

ПРИЁМЫ, СПОСОБСТВУЮЩИЕ ВЫРАБОТКЕ КОММУНИКАТИВНЫХ КАЧЕСТВ ЛИЧНОСТИ

Инструментарий

Г.В. Ванакова

Коммуникативные качества способствуют лучшей адаптации в социуме. Большое значение для установления хороших межличностных отношений имеет осознание своей роли в коллективе в соответствии с мнением остальных членов группы о его ролевой позиции. Установлено, что занятия психической саморегуляцией способствуют улучшению совместимости.

• адаптация • формулы самовнушения • межличностное понимание • дискуссия-практикум

К таким лидерским качествам следует отнести: доброжелательность по отношению к членам коллектива, моральную устойчивость, общительность, целеустремлённость, готовность оказать в любой момент им помощь, активность, инициативность, интеллигентность и др.

Указанные качества могут быть усилены самовоспитанием. Руководителю (лидеру, тренеру, психологу, педагогу) необходимо настойчиво развивать их у себя. Для этих целей можно использовать следующие формулы самовнушения:

«Моя цель — в достижении отличных результатов всем коллективом. Такую цель я представляю чётко и ясно. В этом цель моей жизни. Я принципиален. Принципиальность — это достоинство человека. Я устойчив в своей цели, в своих намерениях. Я готов всё сделать для успеха коллектива. Мне приятно общаться с людьми. У моих товарищей много достоинств и положительных качеств. Интересы моих товарищей — это мои интересы. Я спокоен. Я всегда сдержан. Я говорю спокойным голосом. Приятно чувствовать уважение товарищей, гордость за порученное дело...»

Большинство людей легко входят в контакты с окружающими. Отсутствие контакта с людьми всегда сопровождается чувством дискомфорта: развивается скука — длительно действующая отрицательная эмоция. Такие люди часто бывают напряжены. Им

трудно освободиться от полученного впечатления, перейти от одного эмоционального состояния к другому и т. д.

Замкнутость приводит к обеднению информацией, обеднению мимики, жестов. Человеку свойственно чувство соперничества. В этом отношении, конечно, приятнее работать с людьми, от которых всегда исходит положительный эмоциональный фон. От присутствия таких людей в лётном экипаже, бригаде, цеху и т. д. во многом зависит и успех, и качество совместной профессиональной деятельности.

Необщительность, как и другие психические свойства, можно преодолеть. Прежде всего, необходимо научиться слушать собеседника, не убежать от людей, а идти к ним не только с горем или радостью, но и ради простого общения. В общении важно поступать так, чтобы окружающие не почувствовали вашей замкнутости. В этом деле самовнушение может быть полезным:

«Я общительный человек.

В беседе чувствую себя легко.

Всегда владею собой.

Мои движения раскованные, свободные. Отвечаю и говорю спокойно.

Я общительный человек».

При повышенной выраженности астенических черт характера (нерешительности,

неуверенности, склонности к перепроверке сделанного и т.д.), которые также снижают коммуникативные особенности личности, можно рекомендовать следующие формулы самовнушения:

«Я уверенный, решительный человек.

Решения принимаю уверенно, действую энергично.

У меня всегда уверенное выражение лица.

Моя походка уверенная.

Мои движения ловкие, свободные, точные.

Моя речь уверенная.

Говорю свободно, не торопясь.

Действую всегда решительно и смело.

Я всегда спокоен и уверен в себе».

Несколько слов о раздражительности, порой приносящей столько неприятностей не только себе, но и окружающим людям.

Раздражительность — это быстрый переход человека в состояние нервного возбуждения. Причины раздражительности различны и порой они, как и изменение настроения, могут не осознаваться. Но всё-таки подмечено, что сила реакции на отрицательную эмоцию тем больше, чем шире возможность воздействия.

Например, вряд ли вызовут у кого-то сильное раздражение (тем более гнев) раска-

ты грома, которые нарушили сон. Но если причиной этого стало громкое звучание музыки в квартире соседа, эмоциональная реакция уже будет другой. А самой большой эта реакция наблюдается в том случае, если помеху сна создают члены семьи или подчинённый по работе (службе) человек.

Вот такие советы даёт С.Б. Шенкман раздражителю человеку:

1) Старайтесь не оставаться наедине со своими неприятностями. Исповедаться доброжелательному и рассудительному человеку о том, что вас мучает, — значит принести себе огромное облегчение. Советы вашего собеседника могут даже не иметь большого практического значения, важно его сочувствие, участие, искренняя заинтересованность. В качестве такого «наперсника» может оказаться жена, отец, мать, близкий друг или даже... совершенно незнакомый человек — случайный попутчик в поезде или самолёте. В свою очередь, будьте готовы сами выступить в роли доброжелательного и участливого слушателя чужой исповеди.

2) Умейте на время отвлечься от своих забот. Как бы ни были велики обрушившиеся на вас неприятности, старайтесь время от времени избавляться от гнета тяжёлых мыс-

лей, отвлекаться какими-либо насущными заботами по работе или дому. Постарайтесь ни в коем случае не заразить своим дурным настроением окружающих вас людей. Какие бы ни были у вас неприятности, жизнь продолжается, и никто не вправе навязывать другим свои мысли и тоскливое настроение. Очень плохое впечатление производит человек, который всякую свою (даже пустяковую) неприятность превращает в мировую проблему.

3) Не впадайте в гнев. Приучайте себя к паузе, предшествующей вспышке гнева. А во время паузы постарайтесь осмыслить ситуацию. В этом случае вам успеет прийти в голову мысль о том, что вспышка не принесёт вам облегчения и будет чревата лишь новыми неприятностями. Лучше всего, если вам представится возможность разрядиться какими-либо упражнениями. Здоровая физическая усталость поглотит ваш гнев.

4) Иногда нужно и уступить. Упрямо настаивая на своём, мы часто бываем похожи на капризных детей. Бойтесь быть капризными. Прислушайтесь к точке зрения оппонента. Уважайте её, и с достаточной долей самокритичности относитесь к своей точке зрения. Разумные уступки не только полезны для дела, но и вызывают уважение окружающих.

5) Нельзя быть совершенством абсолютно во всём. Некоторые люди живут в вечном страхе, что они хуже других. Их усилия удовлетворить высшим требованиям часто ведут к болезненным поражениям. Нельзя забывать, что таланты и возможности каждого из нас ограничены. Старайтесь, прежде всего, отлично выполнять главную свою работу, то, к чему вы действительно имеете призвание. Для чувства удовлетворённости достаточно иметь успехи в одной или двух областях, а остальные выполнять добросовестно и не ниже оптимального уровня.

6) Не предъявляйте чрезмерных требований к окружающим. Тот, кто слишком много ожидает от окружающих, постоянно испытывает раздражение от того, что окружающие чаще всего не отвечают его чрезмерным требованиям. Вы совершаете большую ошибку, если, постоянно критикуя, стремитесь переделать других.

Взрослого человека перевоспитать очень трудно, а вы (даже не осознавая того) стремитесь сделать окружающих удобными для вас. Перспективы успеха здесь минимальны, зато такой стиль поведения вызывает у окружающих враждебное отношение. *Принимайте людей такими, какими они есть (каждый из нас имеет право на индивидуальность)*

или вообще не имейте с ними дела. Старайтесь видеть в окружающих достоинства, и в общении опирайтесь именно на эти качества. Таким образом, вы, даже не ставя такую цель, в один прекрасный день обнаружите, что окружающие люди «перевоспитались», они вполне устраивают вас.

Следует сразу же оговорить, что почти все приёмы, предназначенные для выработки культуры мышления, эмоций и воли, подходят и для эмоциональной разрядки.

Для этих целей могут подойти некоторые физические упражнения, например, ходьба. Сначала надо 3–5 минут пройти в быстром темпе. Это должно помочь отвлечься и максимально включить в работу мышечную и сердечно-сосудистую системы. Идти надо свободно, размашистой походкой, сохраняя при этом правильную осанку. Шагать свободно, ровно, спокойно.

Затем 1–1,5 минуты пройти в более медленном темпе и вновь ускорить шаг. Хорошо при этом внести элемент соревнования. Например, обогнать и обойти впереди идущего человека, пройти до пункта, намеченного за данное время. Через 3–5 минут нужно вновь сбавить темп.

В процессе ходьбы можно использовать формулы самоприказов и самоубеждения:

«Я успокаиваюсь...

С каждым шагом всё плохое уходит...

Я владею собой и сдержан.

Свобода и лёгкость во мне.

Всё безразлично. Я спокоен.

Я владею собой...

В повседневной жизни я весел и спокоен.

Я спокоен, уравновешен, сдержан...».

Ну, а если вы не можете покинуть рабочее место, в этом случае рекомендуются простейшие приёмы в виде упражнений для дыхания и мышечных групп.

Необходимо сделать глубокий вдох, задержать дыхание на 10–15 секунд, а затем резко выдохнуть. Дыхательные циклы лучше сочетать с попеременным мышечным напряжением и расслаблением. На фазе вдоха и задержки дыхания — сжать кисти в кулаки, напрячь мышцы живота, спины. Резко выдохнуть, расслабив все мышцы. Повторить это упражнение можно несколько раз.

Нельзя забывать о выражении лица. После выдоха проведите по лицу рукой. Поднимите углы губ вверх, не забудьте про улыбку. Проведите рукой по мышцам шеи, помассируйте их, если они напряжены, или сделайте несколько вращающих движений головой. Слегка потрите подушечками пальцев заушные бугры.

Чтобы предупредить возникшее чувство раздражения (особенно для тех, кто к ним склонен), следует попытаться задержать непроизвольные двигательные реакции (как правило, в этом случае возникают движения, напоминающие видоизменённые «позы боксёра») и выполнить другие движения. Например, рекомендуется плотно сжать губы и 10–15 раз медленно «описать» языком дугу по небу.

Занятие «Межличностное понимание»

Цель: актуализация опыта понимания окружающих, поиск способов расположения людей к себе, совершенствование навыков самоанализа и самовыражения.

Лекционный материал психолога (7 минут).

Каждый человек имеет индивидуальные особенности, которые создают различия в восприятии и понимании другого человека. Для того, чтобы научиться договариваться и понимать, необходимо учитывать психологические особенности другого человека, уметь объяснять свои цели и намерения, быть внимательным к себе и своему собеседнику, учитывать мнение собеседника

Инструментарий

при принятии решения. Взаимопонимание — установление контакта между людьми, совпадение смыслов, высказываний, требований, обуславливающих отсутствие препятствий в общении, принятие партнёра в процессе общения.

Сущность взаимопонимания проявляется:

- в согласовании осмысления предмета общения;
- в принятии целей, мотивов и установок партнёрами по взаимодействию;
- в близости познавательного, эмоционального и поведенческого реагирования на способы достижения результатов совместной деятельности.

Причинами недопонимания могут быть:

- отсутствие или искажение восприятия людьми друг друга;
- умышленное или случайное искажение передаваемой информации;
- отсутствие возможности исправить ошибку или уточнить данные.

Упражнение «Когда меня понимают...» (10 минут).

Вспомните ситуации взаимодействия с другими людьми, когда вас понимают, и попробуйте ответить на вопросы:

- По каким признакам вы это чувствуете?
- Когда вы понимаете человека, каким образом вы это демонстрируете?

- Кого вы поддерживаете и в каких ситуациях?

Упражнение «Круг взаимопонимания» (15 минут).

Нарисуйте круг, вы находитесь в центре круга, расположите своих знакомых, друзей, родственников вокруг себя (спокойная музыка).

Кого вы расположили в кругу? Кого за кругом, почему?

Если бы у вас была возможность изменить отношения, то как это повлияло бы на расположение людей вокруг вас?

Нарисуйте второй круг с теми изменениями, которые вы хотели бы внести.

Сравните два рисунка.

Дискуссия «Помощь» (10 минут).

Психолог предлагает обсудить виды помощи (материальная, моральная поддержка, физическая, информационная и т.д.) и ответить на вопросы:

- Как ты себя чувствуешь, когда тебе помогают?
- Как ты себя чувствуешь, когда помогаешь сам?
- Что тебе легче: принимать или оказывать помощь?
- Кому ты недавно помог?

Упражнение «Карусель» (20 минут).

Цель упражнения:

- формирование навыков быстрого реагирования при вступлении в контакты;

- развитие эмпатии и рефлексии.

В упражнении осуществляется серия встреч, причём каждый раз с новым человеком. Задание: легко войти в контакт, поддержать разговор и проститься.

Члены группы встают по принципу «карусели», т.е. лицом друг к другу, и образуют два круга: внутренний неподвижный и внешний подвижный.

Примеры ситуаций:

- Перед вами человек, которого вы хорошо знаете, но довольно долго не видели. Вы рады этой встрече...
- Перед вами незнакомый человек. Познакомьтесь с ним...
- Перед вами маленький ребёнок, он чего-то испугался. Подойдите к нему и успокойте его.
- После длительной разлуки вы встречаете любимого (любимую), вы очень рады встрече...
- Вас сильно толкнули в автобусе. Оглянувшись, вы увидели пожилого человека.

Время на установление контакта и проведение беседы 3–4 минуты. Затем ведущий даёт сигнал, и участники тренинга сдвигаются к следующему участнику.

Образно-рефлексивное упражнение «Подари себе имя» (30 минут).

Цель: достижение каждым участником эмоционального ресурсного состояния.

1) Тренер предлагает участникам занять удобное положение, закрыть глаза и расслабиться.

2) Тренер говорит участникам: «Вспомните конкретное событие, когда вы чувствовали себя уверенным (успешным, удачливым, достигшим цели и т.д.).

Вспомните: где и когда это событие произошло. Вспомните свои чувства в тот момент. Переживите вновь это событие».

3) По прошествии достаточного для выполнения задания времени (5–7 минут) тренер предлагает участникам группы обсудить результаты индивидуальной визуализации.

4) Каждый участник рассказывает группе об увиденном и пережитом в своём воображении конкретном событии с обязательной рефлексией источника своего позитивного чувства (уверенности, успешности, удачи и т.д.).

5) По окончании рассказа каждому участнику тренер с помощью группы придумывает новое имя, в котором бы отражалась самая суть получения эмоционального ресурсного состояния: «Я тот, который (ая)... (делает то-то и то-то)» или «Я уверен (а) в себе, когда я... (делаю то-то и то-то)».

Упражнение «Строим дом» (10 минут).

Все становятся в один ряд. Один молодой человек — про-

раб, он передаёт строителям разные материалы (ведро с песком, стекло, бревно). Все по очереди передают эти предметы. Последний — кладовщик, он запоминает, какие материалы были доставлены, упражнение проводится с помощью пантомимических приёмов.

Занятие «Почувствуем общение»

Цель: знакомство с приёмами общения, развитие базовых коммуникативных умений.

Упражнение «Спина к спине» (5 минут).

Учащиеся садятся на стульях спиной друг к другу, выбирают тему и общаются. Затем происходит обмен впечатлениями.

Упражнение «Сидя, стоя» (5 минут).

Упражнение выполняется в парах, в которых партнёры меняются местами. Один подросток сидит на стуле, другой стоит, ведётся беседа. Обсуждение, как каждый себя чувствовал.

Лекционный материал психолога (10 минут).

Общение — это форма жизнедеятельности, сложный многоплановый процесс установления и развития

контактов между людьми, обусловленный потребностями в совместной деятельности. Процесс общения включает в себя:

- Обмен информацией.
- Взаимодействие.
- Восприятие и понимание другого человека.

Цели общения:

- Установление контакта.
- Сообщение и получение информации, обмен мнениями, замыслами, решениями, сообщениями.
- Побуждение, стимулирование активности партнёра.
- Координация действий.
- Обмен эмоциями.
- Установление отношений — осознание своего места в межличностных связях (ролевых, деловых).

Упражнение «Варианты общения» (10 минут)

Участники разбиваются на пары.

«Синхронный разговор».

Оба участника в паре говорят одновременно в течение 10 секунд. Можно предложить тему разговора. Например, «Книга, которую я прочёл недавно». По сигналу разговор прекращается.

«Игнорирование». В течение 30 секунд один участник из пары высказывается, а другой в это время полностью его игнорирует. Затем они меняются ролями.

«*Стина к стине*». Во время упражнения участники сидят друг к другу спиной. В течение 30 секунд один участник высказывает-ся, а другой в это время слушает его. Затем они меняются ролями.

«*Активное слушание*». В течение одной минуты один участник говорит, а другой внимательно слушает его, всем своим видом показывая заинтересованность в общении с ним. Затем они меняются ролями.

Обсуждение: как вы себя ощущали во время проведения

первых трёх упражнений? Не казалось ли вам, что вы слушаете с усилием, что это не так просто? Что мешало вам чувствовать себя комфортно? Как вы себя ощущали во время последнего упражнения? Что помогает вам в общении?

Упражнение» Круг моего общения» (20 минут).

Сейчас вы проанализируете круг своих знакомых и запишите их имена в специальную аналитическую таблицу.

Возрастная категория	Имя	Тип отношений (общения)
Сверстники		
Старше меня на 3–5 лет		
Старше меня на 6–10 лет		
Старше меня более чем на 10 лет		
Младше меня на 1–3 года		
Младше меня на 3–5 лет		
Маленькие дети		

1. Кто лидер в вашей паре общения?
2. Какие чувства вы испытываете во время разговора с каждым из них?
3. Что является предметом разговора?
4. Каким образом заканчиваете беседу?
5. Что испытываете после её завершения?

Упражнение «Мне кажется...» (5 минут).

Инструкция: «Пусть кто-то из нас первым скажет своему соседу слева о его состоянии. Например, «Мне кажется, что

ты сейчас спокоен и заинтересован происходящим» или «Мне кажется, что ты утомлён» и т.д. Тот, кому это сказали, в свою очередь, скажет нам всем о своём состоянии в данный момент. Затем он выскажет своё предположение о состоянии соседа слева, и тот уточнит своё состояние и т.д.»

После того как круг замкнётся, тренер может задать группе общий вопрос: «Каким образом вы определили состояние своего соседа?» Или более конкретный: «На какие признаки вы ориентировались, определяя состояние своего соседа?»

Дискуссия-практикум «Качества, важные для общения» (20 минут).

Среди множества качеств, характеризующих человека во всех его проявлениях, есть такие, которые относят к качествам, крайне необходимым и важным для эффективного общения людей.

Инструкция: «На первом этапе (5 минут) вы должны самостоятельно и индивидуально составить список качеств, важных для общения. Чем больше их вы включите в этот список, тем интереснее будет работать на втором этапе. При составлении списка постарайтесь представить себе общительного человека. Каким он должен быть? Чем он отличается от других людей? Одним словом, нарисовать ваш образ общительного человека. Вспомните литературных героев, своих знакомых и т.д. Может быть, это поможет составить перечень качеств, важных для приятного и продуктивного общения.

На втором этапе мы проведем дискуссию, основная цель которой — выработать общий список качеств, важных для общения. При этом любой может высказать своё мнение, разумеется, аргументируя его, приводя примеры, иллюстрирующие, как и когда эти качества помогали преодолеть то или иное препятствие, улучшить отно-

шения с окружающими. Названные качества включаются в общий список большинством голосов, который оформляется на доске (табло) или большом листе бумаги.

На третьем этапе каждый участник записывает в свой листок только что составленный общий список качеств, важных для общения. Он может иметь следующий вид.

Примерный список качеств, важных для общения:

Умение слушать.

Тактичность.

Умение убеждать.

Интуиция.

Наблюдательность.

Душевность.

Энергичность.

Открытость.

Затем каждый из участников по 10-балльной шкале оценивает наличие у себя перечисленных качеств».

Дискуссия «Что может мешать общению» (10 минут).

Прерывание, перебивание, занятия посторонними делами, возражение до того, как собеседник изложил всё до конца и т.д.

Упражнение «Побег» (15 минут).

Ведущий сообщает группе, что половина участников группы попала в плен к «террористам» и стала «заложниками». Но оставшиеся игроки не теряли времени даром и подготови-

ли побег. «Заложникам» нужно сообщить план побега. Так как все они находятся в разных местах, к каждому посылается отдельный игрок сообщить план побега. Естественно, план у каждого свой. Сообщить план побега необходимо только жестами, так как кричать вслух небезопасно: может услышать охрана. Делать это нужно достаточно быстро, в течение 1–2 минут, поскольку существует риск быть замеченными «террористами». (Работа идёт в парах одновременно.)

После окончания сообщений каждый «заложник» по очереди рассказывает всем о том плане побега, который был подготовлен для него. После рассказа каждого «заложника» свой вариант рассказывает тот, кто готовил этот план. Рассказы сопоставляются. Если они в основных деталях совпадают, то «заложник» считается освобождённым, если нет — остаётся в плену.

Притча «Три типа слушателей» (10 минут).

Однажды к Будде пришёл культурный и воспитанный человек. Он задал Будде вопрос. Будда сказал, что не может прямо сейчас ему ответить. Человек удивился: «Вы заняты?» Будда ответил, что у него достаточно времени, но в данный момент ответ его не будет воспринят, т.к. есть три типа слушателей. Первый тип, как горшок, повернутый вверх дном. Может отвечать. Но в него ничего не войдёт, он недоступен. Второй тип слушателя подобен горшку с дыркой в дне, он находится в правильном положении, но в дне дырка и наполняется он только на мгновение. Есть третий тип слушателя, у которого нет дырки и он не стоит вверх дном, но он полон отбросов, вода может войти в него, но она тут же отравляется.

Обсуждение.

Инструментарий