную информационную пользу для себя.

Л. Баркер и К. Ватсон отмечают также, что люди часто переоценивают свои возможности как слушателей, предполагая, что «сразу способны начать слушать с полным вниманием то, что, по нашему мнению, того заслуживает»². Слушать очень внимательно не означает слушать хорошо. Даже самые опытные слушатели испытывают затруднения при восприятии технической или незнакомой информации. Большинство людей могут воспроизвести менее 50 % информации после 10-минутного разговора, и этот показатель снижается до 10 % через 24 ч. Люди не могут вспомнить телефонный номер сразу после набора, если им его диктовали, а многие даже не пытаются его запомнить. Примером этого феномена является и забывание имени сразу после знакомства.

Когда человек начинает говорить, он не всегда учитывает тот факт, что для восприятия информации необходима определенная настройка. Большинству людей трудно начать слушать, если их серьезно не интересует идея или обсуждаемый вопрос, нужно некоторое время, чтобы сосредоточиться. Поэтому для привлечения внимания в случае публичных выступлений необходимо использовать разнообразные приемы. В обыденной практике каждому необходимо обучиться концентрировать внимание с первых секунд сообщения.

¹ Баркер Л., Ватсон К. Указ. соч. С. 14–17.

² Там же. С. 17.

Развитие умения слушать связано с выявлением типичных помех в процессе коммуникации. Наиболее распространенными являются следующие ситуации:

1. *«Отключение» во время разговора.* Человек выглядит так, словно он внимательно слушает, при этом «отключившись» от разговора. Зачастую он не в состоянии определить момент «отключения», понять, что именно он пропустил. Только по некоторым невербальным знакам можно понять, что слушатель уже «не в контакте».

2. *Сосредоточенность на своих мыслях.* Когда человек поглощен собой, например, думает, что в процессе общения обязательно надо что-то сказать, сделать, рассмотреть, он слушает невнимательно. Погружение в свои мысли (произвести впечатление; что они обо мне думают? и пр.) приводит к нарушению контакта и потере необходимой информации.

3. *Поспешные выводы.* Типичными являются ситуации, когда человек, выслушав часть информации, начинает делать выводы, а то и прерывать говорящего, возражать, навешивать ярлыки, комментировать и т. п., при этом перестает слушать, упускает часть важной информации¹.

Развитие умения слушать способствует укреплению отношений с разными людьми и достижению успехов в коммуникации, в противовес предвзятости, предубеждениям и стереотипам при невнимательном слушании. Как отмечают все психологи, в любых отношениях человеку важно найти того, кто будет готов его выслушать. Когда человек чувствует, что его слушают, то уровень тревожности и напряженности снижается. Общение всегда улучшается, если люди готовы друг друга внимательно слушать. Это важнейшее качество как в межличностных и деловых, так и в межгосударственных отношениях.

Внимательное слушание уменьшает время деловых встреч, собраний, заседаний и т. п. Любые повторы снижают внимание присутствующих, что приводит к затягиванию времени и к повторным встречам. Внимательные слушатели успешны во всех сферах деятельности. Наиболее успешные агенты по продажам – это те, кто интересуется нуждами клиентов, задает вопросы и внимательно выслушивает их пожелания. Деловые люди всегда прислушиваются к мнению своих заказчиков, работников, партнеров: «...лучшим образом заинтересовать других – значит слушать их, и слушать серьезно»².

¹ Баркер Л., Ватсон К. Указ. соч. С. 24–27.

² Там же. С. 38.

Эффективность коммуникации зависит и от личных предпочтений слушателей, которые включают:

- способы получения информации (лично, телефон, электронная почта и т. п.);
- форму изложения информации (кратко, обобщенно или подробное изложение с иллюстрациями, примерами и пр.);
- место и время общения (деловая или неформальная обстановка, утром или во второй половине дня).

Следует учитывать, что *поведение и желания слушателей зависят от количества свободного времени и близости отношений*. Обучаясь лучше слушать, человек создает возможности для качественного роста личных и деловых отношений. Если мы хотим доставить удовольствие партнеру, то нужно внимательно его выслушать. Л. Баркер и К. Ватсон выделяют типы слушателей, ориентированные на людей, действие, содержание и время¹.

Для слушателей, ориентированных на людей, важны отношения с окружающими, сам процесс общения. Это самые приятные слушатели. Они поддерживают вербальную и невербальную обратную связь, обращают внимание на эмоциональные составляющие, всегда сочувствуют, не критикуют. При этом могут быть навязчивыми, заражаются эмоциями собеседника, излишне переживают за него.

Слушателям, ориентированным на действие, важно быстро решить насущный вопрос. Они нацелены слушать по существу проблемы и не позволяют отклоняться от темы. Такие люди подмечают несоответствия в информации, сразу выделяют ключевые моменты и ориентируют всех в проблеме. Но они нетерпеливы, часто не придают значения эмоциям окружающих, контексту ситуации, склонны забегать вперед и быстро делать выводы.

Слушатели, ориентированные на содержание, тщательно проверяют всю информацию, все, что слышат. Им важно уяснить для себя все аспекты вопроса, они ценят сложные, новые и творческие идеи, уделяют им значительное внимание. При этом часто чрезмерно мелочны и скрупулезны в деталях, демонстрируют свою информированность, долго проверяют информацию, чтобы принять решение.

Слушатели, ориентированные на время, эффективно распределяют и берегут время. Они организуют свою деятельность буквально по минутам и требуют этого от других; нетерпеливы к многословию, устанавлива-

¹ Баркер Л., Ватсон К. Указ. соч.

ют временные ограничения в личных беседах и при деловом общении, призывают «не тратить зря время». Однако их нетерпеливость снижает способность высказывать и воспринимать информацию, стремление все успеть ограничивает их творчество, а постоянная спешка приводит к осложнениям в отношениях.

Безусловно, очень мало «чистых» типов слушателей, в основном преобладают смешанные, комбинированные типы, которые проявляются в разных коммуникативных ситуациях. На формирование личных слушательских предпочтений влияют национальные и культурные традиции.

Выявление личных предпочтений других людей полезно и когда мы выступаем, и когда мы слушаем. Изменение и расширение своих привычек в области слушания позволит выбирать, когда слушать в своей привычной манере, а когда быть более внимательными и регулировать свою манеру слушать окружающих.

1.4. Барьеры коммуникации

*Все люди устанавливают границы личного пространства, «ставят барьеры», чтобы не подпускать близко. В публичных местах, если приходится сидеть вместе, некоторые стараются сесть подальше, отгораживаются друг от друга столами и стульями, занимают свободные места одеждой и вещами, загораживаются журналами и газетами, играют в телефонные игры или на ноутбуках, чтобы пресечь возможное общение. При этом многие из таких людей желают короткого общения, дружелюбия от присутствующих и, если проявить теплоту и заинтересованность, готовы общаться. Некоторые очень болезненно реагируют на оживленное общение соседей, обвиняя их в чрезмерной громкости и эмоциональности. *Соблюдение личной территории обязательно для эффективной коммуникации.**

Однако в ситуации угрозы (авария, враждебные действия) чужие друг другу люди начинают взаимодействовать почти немедленно. В тревожных же обстоятельствах многие предпочитают уединение, так как опасаются неадекватных реакций других людей и своих собственных. Но чтобы развивать отношения, мы должны открыться и поделиться чем-то личным, соотнести цели, ожидания, может, рассказать какие-то секреты. *Без самораскрытия нет реального чувства близости, доверия, понимания. Доверие должно возникнуть раньше, ведь как иначе довериться человеку, если ты о нем ничего не знаешь?*

Мотивации стремления к власти, использования ситуации в собственных интересах также мешают эффективному общению, так как человек рискует открыться и получить негативные переживания. Решая, вступать в контакт или нет, мы оцениваем предполагаемое вознаграждение и расплату за него: принятие, понимание и поддержку или отвержение, непонимание и насмешки. Зачастую человек выбирает безопасность, уходя от риска отвержения и, соответственно, от контакта. Из-за чувства самосохранения теряется связь с людьми, усиливается изоляция, которая лишь повышает тревогу и ведет к еще большей изоляции.

Доверие и готовность раскрыться основываются на ощущении безопасности, которое очень индивидуально. Стремясь обезопасить себя, снизить риск быть отвергнутым, люди пользуются псевдонимами, чужими именами, кличками, «никами» и т. п., особенно при коммуникации в Интернете и социальных сетях. С одной стороны, потребность в общении заставляет искать контакты и даже выдумывать про себя истории для повышения значимости своей персоны, с другой – опасения заставляют скрывать себя от других.

К ошибкам и неприятностям в коммуникации приводит использование ярлыков. В межличностных отношениях люди стремятся определить свое отношение к другим при помощи различных ярлыков. Мы постоянно вешаем ярлыки на других людей, на наши переживания, на самих себя. Ярлыки – очень удобный, упрощенный подход: «они – скучные люди»; «я – веселый»; «мы – крутые перцы»; «он – неудачник» и т. п. Ярлык содержит минимум информации, основан на личном мнении и стереотипах, зачастую направлен на то, чтобы вызвать у человека стойкую негативную эмоциональную реакцию. Некоторые ярлыки не меняются очень долго. Присвоив негативный ярлык, человек старается игнорировать его носителя, невнимателен к его высказываниям, эмоциям, ему неважно, что думает и делает отмеченный ярлыком человек. И мы наклеиваем ярлыки себе и другим, исходя из необоснованных предположений, зачастую принимая то, что их подтверждает, и игнорируя любые возражения. Штампы «конфликтный», «некоммуникабельный», «вздорный» снимаются нелегко, тем самым усугубляя затруднения в процессах коммуникации.

Одним из значимых барьеров коммуникации является застенчивость. Иногда люди испытывают неловкость, нерешительность при необходимости что-то спросить у незнакомых людей, ответить публично, произвести

хорошее впечатление, когда оказываются в центре внимания. Некоторых присутствие посторонних «выбивает из колеи», они боятся растеряться, озабочены неумением расположить к себе человека при первой встрече. Будучи стеснительными, застенчивыми, они замыкаются, стараются избегать подобных ситуаций и в дальнейшем испытывают трудности в общении.

Изучая проблему застенчивости, Ф. Зимбардо на основе экспериментальных исследований и многочисленных опросов выявил проявления застенчивости у разных людей, выясняя, какие люди или ситуации заставляют человека чувствовать себя скованно и что он переживает в этот момент. Основной вывод: застенчивость – явление довольно распространенное и последствия ее для психики могут быть разрушительными:

«Застенчивость создает трудности при встречах с новыми людьми и знакомствах, не доставляет радости от потенциально положительных переживаний.

Она не позволяет вам заявлять о своих правах, высказывать свои мнения и суждения.

Застенчивость ограничивает возможность положительной оценки ваших личных качеств другими людьми.

Она способствует развитию замкнутости и чрезмерной озабоченности вашими собственными реакциями.

Застенчивость препятствует ясности мысли и эффективности общения.

Застенчивость обычно сопровождается такими чувствами, как депрессия, беспокойство и ощущение одиночества»¹.

Одно из самых характерных свойств застенчивого человека – чрезмерная озабоченность своим внутренним состоянием. В этой ситуации необходимо модифицировать свое коммуникационное поведение.

Самопознание, стремление к постижению самого себя, безусловно, необходимы для гармоничного развития личности и социальной адаптации. Но постоянная переоценка своих чувств и мыслей приводит к беспокойству, человек стремится подавить их и избегать действий, которые привлекают к нему внимание. Вся энергия уходит не на действия, а на то, чтобы убедиться в своей несостоятельности.

Стесняющийся человек не способен стать лидером. Быть застенчивым – это значит бояться людей. Каковы бы не были негативные проявле-

¹ Зимбардо Ф. Застенчивость (что это такое и как с ней справиться). СПб.: Питер Пресс, 1996. С. 19.

ния застенчивости, с этой проблемой можно справиться. Необходимо понять, что лежит в ее основе и выбрать подходящую программу для изменения. Основной принцип развития коммуникации – это принцип действия. «Но именно бездействие – основная черта застенчивых людей. “Действовать или нет” – вопрос, который с гамлетовской страстью решается робкими людьми на каждом шагу»¹.

Ф. Зимбардо разработал рекомендации и упражнения для преодоления застенчивости и развития социальных навыков. Некоторые из них приведены в 3-й главе.

1.5. Публичные выступления и коммуникация

Способности к публичным выступлениям имеются у всех, главное – уметь их выразить. Однако многие недооценивают возможности своего личного влияния на аудиторию, не уверены в своих силах, ссылаются на малый опыт. Студенты объясняют нежелание выступать на семинарах смущением, застенчивостью, тихим голосом, из-за которого их не будут слушать, страхом «провалиться». Опасения публичных выступлений также связаны с незнанием правил подготовки и проведения выступления, недостаточным владением голосовым аппаратом, быстрой утомляемостью в большой аудитории. У начинающих ораторов много опасений, сомнений, страхов: необходимо постоянно находиться в визуальном контакте со слушателями, не отвлекаясь на осмотр аудитории или свои записи, говорить эмоционально, мотивировать интерес к теме выступления, договорить до конца, не сбиваясь и не забывая текст, и т. п.

Выступление в малознакомой аудитории требует от оратора определенных физических усилий, чтобы заинтересовать и организовать внимание большого количества людей. При этом необходимо придерживаться определенной темы, доносить свой голос до аудитории, использовать понятные термины, отвечать на вопросы и т. д. Все это требует от оратора постоянной концентрации внимания на собственных действиях и контроля над ситуацией. Поэтому нужны серьезные усилия в развитии коммуникативной компетенции.

Необходимо развивать умение пользоваться голосом и мимикой. Для этого говорите вслух и достаточно громко. Учитесь использовать разные

¹ Зимбардо Ф. Указ. соч. С. 189.

выражения лица: заинтересованность, огорчение, расположение, внимание, разочарование, воодушевление и т. п. Проигрывайте в уме ситуации, которые могут случиться во время произнесения речи, репетируйте свои жесты и движения перед зеркалом.

В публичных выступлениях важно учитывать конкретную ситуацию: время, место, какие-то значимые события, половозрастные, социальные и профессиональные особенности слушателей, уровень их подготовки и непременно заинтересованность в теме сообщения или отсутствие ее. Все замечания необходимо делать с осмотрительностью: избегая многих личных высказываний и невербальных проявлений (grimасы, жестикация, взгляды), что допустимо в непринужденной частной беседе. Если эти правила выполняются, то появляются чувства общения, воодушевления, общности настроения и отклика аудитории.

Особенностями публичной речи являются ее непрерывность и следование определенной логике. Чем менее официальна обстановка, тем проще может быть язык, однако, не уподобляясь разговорной речи. Если слушатели знакомы, желательно обращаться к некоторым по имени, привлекая внимание к положениям и выводам. Стремитесь развивать и проявлять индивидуальные качества, не подражая манерам других.

Как отмечает Поль Л. Сопер, «для хорошей речи необходимы знание предмета, целеустремленность и умение... Не имея, что сказать и без потребности сказать, оратор уподобляется кораблю “без руля и без ветрил”. К тому же он должен быть уверен в себе»¹. *Обучение искусству речи требует систематических занятий, при этом необходимо обучение правильному, упорядоченному мышлению, чтобы следовать логике высказывания.*

Сейчас речь не самоцель, она средство к цели. «Красноречие – сила. Ораторы в меру своего влияния – вожди общества; их специальная сфера – воздействие на людей. Это влечет за собой обязательства»². Слушатели всегда отмечают искренность и заинтересованность оратора в общении и откликаются на них. Оратору нужно хорошо знать предмет, быть ответственным, не дезинформировать слушателей, не уводить их от темы, особенно если ему доверяют. И публичная речь всегда должна соответствовать обстановке выступления.

¹ Сопер Поль Л. Указ. соч. С. 14.

² Там же. С. 15.

1.6. Компьютерная коммуникация

Развитие коммуникации шло от устного рассказа через рукописное письмо, печатную коммуникацию к мультимедиа. Каждый способ оказывал воздействие на язык, мышление, речь, деятельность и культуру цивилизации в целом. Появление новых средств коммуникации расширяет всегда возможности общения в социуме, но не отменяет и предыдущих ее форм. Основными средствами коммуникации остаются устная и письменная речь, но изменяется использование средств языка. Как отмечает А. Мирошниченко, Интернет привел к появлению новой формы письменной речи – *интернетного новояза*, имеющего признаки устного интерактива¹. Письменная речь в интернет-формах приобрела черты устной речи – диалогичность, возможность моментального обмена репликами. Еще одна ее особенность – принципиальное отсутствие редакторской правки (как в устной речи): реплики в интернет-диалоге производятся сразу на аудиторию.

Желание ускорить письменную речь приводит к ее экономии – сокращениям (весьма разнообразным и иногда понятным только в контексте) и часто пренебрежению правилами письменного синтаксиса и пунктуации. В сочетании с невысокой грамотностью собеседников тексты интерактива часто оставляют удручающее впечатление. Тем важнее становится использование в Интернете правильного литературного языка, что является маркером социального статуса человека.

Будучи особым каналом и средой общения, Интернет кардинальным образом повлиял на логику, структуру языка, речевые средства и привел к появлению и распространению *феномена гипертекста*. Любое слово текста может быть ссылкой на совершенно другую тематическую линию. Кликнув на это слово, можно оборвать, не дочитав, данный текст и начать чтение следующего. Гипертекст в чем-то похож на поток сознания – случайные ассоциации (гиперссылки) уводят с текущей темы на новую (А. Мирошниченко).

Коммуникативный арсенал человека обновляется быстрее, так как информационные потоки, передаваемые с помощью телевидения и Интернета, огромны. Теперь не требуется непосредственного присутствия коммуниканта, а общение является массовым – в нем одновременно могут

¹ *Мирошниченко А.* Коммуникации и деловое общение в инновационной сфере. М. : Кн. мир, 2008. 324 с.

участвовать миллионы получателей сообщения. Компьютерная коммуникация расширяется и формируется *новая коммуникационная культура*. Развиваются все способы восприятия информации: акустический, визуальный и текстовый. Примером новой компьютерной коммуникации являются *социальные сети, которые сейчас рассматриваются как реальные взаимодействия людей в обществе*.

Социальная сеть – это один из типов отношений людей друг с другом, которые связаны лишь личными предпочтениями, без формальной необходимости и должностных обязанностей. Благодаря сетевой коммуникации существенно расширилась как межличностная, так и социально значимая коммуникация: электронная переписка; научные, политические, тематические телеконференции и форумы; дистанционное обучение; интерактивные беседы (чат); гостевые книги и др. Общение в социальных сетях, развивая коммуникативные функции участников, имеет свою специфику: опосредованность общения; международность Сети и доступ к ней массового пользователя; ограниченность сенсорного восприятия собеседника; краткость и жаргонность выражения мыслей; легкость обращения с информацией в Сети, возможность ее изменения. В сетевых группах формируется история обмена информацией, появляются и личные отношения между участниками.

Характерная особенность часто общающейся группы людей – накопление активно используемой социальной истории отношений (шутки, общих ситуаций, способов разрешения конфликтов и пр.). Такая история служит средством опознавания «свой – чужой». Формируется своеобразный стиль общения: приветствия, диалоговые сокращения, жаргон, использование ненормативной лексики, дополнительных знаков, обозначающих эмоциональную окраску текста – смайлов, и т. п.

Зачастую общение ведется от имени виртуального персонажа, не имеющего явно выраженного пола, возраста и социального статуса, при этом один реальный пользователь Сети может выступать под разными именами (обозначениями), «ведя» таким способом несколько виртуальных персонажей. Человек может присваивать себе право говорить от группы людей, используя обобщения: «народ», «человек», «дети» и пр.

Людям недостаточно иметь только хорошие и устойчивые отношения, им необходимы социальный интерес, внимание к своей персоне, включенность в определенную динамику жизни, новые впечатления и яр-

кие эмоциональные события. Сетевые коммуникации по любому поводу создают иллюзию такой полной, богатой событиями жизни, при этом защищая от неудобств, проблем реального общения. Многие завсегда и Сети отмечают, что испытывают напряженность и неловкость при общении вне ее, так как им сложно долго общаться с одним человеком развернутыми фразами, а не свернутыми репликами.

Компьютерные технологии открывают возможности широчайшего общения, но зачастую в ущерб реальным контактам, позволяют «постоянно быть в контакте», что может стать навязчивым желанием, приводят к ограничению выразительных средств общения из-за постоянных сокращений в текстах сообщений.

1.7. Рефлексия в коммуникативном процессе

Рефлексия, являясь одним из средств, способствующих эффективно-му общению в процессах межличностного познания и взаимодействия, играет важную роль в коммуникации. *Основные функции рефлексии – критический анализ, логическое обоснование, обобщенная систематизация индивидуальных и общественных знаний.* Рефлексивная культура является базовым компонентом высококвалифицированного профессионального труда любого специалиста. Рефлексия включает готовность действовать в ситуации с высокой степенью неопределенности, гибкость принятия решения, стремление к реализации нововведений и инноваций, постоянную нацеленность на поиск нестандартных путей решения профессиональных задач, способность переосмысливать стереотипы своего личностного, профессионального и коммуникативного опыта.

Рефлексия использовалась как объяснительный принцип и обоснование функционирования психических процессов в работах П. П. Блонского, С. Л. Рубинштейна, Л. С. Выготского, А. Н. Леонтьева, Б. Г. Ананьева, А. А. Бодалева, Ф. Е. Василюка, В. В. Давыдова и других исследователей.

Рефлексия рассматривается как процесс самопознания субъектом внутренних психических актов и состояний и исследуется в четырех основных аспектах: кооперативном, коммуникативном, личностном и интеллектуальном. Первые два аспекта выделяются в исследованиях коллективных форм деятельности (А. В. Петровский, Л. А. Петровская, Г. П. Щедровицкий и др.), другие два – в индивидуальных формах проявления мышления

и сознания (Г. М. Андреева, С. Ю. Степанов, И. Н. Семенов и др.). Субъект может рефлексировать об организации группового взаимодействия, о внутреннем мире другого человека и причинах его поступков, о собственном Я и своем поведении, об объектах и способах действия с ними. Рефлексию можно представить через структуру психических процессов и их свойств, личностных качеств, знаний и умений. В структуре рефлексии выделяют¹:

- перцептивный компонент – целенаправленное восприятие внешних принципов другого человека и соотнесение их с личностными характеристиками на основе определенных знаний;
- когнитивный – анализ и структурирование новой информации;
- коммуникативный – компетентность межличностного взаимодействия;
- эмоциональный – осознание своих переживаний и состояний;
- оценочный – адекватная личностная профессиональная самооценка;
- поведенческий (регулятивный) компонент – осознание, контроль и саморегуляция собственных действий, психических состояний, их протекания на основе требований и норм деятельности, поведения, общения.

Развитие рефлексии представляет собой взаимодействие ее структурных компонентов. Методами развития рефлексии являются: групповая дискуссия, индивидуальное и групповое консультирование, игровые методы, тренинги. Важное средство осуществления рефлексивного процесса – эффективная обратная связь. В групповых взаимодействиях создание ситуации произвольной обратной связи дает возможность получения большей информации.

В коммуникативном аспекте рефлексия рассматривается как существенная составляющая межличностного восприятия. Процесс коммуникации дает человеку возможность взглянуть на себя со стороны, осознать особенности своей речи, жестов и поведения. В общении развивается процесс самопознания – способностей, интересов, мотивов и т. п. Рефлексия способствует принятию себя со всеми достоинствами и недостатками; познанию себя и окружающих в коммуникативном взаимодействии; установлению эмоциональных отношений и организации совместной деятельности.

¹ Пинегина Н. М. Развитие рефлексивной культуры практического психолога: автореф. дис. ... канд. психол. наук. Калуга, 1999. 22 с.

Глава 2. МЕТОДЫ РАЗВИТИЯ КОММУНИКАЦИИ

Информация меняется с огромной быстротой, и коды, используя которые мы передаем информацию (язык, символы), также быстро меняются. Новые открытия, технологии и социальные изменения требуют нового уровня приспособляемости, развития коммуникативных качеств личности. Для их формирования целесообразно пользоваться групповыми формами и методами обучения, технологиями психологического тренинга, где проявляются и тренируются важные для общения качества, а также обсуждение и рефлексия получаемого при этом жизненного опыта.

Групповые формы и методы обучения – работа в специально организованных группах, ориентированных на приобретение знаний, создание непосредственного жизненного опыта для обучения и личностного развития. Основным результатом – обогащение опыта, расширение коммуникативных возможностей. Основное средство – опыт переживания. Все чаще для развития коммуникации применяются *методы психологических тренингов*. В учебном процессе используются как отдельные элементы тренинга: упражнения на сплочение группы, коммуникацию, повышение работоспособности, игровые техники, релаксационные и др., так и тематические тренинги. Особенно важны групповые методы при внедрении командного метода работы, который невозможен без развитой коммуникации внутри группы.

Т. В. Зайцева отмечает, что «психологический тренинг выступает как инструментальное опосредствующее действие, в процессе которого участники получают возможность присвоить набор “культурных орудий” для овладения новым поведением»¹ и выделяет следующие его этапы:

«• выведение из внутреннего плана во внешний неконструктивных элементов и моделей поведения;

- построение модели идеального поведения во внешнем плане;
- модификация поведения участников группы в сторону максимального приближения к эталону и закрепление его во внутреннем плане»².

¹ Зайцева Т. В. Теория психологического тренинга. Психологический тренинг как инструментальное действие. СПб.: Речь; М.: Смысл, 2002. С. 6.

² Там же.

Главными особенностями психотренинга, по мнению В. В. Никандрова, являются: «1) повышенная активность участников; 2) игровой характер; 3) обучающая направленность; 4) систематическая рефлексия; 5) групповая форма проведения»¹.

Тренинги используются для решения очень широкого круга задач в развитии коммуникации в период адаптации людей в новых социальных группах (студенты, рабочие и служащие на новых рабочих местах и др.). Благодаря обратной связи и эмоциональному подкреплению обучение проходит быстрее: пополняются и трансформируются знания, исправляются недостатки, формируются автоматизмы, закрепляются навыки коммуникации для разных типов ситуаций. Тренинг мы рассматриваем как *тренажер*, на котором отрабатываются в безопасной обстановке коммуникативные и другие знания и умения. *Тренинги коммуникативных умений* позволяют максимально использовать возможности каждого участника, повысить активность, а также закрепить возникающие изменения.

2.1. Игровые методы

Игровая деятельность привлекает и детей, и взрослых. Игра – это острое и притягательное для человека событие, своеобразная экстремальная и экспериментальная ситуация. «Сама природа игры определяет сочетание в ней эффективности и безопасности обучения действиям в критических ситуациях. Условность игры снимает страх за возможную неудачу в разрешении реальных проблем, моделируемых в игре. Тем самым стимулируется творческое и эмоционально насыщенное отношение к процессу решения проблем. ...Активизация креативности и эмоциональности порождает уверенность в своих возможностях, способствует усвоению новых знаний и расширению арсенала эффективных способов поведения»². Через проигрывание ситуации человек быстрее овладевает новыми навыками.

Игровые методы имеют два основных подвида: *операционные* – организационно-деятельностные, деловые, управленческие и *ролевые* игры с элементами драматизации, объединяемые общим признаком – имитацией действительности (Э. Берн, И. В. Вачков, Дж. Джеймс, С. В. Петрушин, К. Рудестам, Е. В. Сидоренко, М. Смит, Д. Турнер, С. А. Шмаков, Г. П. Щедровицкий, Н. В. Цзен и Ю. В. Пахомов, Д. Б. Эльконин и др.).

¹ Никандров В. В. Антитренинг, или Контуры нравственных и теоретических основ психотренинга. СПб.: Речь, 2003. С. 6.

² Там же.

Общим признаком игровых методов является осуществление обучения и воздействия посредством более полного понимания личности участника – не только как мыслящего, но и как чувствующего и активно действующего, включенного в реальные события. По мнению Д. Б. Эльконина, «...содержанием развернутой, развитой формы ролевой игры являются не предмет и его употребление или изменение человеком, а отношения между людьми, осуществляемые через действия с предметами; не человек – предмет, а человек – человек»¹.

В игровых упражнениях участники проецируют события внешнего мира и собственный актуализированный опыт переживания на игровую ситуацию. Человек переносит свой опыт существования и представления в безопасную для него деятельность, где «он является и творцом, и разрушителем ситуативных проблем. Его воображение выступает в качестве разрядного механизма аффектов, подобно тому, как чувства разрешаются в выразительных движениях»². При этом необходимо дифференцировать приемы и методы для разных этнических, социальных, культурных и интеллектуальных групп. «Непосредственное взаимодействие между представителями различных этнических групп снижает уровень этноцентризма, стереотипности оценок и суждений, создавая климат взаимопонимания и доверия»³.

Ролевая игра – это моделирование ситуации, в которой участники исполняют роль какого-либо человека. Сценарии игр обычно придумывают. Возможно проигрывание реальной ситуации, с которой участники встречаются или могут столкнуться. В ролевой игре не стоит опасаться за последствия высказываний и принимаемых решений, поэтому можно без особого риска совершать ошибки и учиться на них. Игра перестает быть просто игрой; *в реальных взаимодействиях участники ведут себя так, будто игра является самой реальностью.*

Ролевые игры – важный метод развития эффективной межличностной коммуникации, так как обеспечивают участникам личную вовлеченность и возможность активного общения. В ролевой игре можно узнать, что видят, слышат, как интерпретируют те или иные высказывания или действия сами участники и наблюдатели. Ролевые игры – некое *зеркало* для участников,

¹ Эльконин Д. Б. Избранные психологические труды. Проблемы возрастной и педагогической психологии. М.: Изд-во Международ. пед. акад., 1995. С. 70.

² Никитин В. Н. Указ. соч. С. 154.

³ Там же. С. 155.

в котором они видят себя глазами окружающих. Это позволяет им обратить внимание на свои способы коммуникации, прислушаться к мнению окружающих, учит оценивать позиции и потребности других.

В обратной связи участники получают информацию о впечатлении, которое производят на окружающих их речь, эмоции, невербальное поведение, о том, какие модели поведения и речевые высказывания наиболее эффективны. Минимизация психологической защиты в процессе групповой работы резко повышает способность каждого участника к адекватному восприятию обратной информации, которая предоставляется ему всеми участниками группы.

Благодаря тому, что социальная роль обобщает в себе определенную систему общественных отношений, соответствующих норм и правил поведения людей, изображение ее в игре дает возможность играющим лучше осознать как инструментальное содержание социальной роли, так и соответствующие ей нормы поведения, которые должны соблюдаться в реальной действительности, т. е. в коммуникативном взаимодействии. Общий способ поведения задается исполнителю той или иной социальной роли обществом, но в силу индивидуальных особенностей конкретное исполнение у каждого человека имеет определенную личностную окраску. Насколько неповторима в своем проявлении каждая личность, настолько разнообразны стили исполнения одной и той же роли разными людьми. Поэтому ролевая игра дает возможность проявления своей индивидуальности, творческих возможностей, развивает умение входить в положение других, понимать их позиции и чувства, а также создает условия для лучшего осмысления норм и правил поведения и общения.

Активизация участников происходит путем постановки перед необходимостью решения проблемы, когда нет готовых решений. Преодоление когнитивных и коммуникативных затруднений переживается как личностная проблема, актуализируя потребность в пересмотре и переоценке имеющегося опыта поведения в коммуникации. Ролевые игры используют:

- для получения и (или) совершенствования навыков эффективной коммуникации и межличностного взаимодействия (ситуации ведения переговоров, аттестации, дисциплинарной беседы и т. п.);
- в случае анализа ситуации, с которой не удалось справиться;
- при необходимости изменить отношения в группе.

При организации ролевой игры приходится сталкиваться с целым рядом сложностей, от преодоления которых зависит успех метода. К таким

трудностям относится, например, процесс вхождения в роль. Если люди никогда не участвовали в ролевых играх, они могут испытывать неловкость, замешательство, опасения, не всегда внимательны к инструкциям и правилам. В начале игры в нее лучше приглашать уверенных в себе, наиболее коммуникабельных людей и желательно подбирать знакомые участникам роли. В дальнейшем проводят обмен ролями, причем почти все роли подходят как для женщин, так и для мужчин. Для достижения целей ролевой игры необходимо соблюдать следующие методические требования:

- учет при подборе ситуации уровня подготовки группы и учебной цели (ситуация – это сюжет игры, постановка проблемы, характер заданных ролей, отношений и конкретных обстоятельств, временные рамки);
- адекватность содержания ситуаций и поставленных в игре проблем реальной действительности и их значимость для участников;
- соответствие уровня сложности опыту, знаниям и возможностям понимания предполагаемых участников.

Важно продумать событийный ряд в игре так, чтобы деятельность сложная была замаскирована выполнением участниками действий достаточно для них простых, и каждый новый этап игры должен включать привычные действия. Желательно каждый этап игры проводить на новом месте и менять расположение участников (стоя, сидя без столов, на корточках и т. п.).

Ведущему необходимо учитывать, на каком этапе работы проводится ролевая игра: в начале группового обучения, когда участники выявляют собственные приемы и стереотипы поведения; на этапе тренировки, когда необходимо менять собственные поведенческие установки; или на заключительном этапе, когда участники должны продемонстрировать применение приобретенных знаний, умений и навыков в сложной ситуации ролевой игры.

В начале занятий игры проводят с участием 2–5 чел., остальные наблюдают. На этапе отработки отдельных приемов поведения используют взаимодействия в парах и тройках. На заключительном этапе в ролевой игре участвует вся группа. При проведении игр некоторые участники напрямую не задействованы в игре. Для вовлечения их в игровую ситуацию, повышения активности и мотивации им присваивают *роли наблюдателей*. Функции наблюдателя заключаются в следующем:

- наблюдение за происходящими взаимодействиями и оценка поведения участников по определенным критериям (техника постановки вопросов и т. п.);

- наблюдение, чтобы при необходимости дать совет участникам взаимодействий;

- формулировка выводов и рекомендаций для участников ролевых игр.

Д. Турнер отмечает, что наблюдателям необходимо объяснить важность их роли в процессе обучения для участников игр и обратить их внимание на то, как они сами могут учиться с помощью такого вида деятельности¹.

Зачастую участники опасаются выглядеть нелепо, совершать ошибки в присутствии других, но если работает вся группа, эти опасения преодолеваются. У каждого всегда есть возможность высказать свое мнение, дать обратную связь любому. Важно, чтобы замечания были конструктивными и корректными, в них говорилось, что удалось и что необходимо тренировать. Не должно быть оценок и предположений, все выводы строятся только на фактах.

Необходимо соблюдать баланс между интеллектуальными и эмоциональными компонентами игры. Преобладание интеллектуальной деятельности нежелательно, так как приводит к интеллектуальному перенапряжению, быстрой усталости, потере продуктивности, скуке или эмоциональным срывам, т. е. формирует негативный фон игры. У участников снижается игровое настроение, возникают чувство неудовлетворенности, разочарование, что уменьшает значение игры как интеллектуального открытия. Однако недооценка интеллектуального компонента может привести к потере смысла игры; игра воспринимается как развлечение; результат легко достигается, что вызывает разочарование и скепсис у участников. Эмоциональный компонент позволяет снимать психические и интеллектуальные перегрузки, преодолевать негативные состояния, создавать атмосферу приподнятости, позитивное настроение и способствует развитию саморегуляции.

Игра включает поэтапное рефлексивное сопровождение и большую рефлексию в конце игры. Рефлексия позволяет осмысливать игру как процесс, развивающийся по своим законам, помогает ретроспективно представить развертывание игрового взаимодействия во времени, в логике решения проблемы, в динамике социальных процессов, осмыслить результаты игры, степень личного продвижения в развитии способности гибкости, общительности. Необходимо сделать сильный эмоциональный акцент в конце игры, чтобы участники заканчивали игру воодушевленными, в приподнятом настроении, что важно для стимулирования послеигровых процессов, которые идут и в групповом, и в индивидуальном сознании. За-

¹ Турнер Д. Ролевые игры. Практическое руководство. СПб.: Питер, 2002. 352 с.

крепление индивидуально-личностных изменений, полученных в ходе игры, внедрение в практику повседневной жизни инновационных компонентов – главные цели применения игровых методов.

Недостатком игр является их условность, неполная реалистичность, из-за чего некоторые отказываются от участия в игре, выбирая себе роль наблюдателя. Безусловно, в игре невозможно предусмотреть все обстоятельства, ситуации и трудности, которые возникают в реальной жизни и «прорепетировать» их. Но можно проанализировать многие типичные вопросы и проблемы, попытаться выработать эффективные модели поведения, повысить уверенность в своих силах и получить стимул к поиску новых коммуникативных навыков.

2.2. Ролевое моделирование

Развитию коммуникации способствует и такой новый вид социальной практики, как *ролевое моделирование* – деятельность по разработке, подготовке и проведению игр, что предполагает:

- создание игры (изобретение, проектирование, конструирование);
- управление подготовкой игры (подбор и расстановка исполнителей, распределение ролей, инструктирование);
- управление игрой (консультирование, арбитраж, оперативная корректировка, анализ).

Основу социокультурной практики игровых объединений молодежи составляют ролевые игры, предполагающие:

- соревновательность – индивидуальную или групповую;
- наличие правил, регламентирующих игровое взаимодействие и обеспечивающих творчество участников в создании собственного образа и выборе способов решения задач;
- роли, включающие ролевые предписания, описание целей взаимодействия и отношений к происходящему;
- некоторую фантастичность, условность ситуации, с одной стороны, и реальность взаимодействия – с другой;
- наделение различных предметов игровыми значениями.

Ролевое моделирование требует знания всех особенностей коммуникации как в межличностных, так и в межгрупповых, субкультурных и межкультурных взаимодействиях. Выделяются *малые и большие игры*; по месту проведения – *кабинетные, полигонные, полевые, городские*; по характеру взаимодействия – *словесные, театрализованные, интерактивные, бое-*

вые и т. п. Материалом для игры чаще всего служат либо исторические события различных эпох, предания и мифы народов мира, либо сюжеты литературных произведений.

Ситуационно-ролевая игра – это специально организованное соревнование в решении коммуникативных задач и имитации предметно-практических действий участников, исполняющих строго заданные роли в условиях воображаемой ситуации, регламентированное правилами игры. Правила игры (предписания) обеспечивают усвоение коммуникативных норм, а процесс участия в ситуационно-ролевой игре может быть рассмотрен как встреча личного контекста общения с нормативным. Соревнование состоит в быстроте и качестве решения задач имитационного взаимодействия в поле интенсивного общения, где игроки друг для друга выступают побудителями активности. Например, участникам необходимо соответствовать ролям, в которых доминирует направленность на изменение отношений, заданных вводной информацией; сохранение отношений, существующих на начало игры; исследование всей структуры игровых отношений с последующим выделением для себя одной оптимальной ниши.

Для каждого важно, что именно он главное лицо взаимодействия, привлекающее внимание, отважно действующее в критической обстановке, совершающее поступки. Поступок – не только решительное, активное действие в сложных обстоятельствах, это еще и нравственный выбор в ситуации противоречий, заложенных в модели игры. При решении коммуникативных задач развиваются целеустремленность и коммуникативная толерантность личности. Историчность и полигероизм, дополненные завуалированностью игровых целей, таинственностью и романтичностью обстановки, обеспечивают привлекательность участия в ситуационно-ролевой игре. Следует подчеркнуть также реальность переживаний и размышлений участников игры.

Для ситуационно-ролевой игры характерна дискретность, т. е. деление пространства и времени на «игровое» и «неигровое». Строгая пространственно-временная конфигурация данного вида игр, с одной стороны, требует от игроков решения задачи «здесь и теперь», а с другой – позволяет участнику планировать, анализировать, рефлексировать собственные действия в ситуации «вне игры».

Большая ролевая игра на местности продолжается несколько дней, количество участников – от нескольких десятков до нескольких сотен. Такие игры проходят чаще всего в лесу и в большей степени зависят от по-

годных условий. Главная игровая единица – команда («племя», «народ», «банда», «планета» и т. п.). Чем больше игровых групп, тем больше возможностей для развития сюжета и, соответственно, коммуникации.

Игра-эпопея длится от нескольких дней до нескольких недель на обширном пространстве. Более ста игроков принимают участие в событиях, которые имеют «эпохальное» историческое значение. Воспроизведение какой-либо исторической эпохи, жизни этноса, социума, народа, его культуры, жизненного уклада, одежды, языка получило в ролевом движении название «*историческое реконструирование*».

Игровые методы позволяют максимально мобилизоваться, ощутить себя частью игрового коллектива, дают возможность проявить все свои коммуникативные качества, уникальность, способствуют гармонизации развития личности.

2.3. Групповая дискуссия

Групповая дискуссия (от лат. *discussio* – исследование, рассмотрение) – способ организации общения участников группы, который позволяет сопоставить противоположные позиции, увидеть проблему с разных сторон, уточнить взаимные интересы и потребности. Традиционно групповую дискуссию относят к вербальным методам групповой работы, так как основным средством взаимодействия здесь является вербальная коммуникация, а в центре анализа находится, преимущественно, словесный материал. Подобное деление условно, так как анализ невербального поведения, согласованности или противоречивости вербальной и невербальной коммуникации составляет существенный аспект групповой дискуссии.

Владение методами дискуссии и полемики (от гр. *polemikos* – воинственный, враждебный – спор при обсуждении каких-либо проблем, вопросов) является важным и необходимым в развитии коммуникации. Умение строить тезисы и антитезисы, выработать аргументы и контраргументы, проследить логическое обоснование каких-либо идей вырабатывает критический подход, стимулирует творческую активность личности. Дискуссия – это обмен мнениями в соответствии с более или менее определенными правилами процедуры и с участием всех присутствующих. Поэтому данный метод можно использовать для активации участников групп, для создания определенного эмоционального настроения, объединения по интересам.

Иногда методы дискуссии и полемики не разграничивают. Принципиальное различие методов состоит в том, что дискуссия носит конструктивный

характер, ее цель – поиск решения, осуществляемый на основе обсуждения и уточнения высказываемых идей; она считается эффективным способом убеждения. Полемика – это спор, при котором имеется конфронтация, противостояние идей и речей. Цель полемики – опровержение точки зрения, идеи, принципа; необходимо одержать победу, отстоять и утвердить собственную позицию. В реальной практике дискуссия нередко перерастает в полемику.

Наибольшее распространение методы дискуссии и полемики получают при подготовке политиков, работников средств массовой информации, ведущих различных ток-шоу (Г. В. Бороздина, Н. И. Леонов и др.). В качестве предмета групповой дискуссии используют биографию участника, темы и проблемы межличностного взаимодействия в группе. Источниками, стимулирующими столкновение различных точек зрения и их последующее обсуждение, являются противоречия между знанием и незнанием, различный уровень усвоения студентами одного и того же материала, разный личный опыт, противоречия между обыденным и научным мировоззрением. Тема дискуссии должна определяться так, чтоб в ней отражалось явное противоречие. Характер поставленных вопросов, как полагает М. Б. Чарный, прямо влияет на активность участников:

- воспроизводящие, репродуктивные вопросы требуют работы памяти – активность низкая;
- описательно-иллюстративные вопросы требуют творческого воображения – активность средняя;
- оценочные вопросы требуют развернутой мотивировки – активность высокая;
- парадоксальные, проблемно-поисковые вопросы требуют развитого ассоциативного мышления, умения анализировать и оценивать – активность очень высокая.

Выделяют следующие виды групповой дискуссии:

- интеракционная: проводится анализ особенностей межличностного взаимодействия и ситуаций, возникающих в ходе групповых коммуникационных процессов;
- биографическая: обсуждаются истории из жизни участника, отдельные эпизоды и события его биографии, проблемы, конфликты и особенности поведения;
- тематическая: тематика может не планироваться заранее, группа сама находит проблемы для обсуждения; внимание концентрируется на актуальных для большинства участников темах.

Итогом дискуссий является не только сумма всех имеющихся представлений, а нечто более важное, общее для разных представлений, выступающее как объективно поддерживаемое всеми участниками обсуждения, как общественное мнение.

В групповой дискуссии (как и в тренинговой группе) важная роль отводится ведущему (председателю), который должен наряду с постоянной рефлексией выполнять ряд задач на каждом этапе дискуссии. Председатель следит, чтобы обсуждение шло нормально, согласно объявленной теме, чтобы никто не занимал преимущественного положения и чтобы высказалось как можно больше участников. Но при этом он не должен навязывать свою волю и противодействовать желанию группы. Умение вести дискуссию, диспут, собрание и другие массовые коммуникации необходимо во всех сферах деятельности (таблица).

Задачи ведущего (председателя) групповой дискуссии

Этап дискуссии	Задачи ведущего (председателя)		
	в отношении проблемы	в отношении группы в целом	в отношении каждого участника группы
1. Постановка проблемы	Ясно и четко сформулировать проблему	Распределить функции между участниками группы	Добиваться понимания каждым участником предмета и целей обсуждения
2. Решение проблемы	<ul style="list-style-type: none"> ● Удерживать ход обсуждения в заданном русле, не допускать отклонения от темы; ● выделять основные точки зрения; ● не допускать повторов сказанного 	<ul style="list-style-type: none"> ● Выяснять мнения участников группы; ● пресекать споры, в которых переходят на личности; ● использовать идеи участников группы для решения проблемы 	<ul style="list-style-type: none"> ● Активизировать пассивных участников группы; ● выделять основные идеи в высказывании каждого участника группы
3. Обсуждение	Подвести итог, сравнить его с поставленной целью	Поблагодарить участников за работу, отметить наиболее яркие эпизоды, оригинальность и находчивость	Отметить вклад каждого в решение проблемы

Важной особенностью полемики и дискуссии как методов обучения и воспитания является большая возможность эмоционального стимулирования познавательного процесса. Студенты, активно участвуя в дискуссии, развивают знания о предмете дискуссии и формируют умения логически мыслить, сравнивать, обобщать. Приобретенные знания воспринимаются как собственный опыт, поэтому они более устойчивы, т. е. переходят в категорию убеждений¹.

2.4. Психогимнастика

Психогимнастика – один из невербальных методов обучения, в основе которого лежит использование двигательной экспрессии в качестве главного средства коммуникации в группе. Психогимнастика предполагает выражение переживаний, эмоциональных состояний, проблем с помощью движений, мимики, пантомимы, т. е. общение без помощи слов. Она содержит три части, характеризующиеся самостоятельными задачами и собственными методическими приемами: подготовительную, пантомимическую и заключительную (Н. Ю. Хрящева, С. В. Петрушин, Н. В. Цзен, Ю. В. Пахомов, Е. В. Сидоренко и др.).

В начале работы группы подготовительной части может отводиться больше половины времени всего занятия, а иногда и все занятие, поскольку напряжение, тревога, скованность участников, страх перед неформальными контактами в непривычной ситуации усиливаются и необходимы упражнения, направленные на преодоление именно этих состояний. В таком случае меньше времени выделяется и на обсуждение того, что происходило в группе, и ограничиваются только самым общим обменом впечатлениями.

Задачи подготовительной части:

- уменьшение напряжения участников группы;
- развитие у них внимания и чувствительности к собственной двигательной активности и активности других людей;
- сокращение эмоциональной дистанции между участниками группы;
- формирование у них способности выражать свои чувства, эмоциональные состояния без слов и понимать невербальное поведение других людей.

¹ Подробнее об этом см.: *Аболина Н. С.* Формирование аутокомпетентности студентов в процессе интенсивной групповой подготовки: дис. ... канд. пед. наук. Екатеринбург, 2005. 172 с.

Пантомимическая часть психогимнастики является наиболее важной и в зрелой группе занимает большую часть времени. Участники представляют действие по какой-то теме без помощи слов. Содержание тем для пантомимы не ограничено и может быть ориентировано на проблемы как отдельного участника, так и всей группы.

В пантомимической части психогимнастики используются:

- привычные жизненные ситуации (просьбы, требования, обвинения, ссоры, опоздания и др.);
- общечеловеческие проблемы и конфликты, которые могут быть представлены в символическом виде (преодоление трудностей, «запретный плод», «перекресток», болезнь, здоровье, счастье, тревога);
- темы, связанные с межличностными взаимоотношениями в группе: отношение к членам группы, групповой портрет или скульптура, воображаемые ситуации, в которые попадает группа.

После выполнения пантомимических заданий группа проводит обсуждение. Идет эмоциональный обмен собственными переживаниями, ассоциациями, воспоминаниями, опытом; предлагаются разные понимания ситуации, анализируются взаимоотношения и взаимодействия участников группы. Материал, полученный в ходе выполнения пантомимических заданий, может быть использован и для групповой дискуссии.

Заключительная часть психогимнастики должна способствовать снятию напряжения, повышению сплоченности группы, росту доверия и уверенности.

2.5. Проективное рисование

Проективное рисование – метод групповой работы, применяющийся для диагностики и коррекции затруднений в общении. Основная задача проективного рисования состоит в получении информации о проблемах отдельных участников или группы в целом. Проективное рисование способствует выявлению и осознанию трудновербализуемых проблем и переживаний участников, стимулирует выражение чувств, отношений, состояний, способствует пониманию себя. Занятие строится следующим образом: каждый участник получает лист бумаги, цветные мелки (можно использовать краски, цветные карандаши и т. п.) и рисует на заданную тему. Применяется также свободное (каждый член группы рисует то, что хочет) или

совместное рисование (вся группа рисует на одном листе бумаги, например, портрет группы). Подчеркивается, что данный рисунок не проверка художественных способностей, а выражение чувств. Темы, предлагаемые для рисования, могут быть самыми разнообразными и касаться как индивидуальных, так и общих проблем:

- прошлое, настоящее и будущее (какой я есть, каким хотел бы быть, каким кажусь окружающим, я среди людей, моя семья, моя работа, мое самое приятное или неприятное воспоминание и др.);
- общие понятия (любовь, ненависть, болезнь, здоровье, страх, зависимость, ответственность и др.);
- отношения в группе (я глазами группы, мое положение в группе, моя группа и др.).

Являясь невербальным способом развития коммуникативного потенциала личности, метод проективного рисования достаточно труден. Участники отказываются рисовать, объясняя отказ отсутствием способностей. Необходимо многократно напоминать, что качество рисунка не принимается во внимание, важно его выполнение в этой группе.

После завершения рисования группа переходит к обсуждению рисунков. При интерпретации проективных рисунков обращается внимание на их содержание, способы выражения, цвет, форму, композицию, размеры, специфические особенности, повторяющиеся в различных рисунках одного участника. В проективном рисунке находят отражение непосредственное восприятие участником ситуаций, различные переживания, часто неосознаваемые и невербализуемые. При совместном рисовании проводится обсуждение участия каждого в групповой работе, его вклада в общую деятельность и особенностей взаимоотношений членов группы в процессе совместной работы.

У членов группы появляются новые вопросы в результате участия в практических занятиях, часто возникают и исследуются новые чувства, моделируется и отрабатывается новое коммуникативное поведение. Кроме того, совместные упражнения способствуют сплочению группы, уменьшая преграды для эмоциональной открытости и подталкивая участников дальше к самораскрытию.

Глава 3. УПРАЖНЕНИЯ И ИГРЫ

Выбирая упражнения для конкретного занятия, нужно выяснить, что оно будет значить для участников коммуникации и оправдано ли затраченное время. Можно сначала провести упражнение, а затем его обсудить либо дать обоснование упражнения до его применения. В любом случае участники должны иметь возможность обмениваться мнениями, поделиться своими реакциями и чувствами, осознать значение группового опыта для развития коммуникативных навыков и личностного роста.

Наряду с упражнениями членам группы можно предложить вести в качестве учебного средства дневник чувств, впечатлений и пониманий, отражающий текущий групповой опыт. Желательно отводить несколько минут каждого занятия для работы участников в мини-группах из двух–трех человек, чтобы они могли обмениваться новостями об успехе в достижении личных целей, предложить и получить обратную связь и поддержку. Рекомендуется также придерживаться принципа добровольного участия, предоставляя каждому участнику возможность «выйти» из упражнения.

Сначала прочитайте упражнения и игры и определите, что от вас требуется, нужны ли специальные материалы или особая обстановка. Простые упражнения могут быть выполнены сразу, другие потребуют больше времени и работы в группе. В некоторых упражнениях необходимо выполнять задания в определенном порядке.

Не все упражнения и игры могут быть приемлемы для участников: некоторые покажутся слишком простыми и неподходящими, другие – сложными и невыполнимыми в данной ситуации. Выберите те, которые подходят сейчас, остальные можно осваивать постепенно. Основная задача – преодоление внутренних барьеров в общении, активное участие в жизни, самореализация.

При подборе упражнений и игр были использованы работы И. А. Атватера, Э. Берна, Ф. Бунарда, Ф. Зимбардо, Х. Корнелиуса и Ш. Фэйр, Дж. Морено, Ф. Перлза, С. В. Петрушина, А. С. Прутченкова, Дж. Рейнуотер, К. Роджерса, К. Рудестама, Е. В. Сидоренко, Н. Ю. Хряцовой, А. Эллиса, применялись оригинальные авторские разработки, которые позволяют осознать и проработать проблематику процесса коммуникации. Цель всех упражнений – позитивные изменения в общении.

3.1. Правила групповой коммуникации

Во время групповых занятий членов группы обычно просят соблюдать несколько универсальных правил: организовывать открытое и честное общение; уделять особое внимание телесным ощущениям и чувствам; оставаться, насколько это возможно, верными принципу «здесь и сейчас», т. е. не апеллировать к своему прошлому опыту и общим описаниям. Участников информируют о том, что они отвечают за себя и свои чувства сами.

На первых занятиях члены группы могут представиться с помощью псевдонимов, которые по сравнению с реальными именами позволят говорить о себе более откровенно. При этом следует соблюдать ряд правил:

1. Обращаться непосредственно к участнику, не говорить о нем в третьем лице. Такой способ коммуникации учит построению партнерских отношений вместо восприятия другого как некоего объекта.

2. Говорить от первого лица, не прикрываясь «мы»: «я думаю» – вместо «мы думаем», «я хочу» – вместо «нам нужно» и т. п. Выполняя это правило, участники осознают и принимают ответственность за свои действия, чувства, потребности.

3. Желательно избегать вопроса «почему?». Довольно часто за этим вопросом следует попытка высказать свое мнение, оценку, несогласие, критику. Желательно заменить его открытым высказыванием своего мнения.

4. Избегать обобщений, быть более конкретными в своих наблюдениях и комментариях. Это помогает участникам детализировать свое восприятие ситуации (переговоров, управления), партнера по общению и себя.

5. Использовать эффективную обратную связь. Необходимо научиться отличать обратную связь от оценки, критики, осуждения или похвалы. Эффект обратной связи и конфронтации выступает важнейшей образующей собственного Я, является важным звеном в познании других людей, окружающего мира.

3.2. Упражнения для подготовительной части (психогимнастика)

Для преодоления эмоциональной дистанции между участниками группы используются упражнения, предусматривающие непосредственный контакт, уменьшение пространственной дистанции, двигательные упражнения в кругу: «догонялки», «передать чувство» по кругу, войти в круг и выйти из него, обратить на себя внимание группы невербальными средствами. Приемы

невербальной коммуникации нередко вызывают у участников опасения, но последовательное их применение помогает «перешагнуть» через обычные социальные условности и ощутить включенность в групповую ситуацию.

На развитие спонтанности самовыражения и понимания невербального поведения других людей направлены такие упражнения, как «разговор через стекло», изображение разных эмоциональных состояний, распознавание по невербальному поведению состояния других людей и т. д.

К упражнениям, направленным на развитие внимания и чувствительности, относятся гимнастика с «запаздыванием», передача ритма, движения или предмета по кругу и др.

Уменьшению напряжения членов группы могут способствовать такие упражнения, как мотивированный бег или ходьба, подвижные игры, двигательные импровизации.

В заключительной части используются упражнения, которые позволяют участникам пережить чувство общности: построение фигуры животного, «групповой портрет», «живые скульптуры» и т. д.

Упражнение «Опора»

Описание. Выполняется в парах. Двое участников встают спинами друг к другу. Один из них опирается спиной на другого. Второй участник должен держать его некоторое время. Затем они меняются.

Далее следует усложнение. Оба партнера стоят, опираясь спинами друг на друга, находя точку опоры, удобную для обоих; оба должны «отдать» друг другу всю тяжесть своего тела. Затем можно вместе покачаться вправо – влево.

Обсуждение. В каком случае стоять было удобнее? Когда стоять хотелось дольше? Почему некоторым не удавалось опереться друг на друга? Что было легче делать – опираться или удерживать? Если эту процедуру сравнить с процессом общения, какие новые знания, ощущения и ассоциации возникают?

Упражнение «Танец»

Описание. Все двигаются с закрытыми глазами. По сигналу ведущего открывают глаза и находят себе пару. Следует танец в паре: один делает движения, другой их повторяет. Снова танцуют с закрытыми глазами и выбирают новую пару.

Обсуждение. Какое настроение было во время упражнения? Что не понравилось?

Игра «Пустое место»

Описание. Половина участников садятся на стулья, поставленные в форме круга, остальные встают к ним за спину и кладут руки на спинки стульев (если стулья без спинки, то руки следует завести за спину). Перед одним участником никто на стуле не сидит – это «пустое место». Его задача – переманить кого-нибудь из сидящих на «пустое место». Это нужно сделать без слов, пригласив к себе взглядом. Если кто-то из участников увидел внимательный, приглашающий взгляд, он должен перебежать и занять пустое место. Тот, кто стоит за спиной убегающего, должен его задержать, схватив за плечи. Если партнер задержал убегающего, то участник с «пустым местом» переманивает другого, если нет, то теперь у другого участника та же задача – переманить кого-то из сидящих к себе. Далее партнеры меняются местами: тот, кто сидел, встает за спинку стула, а тот, кто стоял, садится. Игра продолжается столько, сколько необходимо для создания свободного, раскрепощенного настроения в группе. Обычно это занимает 5–7 мин. Нужно следить за тем, чтобы участники не торопили друг друга.

Обсуждение. Сложно ли в незнакомом коллективе свободно смотреть в глаза и прикасаться друг к другу? Позволяет ли игра снять это напряжение? Какие впечатления у вас остались?

Упражнение «Рисунок Я»

Описание. Каждый член группы на листе бумаги с помощью набора цветных карандашей или фломастеров символически изображает себя реального и идеального (каким бы ему хотелось быть).

Обсуждение. Как мы видим себя и как видят нас другие? Какое настроение передаем своим рисунком (обратите внимание на преобладающие цвета)? Чем отличается изображение реального Я от идеального?

Упражнение «Групповой рисунок»

Описание. Каждый рисует на произвольную тему, затем по сигналу передает свой рисунок по кругу. Сидящий рядом дорисовывает его и снова передает соседу. Так продолжается до тех пор, пока к каждому участнику не вернется его рисунок.

Обсуждение. Понравился ли свой рисунок? Какие эмоции он вызывает? Что хотели получить в результате? Всегда ли наши ожидания оправдываются?

3.3. Упражнения на вербальную коммуникацию

Цель представленных ниже упражнений – совершенствование коммуникативной культуры и отработка навыков поддержания общения. Предлагаемые упражнения помогут выявить свои слушательские привычки и понять, как их лучше использовать; научиться более эффективно воспринимать информацию от коллег и начальников; определять необходимый стиль делового общения.

Упражнение «Приветствие»

Описание. Придумайте фразы-приветствия. Например: «Привет, какой хороший день!» Поздоровайтесь друг с другом, используя их.

Обсуждение. Какие слова понравились, а какие не очень?

Упражнение «Интервью»

Описание. У каждого члена группы все по очереди берут интервью. Следует задавать не более 5–7 вопросов. Далее проводят интервью от лица какого-либо человека или литературного, фантазийного, киноперсонажа (директора фирмы, родителей интервьюируемого, старосты группы, Красной Шапочки и т. п.).

Обсуждение. Что получилось и что вызвало затруднения? Какие вопросы прерывают контакт, а какие ему способствуют? О чем легче всего спрашивать?

Упражнение «Знакомство»

Описание

Вариант 1. Участники делятся на две группы. Каждый член первой группы придумывает себе роль – имя, образ, «историю». Во второй группе все остаются самими собой. Члены второй группы должны познакомиться с кем-нибудь из первой группы участников. Оговаривается ситуация (в транспорте, на улице, в школе, на пляже, в каком-либо городе и пр.). После проигрывания ситуаций группы меняются ролями.

Вариант 2. Участники делятся на три группы. Две группы получают такие же задания, как и в варианте 1, третья группа – наблюдатели. Проигрываются ситуации, подобные тем, которые были указаны ранее.

Вариант 3. Члены группы встают так, чтобы образовались два круга: внешний и внутренний (участники стоят лицом к друг другу). Внешний круг движется, внутренний неподвижен; проводится «серия встреч» – каж-

дый раз с новым участником. Нужно войти в контакт, поддержать разговор и проститься. Время на каждое установление контакта и беседу 3–4 мин.

Примеры ситуаций

Перед вами незнакомый человек. Познакомьтесь с ним.

Перед вами знакомый, которого вы давно не видели.

Перед вами маленький ребенок, который чего-то испугался, и т. п.

Обсуждение. Что чувствовали знакомящиеся и те, с кем знакомятся? Что помогало общению, что мешало? Какие самые удачные способы входа в коммуникацию? Каковы типичные действия для входа в коммуникацию?

Упражнение «Рассказ»

Описание. Группа делится на пары. Партнерам надо рассказать друг другу об общих знакомых, избегая оценок. Высказывания должны быть близки к описаниям.

Обсуждение. Какие были трудности? Что помогало избегать оценочных высказываний? Какие новые качества вы в себе открыли?

Упражнение «Наблюдение»

Описание. Участники делятся на группы по три человека. Двое из них – собеседники, третий – наблюдающий за процессом общения. Первый рассказывает о своей проблеме, второй внимательно слушает, проявляет участие, желание помочь. Проблемы могут быть как учебные, так и возникающие при общении с родителями, ровесниками или же юмористические.

Обсуждение. Что помогало или мешало понять проблему? В каких формах чаще проявлялись участие и помощь? Что помогало продлить контакт? Что больше всего раздражало рассказчика? Какие личные возможности в общении отметили все участники?

Упражнение «Как мы похожи»

Описание. Группа делится на пары. Каждая пара должна найти и записать по 10 характеристик, верных для них обоих. Нельзя писать общечеловеческие сведения, такие как «у нас по две ноги». Можно указать, например, год рождения, место учебы, хобби, семейное положение и т. д. После того как 10 характеристик записаны, каждый член группы выбирает другого партнера и находит 10 общих характеристик с ним.

Обсуждение. Что получилось, и что вызвало затруднения? Вы заметили, что есть люди, которые легко находят общий язык с каждым, с кем общаются? С любым ли человеком можно найти то, что вас объединяет, и построить на этом контакт?

Упражнение «Портрет»

Описание. Каждый участник в течение 5–7 мин составляет психологический портрет одного из членов группы. Указывать на внешние признаки, по которым можно сразу узнать человека, нельзя. В описании должно быть 10–12 характеристик. Затем каждый представляет «портрет» группе, участники пытаются определить, чей он. Возможно сопоставление разного видения членами группы одного человека.

Обсуждение. Что получилось, и что вызвало затруднения? Какие качества легче выявить, а какие сложнее?

Упражнение «Выступление»

Данное упражнение способствует развитию навыков ораторского мастерства, умения говорить спонтанно. Может служить «разогревом» при работе с пассивной группой.

Описание. Каждому из участников нужно произнести одноминутную речь на определенную тему. Зачитывают (или показывают на проекторе) первую тему. Выходит первый оратор. Затем следующий. И так пока не выступят все.

Возможные темы выступления:

- «Самый необычный подарок, который вы дарили или получали»;
- «Смешная история, которая с вами происходила»;
- «Ваш лучший отпуск (каникулы)»;
- «Отговорки, которые люди придумывают, когда опаздывают»;
- «Что лучше – дипломатичность или прямолинейность?»;
- «Манипуляции – это хорошо или плохо?»;
- «С каких фраз начать знакомство в транспорте?»;
- «Если бы вы выиграли кругосветное путешествие, куда бы вы поехали?» и т. п.

Обсуждение. Что особенно понравилось в выступлениях, привлекло внимание, «зацепило»? Какие ораторские приемы были использованы участниками? Насколько удачно? Было легко или тяжело говорить спонтанно? Что делали спикеры, если у них «заканчивались мысли»?

Упражнение «Речь»

Вариант 1

Описание. Работа в мини-группах. Придумать пять тем для выступлений перед разной аудиторией (студенты, депутаты, преподаватели, води-

тели автопарка и пр.). Подготовить одно выступление. Определить время, необходимое для выступления. Представитель каждой мини-группы должен выступить с речью.

Обсуждение. Как готовились к речи? Как вы оцениваете выступления?

Вариант 2

Описание. Прослушать отрывок из выступления (аудиозапись, телевыступление и др.).

Обсуждение. Какова цель выступления? Какие приемы использовал оратор?

Вариант 3

Описание. Приготовить речи разных типов: развлекательную, информационную, призывающую к действию, убеждающую.

Обсуждение. Какие ораторские приемы были использованы в речах разных типов?

Упражнение «Антивремя»

Описание. Каждому из участников предлагается тема для небольшого рассказа: «Лекция», «Кино», «Путешествие» и т. п. Тему необходимо раскрыть, описывая все относящиеся к ней события в обратной последовательности.

Обсуждение. Что получилось, а что вызвало затруднения?

Упражнение «Трудная ситуация»

Описание. Участники разбиваются на мини-группы по 3–4 человека. Ведущий показывает на проекторе слайд с описанием трудной ситуации. Группа должна за 3 мин выработать решение проблемы (или несколько вариантов). Далее действия повторяются со следующими слайдами.

Примеры трудных ситуаций

Вы видите, что один из ваших слушателей почти засыпает.

Один из участников презентации постоянно громко говорит: «Все это ерунда!».

Вы обнаруживаете, что оставили конспект своей презентации дома. Без конспекта вы ничего не помните.

Вы обнаруживаете, что половина людей, пришедших на вашу презентацию, уже были на прошлой и знакомы с тем материалом, который вы собираетесь представить. Они пришли во второй раз потому, что их прислало начальство.

Вы собираетесь провести презентацию для команды коллег. Все пришли, кроме самого «большого» начальника. Уже прошло 10 мин с момента предполагаемого начала презентации. Начинать или продолжать ждать начальника?

Обсуждение. Как находили решение? Какой вариант принимать сложнее? Как выходить из коммуникативных затруднений?

Упражнение «Передать одним словом»

Описание. Группе раздаются карточки, на которых написаны названия эмоций: «радость», «веселье», «страх», «удивление», «сожаление», «горе», «разочарование», «грусть», «высокомерие», «интерес», «уверенность», «мечтательность», «усталость», «меланхолия» и т. п. Каждый произносит слово «Привет», «Алло» или «Здравствуйте» с интонацией, соответствующей эмоции, обозначенной на его карточке. Вся группа отгадывает, какую эмоцию пытался изобразить участник.

Обсуждение. Насколько легко удавалось угадать эмоцию по интонациям? Как часто в телефонном разговоре вы по интонации с первых слов понимаете, в каком настроении находится ваш собеседник? Насколько безупречно ваше собственное телефонное общение?

Упражнение «Передача чувств»

Описание. Необходимо сказать фразу, изображая на лице вежливость, насмешку, агрессивность, пренебрежение, участие, радость, скорбь, лесть и т. п. (можно добавить жестикуляцию). Как вариант – рассказать короткое стихотворение, выражающее указанные эмоции.

Обсуждение. Достаточны ли наши возможности для полного выражения своих чувств? Какие чувства, возникающие в процессе контакта, мы часто пытаемся скрыть от партнера по общению?

3.4. Упражнения на рефлекссию межличностных отношений

Упражнение «Просьба»

Описание. Каждому предлагается обратиться к партнеру с просьбой. Просьба должна быть значимой, конкретной, не слишком легкой для исполнения. Задача – выразить просьбу так, чтоб партнер захотел ее выполнить.

Обсуждение. Чем просьба отличается от распоряжения? Почему просьба в иерархической схеме воспринимается как распоряжение? Сложно ли просить?

Упражнение «Замечание»

Это упражнение фокусирует внимание на том, что в действительности говорят и чувствуют партнеры по общению. Важно попытаться внимательно, не перебивая, выслушать и дать обратную связь, осознать, что происходило во время упражнения.

Описание. Группа делится на пары. По очереди собеседники высказывают несколько замечаний друг другу, касающихся одежды, манеры общения, черт характера и т. д.

Обсуждение. Какие чувства вызывают эти замечания? Что удерживает от желания прервать контакт? В каких случаях общение прерывается? Какие выбираются способы, помогающие или мешающие продолжить общение? Замечание – это «покушение на личность» или точка зрения партнера?

Упражнение «Претензия»

Описание. Проводится в состоянии релаксации. Участникам надо удобно сесть и расслабиться. Предлагается несколько ситуаций, в которых участникам предъявляются претензии: деликатно, грубо, унижающе, высокомерно и т. п. После предъявления ситуации участникам надо попытаться определить, какие чувства вызывает «претензия».

Обсуждение. Какой стиль обращения вызывает внутреннее неприятие? Что было неожиданным при выполнении упражнения?

Упражнение «Комплименты»

Перед выполнением упражнения важно поговорить о том, избалованы ли присутствующие комплиментами, часто ли слышат похвалу в свой адрес, есть ли у участников повод похвалить друг друга и т. п.

Описание. Перебрасывая друг другу мячик (небольшой предмет, игрушку), участники произносят слова похвалы, говорят комплимент (например, «Ты всегда элегантна», «Мне очень нравится, как ты рисуешь» и т. п.), сопровождая слова взглядом, интонируя их определенным образом.

Обсуждение. Легко или сложно было произнести слова похвалы в чей-то адрес? Когда вы хвалили, чем руководствовались? За что хвалили (за внешность, какие-то способности, качества, поступки) и почему?

Задание. Постарайтесь произносить по три комплимента в день. Запоминайте комплименты, сделанные вам. Принимайте и говорите комплименты с удовольствием. Но не адресуйте их тем, кто обладает властью и силой.

Упражнение «Я хочу тебе подарить»

Описание. Приветствуя друг друга, каждый дарит партнеру подарок, но не реальный, а гипотетический, ориентируясь на личные пристрастия собеседника. Важно, чтобы подарок был сделан от всей души. Нельзя спрашивать партнера: «Что тебе подарить?» или «Что ты хочешь в подарок?».

Обсуждение. Что удивило, порадовало или огорчило? Какие подарки показались самыми оригинальными? Какие были самыми неожиданными?

Упражнение «Выход из общения»

Описание. Участники группы делятся друг с другом опытом завершения разговора. Затем вспоминают конкретные ситуации, когда разговор затягивался, высказывают свои предположения по поводу того, почему так произошло, почему осложнилось завершение взаимодействия.

Обсуждение. Какие чувства вы испытывали, оказавшись в такой ситуации? Что мешало тому, кто хотел завершить процесс общения? Что помогло его собеседнику? Как можно выйти из такой ситуации?

Упражнение «Выйди из круга»

Данное упражнение способствует развитию навыков убеждения; помогает взбодрить участников, создать в группе позитивную атмосферу.

Описание. На полу мелом либо с помощью бумажной клейкой ленты очерчивается круг диаметром около 1 м. Ведущий просит одного человека встать в него. Задание группе: убедить участника выйти из круга. Нельзя использовать физическую силу: вытягивать и выталкивать из круга. Можно что-то предлагать взамен, торговаться, объяснять, почему он должен выйти, обещать что-то и т. д.

Обсуждение. Какие техники и приемы влияния были использованы?

Можно снять упражнение на видеокамеру, просмотреть отснятый материал и обсудить использованные приемы убеждения.

Упражнение «Договориться»

Для этого упражнения необходимо 4 пазла – плотных листов бумаги с рисунком, разрезанным на неровные кусочки, которые нужно собрать (подойдут любые головоломки, игрушки и т. д., состоящие из небольших деталей, которые можно собирать, например, детский конструктор).

Описание. Все пазлы разбираются на части, части перемешиваются. Участники делятся на мини-группы по 3–4 человека и получают часть всех пазлов.

Каждой команде нужно собрать один любой пазл. Можно договариваться, выменивать одни элементы на другие, предлагать деньги, какие-то дополнительные услуги, вещи, что-то обещать – главное, получить необходимые элементы пазла и собрать его.

Группам дается время на обдумывание стратегии: какой пазл они будут собирать и как получают необходимые элементы. Группы взаимодействуют и собирают пазлы до тех пор, пока не соберут, или ограниченное ведущим время (от 3 до 10 мин).

Обсуждение. Какая стратегия оказалась наилучшей? Что мешало объединить усилия и распределить элементы по группам?

Упражнение «Завтрак с героем»

Описание. Ведущий просит группу представить себе следующую ситуацию: у каждого из присутствующих есть возможность позавтракать с любым человеком. Это может быть нынешняя знаменитость, исторический персонаж или просто человек, который чем-то запомнился участнику. После того как каждый участник придумал свой вариант, группа делится на пары, которым нужно решить, с кем из двоих героев участники будут встречаться. После того как каждая пара выбрала героя, они объединяются в четверки, которым также необходимо выбрать только одного героя. Далее четверки объединяются между собой и т. д., пока не останется только один герой для всей команды.

Обсуждение. Почему были выбраны именно эти люди? Кто важен для нас? Какую ролевую модель мы выбираем? Какие люди нам интересны?

3.5. Ролевые игры

Процедура ролевой игры подразумевает два этапа: организация игры (куда входит и собственно игра) и групповое обсуждение. Участников игры знакомят с ситуацией, распределяют роли, организуют пространство для игры и проводят игру. После проводится групповая рефлексия.

Успех ролевой игры зависит от того, насколько четко будет дана инструкция. Используется следующий порядок инструктирования: ведущий предлагает группе провести ролевую игру, называет ее (обозначает сюжет), перечисляет роли и предлагает их выбранным участникам группы, излагает сюжет игры, формулирует задачу. Во время игры ведущий внимательно следит за ее ходом; в зависимости от ситуации и цели ролевой игры он либо комментирует действия участников, активизирует их деятельность, либо выступает в качестве стороннего наблюдателя.

Игра «Леопольд»

Описание. Из группы выбирается одна «мышь», все остальные становятся «котами». Каждый «кот» получает бумажку со своим именем; одного из них зовут Леопольдом, а всех остальных – обычными кошачьими «именами», например, Васькой, Муркой и т. д. Леопольдом может стать участник любого пола. Ведущий напоминает группе сюжет мультфильма про Леопольда, где дружелюбный и безобидный кот пытается подружиться с мышами, которые устраивают ему неприятности.

В коммуникациях «котам» нужно будет убедить «мышь», что они безобидны. Но на самом деле из всех котов только Леопольд хочет подружиться с мышью, а остальные коты – опасные хищники, которые притворяются дружелюбными. Задача каждого «кота» – убедить «мышь», что именно он – безобидный Леопольд. Задача «мыши» – определить настоящего Леопольда. «Мышь» оценивает выступления и говорит, кому из «котов» она поверила.

Обсуждение. Что делает наши презентации заслуживающими доверия? Почему мы доверяем одному партнеру, но не доверяем другому? Что можно сделать для того, чтобы нам больше доверяли?

Игра «Семь богатырей»

Описание. Вся группа, кроме одной участницы, которая будет играть роль царевны, делится на команды по 3–4 человека.

Ведущий предлагает группе вспомнить и разыграть сказку А. С. Пушкина «О мертвой царевне и семи богатырях». В частности, эпизод, где семь богатырей, у которых жила царевна, уговаривают ее выйти за одного из них замуж и остаться с ними навсегда. «В нашей сказке будет то же самое, но богатыри, прошедшие ряд тренингов и владеющие даром убеждения, смогут лучше, чем сказочные, убедить царевну отказаться от королевича Елисея и остаться в их доме», – говорит ведущий. Каждая мини-группа должна будет подготовить заманчивое предложение, чтобы уговорить царевну остаться у богатырей (т. е. у них), показать ей все преимущества такого конца сказки.

Обсуждение. После выступлений «царевна» сообщает, захотелось ли ей остаться у богатырей, какие плюсы и минусы она увидела в каждом выступлении.

Игра «Отказ»

Описание. Участники должны деликатно отказать юноше или девушке в общении. Каждый выбирает себе роль: сказочного персонажа или литературного героя и играет от его имени. Группа разбивается на пары: первый

симпатизирует второму, оказывает знаки внимания, активен в общении, но второму это не нужно. Как выйти из этой ситуации, каждый решает сам, без посторонней помощи. Проигрываются 2–3 ситуации разного характера (ситуация оговаривается в парах, затем проигрывается перед зрителями).

Обсуждение. Какие чувства испытывали герои в процессе коммуникации? Какие чувства «выгоднее» вызывать, а какие чреваты неприятными последствиями?

Игра «Стили общения»

Описание. Три человека выбирают каждый свой коммуникативный стиль из описанных семейным терапевтом В. Сатир¹.

Умиротворяющий – угождающий и соглашающийся человек, постоянно извиняющийся и старающийся любой ценой не вызвать волнения. *Обвиняющий* – противоположен умиротворяющему, упрекает, провоцирует, считает других виноватыми, действует высокомерно и объясняет свои недостатки объективными причинами. *Человек-компьютер* – ультрарассудительный, спокойный, холодный и собранный человек, избегающий выражать чувства, демонстрировать эмоции и переживания; говорит монотонно, абстрактно, выглядит негибким и зажатым. *Уводящий в сторону* – высказывает нерелевантные и приводящие в недоумение суждения, позы его тела кажутся неуклюжими, интонация может не соответствовать смыслу слов.

«Персонажи», демонстрируя определенный коммуникативный стиль, включаются в дискуссию друг с другом. Остальные члены группы наблюдают и комментируют свое восприятие дискуссии. Затем «персонажи» делятся с группой своими впечатлениями. Процедура повторяется с тремя новыми участниками. Каждый член группы должен побыть в роли персонажа хотя бы один раз.

Руководитель может попросить одного участника защищать позицию, прямо противоположную своей; другого – поддерживать доминирующего члена дискуссии; третьего – попытаться изменить тему дискуссии; четвертого – опровергнуть идеи доминирующего участника. Количество ролей, которые могут быть приняты, зависит только от воображения участников.

Обсуждение. Какой стиль общения вам близок? В чем преимущества и ограничения каждого стиля?

Эффект от игры будет сильнее, если записать ее на видеокамеру и затем обсудить. Видеозаписи решают проблему запоминания различных де-

¹ Сатир В. Семейная терапия. М.: Изд-во Ин-та общегуманит. исслед., 1999. 160 с.

талей и наглядно демонстрируют участникам их невербальное поведение в процессе передачи информации. Рекомендуется выборочно показывать основные моменты, чтобы подкрепить комментарии.

3.6. Упражнения на совершенствование навыков восприятия

Упражнение «Звуки тишины»

Описание. Поставьте таймер на телефоне, часах на 30 с. Закройте глаза и в течение этого времени слушайте звуки, раздающиеся вокруг. Возьмите лист бумаги и запишите все, что услышали.

Обсуждение. Что было сложно? Были ли какие-то звуки, на которые лично вы не обратили внимание? Сравните свои заметки и записи других. Какой вывод сделали для себя?

Повторите упражнение еще раз.

Упражнение «Внутренний голос»

Описание. Попробуйте сосредоточиться на «внутреннем голосе» в течение 1 мин. Что и как он говорит?

Обсуждение. Как «внутренний голос» нас отвлекает? В какие моменты мы начинаем его слушать и отвлекаемся от собеседника?

Упражнение «Визуальное чувствование»

Описание. Ведущий просит, чтобы каждый внимательно посмотрел на лица остальных участников. Через 2–3 мин все должны закрыть глаза и попытаться представить себе лица членов группы. В течение 1–2 мин нужно фиксировать в памяти лицо, которое удалось лучше всего представить. Каждый из участников должен постараться воспроизвести в памяти как можно большее количество лиц партнеров.

Обсуждение. Что получилось? Какие лица представили четко, а какие не удалось представить?

Упражнение «Перевоплощение»

Описание. Участники удобно располагаются в креслах. Один из них получает от ведущего или от своего соседа задание превратиться в определенную вещь. Он должен вообразить себя этой вещью, погрузиться в ее мир, ощущать ее «характер». От лица этой вещи он начинает рассказ о том, что ее окружает, как она «живет», что «чувствует», о ее «заботах», «пристрастиях» и т. п.

Обсуждение. Почему выбрали именно эту вещь? Какой вы получили опыт?

Упражнение «Прекрасный сад»

Описание. Участники сидят, образуя круг. Ведущий предлагает закрыть глаза и представить себя цветком. Каким бы ты был? Какие листья, стебель у этого цветка? А может быть, шипы? Высокий или низкий? Яркий или не очень? А теперь, после того как все представили это, нарисуйте свой цветок и расскажите о нем.

Обсуждение. Участникам предлагается описать весь сад.

Упражнение «Искажение информации»

Описание

Вариант 1. Несколько человек выходят из комнаты. Заходит первый участник. Ведущий произносит или зачитывает небольшую фразу (можно прочесть любое предложение из книги, газеты, учебника). Когда заходит второй участник, первый пересказывает ему эту фразу. И так далее, каждый, входя, выслушивает фразу, которую ему сообщает предыдущий участник, и передает следующему. Последний участник произносит фразу громко, чтобы слышали все.

Вариант 2. Первому вошедшему показывают картинку. Он рассматривает ее и описывает участнику, вошедшему следующим, и т. д.

Обсуждение. Почему искажается смысл информации? Как это происходит?

Игра «Ассоциации»

Описание. Цель игры состоит в отгадывании человека, которого задумала группа, по ассоциациям с различными предметами, явлениями и т. п.

Игрок выходит из аудитории, а группа загадывает одного из оставшихся участников. Возвращаясь, игрок пытается угадать загаданного участника, задавая вопросы типа «С какой погодой ассоциируется этот человек?», «С каким предметом мебели?», «С какой машиной?» и т. д. Каждый член группы придумывает свою характеристику-ассоциацию (погода, цветок, дерево, предмет одежды и др.). На вопросы отвечают все, в том числе и тот, кого загадали.

Игру можно повторить с другими отгадывающими.

Обсуждение. По каким признакам угадали? Почему не смогли угадать? Что нового узнали о себе те, кого загадывали?

Упражнение «Позиции»

Цель игры – осознание различных позиций общения согласно теории трансактного анализа Э. Берна: «ребенок – родитель – взрослый».

Описание. Участники объединяются в пары. Ведущий предлагает им начать беседу на любую тему, затем участники стоят напротив друг друга или рядом, продолжая разговор, в течение примерно 1 мин. Далее ведущий дает сигнал остановиться и поменять позиции. Один участник садится на стул, а второй встает на стул рядом с ним. Беседа продолжается еще примерно 1 мин, после чего по сигналу ведущего участники меняются местами. Беседа продолжается еще около 1 мин. Затем ведущий дает сигнал к окончанию, все садятся в круг для групповой рефлексии: обмениваются мнениями и отвечают на вопросы.

Обсуждение. Каковы ощущения после выполнения упражнения? В какой позиции вы себя чувствовали более комфортно и почему? Какие выводы сделали? Получили ли какой-либо опыт? Пригодится ли это в жизни? Изменилось ли что-то в вас?

Когда оба участника беседуют стоя (сидя) – это одноуровневая позиция («взрослый – взрослый»). Находясь в ней, легче налаживать контакт – это партнерская позиция. Позиции вторая и третья – разноуровневые («ребенок – родитель»). Такая позиция в отношениях взрослых людей часто осложняет контакты и взаимопонимание.

3.7. Упражнения с использованием гештальт-техники

Упражнение «Зоны сознания»

Описание. Опыт сознания может быть разделен на три зоны: внешний мир, внутренний мир тела и мир мыслей и фантазий.

Выберите партнера, сядьте лицом друг к другу, расслабьтесь. Делитесь по очереди своим сознанием внешнего мира. Начинайте предложения словами: «Сейчас я сознаю, что...» и заканчивайте их сообщениями о своем непосредственном сознании ощущений, возникающих в результате воздействия предметов внешнего мира, например, гудения кондиционера, запаха духов и т. п. Повторяйте эти высказывания и продолжайте сознать внешний мир в течение 1–2 мин. Старайтесь избегать интерпретации, оценивания или фиксации на чем-то одном, оставайтесь в контакте исключительно с внешним миром. Теперь переключитесь и слушайте, как ваш партнер рассказывает о своем сознании. Если вы слышите, что партнер начинает интерпретировать или оценивать, дайте обратную связь и помогите ему вернуться во внешний мир.

Теперь обратите внимание на стимулы внутри вас – внутренний мир. Начинайте предложения словами: «Сейчас я осознаю...» и заканчивайте их сообщениями о своем осознавании внутренних ощущений, таких, например, как напряженность в животе, сухость во рту, зуд в руке и т. п. Повторяйте эти высказывания и продолжайте осознавание около минуты. Затем переключитесь и слушайте, как партнер делится своим осознаванием внутреннего мира.

Сознавание воспоминаний, планов, фантазий и пр. Начинайте предложения словами: «Сейчас я осознаю...» и заканчивайте их сообщениями о осознавании тревоги по поводу только что выполненной письменной работы или предположениями о содержании мыслей партнера. Затем переключитесь и слушайте, как партнер делится своим осознаванием.

После выявления трех зон осознавания понаблюдайте, куда поведет вас осознавание, если не сосредотачиваться на какой-либо конкретной зоне. Начинайте предложения словами: «Сейчас я осознаю...» и заканчивайте их сообщениями о том, что вы осознаете в данный момент, к какой бы зоне это ни относилось. Переход из одной зоны в другую позволит расширить сферу осознавания каждой зоны и даст возможность их различения. Продолжайте переходить из одной зоны в другую в течение одной минуты. Затем послушайте, как ваш партнер выполняет это упражнение на чередование.

Обсуждение. Часто возникает путаница между процессами осознавания зон. Она происходит, если вы принимаете свои сенсорные впечатления за интуитивное убеждение, мнение относительно них. Ваш партнер может помочь вам научиться различать зоны. Получите обратную связь относительно точности своих оценок. Затем послушайте, как ваш партнер выполнит это упражнение, и дайте ему обратную связь. Обсудите свои переживания с остальной группой.

Упражнение «Мое имя»

Описание

Вариант 1. Произнесите свое имя с разной интонацией.

Вариант 2. Произнесите фразу: «Люди оказываются одинокими из-за того, что сами не проявляют интереса к окружающим» с разной интонацией: назидания, удивления, пренебрежения, обиды и т. п.

Обсуждение. Как влияет интонация на восприятие?

3.8. Упражнения на развитие письменной речи

Упражнение «Бег ассоциаций»

Описание. Участникам предлагается придумать ассоциации к разным словам. Например, ветер ласковый, нежный, штормовой, мерзкий и т. д. Фиксируется время выполнения задания.

Обсуждение. Кто подобрал больше оригинальных ассоциаций? В чем были затруднения?

Упражнение «Характеристика»

Описание

Вариант 1. Составьте характеристику всем известного человека из 10–12 слов. Объясните свой выбор.

Вариант 2. Составьте характеристику – рекомендацию члену группы для участия в конкурсе ораторов, в творческом молодежном проекте и т. п.

Обсуждение. Какие качества легко описать? Что вызывало затруднения?

Упражнение «Сочинение»

Описание. Нужно написать короткое сочинение на произвольную тему (не более 1 страницы) за 20 мин. Подписывать сочинение не нужно. Сочинения собираются, перемешиваются и вновь раздаются участникам. Каждый зачитывает полученный текст и предполагает, кто его автор. Затем группа высказывает свое мнение. Победителем считается тот, чье авторство не угадали.

Обсуждение. Почему ваше авторство угадали? Или не угадали.

Упражнение «Объявление»

Описание. За 3–5 мин каждый должен составить объявление о предложении своих услуг (репетиторство, консультирование, развивающая работа, обучение и т. д.), которое бы содержало описание чего-то такого, чего не может предложить другой специалист. Затем в течение одной минуты объявление зачитывается вслух. Группа может задавать любые вопросы по содержанию объявления, дабы удостовериться, действительно ли претендент обладает заявленными качествами.

Обсуждение. Какое объявление привлекло внимание? Какое было самым необычным и оригинальным? В чем были затруднения?

Упражнение «Выдели главное»

Задание. Прочитать отрывок из доклада, речи. Выделить главную мысль, цель выступления.

Обсуждение. Что было сложно?

Упражнение «Редактор»

Задание. Провести редактирование отрывка с точки зрения конкретности и краткости изложения.

Обсуждение. Что вызвало затруднения?

Упражнение «Сила языка»

Описание. Упражнение выполняется в парах. Зачитайте друг другу по три фразы, каждая из которых начинается словами «я должен». Замените «я должен» на «я предпочитаю». Зачитайте фразы снова. Выслушайте измененные фразы партнера. Обменяйтесь мнениями.

Повторите упражнение, используя сначала слова «я не могу», затем замените – «я не хочу». Что изменилось?

Произнесите три фразы, начинающиеся со слов «мне надо». Затем замените эти слова на «я хочу». Ведет ли замена необходимости желанием к ощущению свободы или к облегчению?

Повторите упражнение, используя сначала слова «я боюсь, что», затем – «я хотел бы». Мешает ли страх достижению важных целей и приобретению интересующего опыта?

Обсуждение. Является ли то, о чем вы говорили, чем-нибудь действительно жизненно необходимым для вас или чем-то тем, что вам хотелось бы, но без чего вы можете прожить?

Словосочетания «я должен», «я не могу», «мне надо» и «я боюсь, что» отрицают нашу способность быть ответственными. Изменяя язык, можно лучше осознавать свои намерения и действия, понимать других людей.

3.9. Упражнения на развитие навыков ведения дискуссии

Представленные ниже упражнения и игра направлены на развитие навыков аргументирования, отстаивания своей точки зрения; выявление и тренировку умений влиять на собеседников, принимать решения на взаимовыгодной основе, вести переговоры в качестве представителя группы; осознание важности учета различных факторов, чувств других людей.

Упражнение «Дискуссия»

Описание. Ведущий предлагает участникам пару противоположных высказываний. Например, «Смертную казнь нужно отменить» – «Смертная казнь необходима».

Выбирают председателя, который следит за обсуждением и регламентом выступлений. Основная цель дискуссии – представить все возможные мнения по указанному вопросу.

Дискуссия проводится между четырьмя или пятью участниками, остальные наблюдают. Каждый член группы должен и принять участие в дискуссии, и побыть наблюдателем. Наблюдатель отмечает особенности поведения во время дискуссии: поддержка, одобрение, конфронтация, доминирование, оскорбление, пренебрежение и т. п.

Обсуждение. Какие приемы ведения дискуссии были использованы? Кто проявлял активность? Как вы оцениваете свою роль в дискуссии.

Задание. Придумайте пять тем для дискуссий, которые можно проводить в разных аудиториях: студенческая группа, ток-шоу, занятия со старшеклассниками.

Деловая игра «Точка зрения»

Описание. Участники делятся на две группы. Каждая из них имеет свою точку зрения на одну и ту же проблему (это команды-оппоненты) и пытается доказать ее правильность в ходе дискуссии. Наблюдатели – тренер (ведущий) и его помощники.

Заранее, перед игрой, команды подбирают необходимые для аргументации своей точки зрения цитаты, критическую литературу и т. д.

Обсуждение. Какой опыт вы получили во время игры? Какие выводы сделали?

В игре может моделироваться столкновение мнений людей из разных социальных слоев, противоборствующих партий, ученых различных эпох.

3.10. Упражнения на социальную адаптацию

Упражнение «Дневник застенчивости»

Описание. Заведите дневник и описывайте в нем все ситуации, когда вы проявляли застенчивость. Можно оформить графы: «Время», «Что случилось», «Моя реакция», «Последствия». Ведите дневник в течение недели.

Обсуждение. Какие ситуации повторяются? Как часто вы бываете застенчивы? Каких ситуаций вы избегаете? Стали ли вы более открытыми в коммуникациях после того как начали вести дневник?

Упражнение «Барьеры застенчивости»

Описание. Между человеком и его целями существуют барьеры застенчивости, которые препятствуют достижению этих целей. Выберите наиболее желанную цель, напишите ее на листе бумаги. Нарисуйте дорожку к цели и барьеры на этом пути. Попробуйте подготовить стратегию преодоления барьеров: обойти, от чего-то отказаться, подождать, понести временные потери.

Обсуждение. Что изменилось от визуализации проблемы? Какие приемы преодоления барьеров наиболее эффективны?

Тренинг умения вести разговор

Описание. Группа разбивается на пары. На первом этапе работы один из партнеров задает другому открытые вопросы, требующие развернутого ответа. (Вопрос «Ты живешь в общежитии?» является закрытым, а вопрос «Где ты живешь?» – открытым.) Отвечающий включает в свой ответ любую информацию о себе. Например, если на вопрос «Где ты живешь?» ответить «В общежитии», это будет не очень информативно. Гораздо больше информации содержит ответ вроде такого: «Я живу в студенческом городке в одном из этих общежитий, и со мной в комнате живут еще трое». Затем они меняются ролями, чтобы поупражняться в постановке открытых вопросов и в умении отвечать на них.

На втором этапе работы один из участников каждой пары начинает с того, что рассказывает что-нибудь о себе или описывает какой-то свой личный опыт. Второй старается поддержать разговор. Затем участники диалога вновь меняются ролями.

Обсуждение. Какие впечатления остались от тренинга? Что было сложно? Что интересно?

Между двумя этапами работы надо предусмотреть время на то, чтобы участники могли обменяться впечатлениями и рассказать друг другу о возникших у них трудностях.

Упражнение «Высказывание»

Описание. Участники должны произнести одну общую для всех фразу, но каждый в своем, заданном, темпе: очень медленно (словно ползет черепаха), быстро и эмоционально (как маленький ребенок), в среднем темпе и монотонно (как робот), очень быстро (будто «строчит» пулемет) и т. д.

Обсуждение. Какой темп речи при общении является самым выгодным? Как это связано с конкретной ситуацией? Какие эмоции испытываете при изменении темпа речи?

Упражнение «Беседа»

Описание. Участники делятся на группы по три человека. Двое выступают в роли собеседников, а третий становится наблюдателем процесса общения. Собеседникам надо обменяться мнением по любой интересной им обоим теме.

Обсуждение. Как происходит контакт? Кто больше слушает, а кто говорит? Какие приемы используют собеседники?

Упражнение «Охарактеризуйте себя»

Инструкция. Запишите десять слов или фраз, характеризующих вас. Оцените каждую характеристику по степени важности (1 – очень важно, 10 – наименее важно). Сколько характеристик являются позитивными, негативными, нейтральными? Попросите кого-то из группы охарактеризовать вас десятью словами или фразами.

Обсуждение. Как вы думаете, какие из определений, записанных вами, ваш друг назвал бы наиболее и наименее характеризующими вас?

Упражнение «Обратная связь»

Описание. Ведущий произносит несколько фраз о погоде, учебе, телепередаче, политике, самочувствии и т. п., каждому участнику предлагается рассказать, что он услышал. Далее каждый произносит несколько фраз на любую тему и участники высказывают свои суждения.

Далее садитесь по очереди перед каждым участником, смотрите ему в глаза, можете прикоснуться к нему. Кратко расскажите, как вы его воспринимаете, какие чувства у вас вызывает его поведение.

Обсуждение. С чем связаны различные мнения? В результате обсуждения становятся очевидными некоторые расхождения в понимании высказываний и необходимость более внимательного слушания. Что самое сложное в обратной связи?

Упражнение «Последняя встреча»

Описание. Закройте глаза и представьте, что занятия в группе закончились. Вы идете домой. Подумайте о том, что вы не сказали группе, но хотели бы сказать. Через несколько минут откройте глаза и скажите это.

Обсуждение. Всегда ли получается попрощаться, успеть сказать важное? Как лучше завершить ситуацию?

Заключение

В данном пособии рассмотрены коммуникативный процесс и его основные составляющие, а также методы развития коммуникативных умений и навыков. Приведенные упражнения, игры и задания направлены на эффективное использование вербальных и невербальных средств общения при передаче информации и установлении взаимопонимания.

Формирование коммуникативной компетенции – одна из актуальных задач психологии, решение которой значимо как для каждого конкретного человека, так и для общества в целом. Необходимо акцентировать внимание на таких сторонах общения, как умение слушать, преодоление помех в коммуникации (особенно в связи с интенсификацией информационных потоков и развитием межкультурного сотрудничества на межличностном и глобальном уровнях).

Для модификации коммуникативного поведения и, следовательно, улучшения межличностного общения используются групповые методы обучения – такие, как игровые, ролевое моделирование, психогимнастика, проективное рисование, дискуссия.

Важно, что эти методы позволяют эмоционально стимулировать познавательный процесс. Активное участие в упражнении, участие в играх, дискуссиях дают дополнительные знания о коммуникативном процессе, формируют умения логически мыслить, сравнивать, обобщать. Приобретенные таким образом знания воспринимаются как собственный опыт, поэтому они более устойчивы, переходят в категорию убеждений.

Игра позволяет посмотреть на ситуацию со стороны, а значит, становится возможен ее подробный психологический анализ. Несмотря на условность игровой ситуации, участники игры действуют абсолютно реально, развивая свои коммуникативные качества. Осознание мотивов поведения и своей роли в различных коммуникативных ситуациях, способов эмоционального реагирования, барьеров коммуникации позволяет участникам творчески проявляться.

Важным преимуществом групповой работы является возможность получения обратной связи и поддержки от людей со сходными проблемами в общении. В группе человек может экспериментировать с различными стилями общения, в реальной жизни подобное экспериментирование всегда связано с риском непонимания, неприятия и даже наказания.

Упражнения, описанные в данном пособии, направлены на отработку навыков приема и передачи информации, своевременного обнаружения типичных ошибок коммуникации, что поможет научиться избегать их. Обсуждение результатов упражнения или игры акцентирует внимание участников на основных принципах установления и поддержания контакта, причинах его прерывания. Часто у группы появляется желание дополнительной тренировки для закрепления или модификации навыка.

Идентификация себя с кем-либо способствует пониманию других людей, а возникающие в результате этого эмоциональная связь, сопереживание, эмпатия – развитию коммуникации и личностному росту каждого человека.

Библиографический список

Аболина Н. С. Формирование аутокомпетентности студентов в процессе интенсивной групповой подготовки: диссертация ... кандидата педагогических наук / Н. С. Аболина. Екатеринбург, 2005. 172 с.

Аболина Н. С. Групповая рефлексия в профессионально-образовательном процессе / Н. С. Аболина // Акмеология профессионального образования: материалы 7-й Всероссийской научно-практической конференции. Екатеринбург, 2010. С. 15–20.

Атватер И. Я Вас слушаю (Советы руководителю, как правильно слушать собеседника) / И. Атватер. Москва: Экономика, 1988. 110 с.

Баркер Л. Искусство слушать / Л. Баркер, К. Ватсон. Москва: ЭКСМО-Пресс, 2001. 288 с.

Берн Э. Игры, в которые играют люди. Психология человеческих взаимоотношений; Люди, которые играют в игры. Психология человеческой судьбы. Санкт-Петербург: Лениздат, 1992. 400 с.

Берн Э. Трансактный анализ в группе / Э. Берн. Москва: Лабиринт, 1994. 176 с.

Бороздина Г. В. Психология делового общения: учебное пособие / Г. В. Бороздина. 2-е изд. Москва: Инфра-М, 2001. 295 с.

Бурнард Ф. Тренинг межличностного взаимодействия / Ф. Бурнард. Санкт-Петербург: Питер, 2002. 304 с.

Вачков И. В. Основы технологии группового тренинга. Психотехники: учебное пособие / И. В. Вачков. Москва: Ось-89, 2001. 275 с.

Выготский Л. С. Мышление и речь / Л. С. Выготский. 5-е изд., испр. Москва: Лабиринт, 1999. 352 с.

Гальперин П. Я. Введение в психологию / П. Я. Гальперин. Москва: Университет, 1999. 332 с.

Джеймс Дж. Жало критики / Дж. Джеймс. Санкт-Петербург: Питер Пресс, 1997. 192 с.

Зайцева Т. В. Теория психологического тренинга. Психологический тренинг как инструментальное действие / Т. В. Зайцева. Санкт-Петербург: Речь; Москва: Смысл, 2002. 80 с.

Зимбардо Ф. Застенчивость (что это такое и как с ней справиться) / Ф. Зимбардо. Санкт-Петербург: Питер Пресс, 1996. 256 с.

Зинкевич-Евстигнеева Т. Д. Практикум по сказкотерапии / Т. Д. Зинкевич-Евстигнеева. Санкт-Петербург: Речь, 2000. 310 с.

Кашкин В. Б. Основы теории коммуникации: краткий курс / В. Б. Кашкин. 3-е изд., перераб. и доп. Москва: АСТ Восток-Запад, 2007. 268 с.

Квинн В. Прикладная психология / В. Квинн. Санкт-Петербург: Питер, 2000. 560 с.

Леонов Н. И. Психология делового общения: учебное пособие / Н. И. Леонов. 2-е изд., стер. Москва: Изд-во Моск. психол.-соц. ин-та; Воронеж: Модэк, 2003. 216 с.

Лурия А. Р. Язык и сознание / А. Р. Лурия; под ред. Е. Д. Хомской. Ростов-на-Дону: Феникс, 1998. 416 с.

Мирошниченко А. Коммуникации и деловое общение в инновационной сфере / А. Мирошниченко. Москва: Книжный мир, 2008. 324 с.

Морено Я. Психодрама: перевод с английского / Я. Морено. Москва: Апрель Пресс, ЭКСМО-Пресс, 2001. 528 с.

Никандров В. В. Антитренинг, или Контуры нравственных и теоретических основ психотренинга / В. В. Никандров. Санкт-Петербург: Речь, 2003. 176 с.

Никитин В. Н. Психология телесного сознания / В. Н. Никитин. Москва: Алетейа, 1999. 488 с.

Педагогические игры: учебное пособие / под ред. Б. М. Чарного. Пермь: Изд-во ПГПИ, 1991. 104 с.

Перлз Ф. Практика гештальт-терапии / Ф. Перлз. Москва: Изд-во Ин-та общегуманит. исслед., 2002. 480 с.

Петровская Л. А. Компетентность в общении / Л. А. Петровская. Москва: Изд-во МГУ, 1989. 213 с.

Петрушин С. В. Психологический тренинг в многочисленной группе (методика развития компетентности в общении в группах от 40 до 100 человек) / С. В. Петрушин. Москва: Академический проект; Екатеринбург: Деловая книга, 2000. 258 с.

Пиз А. Язык жестов / А. Пиз. Воронеж: Модэк, 1992. 218 с.

Пинегина Н. М. Развитие рефлексивной культуры практического психолога: автореферат диссертации ... кандидата психологических наук / Н. М. Пинегина. Калуга, 1999. 22 с.

Прутченков А. С. Трудное восхождение к себе. Методические разработки и сценарии занятий социально-психологических тренингов / А. С. Прутченков. Москва: Новая цивилизация, 2000. 140 с.

Психогимнастика в тренинге / под ред. Н. Ю. Хрящевой. Санкт-Петербург: Речь, 2000. 250 с.

Роджерс К. Взгляд на психотерапию. Становление человека: перевод с английского / К. Роджерс. Москва: Прогресс, 1994. 460 с.

Рудестам К. Групповая психотерапия. Психокоррекционные группы: теория и практика / К. Рудестам. Москва: Прогресс, 1993. 372 с.

Сатир В. Семейная терапия / В. Сатир. Москва: Изд-во Ин-та общегуманит. исслед., 1999. 160 с.

Сидоренко Е. В. Межличностное общение / Е. В. Сидоренко, Н. Ю. Хрящева // Психология: учебник / под ред. А. А. Крылова. Москва: Проспект, 1998. 365 с.

Сидоренко Е. В. Тренинг влияния и противостояния влиянию / Е. В. Сидоренко. Санкт-Петербург: Речь, 2002. 256 с.

Сидоренко Е. В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии / Е. В. Сидоренко. Санкт-Петербург: Речь, 2003. 208 с.

Смит М. Тренинг уверенности в себе / М. Смит. Санкт-Петербург: Речь, 2000. 244 с.

Сопер Поль Л. Основы искусства речи / Поль Л. Сопер. Ростов-на-Дону: Феникс, 1998. 448 с.

Станиславский К. С. Работа актера над ролью / К. С. Станиславский // Собрание сочинений: в 8 томах / К. С. Станиславский. Москва: Искусство, 1957. Т. 4. 493 с.

Степанов С. Ю. Психология рефлексии: проблемы и исследования / С. Ю. Степанов, И. Н. Семенов // Вопросы психологии. 1985. № 3. С. 31–40.

Толковый словарь русского языка: около 30000 слов / под ред. Д. Н. Ушакова. Москва: Астрель: АСТ: Транзиткнига, 2006. 1054 с.

Торн К. Настольная книга тренера / К. Торн, Д. Маккей. Санкт-Петербург: Питер, 2001. 207 с.

Турнер Д. Ролевые игры. Практическое руководство / Д. Турнер. Санкт-Петербург: Питер, 2002. 352 с.

Ожегов С. И. Толковый словарь русского языка: 72500 слов и 7500 фразеологических выражений / С. И. Ожегов, Н. Ю. Шведова. Москва: Азъ, 1993. 960 с.

Цзен Н. В. Психотренинг: игры и упражнения / Н. В. Цзен, Ю. В. Пахомов. Москва: Физкультура и спорт, 1988. 340 с.

Шмаков С. А. Игры учащихся – феномен культуры / С. А. Шмаков. Москва: Новая школа, 1994. 240 с.

Щедровицкий Г. П. Коммуникация, деятельность, рефлексия / Г. П. Щедровицкий // Исследования речемыслительной деятельности / Г. П. Щедровицкий. Алма-Ата: Знание, 1974. С. 12–28.

Эллис А. Психотренинг по методу Альберта Эллиса / А. Эллис. Санкт-Петербург: Питер Ком, 1999. 288 с.

Эльконин Д. Б. Избранные психологические труды. Проблемы возрастной и педагогической психологии / Д. Б. Эльконин; под ред. Д. И. Фельдштейна. Москва: Изд-во Международ. пед. акад., 1995. 224 с.

Ялом И. Групповая психотерапия / И. Ялом. Санкт-Петербург: Питер, 2000. 640 с.

Оглавление

Введение	3
Глава 1. Основы коммуникативного процесса.....	5
1.1. Вербальная коммуникация.....	6
1.2. Речевой этикет и невербальные средства коммуникации	13
1.3. Умение слушать	15
1.4. Барьеры коммуникации	19
1.5. Публичные выступления и коммуникация	22
1.6. Компьютерная коммуникация	24
1.7. Рефлексия в коммуникативном процессе.....	26
Глава 2. Методы развития коммуникации.....	28
2.1. Игровые методы	29
2.2. Ролевое моделирование	34
2.3. Групповая дискуссия	36
2.4. Психогимнастика	39
2.5. Проективное рисование.....	40
Глава 3. Упражнения и игры.....	42
3.1. Правила групповой коммуникации.....	43
3.2. Упражнения для подготовительной части (психогимнастика).....	43
3.3. Упражнения на вербальную коммуникацию	46
3.4. Упражнения на рефлекссию межличностных отношений	50
3.5. Ролевые игры	53
3.6. Упражнения на совершенствование навыков восприятия.....	56
3.7. Упражнения с использованием гештальт-техники.....	58
3.8. Упражнения на развитие письменной речи.....	60
3.9. Упражнения на развитие навыков ведения дискуссии	61
3.10. Упражнения на социальную адаптацию.....	62
Заключение	65
Библиографический список.....	67

Учебное издание

Аболина Наталья Семеновна

ПРАКТИКУМ
ПО РАЗВИТИЮ КОММУНИКАЦИИ

Учебное пособие

Редактор О. Е. Мелкозерова
Компьютерная верстка А. В. Кебель

Печатается по постановлению
редакционно-издательского совета университета

Подписано в печать 04.12.12. Формат 60×84/16. Бумага для множ. аппаратов.
Печать плоская. Усл. печ. л. 3,8. Уч.-изд. л. 4,1. Тираж 100 экз. Заказ № ____.
Издательство Российского государственного профессионально-педагогического университета. Екатеринбург, ул. Машиностроителей, 11.
