

Психология и культура делового общения

Программа тренинга

Е.Е. Соловцова,
С.П. Волкова

Общение — не только основа формирования личности, но и необходимое условие человеческой жизнедеятельности вообще. Непосредственно в общении осуществляется трудовая деятельность людей.

Современное общество предъявляет высокие стандарты к инициативности, компетентности человека в общении и деятельности. В процессе совместной деятельности человек вступает в определённые общественные отношения. Кроме того, полноценное общение — условие развития личности, раскрытия её творческих возможностей.

Анализ образовательной практики показывает, что будущие молодые специалисты, а тем более подростки не владеют достаточным арсеналом коммуникативных умений и навыков, сложно адаптируются в условиях новых рыночных отношений, то есть традиционная система образования не помогает подросткам подготовиться к требованиям рынка труда. Нужно воспитывать человека новой ориентации, владеющего языком эффективного социального взаимодействия. Поэтому одна из задач образования — развитие коммуникативных умений и навыков будущих специалистов.

Развитие коммуникативных умений и навыков на занятиях по курсу «Психология и культура делового общения»

Курс «Психология и культура делового общения» обеспечивает высокую познавательную активность в овладении необходимыми практическими знаниями и коммуникативными умениями. В учебной ситуации человек может экспериментировать с различными стилями общения, усваивать и отрабатывать совершенно новые для него умения и навыки взаимодействия, ощущая при этом психологический комфорт и защищённость. Группа в значительной мере облегчает рефлексивный анализ и самораскрытие каждого участника.

Трудности и противоречия современной жизни, объективно отталкивающие людей друг от друга, создают атмосферу страха, вызывают ощущение «одиночества в толпе», рождают чувство неуверенности, замешательства, бессилия, «трудные» подростки вообще не владеют навыками коммуникации. Опыт, приобретённый в учебно-тренировочных группах, создаёт определённый социально-психологический «иммунитет», помогающий решать проблемы межличностного и делового общения.

Умения и навыки, которые развиваются в искусственно созданной социально-психологической среде, помогают осваивать сложности реального мира межличностных отношений, коммуникативных умений и навыков подростков.

Цель курса — развивать социально-психологическую компетентность личности, то есть способность индивида эффективно взаимодействовать с окружающими его людьми.

Задачи курса:

- коррекция и развитие социально-психологических умений и навыков детей группы риска;
- развитие способности адекватного и полного познания себя и других;
- овладение приёмами декодирования психологических сообщений, идущих от окружающих людей и групп;
- обучение индивидуализированным приёмам межличностного общения;
- чувственное познание группо-динамических феноменов и осознание своей причастности к возникающим межличностным ситуациям.

Практическая часть курса включает тренинговые упражнения, деловые игры, тесты, приближённые к реальным ситуациям.

1. *Упражнения на групповое сплочение.* Цель: создать у подростков эмоциональный настрой на работу в группе.

2. *Дискуссия на тему занятия, или обсуждение домашнего задания:*

а) *дискуссия.* Цель: дать участникам группы возможность понять, каким образом психологические идеи могут быть реализованы в их профессиональной практике;

б) *обсуждение домашнего задания.* Цель: дать возможность поделиться опытом применения в жизни приобретённых умений и навыков, поддержать друг друга и увидеть пути своего дальнейшего психологического роста.

3. *Упражнения на овладение навыком.* Цель: дать слушателям возможность испытать специфические переживания, связанные с применением изучаемых умений и навыков.

4. *Разыгрывание и анализ проблемных ситуаций.* Цель: дать возможность участникам группы включить изучаемые умения и навыки в контекст поведения в конкретной ситуации, научиться выбирать соответствующий стиль поведения в общении с другими людьми.

5. *Анализ видеоматериалов.* Цель: «закрепить» полученные в ходе занятия ощущения, выступив «экспертом» по поведению другого человека.

6. *Обсуждение итогов работы по теме.* Цель: получить обратную связь от участников группы, дать им возможность выразить чувства, возникшие в ходе занятия и создать у них ощущение, что их мнения и впечатления важны для каждого.

Задания на занятиях обсуждаются в атмосфере, которая позволяет свободно и откровенно обмениваться взглядами. Ход дискуссии корректируется преподавателем (психологом), но постоянное вмешательство и навязывание своего мнения не допускается. Подросткам предоставляется возможность возражать, критиковать те точки зрения, которые предлагаются другими участниками. Однако роль преподавателя не снижается в ходе обсуждения заданий, он может прояснить проблему, подбодрить застенчивых, остановить тех, кто монополизирует право на высказывание. В конце занятия преподаватель обсуждает важные моменты, заостряет на них внимание, указывает на то, что было упущено при обсуждении.

В процессе изучения предмета рекомендуется проводить различные виды занятий: уроки, семинары, лекции, тренинговые упражнения; предусматривать самостоятельную работу учащихся. Наряду с традиционными видами уроков (комбинированные уроки) возможно проведение уроков-соревнований, уроков-КВН, уроков-взаимообучения и взаимопроверок, уроков-зачётов и др. Практическая часть программы предусматривает проведение различных видов практических занятий: деловые игры, тренинговые занятия, разыгрывание ролей. На семинарах могут заслушиваться рефераты по отдельным темам предмета, проводиться беседы, дискуссии, разбор ситуационных задач и т. п.

Практические занятия по программе «Психология и культура делового общения»

Независимо от вида тренинга, работа в группе начинается с этапа формирования работоспособности, основная цель которого — создать такую групповую атмосферу, «климат отношений» и состояние каждого участника группы, которые позволяют перейти к содержательной части работы. Этот этап соответствует установлению контакта в начале любого взаимодействия, общения. Для работы тренинговой группы необходимы эмоциональная свобода участников, открытость, дружелюбие, доверие друг к другу и к преподавателю.

Создание работоспособности группы характерно для начала занятий. Однако и на последующих этапах работы в начале дня и после больших перерывов нужно выполнять упражнения на восстановление утраченной работоспособности, на включённость в группу, на повышение уровня внимания, на эмоциональную разрядку, на снижение усталости и т. д.

Упражнения на создание работоспособности в начале работы группы

Упражнение 1

Эта игра полезна и даже необходима при первом знакомстве участников группы.

Участники группы сидят в кругу. Первый участник называет своё имя, второй — имя первого и своё, третий — имена первого и второго, потом — своё, и т.д., пока круг не замкнётся. В итоге: последний участник в кругу говорит имена всех играющих, а затем и своё. Легче, конечно, быть первым, но последним — полезней.

Упражнение 2

Упражнение выполняется в парах. Преподаватель предлагает каждому выбрать себе в пару того члена группы, которого он знает меньше всех остальных.

Инструкция:

«Это упражнение включает несколько заданий. Каждое задание рассчитано на определённое время. Я буду говорить, что надо делать, буду следить за временем и сообщать вам, когда оно закончится».

Задание 1. «В течение четырёх минут смотрим друг на друга».

Задание 2. «Каждому из вас даётся 4 минуты, в течение которых вы должны рассказать своему собеседнику, кого вы видите перед собой. Рассказ надо начинать словами: «Я вижу перед собой...» и дальше говорить только о внешнем облике, не включая в рассказ оценочных понятий, а также слов, которые содержат информацию о личностных особенностях человека, например: добрые глаза, умный взгляд и т.п. Сначала один говорит 4 минуты, другой слушает, потом наоборот. Я скажу вам, когда нужно будет поменяться ролями».

Задание 3. «Каждому из вас даётся 5 минут для того, чтобы рассказать своему собеседнику, каким он (ваш собеседник) был, с вашей точки зрения, когда ему было 5 лет. При этом можно говорить не только о внешнем облике, но и об особенностях поведения, характера».

После того как первая пятиминутка завершится, преподаватель предлагает тому участнику, который слушал рассказ о себе, в течение 1 минуты сказать рассказчику, что в его рассказе было наиболее точным и что в его жизни было совсем не так.

Далее 5 минут для рассказа даётся другому участнику пары, а слушатель в конце рассказа получает 1 минуту для обратной связи.

Задание 4. «Каждому из вас даётся 5 минут для того, чтобы рассказать своему партнёру, какой он, с вашей точки зрения, человек. Вы можете говорить обо всём, что соответствует ответу на вопрос: «Какой человек мой собеседник?»».

После выполнения всех четырёх заданий участники садятся в круг, и каждому даётся 1 минута, в течение которой надо представить своего партнёра группе как человека, с которым всем вместе предстоит провести 5 дней.

Это упражнение даёт самые разные возможности для его обсуждения. Нужно задать вопросы: «Что вы чувствовали, когда слушали рассказ о себе?», «Выполнение какого из четырёх заданий у вас вызвало наибольшие трудности?», «Какие впечатления возникли у вас в ходе выполнения упражнения?» и т.д.

После этого упражнения улучшается групповая атмосфера, сокращается дистанция между участниками группы. В то же время рефлексия опыта, приобретённого в процессе выполнения заданий, позволяет обсудить:

- 1) значение контакта глаз в ходе общения;
- 2) трудности, которые испытывают участники, когда они должны описывать другого человека, не давая оценок и не характеризую его личностные особенности;
- 3) стремление перенести свой опыт на другого человека, приписать ему то, что свойственно, прежде всего, нам самим и т.д.

Упражнение 3

Инструкция:

«Пусть каждый из вас подумает над тем, какое качество он больше всего ценит в людях. После того как вы сделаете свой выбор, придумайте (или вспомните) короткий рассказ, историю, притчу, которые несли бы информацию о выбранном вами качестве. Услышав ваш рассказ, остальные участники группы должны понять, о каком качестве личности идёт речь».

После первого, а также каждого из последующих рассказов преподаватель обращается к группе с вопросом: «Скажите, на Ваш взгляд, о каком качестве личности шла речь?» (или: «Как вам кажется, о каком качестве личности нам хотела сообщить Анна?»). После того как участники группы выскажут свои предложения, преподаватель обращается к самому рассказчику и просит его сказать, какое качество выбрал он.

Упражнение позволяет участникам лучше узнать друг друга, оно побуждает членов группы к проявлению творческой активности, развивает воображение.

Упражнения на создание работоспособности в начале дня

В начале дня целесообразно проводить такие тренинговые упражнения, которые позволяют участникам отвлечься от проблем, не относящихся к групповой работе, полностью переключиться на ситуацию «здесь и теперь», обратить внимание друг на друга, почувствовать группу, поздороваться. В результате проведения этих упражнений выравнивается эмоциональное состояние участников, создаётся благоприятная для работы атмосфера.

Упражнение 1

Инструкция:

«Начнём сегодняшний день так: встанем (преподаватель встаёт, побуждая к тому же всех участников группы) и поздороваемся. Здраваться будем за руку с каждым, никого не пропуская. Не страшно, если с кем-то вы поздороваетесь два раза. Главное — никого не пропустить».

После того как все поздоровались и снова встали в круг, преподаватель говорит: «Внимательно посмотрите друг на друга. Со всеми ли вы поздоровались?». Если обнаружится, что кто-то кого-то пропустил, то надо предложить им поздороваться. Затем все садятся в круг, и преподаватель задаёт группе один из вопросов: «Как настроение?», «Как вы себя чувствуете?», «Можем ли мы приступить к работе?».

Если кто-то из группы пока не готов приступить к работе, преподаватель может предложить ещё одно упражнение или обратиться к этому или этим участникам с вопросом: «Что нужно сделать для того, чтобы ваше состояние изменилось и вы могли бы приступить к занятиям?».

В некоторых случаях можно предложить участникам группы самим оценить свою готовность к работе по 10-балльной шкале: 10 баллов — я полностью включён в ситуацию «здесь и теперь», готов к работе; 1 балл — я совершенно не готов к работе. После того как каждый, в том числе и преподаватель, выскажет свою самооценку, он может обратиться к тем, чья оценка оказалась ниже остальных, с тем же вопросом.

Упражнение 2

Инструкция:

«Давайте начнём сегодняшний день с того, что выскажем друг другу пожелания на день и сделаем это так. Первый участник встанет, подойдёт к любому, поздоровается с ним и выскажет ему пожелание на сегодняшний день. Тот, к кому подошёл первый участник, в свою очередь, подойдёт к следующему и так далее до тех пор, пока каждый из нас не получит пожелание на день».

При обсуждении упражнения можно пойти либо коротким путём, задав вопрос: «Как вы себя чувствуете?», либо более длинным, поставив вопрос: «Расскажите, что вы чувствовали, когда высказывали пожелание кому-то из нас и какие у вас были чувства, состояния, когда к вам обращались с пожеланиями на день?». При обсуждении может быть выдвинута идея, важная в тренинге партнёрского общения, сотрудничества: дискомфорт возникает в том случае, когда обращение к человеку не способствует его потребностям, интересам.

Если во время выполнения упражнения преподаватель замечает, что многие участники группы испытывают трудности, то после завершения упражнения можно спросить группу именно о них. Вопрос может звучать так: «Какие у вас были трудности в ходе выполнения задания?». Такого рода вопрос выполняет двоякую функцию: с одной стороны, отвечая на

него, человек получает возможность снять напряжение, возникшее в ходе упражнения, с другой стороны, ответы на этот вопрос позволяют осознать свой опыт и расширить его за счёт мнений других участников. Осознание своего опыта в данном случае — это осознание тех барьеров, которые мешают людям быть более открытыми, искренними, лучше понимать и чувствовать других людей, их истинные потребности.

Модификация 1

Участники садятся в круг: у преподавателя в руках мяч.

Инструкция:

«Начнём нашу работу с высказывания друг другу пожелания на сегодняшний день. Оно должно быть коротким, желательно в одно слово. Вы бросаете мяч тому, кому хотите, и одновременно говорите своё пожелание. Тот, кому бросили мяч, кидает его следующему, высказывая ему пожелание на сегодняшний день. Будем внимательно следить за тем, чтобы мяч побывал у всех, и постараемся никого не пропустить».

Модификация 2

Участники садятся в круг. Видеоаппаратура подготовлена к съёмке.

Инструкция:

«Начнём нашу работу с того, что каждый по очереди выскажет пожелание группе на сегодняшний день».

Все пожелания записываются на видеоплёнку. Затем участникам предлагается сесть так, чтобы им было удобно смотреть видеозапись. Просмотр видеозаписи создаёт сильный позитивный эмоциональный фон в группе. Это связано со взаимной индукцией позитивных впечатлений от пожеланий, которые при просмотре воспринимаются особенно остро (каждый ждёт своего появления на экране и затем сравнивает себя с остальными).

Упражнение 3

Инструкция:

«Начнём сегодняшний день так: бросая друг другу мяч, будем называть имя того, кому бросаем. Тот, кто получит мяч, принимает любую позу, и все остальные вслед за ним воспроизводят эту позу. После этого тот, у кого находится мяч (и чью позу мы только что воспроизвели), бросает мяч следующему и так далее до тех пор, пока мяч не побывает у каждого из нас».

Упражнение позволяет участникам обратить внимание друг на друга, что создаёт чувство группы, объединяет её для дальнейшей работы.

Модификация 1

Инструкция:

«Начнём сегодняшний день так: бросая друг другу мяч, будем называть вслух имя того, кому бросаем. Тот, кто получает мяч, принимает такую позу, которая отражает его внутреннее состояние, а все остальные, воспроизводя его позу, стараются почувствовать, понять состояние этого человека».

После завершения упражнения можно задать вопрос группе: «Как вам кажется, какое состояние у каждого из нас?». После того как относительно каждого высказывается несколько гипотез, следует обратиться к самому человеку с тем, чтобы он сам сказал, какое у него состояние.

Этот вариант упражнения хорошо использовать, если далее предполагается работа, связанная с пониманием состояния собеседника или своего состояния в общении, с вербализацией этого состояния.

Модификация 2

Инструкция:

«Пусть каждый из нас по очереди сделает движение, отражающее его внутреннее состояние, и все мы будем повторять движение каждого 3–4 раза, стараясь при этом вчувство-

ваться в состояние другого человека».

Обсуждение и эффект этого упражнения сходны с теми, что описаны в модификации 1.

Упражнения на установление контакта, восприятие и понимание эмоционального состояния

Упражнение 1

Все участники располагаются большим полукругом.

Инструкция:

«Пусть каждый из нас по очереди выйдет в центр и попытается любыми доступными ему средствами, но только не вербальными, установить контакт с каждым участником занятия».

После того как все выполняют это задание, преподаватель предлагает участникам обсудить их впечатления, возникшие в процессе выполнения упражнения. При подведении итогов преподаватель акцентирует внимание на тех средствах установления контакта, которые перечисляют участники, а также на тех признаках, которые свидетельствуют о том, что контакт установлен.

Упражнение 2

Все участники садятся по кругу, преподаватель раздаёт чистые листы бумаги.

Инструкция:

«Разделите, пожалуйста, лист бумаги на четыре равные части. Сейчас мы немного рисуем. В первом квадрате нарисуйте начало вашей беседы с директором училища, во втором — с младшим сокурсником, в третьем — с равным по социальной или профессиональной роли, в четвёртом — начало беседы в идеальных (оптимальных), с вашей точки зрения, условиях. Рисуйте так, как умеете, главное то, что вы нарисуете, а не качество рисунка».

После того как участники нарисуют свои картинку, преподаватель просит передать их по кругу для того, чтобы все смогли ознакомиться с рисунками. Когда все рисунки возвратятся к «авторам», преподаватель предлагает поделиться своими впечатлениями, которые появились у участников. Обсуждение позволяет выделить содержательные идеи, относящиеся к сложившимся стереотипам и установкам о начале беседы в различных ролевых позициях, а также к тому, что в этом случае способствует, а что препятствует установлению контакта.

Упражнение 3

Инструкция:

«Сейчас я раздам некоторым из вас карточки, на которых обозначены те или иные эмоциональные состояния. Те, кто получит карточки, прочитают, что на них написано, но так, чтобы надпись не видели другие члены группы, и затем по очереди изобразят это состояние. Мы будем смотреть и постараемся понять, какое состояние изображено».

В ходе упражнения преподаватель даёт возможность участникам высказать свои мнения относительно изображённого состояния, затем называют его. В ходе обсуждения нередко высказываются идеи о том, какие состояния распознаются с трудом, что может способствовать их пониманию. Каждый раз после того как состояние вызвано (например радость), можно спросить прежде всего у тех, кто дал правильный ответ, а потом и у остальных участников группы, на какие признаки они ориентировались, определяя это состояние. Такое обсуждение даёт возможность сформировать «банк» тех невербальных проявлений, на которые можно ориентироваться, определяя состояние человека.

Кроме того, это упражнение позволяет развивать выразительность поведения у тех участников, которым преподаватель предлагает изобразить то или иное состояние.

Упражнение 4

Инструкция:

«Довольно часто мы сталкиваемся в жизни с ситуациями, в которых нам необходимо

побудить другого человека что-то сделать. Наши попытки окажутся более результативными, если мы учтём личностные особенности человека, к которому обращаемся, а также его настроение, состояние в момент разговора. Будем опираться на эти идеи в ходе своей дальнейшей работы. вспомните, пожалуйста, ситуацию, в которой вы хотели побудить другого человека на какие-то действия, например, вы обращаетесь к сокурснику или к приятелю с предложением сопровождать вас в магазин за покупками и т. д.»

Преподаватель даёт какое-то время для выполнения задания и, убедившись, что каждому удалось вспомнить ситуацию, продолжает инструкцию:

«Мысленно поставьте на место человека, к которому вы обращаетесь, всех членов нашей группы по очереди и подумайте, как бы вы обратились к каждому, как бы повели разговор, учитывая его личностные особенности? Можете записывать возникающие варианты. На эту работу у вас будет примерно пятнадцать минут».

После того как все будут готовы, преподаватель предлагает участникам разбиться на группы по 4–5 человек в каждой и даёт такое задание:

«Сейчас мы будем работать в малых группах. Каждый, кратко охарактеризовав свою ситуацию, обратится по очереди к остальным членам своей подгруппы, представляя их на месте своего собеседника. Они же реагируют от лица этого собеседника. Каждый разговор длится 1–2 минуты. В конце разговора те, к кому обращались, высказывают свои впечатления, говорят, что побуждало их идти навстречу просьбе, а что снижало это желание».

После завершения работы в малых группах следует продолжить обсуждение «в кругу». В ходе этого обсуждения можно составить перечень того, что способствует достижению успеха в ситуации побуждения другого человека к поступку.

Упражнение 5

Упражнение выполняется в группах по 3 или 4 человека.

Инструкция:

«Представьте себе, что вы решили устроиться на работу в крупную фирму. Отбор кандидатов проводится в несколько этапов, на каждый из которых вместе собираются разные люди. Сейчас в каждой группе кто-то один (я позже скажу, кто именно) попытается установить контакт с каждым из остальных участников вашей малой группы. При этом: тот, кто устанавливает контакт, заинтересован в получении информации относительно процедуры отбора. Те, к кому он обращается, занимают примерно такую позицию: ситуация отбора для вас очень важна, и вы хотите успешно её пройти, поэтому у вас есть серьёзные причины, по которым вы не хотите отвлекаться от ваших размышлений по поводу предстоящего собеседования, и даёте это понять тому, кто к вам обращается. В то же время, пожалуйста, помните о том, что если поведение того человека, который к вам обратится, вызовет у вас желание вступить с ним в разговор, вы можете сделать это».

Преподаватель называет имена тех, кто в каждой из групп должен на первом этапе работы сделать попытку установить контакт. Через 3–4 минуты преподаватель останавливает разыгрывание ситуации и предлагает, оставаясь в малых группах, кратко обсудить полученный результат. После этого преподаватель меняет состав групп и называет имена тех, кто на втором этапе должен будет начать разговор. Таким образом, если работа проходит в тройках, то в тренинговой группе из двенадцати человек потребуется три этапа для того, чтобы каждый побывал в активной позиции.

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

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

Приём и передача информации

Тренинговые упражнения, включённые в этот раздел, позволяют выявить группу факторов, влияющих на успешность приёма и передачи информации, обнаружить наиболее типичные ошибки, допускаемые при решении этих задач, потренироваться в их решении.

При проведении упражнений этого вида вводится ряд ориентировочных основ: подготовка сообщений, передача информации, приём и структурирование сообщений.

Упражнение 1

Все участники садятся в круг. Видеотехника подготовлена к съёмке.

Инструкция:

«Мы уже убедились, насколько важно быть точными и внимательными при приёме и передаче информации. (Это упражнение может выполняться после появления в группе идей, относящихся к процессам приёма и передачи информации в ходе общения.) Сейчас Лена, Коля... (преподаватель называет имена 5 или 6 человек, которых он заранее избрал для участия в упражнении) примут участие в упражнении. Ваша задача будет заключаться в приёме и передаче сообщений. Пусть Анна (преподаватель называет одного из участников упражнения) останется здесь, а все остальные подождут какое-то время за дверью».

Преподаватель зачитывает Анне текст, предварительно ещё раз напомнив ей о том, что она должна будет передать его следующему участнику. С этого момента ведётся видеозапись работы (возможно использование только магнитофонной записи без видеоряда). Преподаватель последовательно приглашает участников, ожидающих за дверью, каждый из которых выслушивает сообщение предыдущего и затем пересказывает его следующему участнику. Последнему участнику, получившему сообщение, преподаватель задаёт вопрос «Оля, ты только что получила сообщение. Скажи, пожалуйста, что ты будешь делать после того, как получила информацию?». Когда участник ответит на этот вопрос, видеосъёмка прекращается.

Вариант текста:

«Иван Петрович уехал в 11 часов, не дождавшись Вас, очень огорчился, что не смог с Вами переговорить лично, и попросил передать Вам, что, если он не вернётся к обеду, а это будет зависеть от того, сколько времени он пробудет на совещании в министерстве, то совещание в 15.30 надо проводить без него. Кстати, на совещании будет обсуждаться вопрос о поставке новых компьютеров, которые ничем не хуже импортных. И ещё, на совещании надо не забыть объявить, что все начальники отделов должны пройти обследование у психологов, которые будут работать в 20-й комнате с 10 часов утра ежедневно до 2 октября».

Обсуждение упражнения проводится с использованием видеозаписи (возможен и вариант без видеозаписи). Перед просмотром уточняется, что при приёме информации происходит структурирование содержания, которое предполагает последовательное выделение всех прозвучавших идей (участники выполняют эту работу, опираясь на текст, использовавшийся в упражнении), а затем их ранжирование по степени важности. В частности, безусловно важной является информация, которая требует от получателя каких-то срочных практических действий. Однако очень часто мы проводим ранжирование идей до того, как выделили все полученные, что приводит к субъективным преобразованиям информации и ошибкам. Иллюстрируя эти положения материалом упражнения, преподаватель выделяет три типа ошибок, характерных для передачи сообщений:

а) утрата, б) искажение, в) дополнение.

Затем участники смотрят видеозапись, выделяя допущенные ошибки. Этап просмотра может быть очень дробным, если ошибок много.

Упражнение даёт большой поучительный материал, ошибки легко дифференцируются участниками и вызывают оживленные комментарии. Динамичность упражнения, его отчётливые «прозрачные» результаты обладают большим мотивирующим эффектом, увеличивают включение участников в групповой процесс.

Упражнение 2

Инструкция:

«Пусть каждый из вас по очереди сделает подарок своему соседу слева (по часовой стрелке). Подарок надо сделать («вручить») молча (невербально), но так, чтобы ваш сосед понял, что вы ему дарите. Тот, кто получает подарок, должен постараться понять, что ему дарят. Пока все не получают подарки, говорить ничего не надо. Всё делаем молча».

Когда все получают подарки (круг замкнется), преподаватель обращается к тому участнику группы, который получил подарок последним, и спрашивает его о том, какой подарок он получил. После того как тот ответит, преподаватель обращается к участнику, который вручал подарок, и спрашивает о том, какой подарок он сделал. Если в ответах есть расхождения, нужно выяснить, с чем конкретно связано непонимание. Если участник группы не может сказать, что ему подарили, можно спросить об этом у группы. Полученный материал позволяет обсудить идеи, относящиеся к закономерности подготовки передачи и приёма информации в процессе общения.

При обсуждении упражнения участники могут формулировать условия, которые облегчают понимание в процессе общения. Чаще всего к этим условиям относят выделение существенного, однозначно понимаемого признака «подарка», использование адекватных средств невербального изображения существенного признака, концентрацию внимания на партнёре.

Это упражнение помимо прочего улучшает настроение участников.

Упражнение 3

Инструкция:

«У меня в руках несколько карточек. На них написаны названия различных предметов, состояний, понятий. Например, лампа, сон, свет, веселье и т. д. Я приколю карточку на спину одному из вас, допустим, Вике, но сделаю это так, чтобы она не видела, что на ней написано. Затем Вика будет подходить к разным участникам группы (по своему выбору), и те, к кому она подошла, невербально будут показывать ей, что написано у неё на карточке. Задача Вики — понять, что написано на карточке».

В ходе упражнения преподаватель побуждает участников к его продолжению до того момента, пока участник точно не установит, что же написано на карточке, после чего карточку получает следующий участник.

Упражнение позволяет всем участникам группы проиграть обе роли и потренироваться в поиске средств передачи информации, в рефлексии причин невербальных интерпретаций, точности их нахождения и т. д.

Упражнение 4

Группа делится пополам (если в группе нечётное число участников, преподаватель тоже принимает участие в упражнении), образуя две шеренги, все садятся лицом друг к другу так, чтобы напротив каждого кто-то сидел.

Инструкция:

«Представьте себе, что все мы едем в автобусах: одна подгруппа едет в одном автобусе, а вторая — в другом. Автобусы остановились рядом в транспортном заторе. Вы сидите у окна и видите, что в другом автобусе прямо напротив вас и тоже у окна сидит ваш знакомый. Это большая удача, потому что вам надо срочно передать ему важную информацию, и вы, воспользовавшись ситуацией, делаете это. Но сделать это вы можете только молча, без слов, невербально. Времени у вас немного. Тот, кому передают информацию, должен постараться понять, что ему сообщает его знакомый».

Этот фрагмент упражнения можно модифицировать следующим образом. Преподаватель заранее может подготовить для каждого участника текст сообщения, которое надо передать. Это даёт возможность учесть особенности и успешность в тренинге каждого участника.

На первом этапе упражнения преподаватель предлагает одной шеренге выступать в роли передающих информацию, а второй — принимающих сообщение. Следует дать возможность

участникам подготовиться к выполнению упражнения. Когда все готовы, преподаватель предлагает кому-либо из первой шеренги начать передавать информацию, а всех остальных просит внимательно смотреть. После того как информация передана, тот участник группы, кому она была предназначена, говорит, что он понял. Другие участники в это время могут высказывать свои версии вербализации данного текста. Это активизирует работу и позволяет приобрести более обширный материал для обсуждения, снижает напряжённость. После этого передававший информацию говорит, правильно ли его поняли, и при необходимости вносит коррективы.

Умение слушать

Упражнения, включённые в эту часть тренинга, позволяют участникам осознать, что в их поведении помогает партнёру открыто и детально говорить о своих проблемах и состоянии, что может ухудшать его состояние, побуждать к скрытности и даже прекращению беседы. Полученный в результате проведения упражнений материал способствует тренировке навыков и умений слушать, демонстрирует их эффективность.

Приведённые упражнения предполагают использование следующих приёмов:

- Безмолвное слушание — выжидающая, наклонённая к собеседнику поза, поддерживающее выражение лица, кивание головой в знак готовности слушать дальше.
- Уточнение — обращение с просьбой к собеседнику дополнить, разъяснить что-то из того, что он говорил, для того чтобы более точно понять его (например, учащийся говорит психологу: «В последнее время я ужасно себя чувствую». Следует уточнение: «Поясните, пожалуйста, как вы понимаете слова «ужасно себя чувствую»).
- Пересказ — изложение своими словами того, что сказал собеседник, в начале беседы более полно, далее — выделяя и сохраняя то, что показалось слушающему главным.
- Дальнейшее развитие мыслей собеседника — проговаривание подтекста высказывания собеседника.

Упражнение 1

Инструкция:

«Сейчас мы совершим небольшую прогулку по берегу моря. Сядьте, пожалуйста, удобнее и медленно закройте глаза. Обратите внимание на ваше дыхание, ощутите его: воздух проходит через нос, горло, попадает в грудь, наполняет ваши лёгкие, ощутите, как с каждым вдохом в ваше тело попадает энергия и с каждым выдохом уходят ненужные заботы, переживания, напряжение... Обратите внимание на ваше тело, почувствуйте его — от ступней ног до макушки головы. Вы сидите на стуле (в кресле), слышите какие-то звуки, ощущаете дуновение ветерка на вашем лице. Может быть, вам захочется изменить позу, сделайте это. А теперь представьте, что вы оказались у моря. Вы медленно идёте по берегу. Осмотритесь внимательно вокруг, какие вас окружают цвета, звуки, запахи... Посмотрите на небо, на море. Обратите внимание на ваше состояние: какие эмоции, чувства у вас возникают, как они изменяются во время прогулки. Вы никуда не спешите и можете спокойно идти дальше. Возможно, вы захотите зайти в воду и искупаться или посидеть на берегу. Сделайте это...

А теперь настала пора вернуться в эту комнату, в наш круг. Сделайте это в удобном для вас темпе: можете сразу открыть глаза или посидеть ещё с закрытыми.

Сейчас мы поделимся друг с другом своими впечатлениями. Для этого создадим группы по 4 человека. Постарайтесь, чтобы в одной группе с вами оказались в основном те, с кем вы ещё не работали в малой группе».

После того как группы сформировались, преподаватель продолжает инструкцию:

«Сейчас каждый по очереди расскажет о своих впечатлениях, о тех образах, переживаниях, состояниях, которые у него возникали во время нашей «прогулки», а остальные будут внимательно слушать рассказчика, не задавая вопросов, не комментируя и не интерпретируя услышанное. Постарайтесь уловить те моменты, когда вы перестаёте слушать. На каждый рассказ даётся примерно 3–4 минуты».

После завершения работы в группах преподаватель предлагает вернуться в круг и поделиться впечатлениями на этот раз о работе в малых группах. В частности, можно задать вопрос: «В какие моменты вы переставали слушать?». Отвечая на него, участники группы обычно говорят следующее: «Отвлёкся на свои мысли, когда стал сравнивать то, что рассказывает другой, со своим опытом», «В какой-то момент возникла ассоциация, и я стала думать об этом», «У меня возникло несогласие с тем, что я услышала, и в этот момент я отвлеклась», «В какой-то момент я стала думать о том, что буду говорить сама, и перестала слушать» и т. д.

Подводя итог, преподаватель может ещё раз обратить внимание участников на то, как важно уметь слушать другого человека.

Упражнение 2

Инструкция:

«Я буду зачитывать вам разные высказывания, вы же должны будете написать ответные, используя сначала уточнение, потом пересказ, а потом — дальнейшее развитие мыслей собеседника».

Характер зачитываемых группе высказываний может меняться в зависимости от её состава. Например: «Вчера наш директор сделал мне замечание в присутствии моих сокурсников. Как будто я маленький, и мне надо объяснять, как распределять обязанности в группе. Надоело мне всё это, давно пора покончить с этой «нервотрёпкой»».

Каждое высказывание можно прочитать три раза: первый раз с тем, чтобы участники написали ответ с использованием уточнения, второй раз — используя пересказ, и в третий раз — дальнейшее развитие мыслей собеседника.

После того как все написали ответы, преподаватель просит каждого или некоторых участников группы зачитать. При необходимости (если ответы не соответствуют предложенным для тренировки приёмам) преподаватель вносит коррективы сам или привлекает группу.

Это упражнение позволяет его участникам осознать суть предложенных им приёмов активного слушания, потренироваться в их использовании, что станет первым шагом к формированию умения слушать другого человека.

Упражнение 3

Инструкция:

«Сейчас мы будем выполнять упражнение, в ходе которого нам понадобятся правила хорошего слушания. Запишите их, пожалуйста (можно раздать участникам группы карточки с напечатанными правилами)».

Правила хорошего слушания:

1. Сконцентрируй своё внимание на собеседнике. Обращай внимание не только на слова, но и на позу, мимику, жесты.
2. Проверь, правильно ли ты понял слова собеседника.
3. Не давай советов.
4. Не давай оценок.

«Упражнение мы будем выполнять в парах. Выберите себе в пару того из членов нашей группы, кого вы пока узнали меньше других, но хотели бы узнать поближе».

Преподаватель ждёт, пока все участники сядут парами.

«Распределите между собой роли: один из вас будет «говорящим», а другой — «слушающим»».

Задание будет состоять из нескольких шагов (этапов). Каждый шаг (этап) рассчитан на определённое время, но вам не надо следить за временем. Я каждый раз буду говорить, что надо делать и когда надо завершить выполнение задания. Сначала правилами хорошего слушания руководствуется «слушающий». «Говорящий» может пока отложить их в сторону.

Итак, «говорящий» в течение 5 минут рассказывает «слушающему» о своих трудностях, проблемах в общении. Особое внимание при этом он обращает на те свои качества, которые

порождают эти трудности. «Слушающий» соблюдает правила хорошего слушания и тем самым помогает «говорящему» рассказывать о себе».

Через 5 минут преподаватель останавливает беседу.

«Сейчас у «говорящего» будет 1 минута, в течение которой ему надо будет сказать «слушающему», что в поведении последнего помогало ему открыто высказываться, рассказывать о себе, а что затрудняло этот рассказ. Отнеситесь, пожалуйста, к этому заданию очень серьезно, потому что именно от вас ваш собеседник может узнать, что в его поведении побуждает других людей высказываться открыто, говорить о себе, а что затрудняет такой рассказ, а знать это каждому очень важно».

После того как 1 минута прошла, преподаватель даёт следующее задание:

«Теперь «говорящий» в течение пяти минут будет рассказывать «слушающему» о своих сильных сторонах в общении, о том, что ему помогает устанавливать контакты, строить взаимоотношения с людьми. «Слушающий», не забывая соблюдать правила хорошего слушания, должен учесть всю ту информацию, которую он получил от «говорящего» в течение предыдущей минуты».

Через 5 минут преподаватель останавливает беседу и предлагает перейти к следующему шагу.

«Слушающий» за пять минут должен повторить «говорящему», что он понял из двух его рассказов о себе, то есть о трудностях и проблемах в общении и его сильных сторонах в общении. На протяжении этих 5 минут «говорящий» всё время молчит и только движением головы показывает, согласен он или нет с тем, что говорит «слушающий». Если он делает отрицательное движение головой в знак того, что его неправильно поняли, то «слушающий» должен поправляться до тех пор, пока не получит подтверждения правильности своих слов. После того как «слушающий» скажет всё, что он запомнил из двух рассказов «говорящего», последний может сказать, что было пропущено или искажено».

Во второй части упражнения участники пары меняются ролями: тот, кто был «слушающим», становится «говорящим» и наоборот. Все четыре шага упражнения повторяются, при этом преподаватель каждый раз сам даёт задание на следующий шаг.

В ходе обсуждения упражнения можно задать группе такие вопросы: «Как вам удавалось выполнять предложенные правила, какие правила было легче выполнять, какие сложнее?», «О чём вам было легче говорить — о своих трудностях и проблемах в общении или о сильных сторонах?», «Какое впечатление произвела на вас та часть упражнения, когда вы были «говорящим», какое влияние на вас оказывали различные действия «слушающего», как они вами воспринимались?» и т. д.

Это упражнение в зависимости от того, как будет организовано его обсуждение, может дать очень разноплановые результаты. Наиболее простой путь — рефлексия процесса слушания, в результате чего формируется умение слушать другого, осознаются такие барьеры слушания, как оценивание, желание дать совет, рассказать что-то из своего опыта и т. д. Более сложный путь — анализ возникающих в ходе работы чувств, в частности таких, которые сопровождали рассказ о трудностях и проблемах в общении и рассказ о сильных сторонах.

Работа с конфликтами

Упражнение 1

Это упражнение даёт участникам группы возможность открыто проговаривать возникающие между ними разногласия и небольшие конфликты и работать над их разрешением.

Инструкция:

«Давайте сегодня обсудим, что не устраивает вас друг в друге, быть может, чьё-то поведение раздражает вас или вызывает ощущение угрозы. Возможно, вы стремитесь к разным целям, обладаете разными ценностями и установками. Подумайте об этом пару минут, посмотрите на каждого члена группы и попробуйте определить, в чём именно состоят ваши различия и что в другом человеке вызывает у вас критическое отношение.

Выберите себе партнёра, с которым вы в чём-то расходитесь, но ещё не обговорили открыто свои разногласия и хотели бы сделать это сейчас.

Те из вас, у кого в данный момент нет желания выяснять отношения, поступят в распоряжение пар в качестве нейтральных участников. Я хотел бы, чтобы вся группа разбилась сейчас на тройки, состоящие из двух конфликтующих участников и одного нейтрального.

Прежде всего сформулируйте спорный вопрос. Вы можете даже преувеличить свои разногласия, чтобы прояснить их сущность. Нейтральному участнику разрешается помогать вам. Когда вы определите, в чём состоит конфликт, и объясните друг другу, в каких ситуациях или при каких условиях у вас возникают проблемы, сделайте следующее:

Пусть каждый по очереди расскажет партнёру о тех моментах своей жизни, которые определили его взгляды, его чувства и поведение. Это может быть монолог, начинающийся с воспоминаний детства и включающий рассказ о важных для вас людях и событиях. Каждый должен постараться показать партнёру, что привело его именно к такой позиции в конфликте, чем он руководствовался в своих действиях.

Затем попытайтесь своими словами обобщить то, что вы услышали от партнёра. Сформулируйте сущность сказанного им настолько точно, чтобы он смог сказать: «Да, это именно так. Ты понял меня». Нейтральный участник может помогать вам, когда это кажется ему уместным.

В заключение скажите друг другу о том, что вы теперь чувствуете и как воспринимаете ваши разногласия. Попробуйте представить, как вы отреагируете, если когда-нибудь снова столкнётесь с подобной проблемой».

Предоставьте тройкам достаточно времени для работы, а затем попросите участников группы поделиться полученным опытом.

Упражнение 2

Это упражнение стоит предложить двум конфликтующим участникам, не замечаящим, как каждый из них постоянно провоцирует противостояние со стороны другого и тем самым мешает постепенному разрешению конфликта. Однако его проведение возможно лишь при условии, что остальные участники группы готовы взять на себя роль «преувеличивающего зеркала» и обладают достаточной для этого гибкостью.

Инструкция:

После того как Вы получите согласие обеих конфликтующих сторон, предложите им сесть в середине круга.

«Сейчас в течение трёх минут вам надо будет говорить о сложностях, которые вы испытываете в общении друг с другом, и о том, что вы ощущаете в отношении себя самого и вашего партнёра. Через три минуты я прерву вас и попрошу группу помочь вам. Двое желающих членов группы займут ваше место, возьмут на себя ваши роли и заново продемонстрируют то, что происходило между вами в эти три минуты. При этом они должны будут максимально преувеличивать особенности вашего общения и содержание вашего противостояния. Таким образом, у нас будет возможность проверить, понимаем ли мы вас, а вы сможете выяснить, поняты ли вы нами.

У показывающих вас добровольцев будет в распоряжении не более трёх минут, затем вы снова сможете занять своё место в центре круга.

Если вы захотите, вы сможете, прежде чем вернуться к своей исходной теме, обсудить, как вам понравилось воспроизведение вашего общения участниками группы. На этот раз у вас будет пять минут, а затем двое желающих участников попытаются снова продемонстрировать ваше общение. При этом им будет отведено, как и в первом случае, не больше 3 минут».

Продолжайте работу таким образом и до тех пор, пока не будет достигнут определённый прогресс.

Раунды дискуссии конфликтующих партнёров должны каждый раз увеличиваться на две минуты.

В конце — общее обсуждение.

Упражнение 3

Это упражнение можно предлагать в том случае, когда оппоненты никак не могут сдвинуться с мёртвой точки в выработке общей позиции. Предлагаемый способ работы поможет им лучше понять другую сторону, по-новому взглянуть на существующий конфликт и сделать дискуссию более продуктивной.

Инструкция:

«Мне хочется поблагодарить вас за усилия, которые вы приложили для того, чтобы ясно представить партнёру свой взгляд и свою точку зрения.

Мне хочется дать вам возможность проверить для себя, насколько точно вы поняли то, что хотел донести до вас партнёр. Для этого попробуйте занять его позицию — идентифицируйтесь с ним, с его взглядами, чувствами и требованиями. Для усиления идентификации вы можете принять его позу и скопировать характерные для него жесты.

Как только кто-нибудь из вас почувствует желание вернуться к своей собственной роли, пусть он сообщит об этом партнёру. Вы сможете тогда обсудить свои впечатления от перемены ролей и продолжить исходную дискуссию.

Если у кого-нибудь из вас, или у кого-то из членов группы, или у меня появится желание, чтобы вы снова поменялись ролями, то вы снова идентифицируетесь с позицией партнёра и продолжите обсуждение в новых ролях до тех пор, пока один из вас не захочет вернуться к своей позиции».

Применяйте эту стратегию до тех пор, пока не убедитесь, что партнёры начинают лучше понимать друг друга.

Упражнение 4

С точки зрения групповой согласованности, конфликты между участниками группы предоставляют возможность выразить амбивалентные чувства, неизбежно возникающие в любых значимых отношениях. Более того, незначительные конфликты взаимно нейтрализуют друг друга и предотвращают раскол группы в результате какого-нибудь центрального конфликта.

С другой стороны, важно объединяющее всех членов группы общее согласие в каких-то базовых вопросах. Такое согласие даёт им возможность чувствовать себя достаточно уверенно при столкновениях между собой в разного рода мелких конфликтах. Это упражнение поможет членам группы понять, в чём состоит базовое согласие в их группе, а также выяснить, есть ли в группе небольшие конфликты, обеспечивающие достаточно высокую степень групповой сплочённости.

Инструкция:

«Я хотел бы предложить вам эксперимент, который поможет вам всем проверить прочность нашего единства как группы. Значимость наших отношений можно определить, помимо всего прочего по тому, в какой мере они провоцируют между нами конфликты. Все вы знаете поговорку «Кого люблю, того дразню». К тем, кто нам безразличен, мы не испытываем ни особо тёплых чувств, ни враждебных. Правда, мы часто считаем, что именно в значимых и ценных для нас отношениях конфликтов быть не должно.

Наличие в группе определённого количества небольших конфликтов — знак того, что она полна жизни и сил, и её участники ценят друг друга.

Мне хотелось бы, чтобы вы проанализировали, достаточно ли у нас небольших конфликтов для того, чтобы внешний наблюдатель мог о нас сказать: «Да, это сплочённая группа».

Разделитесь на тройки.

Сейчас вам надо будет сделать следующее: нарисуйте картину, в центре которой символически изобразите то, в чём, по вашему мнению, состоит базовое единство нашей группы,

тот общий для всех исходный пункт, который всех нас объединяет. Затем составьте перечень всех имеющихся у нас конфликтов и нарисуйте их вокруг центрального образа картины. При этом постарайтесь, чтобы зрителям было понятно, кто участвует в том или ином из конфликтов. Я надеюсь, что вы сможете найти достаточное количество небольших конфликтов. Не забудьте проверить и изобразить, в какой мере вовлечён в те или иные конфликты и я. Для этой работы у вас есть один час...»

Во время обсуждения дайте всем группам по очереди представить свои картины и пояснить их. Помогите членам группы определить, какие конфликты они хотели бы оставить, какие должны быть решены самими участниками конфликта, а в каких им хотелось бы получить помощь со стороны остальных.

Психогимнастические упражнения, формирующие обратную личностную связь

Участники тренинговых групп постоянно ощущают обратную связь, однако в тренинге, направленном на развитие умений, навыков, формирование установок эффективного общения в содержании обратной связи преобладает информация об особенностях поведения в тех или иных конкретных ситуациях. Наряду с этим в ходе занятия можно создать условия для возникновения обратной связи более целостного характера, особенно в тех случаях, когда это соответствует потребностям участников тренинга. Кроме того, позитивная обратная связь является хорошим средством стабилизации и даже повышения самооценки участников занятий, актуализации их личностных ресурсов, а также создания позитивного эмоционального фона в группе.

Некоторые из приведённых ниже упражнений специально предназначены для проведения в конце работы тренинговой группы, однако многие из них могут с успехом применяться уже на второй и в последующие дни занятий.

Упражнение 1

Инструкция:

«Наша работа подходит к концу. Мы расстаёмся, представьте себе, что каждый из нас уезжает далеко, однако перед тем как разъехаться, мы вместе будем собирать чемодан для каждого. Содержимое чемодана будет особым. Так как мы занимались проблемой общения, туда мы «положим» то, что каждому из нас помогает в общении, и то, что мешает. Чемодан мы будем собирать в отсутствие человека, а когда мы закончим, то мы пригласим его и вручим чемодан. Он должен его взять и унести с собой, не задавая вопросов.

Собирая чемодан, мы будем придерживаться некоторых правил:

1. В чемодан надо положить одинаковое количество помогающих и мешающих качеств.
2. Каждое качество будет укладываться в чемодан только с согласия всей группы. Если кто-нибудь из нас, хотя бы один, не согласен, то группа может попытаться его убедить в правильности своего решения, а если это не удастся сделать, качество в чемодан не кладётся.
3. Положить в чемодан можно только те качества, которые проявились в ходе работы группы.
4. Положить в чемодан можно только те качества, которые поддаются коррекции.
5. Руководить сбором чемодана будет каждый из нас по очереди. Допустим, ты, Мария, начнёшь, а дальше продолжит Люба и так далее. Просьба: не забывайте правила, о которых мы говорили».

Преподаватель может предложить использовать для временного ориентира опыт обсуждения участника, которому первому собирают чемодан. Переходить к обсуждению качеств следует только тогда, когда руководитель сбора чемодана выслушает предложения. Во время сбора чемодана преподаватель сидит за кругом.

Для того чтобы сделать эту процедуру более доброжелательной, не вызывающей обиды участников, не следует разрешать вручать собранный чемодан в виде записи.

При планировании работы группы преподаватель должен учесть, что на сбор чемодана в таком варианте уходит много времени — в среднем по 20 минут на каждого участника

группы.

Модификация 1

Инструкция:

«Мы завершаем нашу работу. У каждого из нас есть возможность обратиться к двум участникам группы и попросить их назвать одно качество, которое помогает вам в общении, и одно, которое мешает. Участники, к которым обращаются с вопросом, какое-то время думают, а затем по очереди высказывают своё мнение».

Преподаватель может участвовать в упражнении, но помнить при этом, что члены группы могут поговорить с ним и по завершении работы.

Модификация 2

Инструкция:

«Мы завершаем нашу работу. Сейчас каждый из вас по очереди будет ставить перед собой этот стул (преподаватель ставит стул в центр круга). Все участники группы в том порядке, в котором вам будет удобно, будут подходить к вам, садиться на стул и называть одно качество, которое, на их взгляд, помогает вам в общении, и одно, которое мешает. При этом надо помнить, что называть следует те качества, которые проявились в ходе работы группы и поддаются коррекции. После того как все выскажут своё мнение, следующий участник берёт стул и ставит напротив себя. Упражнение повторяется и т. д.».

Упражнение 2

Упражнение проводится в конце дня, когда все участники высказали свои впечатления от работы.

Инструкция:

«Посмотрите, пожалуйста, и запомните ваших соседей справа и слева. Сейчас мы встанем и, прежде чем уйти из этой комнаты домой, скажем своим соседям справа и слева, каждому в отдельности, что нам нравится в их поведении».

Упражнение 3

Инструкция:

«Вспомните, пожалуйста, тот момент, когда вы впервые увидели своего соседа слева, вспомните первое впечатление, которое у вас возникло в момент первого контакта. После того как все мы будем готовы слушать друг друга, мы по очереди выскажем эти наши первые впечатления».

Упражнение 4

Инструкция:

«Давайте скажем друг другу комплименты. Сделаем это так. Тот, кто захочет начать, возьмёт этот мяч, бросит его тому участнику, кого он выберет, и скажет этому человеку комплимент. Тот, кому предназначен мяч, бросит его следующему и произнесёт свой комплимент и так до тех пор, пока мяч не побывает у каждого».

Преподаватель очень внимательно следит за тем, чтобы мяч попал к каждому участнику группы.

Это упражнение позволяет решить несколько содержательных задач. К ним, в частности, относятся возможности установления межличностной обратной связи в более определённой персонифицированной форме. И, что особенно важно, эта обратная связь носит позитивный, поддерживающий характер. Так как подобные упражнения, как правило, проводятся на завершающей стадии работы группы (4–5-й день), то вызываемые ими позитивные эффекты способствуют переносу результатов тренинга в повседневную жизнь и деятельность его участников. В то же время, в ходе работы группы нередко возникают идеи, отражающие сложности установления позитивной обратной связи, формулирования своих впечатлений,

суждений, относящихся к проявлениям конкретных участников. Эти сложности иногда объясняются действием ряда стереотипов. Например, высказывание позитивных впечатлений со стороны руководителя может выглядеть как проявление слабости, может прозвучать мысль о том, что комплименты говорят льстивые, манипулирующие другими люди и т. д. Поэтому выполнение упражнения в различных модификациях даёт материал для обсуждения группой этих проблем, а также позволяет участникам «потренироваться» в установлении позитивной обратной связи, в нахождении адекватных формулировок для своих впечатлений.

Модификация 1

Инструкция:

«Давайте возьмёмся за руки. Посмотрим друг на друга. Постараемся получше почувствовать друг друга. Сейчас кто-нибудь из нас войдёт в круг и пойдёт вдоль него по часовой стрелке, останавливаясь около каждого участника, который в этот момент скажет ему комплимент. После того как первый участник пройдёт четверых из нас, второй начинает движение вслед за ним и т. д.»

Модификация 2

Инструкция:

«Света (преподаватель обращается к одной из участниц), выйди, пожалуйста, в центр круга, посмотри на нас и скажи одному из участников группы какой-нибудь комплимент. Тот, кому предназначается комплимент, выходит в круг, а ты становишься на его место. Вышедший в центр, в свою очередь, выбирает одного из нас и говорит ему комплимент и т. д.»

Модификация 3

Инструкция:

«Давайте посмотрим друг на друга. Вспомним каждого из нас, наши действия, проявления в ходе работы (преподаватель даёт участникам возможность подумать в течение 2–3 минут). А сейчас все мы по очереди будем выходить в центр круга и последовательно говорить участникам комплименты».

Модификация 4

Инструкция:

«Давайте подумаем о Валентине. Вспомним её действия, проявления, то, как она говорит, смотрит, улыбается. А теперь мы все по очереди сделаем Валентине комплимент».

Заключение

Совершенствование образовательной технологии может повысить эффективность развития умения общаться как средства достижения успеха в профессиональной и коммуникативной деятельности. Умения социального взаимодействия открывают новые перспективы в познании мира. Человек включён в систему коммуникаций, имеющую свои закономерности, знание которых помогает человеку рационально строить взаимоотношения в микро- и макросреде, адекватно выбирать модель поведения.

Дальнейшая работа в этом направлении предполагает изучение долговременного влияния программы обучения на подростков группы риска. Данная программа не претендует на монополию и может дополняться и уточняться по мере накопления практического материала.

Разработанная программа по «Психологии и культуре делового общения» может быть использована в старших классах общеобразовательной школы, а также внутри педагогического коллектива, работающего с подростками данной категории в условиях НПО.