

ДИАГНОСТИКА И РАЗВИТИЕ КОММУНИКАТИВНЫХ СПОСОБНОСТЕЙ НА УРОКАХ ТЕХНОЛОГИИ¹

*Резапкина Галина Владимировна,
старший научный сотрудник ФИРО РАНХиГС, Москва*

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОБЛАСТЬ «ТЕХНОЛОГИЯ» КАК ПРЕЕМНИЦА ДОПЕРЕСТРОЕЧНЫХ УРОКОВ ТРУДА ДОЛГО ОСТАВАЛАСЬ НА ПЕРИФЕРИИ ШКОЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ. В ПОСЛЕДНИЕ ГОДЫ СИТУАЦИЯ ИЗМЕНИЛАСЬ. ИНТЕРЕС ГОСУДАРСТВА К ВОПРОСАМ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО САМООПРЕДЕЛЕНИЯ ВСПЫХНУЛ НЕ ОТ ХОРОШЕЙ ЖИЗНИ: ДЕПРОФЕССИОНАЛИЗАЦИЯ ЗНАЧИТЕЛЬНОЙ ЧАСТИ ОБЩЕСТВА СТАЛА РЕАЛЬНОЙ УГРОЗОЙ ЭКОНОМИКИ. ЭТОТ ФЕНОМЕН ОБОЗНАЧАЕТ ПАДЕНИЕ УРОВНЯ ПРОФЕССИОНАЛИЗМА ВСЛЕДСТВИЕ СНИЖЕНИЯ ТРУДОВОЙ МОТИВАЦИИ, УХУДШЕНИЯ ЗДОРОВЬЯ И НИЗКОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КВАЛИФИКАЦИИ ЗНАЧИТЕЛЬНОЙ ЧАСТИ НАШИХ СООТЕЧЕСТВЕННИКОВ. СЕГОДНЯ МЫ ПОЖИНАЕМ ПЛОДЫ РАЗРУШЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ СИСТЕМЫ ПРОФОРИЕНТАЦИИ. ОБНОВЛЕННОЕ СОДЕРЖАНИЕ УРОКОВ ТЕХНОЛОГИИ, В КОТОРЫЕ ОРГАНИЧНО ВСТРОЕНЫ ПРОФОРИЕНТАЦИОННЫЕ МОДУЛИ, СОДЕЙСТВУЕТ СВОЕВРЕМЕННОМУ, ОСОЗНАННОМУ И РЕАЛИСТИЧНОМУ ВЫБОРУ ПРОФЕССИИ.

- коммуникативные способности • эмоциональный интеллект • конфликт • стиль общения
- диагностика социального интеллекта

Коммуникативные способности

*Есть три ошибки в общении людей:
первая — это желание
говорить прежде, чем нужно;
вторая — застенчивость,
не говорить, когда нужно;
третья — говорить, не наблюдая
за слушателем.
Конфуций*

Слово «коммуникация» происходит от латинского *communicatio* — сообщение, передача и от *communicare* — делать общим, беседовать, связывать, сообщать, передавать. Коммуникативные способности как умения устанавливать дружеские и профессиональные отношения, важны в жизни любого человека. Лёгкость установления этих отношений, как вы уже знаете, во многом определяется темпераментом. Но из этого не следует, что все холерики и сангвиники — гении общения: мало любить общаться, надо ещё уметь общаться.



Коллективный счёт

Ученики за партами называют по порядку числа. При этом никому не известно, кто начнет и продолжит счёт. Один человек не может называть два числа подряд; ес-

ли следующее по порядку число назовут одновременно несколько учеников, счет начинается сначала, с единицы. Каждый должен уловить настроение других и решить, говорить или промолчать. Каким-либо способом договариваться между собой нельзя.



Легко ли было выполнять это задание? Почему?

Слагаемые эмоционального интеллекта

В психологии есть понятие «эмоциональный интеллект». Он обозначает способность к эффективному общению. Рассмотрим слагаемые эмоционального интеллекта.

Самоконтроль — способность контролировать свои эмоции, не поддаваться искушению, гневу, раздражению или отчаянию.

Самосознание — способность осознавать свои сильные и слабые стороны, свои эмоции, потребности и побуждения.

¹ С согласия корпорации «Российский учебник» мы публикуем фрагмент нового учебного пособия Резапкиной Г.В. «Личность. Профессия. Карьера» ООО «Технологии». Занятия направлены на диагностику и развитие коммуникативных способностей и могут быть использованы на классных часах и во внеурочной деятельности (Прим. ред.).

Эмпатия — умение понимать и учитывать чувства других людей, ставить себя на их место.

Навыки взаимодействия — умение выстроить взаимоотношения с другими людьми таким образом, чтобы это было выгодно для обеих сторон.

Самоконтроль и самосознание связаны с внутренним состоянием человека, эмпатия и навыки взаимодействия — с внешними проявлениями эмоционального интеллекта.



Опросник «Эмоциональный интеллект» (Г.В. Резапкина)

Определите, насколько у вас сформированы эти качества. Если высказывание отражает ваше отношение к себе, людям и событиям — поставьте в строке с его номером плюс (+), если не отражает — минус (-).

1	5	9	13	17	21	Самосознание
2	6	10	14	18	22	Саморегуляция
3	7	11	15	19	23	Эмпатия
4	8	12	16	20	24	Навыки взаимодействия

- Для меня дороги как радостные, так и печальные события моей жизни.
- Когда я испытываю давление со стороны, то обычно сопротивляюсь.
- Я обычно терпеливо выслушиваю других людей.
- В общественных местах я с интересом рассматриваю незнакомых людей.
- Отрицательные эмоции помогают мне понять, что нужно изменить в своей жизни.
- Я отслеживаю свои эмоциональные реакции.
- Мне легко понять переживания даже незнакомых людей.
- Мне нравится работа, связанная с интенсивным общением.
- Мне интересно наблюдать изменения своего эмоционального состояния.
- Если меня что-то расстроило, я быстро прихожу в себя.
- Я хорошо понимаю эмоции других людей, даже если они их стараются скрыть.
- Мне не трудно попросить незнакомое человека о помощи.
- Я стараюсь понять причины своих переживаний.

- Я не застаиваюсь на отрицательных эмоциях.
- Я чувствую настроение человека по выражению его лица.
- Обычно я чувствую себя комфортно даже среди незнакомых людей.
- Понимание себя необходимо мне для поддержания «хорошей формы».
- Я обычно быстро прихожу в себя после неожиданного огорчения.
- Мое настроение зависит от настроения окружающих меня людей.
- В долгой дороге мне интереснее общаться с попутчиками, чем читать книгу или слушать музыку.
- Люди, осознающие свои чувства, лучше управляют своей жизнью.
- Я могу влиять на своё настроение.
- Я обычно внимательно отношусь к просьбам незнакомых людей о помощи.
- У меня много друзей, которые всегда поддержат меня в сложной ситуации.

Подсчитайте число плюсов в каждой строке и запишите их рядом со словами «самосознание», «эмпатия», «саморегуляция», «навыки взаимодействия».

5–6 — высокий уровень;
3–4 — средний уровень;
0–2 балла — низкий уровень.



Ученые из Стэнфордского университета (США) провели «зефирный эксперимент». Детям предлагали выбор между порцией сладостей, которую можно было съесть сразу, и двойной порцией, если они подождут 15 минут. Те, кто выбрал второй вариант, стали успешными бизнесменами.



Какая грань эмоционального интеллекта была развита у них?

Зеркальные нейроны

В 1992 году итальянский нейробиолог Д. Риззолатти открыл «зеркальные нейроны» — клетки мозга, которые «отражают» состояние другого человека. Благодаря зеркальным нейронам мы получаем удовольствие от общения, чтения книг и просмотра фильмов, просим о помощи и помогаем другим, покупаем то, что рекламируется, зеваем, когда кто-то зевнул рядом, переживаем, когда видим чужие страдания.

У женщин зеркальных нейронов больше, чем у мужчин, поэтому они более эмоциональны, чувствительны и склонны к подражанию. Дефицит зеркальных нейронов проявляется как эмоциональная тупость, бесчувствие. Такой человек не способен понять страдания и радость другого человека, поэтому общаться с ним не слишком приятно. Сбой в работе зеркальных нейронов может быть симптомом психических заболеваний. В остальных случаях его можно компенсировать благодаря самосознанию и самоконтролю.

 *На пустынной дороге у автомобиля спустило колесо. Домкрата в машине не оказалось. Но водитель вспомнил, что недалеко есть станция техобслуживания, и отправился туда. По дороге он рассуждал: «Других станций поблизости нет. Значит, я полностью завишу от хозяина. Он может содрать с меня три шкуры за свою услугу! Как не стыдно наживаться на чужой беде!» В ярости водитель подошел к станции и в ответ на любезное приветствие владельца заорал: «Да подавись ты своим домкратом!»*

 Какому типу темперамента соответствует поведение этого водителя? Приходилось ли вам вести себя подобным образом, приписывая другим людям свои мысли и чувства? Можно ли сказать, что у водителя была нарушена работа зеркальных нейронов? Обоснуйте своё мнение.

Эстафета

В течение одной минуты вы должны вспомнить или придумать афоризм, который мог

бы стать девизом вашей группы, и распределить между собой слова, из которых он состоит. Затем группа должна произнести этот афоризм целиком, стараясь точно передать его интонацию.



Какой команде лучше всего удалось справиться с этим заданием и почему?

Успешность выполнения этого упражнения связаны с нашей способностью подстраиваться под других людей.



«Умеете ли вы слушать?»

Прочитайте высказывания. Отметьте утверждения, которые описывают ваше поведение. Постарайтесь быть объективными!

1. Обычно я не столько слушаю, сколько жду, когда собеседник закончит говорить и даст возможность сказать мне.
2. Иногда я принимаю решение, не успев разобраться в проблеме.
3. Я слышу только то, что мне надо, пропуская лишнюю информацию.
4. Эмоции и чувства мешают мне слушать.
5. Я отвлекаюсь, когда говорят другие.
6. Вместо основных моментов беседы я запоминаю несущественные.
7. В разговоре с неприятным для меня человеком я часто веду себя агрессивно.
8. Иногда я только делаю вид, что слушаю, а на самом деле думаю о своём.
9. У меня часто возникает желание прервать собеседника и вставить своё слово, опередив его выводы.
10. В разговоре я чаще всего смотрю по сторонам, избегая взгляда собеседника.

Если у вас больше восьми утвердительных ответов, вероятно, вы не всегда понимаете собеседника. Вам необходимо развивать навыки общения.

Если вы согласились с половиной утверждений, у вас сформированы основные навыки общения, но есть над чем работать.

Если у вас менее половины утвердительных ответов, то вы прекрасный собеседник, владеющий навыками общения, умеющий не только говорить, но и слушать.

Правила эффективного общения

- Избегайте негативных оценок собеседника.
- Будьте внимательные и доброжелательны.
- Не навязывайте собеседнику своего мнения.
- Умейте встать на точку зрения собеседника.
- Следите за логикой и делайте паузы.
- Исходите из того, что ваш собеседник не соперник, а партнёр.



Вопросы для самопроверки

1. Труднее всего контролировать свои эмоции

- а) меланхолику
- б) сангвинику
- в) флегматику
- г) холерику

2. Умение понимать чувства и эмоции других людей называется

- а) самоконтролем
- б) эмпатией
- в) самосознанием
- г) навыками взаимодействия

3. Развитый эмоциональный интеллект необходим в работе

- а) электрика
- б) агронома
- в) дизайнера
- г) руководителя

4. Зеркальные нейроны открыл

- а) Гиппократ
- б) Лурия
- в) Павлов
- г) Риззолатти

5. Навыки самоконтроля необходимы в работе:

- а) с техническими объектами
- б) финансами
- в) информацией
- г) людьми



Запишите в тетради результаты работы с опросниками «Эмоциональный интеллект» и «Умеете ли вы слушать?». Соответствуют ли полученные результаты с вашими представлениями о себе? В случае сомнений спросите об этом друзей и близких.

Поведение в конфликтах

Конфликты — это нормально. Если у вас нет конфликтов, проверьте, есть ли у вас пульс.
Ч. Ликсон

Ежедневно каждый человек общается с большим числом людей в школе, на работе, дома, в общественных местах и виртуальном пространстве. Все люди настолько различны по темпераменту, восприятию, способу переработки информации, склонностям, способностям, воспитанию, что было бы удивительно, если бы между ними не возникали разногласия. Но есть модели поведения, которые помогут вам выйти из конфликта с минимальными потерями. Определить свой тип реагирования вам поможет это задание.



Поведение в конфликтах

Прочитайте утверждения и выберите в каждой строке таблицы вариант, который точнее всего отражает ваши чувства и реакции

в конфликтных ситуациях.

Вариант «а»	Вариант «б»	Вариант «в»
На оскорбительный комментарий в социальных сетях я отвечаю тем же	Если меня задевает чей-то комментарий в социальных сетях, я стараюсь понять причину	Я предпочитаю не реагировать на неприятные комментарии в социальных сетях
Моя задача в переговорах — объяснить партнёру правильность моих подходов	В переговорах я стараюсь найти решение, которое устраивало бы обе стороны	В переговорах я делегирую другим решение спорного вопроса
Я считаю, что при отстаивании своих интересов хороши любые средства	В спорной ситуации я стараюсь учесть свои интересы и интересы другого	В спорной ситуации я учитываю интересы другого

Вариант «а»	Вариант «б»	Вариант «в»
В деловом общении я стараюсь поставить собеседника на место	В деловом общении я стараюсь поставить себя на место партнёра	В деловом общении я делаю всё, чтобы избежать конфликтов
Я не успокоюсь, пока не будет принята моя точка зрения	Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу	Я предпочитаю отложить решение спорного вопроса на неопределенное время
Я воспринимаю деловых партнёров как конкурентов, с которыми не надо церемониться	Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы	При обсуждении спорных вопросов я предпочитаю не затрагивать болезненные для партнёра темы
Σ	Σ	Σ

Запишите в нижней строке число отмеченных вариантов по каждой колонке.

5–6 — ярко выраженная стратегия поведения в конфликтной ситуации.

3–4 — умеренно выраженная стратегия поведения в конфликтной ситуации.

0–2 — слабо выраженная стратегия поведения в конфликтной ситуации.

Вариант «а». *Конкуренция, или соперничество.* Стратегия, при которой участники конфликта стремятся отстаивать свои интересы любой ценой, не учитывая интересы других. Эта стратегия оправдана в критических ситуациях, когда решаются жизненные вопросы, а также в том случае, если вы чувствуете, что вас используют в своих интересах. Чаще всего эту стратегию используют агрессивные и амбициозные люди с завышенной самооценкой.

Вариант «б». *Сотрудничество, или кооперация.* Стратегия, при которой участники конфликта учитывают не только свои интересы, но и интересы партнёров. Стратегия укрепляет отношения и даёт взаимные выгоды. Этой стратегии обычно придерживаются сильные, зрелые, уверенные в себе люди, обладающие реалистичной самооценкой.

Вариант «в». *Уступка, или избегание.* Стратегия, при которой человек готов жертвовать своей выгодой ради сохранения отношений. Сторона, идущая на уступки, заведомо проигрывает другой стороне. Эта стратегия уместна, когда цена вопроса невелика, нужна пауза для принятия решения или добрые отношения более значимы, чем возможные преимущества. Чаще все-

го эту стратегию используют люди с заниженной самооценкой.



Опросник «Стиль общения» (Г.В. Резапкина)

Качество нашего взаимодействия с другими во многом определяется стилем общения. Выберите один из трех вариантов, который наиболее точно описывает ваше поведение в этих ситуациях, и отметьте его в соответствующей клетке.

Вариант	№							
	1	2	3	4	5	6	...	Σ
А								
Б								
В								

1. *Вы занимаетесь делом, которое вам нравится, и думаете, что оно у вас получается очень хорошо. Если кто-то критикует вашу работу, вы обычно говорите:*

- а) «Я делаю все по высшему классу. Что вы в этом понимаете?»;
- б) «Я все же думаю, что это заслуживает хорошей оценки»;
- в) «Вы правы», хотя на самом деле не согласны с этим.

2. *Вы что-то потеряли. Вам говорят: «Ну и растяпа!» Обычно вы отвечаете:*

- а) «От растяпы слышу»;
- б) «Вы правы. Иногда я веду себя как растяпа»;
- в) начинаете оправдываться или обиженно молчите.

3. Кто-то опоздал на встречу с вами. Обычно вы говорите:

- а) «В следующий раз ждать не буду»;
- б) «Что случилось?»;
- в) ничего не говорите этому человеку.

4. Вам нужно, чтобы вам оказали услугу. Обычно в таких случаях вы говорите:

- а) «Вы должны сделать это для меня»;
- б) «Не могли бы вы сделать для меня одну вещь?», а затем объясняете суть дела;
- в) слегка намекаете, что вам нужна услуга этого человека.

5. У вашего знакомого неприятности. Обычно в таких ситуациях вы говорите:

- а) «Мне бы твои заботы!»;
- б) «Не могу ли я помочь?»;
- в) обходите эту тему.

6. Когда вас ругают за чужую ошибку, вы обычно:

- а) возмущаетесь и указываете на истинного виновника;
- б) спокойно объясняете ситуацию;
- в) принимаете ответственность на себя.

7. Когда вам говорят, что ваша работа великолепна, вы обычно отвечаете:

- а) «Да, я обычно это делаю лучше всех»;
- б) «Спасибо»;
- в) «Вы преувеличиваете».

8. Если кто-то сделал вам одолжение, вы:

- а) принимаете такое отношение, как должное;
- б) говорите: «Спасибо, очень любезно с Вашей стороны»;
- в) смущаетесь и ничего не говорите.

9. Вы громко разговариваете с приятелем. На замечание вы обычно отвечаете:

- а) «Все в порядке», — и продолжаете громко разговаривать;
- б) «Извините, я буду говорить тише», — после чего ведёте беседу приглушённым голосом;
- в) сразу прекращаете беседу.

10. Если кто-то пытается пролезть без очереди, вы

- а) громко возмущаетесь;
- б) просите встать в конец очереди;
- в) возмущаетесь про себя, конкретно ни кому не обращаясь, или молчите.

11. У кого-то есть нужная вам вещь. Обычно в таких случаях вы:

- а) говорите этому человеку, чтобы он дал вам эту вещь или просто забираете её;
- б) говорите, что хотели бы воспользоваться этой вещью, и затем просите её;
- в) рассуждаете об этой вещи, но не просите её.

12. Кто-то просит вас одолжить вещь, которую вам не хочется отдавать. Вы обычно говорите:

- а) «Нет, надо иметь свою!»;
- б) «Вообще-то мне не хочется её никому давать, но вы можете ею воспользоваться»;
- в) одалживаете эту вещь вопреки своему нежеланию.

13. Незнакомые люди разговаривают о том, что вам близко и понятно. Вы хотите присоединиться к разговору. В таких случаях вы обычно

- а) прерываете беседу и сразу же начинаете рассказывать о своих успехах в этом деле;
- б) подходите поближе и при удобном случае вступаете в разговор;
- в) подходите поближе и ждёте, когда на вас обратят внимание.

14. Вы сделали ошибку, в которой обвиняют другого. Обычно вы говорите:

- а) «Это его ошибка!»;
- б) «Это моя ошибка»;
- в) ничего не говорите.

15. Вы видите того, с кем хотели бы познакомиться. В этой ситуации вы обычно:

- а) радостно окликаете этого человека, подходите и начинаете рассказывать о себе;

- б) подходите к этому человеку, представляетесь и начинаете с ним разговор;
- в) подходите и ждёте, когда он заговорит с вами или смотрите на него издали.

Подсчитайте число вариантов «а», «б», «в» и запишите сумму в клетки под символом Σ (сумма). Преобладание варианта «а» указывает на агрессивное поведение, «б» — на уверенное поведение, «в» — на неуверенное поведение.

Агрессивное поведение обычно проявляют люди эмоциональные, но неспособные контролировать свои эмоции. Агрессия может проявляться в разных формах.

Физическая агрессия — в виде привычки решать вопросы с позиции силы.

Косвенная агрессия — в бессмысленных и разрушительных действиях, цель которых — сброс негативных эмоций (вандализм, битье посуды, хлопанье дверями).

Раздражение также является одной из форм проявления агрессивного поведения. Раздражение, т. е. недовольство ситуацией или другим человеком, проявляется в виде презрительной мимики, пренебрежительных жестов, язвительных высказываний.

Вербальная (словесная) агрессия проявляется в речевой несдержанности. Обидное, неуместное, грубое или язвительное слово способно разрушить отношения между людьми и запустить любую форму агрессивного поведения.

Причиной агрессивного поведения могут быть психологические проблемы и неправильное воспитание. Под маской агрессии может скрываться слабость и неуверенность. Независимо от причин агрессивное поведение разрушает отношения и провоцирует конфликты.

Неспособность контролировать проявление агрессии резко ограничивает выбор профессии: раздражительным и несдержанным людям трудно достичь успеха в профессиях, связанных с управлением, общением, обслуживанием, воспитанием, обучением.

Уверенное поведение позволяет человеку высказываться четко и однозначно, посту-

пать порядочно, действовать убедительно, избегать манипулирования окружающими, разбираться в себе и в других, отстаивать свои права, не теряя своего достоинства.

Неуверенное поведение может проявляться как излишняя уступчивость, пренебрежение своими интересами, недостаточная активность в отстаивании своих интересов и убеждений.



Вероятно, вы обращали внимание, что сильные, уверенные в себе люди не агрессивны. Вспомните уверенных людей. Это могут быть ваши знакомые, известные люди, герои фильмов или книг. Расскажите, как они ведут себя? Чем отличается уверенность от самоуверенности? Хочется ли вам быть похожими на них?



Спокойствие — признак силы

Мастер взялся тренировать бойцового петуха.

Через неделю хозяин петуха спросил, готов ли он к соревнованиям.

— Ещё нет, горяч, рвется в бой!

Через неделю петух уже не рвался в бой, но смотрел грозно и хлопал крыльями.

Но мастер сказал, что ещё рано.

Ещё через неделю мастер передал хозяину петуха со словами:

— Посмотри — он спокоен, как будто вырезан из дерева. Но ни один петух не смеет принять его вызов — так велика его сила и уверенность в победе.



Как вы понимаете эту притчу?

Правила поведения в конфликтной ситуации

1. Если возник спор, обсуждайте только его предмет, не переходя на личности.
2. У каждого человека может быть своё личное мнение. Уважайте мнение другого, выслушайте его до конца, не перебивая, быть может, оно в чём-то совпадает с вашим мнением.
3. Улыбка и доброжелательность — лучшие помощники в решении самых спорных вопросов.
4. Сохраняйте своё лицо. Гнев, злорада и крик явно его испортят.

5. Проявляйте чувство юмора — хорошая и уместная шутка может разрядить обстановку и помочь в решении даже самых напряжённых вопросов.

с правоохранительными органами и т.д. Как бы вы поступили, если бы можно было повернуть время вспять? Чему вас научила эта ситуация? □



Вопросы для самопроверки

1. Агрессивные люди в конфликтах обычно предпочитают стратегию

- а) сотрудничества
- б) соперничества
- в) уступки
- г) компромисса

2. Оптимальным стилем взаимодействия является

- а) уверенное поведение
- б) неуверенное поведение
- в) агрессивное поведение
- г) провоцирующее поведение

3. Привычка решать вопросы с позиции силы называется

- а) физическая агрессия
- б) косвенная агрессия
- в) вербальная агрессия
- г) косвенная агрессия

4. Оптимальной стратегией поведения в конфликтах является

- а) конкуренция
- б) сотрудничество
- в) уход от конфликта
- г) терпение

5. Человек, не способный контролировать агрессивное поведение, не должен работать:

- а) с техническими объектами
- б) финансами;
- в) информацией
- г) людьми



Человечество давно бы исчезло, если бы люди не научились договариваться, учитывать не только свои, но и чужие интересы. Вспомните случай, когда ваше поведение в конфликтной ситуации привело к разрыву отношений с близкими, вызову родителей в школу, проблеме