УДК 159.9 ББК 88 С 91

С 91 СуховершинаЮ.В.,ТихомироваЕ.П.,СкоромнаяЮ.Е.

Тренинг коммуникативной компетенции. — Изд. 2-е. — М.: Академический Проект; Фонд «Мир», 2009. — 111 с. — (Тренинги и практикумы).

ISBN 978-5-8291-1054-3 (Академический Проект) ISBN 978-5-902357-85-8 (Фонд «Мир»)

В настоящем пособии представлен набор методик (тех­ник), упражнений и деловых игр, направленных на форми­рование коммуникативных умений и навыков, а также ме­тодические рекомендации по их проведению. Они могут быть использованы в групповой психологической работе со студентами средних профессиональных и высших учеб­ных заведений. Представленные материалы прошли апро­бацию в деятельности службы практической психологии Московского открытого социального университета.

БИБЛИОТЕКА Вологодского государственного педагогического университета

Пособие предназначено для студентов, аспирантов и практических психологов.

67 ^6(6 удк 1599

у 1 ББК 88

© Суховершина Ю.В., Тихомирова Е.П.,

Скоромная Ю.Е., 2005 © Оригинал-макет, оформление. ISBN 978-5-8291-1054-3 Академический Проект, 2009

ISBN 978-5-902357-85-8 © Фонд «Мир», 2009

ВВЕДЕНИЕ

Мы рассматриваем коммуникативную компетентность как совокупность коммуникативных способностей, уме­ний и знаний, адекватных коммуникативным задачам и достаточных для их решения.

Основная цель тренинговых занятий — развитие ком­муникативной компетенции, так как на их основе происхо­дит овладение специальными навыками делового общения.

Универсальные коммуникативные навыки обеспечива­ют психологическое взаимодействие людей в процессе дви­жения к общей цели. Они являются общечеловеческой цен­ностью и поэтому позволяют наладить, сохранить и раз­вить взаимодействие даже в тех ситуациях, когда оно, казалось бы, обречено на неэффективность.

Эффективность коммуникации зависит от следующих факторов:

а) коммуникативных способностей (развития пра­вильного использования средств коммуникации, культу­ры речи, умения задавать вопросы и оценивать ответы и др.), змпатия, понимания;

б) способности осознавать и преодолевать коммуни­кативные барьеры.

Цель тренинга: повышение коммуникативной компе­тенции. Задачи: Обучение:

* анализу и прогнозированию поведения партнеров;
* навыкам установления делового контакта;
* навыкам эффективного общения. Развитие:
* навыка коррекции эмоционального состояния партнера;
* навыка целеполагания и планирования.

Ведущий может строить тренинг либо последовательно, в соответствии с предложенным в сборнике материалом, либо уделять больше внимания развитию отдельных умений и навыков. Желательно первое тренинговое занятие начи­нать с информирования участников тренинга о принципах и правилах работы в группе и совместного принятия их.

Такими групповыми правилами являются:

* 1. Правило равноценности. Нет статусных различий, иерархии, сложившиеся в группе, субординации. Каж­дый несет ответственность как за свои решения, так и за групповые.
	2. Правило активности. От активности каждого члена группы выигрывают все.
	3. Правило искренности. Каждый говорит то, что думает, а не то, что (по его мнению) от него ждут, при этом меру доверительности устанавливает сам.
	4. Обсуждению подлежит только то, что происходит «здесь и сейчас».
	5. Правило конфиденциальности. Информация, обсужда­емая в группе и касающаяся «личных» жизненных ис­торий каждого, не выносится за пределы круга.
	6. Правило конструктивной обратной связи. Говорить о поведении, а не о личности. Анализ поведения детали­зировать по эпизодам, а не обобщать недифференциро­ванно.

Соблюдение этих норм (правил) необходимо для дости­жения цели тренинга и создания комфортной психологи­ческой атмосферы.

Каждый тренинговый день включает в себя следующие этапы:

* + 1. Разминочный — подготовка и «разогрев» участников группы для эффективной работы.
		2. Основной — информирование о развиваемых умениях и навыках, и собственно упражнения, направленные на обучение, формирование и развитие данных качеств. На этом этапе упражнения и деловые игры заканчива­ются, как правило, обсуждением и рефлексией.
		3. Заключительный — подведение итогов занятия (выс­казывание участников о своем актуальном состоянии, осмысление проделанной работы, пожелания и пред­ложения ведущему). Резюме ведущего. Прощание. Целесообразно чередовать основные упражнения с пси­хогимнастическими для активизации работы, либо для психологической и эмоциональной разрядки после основ­ных упражнений.

Последний тренинговый день желательно завершить обсуждением, выполняя процедуру «упаковки чемоданов», требующим осознания успешности пройденного пути и того, что многому надо еще учиться. Тренер может позво­лить себе сесть за круг и еще раз реально оценить, кто, как и чему научился за это время. Процедура происходит та­ким образом, что каждый по очереди является руководи­телем дискуссии о качествах члена группы, вышедшего за дверь. Показателем успешности работы лидера обсуж­дения является скорость обсуждения, отработка всех эта­пов ведения партнерской беседы, отшлифовка и адекват­ность выбранных свойств личности. При сборе «чемода­нов» важно, чтобы плюсы уравновешивали минусы, качества назывались только такие, которые можно.испра­вить, формулировки должны быть корректны.

Завершается тренинг высказыванием впечатлений, чувств и мыслей. Произносятся слова о пройденном пути каждым, и тренером в том числе. Тренинг закончен, и каж­дый получил столько, «сколько смог унести»...

ГЛАВА 1.

РАСШИРЕНИЕ ДИАПАЗОНА ИНФОРМАЦИОННЫХ КАНАЛОВ ОБЩАЮЩИХСЯ

Ничто не поверхностно для глубокого наблюдателя!

В мелочах выдает себя характер.

Э. Булвер-Литтон

Достижение желаемого результата в общении с парт­нером зависит от того, насколько вы сможете предвидеть его реакцию на ваши слова и поступки и построить в свя­зи с этим свое поведение.

Для этого, очевидно, нужно иметь правильное пред­ставление о партнере и уметь взглянуть на ситуацию с его позиции. Важно учитывать характер, привычки, убежде­ния, интеллектуальный и культурный уровень собеседни­ка, его образ жизни. Все это, составляя внутреннее содержа­ние человека, проявляется внешне: в его манере одевать­ся, походке, позах, жестикуляции, выражении лица, звучании голоса, интонации.

Наблюдательные люди часто с первого взгляда опреде­ляют, что за человек перед ними, как с ним нужно дер­жаться, чего от него можно ожидать. Чтобы иметь верное представление о человеке, нужно, во-первых, уметь на­блюдать, во-вторых — исключить возможные ошибки вос­приятия.

Глядя на человека, мы обычно воспринимаем его в целом.

Восприятие подвержено влиянию стереотипов («Я та­ких людей знаю») и предыдущего опыта. Именно опыт позволяет нам заметить в человеке то, на что порой не обращают внимание другие.

На результат восприятия значительно влияет установ­ка (предварительная информация о человеке).

Ваше состояние в момент общения с партнером так­же влияет на то, каким вы его воспринимаете. Раздраже­ние, усталость и даже радостное возбуждение — плохие помощники. Расстроенный человек видит мир через «чер­ные» очки, радостный — через «розовые».

Ваша оценка может быть необъективна также из-за того, что вы пристрастно относитесь к партнеру.

Существует известный закон восприятия, согласно которому в любом объекте восприятия мы выделяем нечто главное, а все остальное служит фоном.

От того, что именно мы считаем главным, а что — фоном, зависит впечатление от объекта в целом.

Зная, что есть причины, приводящие к необъективнос­ти восприятия, можно попытаться учесть их влияние.

Опираясь на изложенные особенности восприятия, участнику тренинга можно посоветовать:

1. Развивать наблюдательность, обращать внимание на все особенности внешнего облика и психологического склада человека.
2. Стремиться получить полную информацию о человеке (чтобы не домысливать).
3. Давать по возможности полную информацию о себе (чтобы не было слухов).
4. Говорить с партнером на его языке (учитывать его при­оритетный канал восприятия).
5. Беседовать в удобном месте, в спокойной обстановке и в спокойном состоянии.
6. Не поддаваться влиянию предварительной информации о партнере.
7. Пояснять свои действия. Говорить подчиненным о своих ожиданиях (чтобы не было разочарований и претензий).
8. Не считать свое представление о нормах поведения единственно возможным.
9. Делать для других не то, что ты считаешь нужным, а то, что бы они хотели, чтобы ты делал для них. Только тогда они будут воспринимать это положительно.
10. Быть таким, каким хочешь, чтобы тебя видели. Чтобы оценка партнера была объективной, старайтесь наблю­дать, оценивать и делать выводы беспристрастно. Знание «языка» неречевого общения, с одной стороны

позволяет более глубоко и верно понимать других людей, распознавать наши чувства по отношению к ним и воз­действовать на них, а с другой — контролировать и изме­нять то впечатление, которое мы производим на партне­ров по общению. Конечно же, не стоит воспринимать не­вербальные сигналы механически, забывая о культурных, индивидуальных и ситуационных различиях.

Самый непосредственный показатель чувств — выра­жение лица. Положительные эмоции люди обычно не скры­вают. Проявление отрицательных эмоций во многих случа­ях не поощряется социальными нормами (например, про­явление гнева, отвращения). Поэтому такие эмоции нередко скрываются, хотя не всем людям это удается дос­таточно успешно, у большинства людей отрицательные эмоции более правдиво отражаются на левой половине лица, которая труднее поддается сознательному контролю.

«Диагноз» эмоционального состояния по мимике пред­ставляет значительные трудности, прежде всего, из-за со­знательного контроля за ней, а кроме того, из-за много­значности различных мимических проявлений. Так, улыб­ка может выражать одобрение, дружелюбие, может быть знаком почтения, готовности подчиняться или выраже­нием неловкости и т. д. Мимика зависит также от нацио­нальных и культурных стереотипов.

Гораздо более «правдивыми» оказываются многие дру­гие неречевые «знаки». Ими стоит дополнять свое впе­чатление от выражения лица собеседника, о многом мо­гут рассказать поза и жесты человека.

Например, если человек слушает, откинувшись назад и развалившись в кресле, это воспринимается как неува­жение, превосходство над собеседником. Напротив, нам приятно, если партнер по общению во время разговора слегка наклоняется к нам, так как это свидетельствует о его внимании и любезности. Непринужденную, спокой­ную позу, как правило, принимает человек, не испытыва­ющий дискомфорта в беседе. И наоборот, если человек бес­престанно ерзает, передвигает стул, меняет положение рук — это свидетельствует о его беспокойстве, а возмож­но, о желании скорее закончить разговор. Некоторые не­произвольные действия имеют и непосредственное сим­волическое значение. Так, если человек бессознательно переступает ногами, разговаривая с вами, это с большой долей вероятности означает, что ему не терпится уйти, так как ему неприятен разговор, или он торопится.

Скрещенные ноги и руки часто означают отчужден­ность, нежелание раскрыться. Руки, скрещенные на гру­ди, в сочетании с прямой осанкой обычно воспринимают­ся как поза доминирования (превосходства, желания по­давить собеседника), но такая поза может выражать и защиту и приниматься в ситуации, когда человек чувству­ет себя униженным. Сходное психологическое содержа­ние имеют и некоторые другие позы. Так, доминирование выражается тогда, когда стоя, человек держит в карманах руки с высунутыми наружу большими пальцами. Это впе­чатление усиливает выдвинутая вперед нога, особенно, постукивающая носком по полу. Аналогично расшифро­вывается «поза Наполеона» — грудь вперед, одна рука за­сунута за борт пиджака или жилета, другая, как правило, в кармане. Руки, заведенные за голову, воспринимаются так же. Одна из типичных женских поз доминирования — ку­лаки, упертые в бока.

Принятие одним из собеседников позы доминирования резко нарушает ход беседы, вызывает у партнера недоволь­ство, напряжение, хотя он и не всегда понимает, в чем дело.

Целый ряд «закрытых» поз имеют явно защитный ха­рактер. Очень типично положение тела и рук, при кото­ром тем или иным способом неосознанно закрывается осо­бенно важное и наименее защищенное место — солнеч­ное сплетение. Это происходит вследствие того, что при ощущении психологической угрозы, страхе, напряжении человек инстинктивно прикрывает слабое место, хотя на рациональном уровне он вовсе не ожидает прямого физи­ческого удара. Это — символическая защита от удара пси­хологического. С этой целью могут использоваться скре­щенные на животе руки, сильное сгибание туловища впе­ред. Женщины часто прикрываются сумочкой, поставленной на колени перед животом, мужчины нередко отгоражива­ются газетой, папкой и т. д.

Крайнее выражение закрытости - одновременное со­четание опущенной головы, согнутого туловища, скрещен­ных рук и ног. Оно говорит о том, что человек полностью отгорожен и практически не воспринимает того, что мы пытаемся донести до него. Его надо либо оставить в по­кое, либо каким-нибудь образом вывести из этого состоя­ния, позаботившись об оживлении контакта, пробужде­нии интереса и т. д.

Большую роль в производимом впечатлении играет по­ложение головы. Кивание головой благоприятно действу­ет на собеседника, прочитывается им как наше согласие с ним (хотя это и не всегда верно).

Когда беседуют несколько человек, то говорящий, как правило, обращается чаще всего к тому, кто постоянно кивает, так как такая реакция действует ободряюще.

Резкий наклон или поворот головы в сторону, «всплеск» жестикуляции часто означает, что слушающий хочет выска­заться, «вставить слово».

Если человек сидит, подперев подбородок или щеку, это, как правило, означает внимательное слушание, за­думчивость. Хорошее впечатление на говорящего мужчи­ну производит женщина, слушающая его, слегка склонив голову набок. Если подбородок слушающего подпирает кулак с высунутым указательным пальцем, лежащим на щеке, это означает оценочное слушание, внимательное, настроенное на анализ высказывания (возможно, и кри­тический).

Если во время разговора собеседник начинает поти­рать нос, тереть щеку, ухо, чесать в затылке, то, как вы уже наверняка сами догадались, он озадачен, думает, что сказать, выигрывает время для принятия решения.

Если человек постоянно что-то вертит в руках, то и дело щелкает авторучкой и т. п., это говорит о беспокойстве, нервозности. Такое состояние может быть временным, вытекающим из затруднений в беседе, а может быть и устой­чивой чертой характера. Часто подобные действия объяс­няют «просто» привычкой. Но ведь любая привычка воз­никает не на пустом месте, а по определенным причинам. В данном случае мышечная активность помогает снять психологическое напряжение. Если ваш собеседник по­стоянно пользуется таким способом психологической раз­грузки, обратите внимание, в какие моменты эти движе­ния становятся наиболее активными, судорожными — это будет соответствовать самым «острым» точкам раз­говора.

Когда человек что-то грызет во время разговора (напри­мер, дужку очков), это также свидетельствует о психо­логическом напряжении, замешательстве. Такой жест как бы позволяет выиграть время, символически означая: «У меня занят рот, ответить вам сразу не могу». Аналогично рас­шифровываются вздохи, фырканье, покашливание, перше­ние в горле и т. п. Различные запинки, оговорки, повторы или неправильное употребление слов, обрыв фраз и т. п. отражают чувства людей и нередко выдают их истинные намерения. В целом речевые ошибки и недостатки обычно возникают, когда собеседник волнуется или хочет скрыть свои истинные намерения.

Когда человек говорит, прикрывая рот ладонью, сни­жая громкость речи, это может служить знаком его неуве­ренности в произносимом, стеснения, символически от­ражая то, что ему не хочется быть услышанным.

При противоречии «сигналов» стоит обратить внима­ние на нижнюю половину тела, так как она меньше контро­лируется сознанием, чем, например,лицо. К примеру, че­ловек разговаривает с вами, развернувшись к вам лицом и верхней половиной тела, а его колени и ноги направлены от вас. В этом случае очень вероятно, что ему не терпится уйти и прекратить общение.

Большое значение имеет взаимное расположение со­беседников и расстояние между ними. Разным видам об­щения соответствует разное пространственное положе­ние участников. Например, эмоционально близким отно­шениям (между родными, друзьями) благоприятствует расстояние до полуметра. Наиболее подходящим для не­формального, делового общения является расстояние между собеседниками около 1 метра. При большем рас­стоянии между партнерами разговор начинает носить бо­лее формальный характер. Необходимо учитывать также, что существуют значительные индивидуальные, нацио­нальные и другие различия в комфортном расстоянии при общении, в так называемом «личном пространстве». Как правило, женщины, дети и старики стремятся находить­ся ближе к собеседнику, чем подростки и мужчины сред­них лет. Беспокойные, нервные люди обычно держатся «подальше». Чем выше статус нашего собеседника, тем больше расстояние от него, которое мы непроизвольно выбираем. Южане чувствуют себя хорошо на более близ­ком расстоянии от партнера, чем северяне.

Несоблюдение этих правил, нарушение границ лично­го пространства создает психологическую напряженность в отношениях.

Расстояние не только зависит от устойчивых характе­ристик личности, но может многое рассказать и о воспри­ятии беседы партнерами по общению. Если мы неприят­ны собеседнику или он нас опасается, то он с самого нача­ла садится «подальше». В ходе беседы он отстраняется, отодвигается, отклоняется назад, увеличивая расстояние в моменты возникновения аналогичных чувств или поте­ри интереса. Когда контакт налаживается, тема стано­вится интересной и приятной, то, напротив, человек при­двигается, наклоняется, приближается к нам.

Можно заставить партнера подражать себе и это необ­ходимо, если собеседник напряжен и насторожен, явно скрывает негативные мысли, свои возражения. В таком случае рекомендуется принять открытую позу, разжать руки. Через некоторое время партнер скорее сделает то же самое. При этом его настроение улучшится.

Во втором случае можно с улыбкой чуть приблизить корпус тела к партнеру и, слегка наклонив, голову, спро­сить его: «Я вижу, вы хотите возразить?» или «Какие у вас сомнения?», а затем откинуться на спинку стула. При этом в поле зрения партнера должна быть раскрытая ладонь. Выдержав паузу, вы вынудите партнера высказаться.

Вы заставите партнера разомкнуть сжатые руки и тем самым добьетесь изменения его состояния, предложив дотянуться до какого-нибудь предмета, например, доку­мента, ручки.

Случается, что партнер, возражая, говорит неправду. При этом он иногда прячет руки или контролирует их положе­ние. Выдать может взгляд, устремленный в сторону и вниз,, иногда — почесывание века или оттягивание воротничка.

Порой человек владеет собой настолько, что говорит неправду, глядя вам в глаза. Его выдадут изломанные ли­нии бровей, напряженные уголки губ, напряженный взгляд, старательно подобранные слова. Уловив «ложь», рекомендуется доброжелательно (с легким наклоном кор­пуса, с улыбкой и открытой ладонью) попросить его: «Повто­рите, пожалуйста, что вы сказали!» Второй раз эффектно сказать неправду обычно не удается.

Упражнения

Упражнение «Пассажир»

Цель:

* развитие навыков восприятия и понимания партнера

по общению.

Участники тренинга рассказывают, по каким показа­телям они определяют, с каким незнакомым пассажиром метро, в автобусе они готовы заговорить. Ведущий и осталь­ные студенты оценивают полноту и остроту наблюдений, обоснованность предположений, причины ошибок стерео- типизации.

Упражнение «Все мы особые»

Цель:

* развитие наблюдательности.

Студенты, разбившись на пары, 6 секунд молча смот­рят друг на друга. Затем ведущий приглашает в круг пару. Не глядя на партнера, нужно будет описать черты его лица, назвать цвет глаз, волос, форму лица и т. п. Затем нужно назвать главную особенность внешности партнера.

Выполнение этого задания возможно только в обста­новке доброжелательности, уважения друг к другу, при стремлении отыскать что-то красивое и примечательное во внешности партнера.

Упражнение «Фото»

Цель:

* изучение особенностей восприятия.

Упражнение может проходить в нескольких вариантах.

* 1. Ведущий показывает в течение 5-7 секунд слушате­лям портрет известного ему человека и просит описать его внешность, дать психологический портрет, угадать профессию.

Интересно и полезно сравнить разные впечатления. Это задание позволяет проверить наблюдательность, сту­денты приходят к выводу об индивидуальности восприя­тия, различий между информацией и интерпретацией, влиянии стереотипов.

* 1. Ведущий показывает портрет какого-нибудь ученого или другого известного человека, но представляет его аудитории, к примеру, как поэта. Предлагает описать чер­ты лица и дать психологический портрет. В ответах части слушателей явно обнаруживается влияние установки на восприятие.

Упражнение «Биография» Цель:

* умение выделять главное с позиции другого человека. Ведущий читает изложенную в виде тезисов биогра­фию или характеристику какого-нибудь разносторонне развитого человека и просит студентов пересказать ее, выделив самое главное. Выясняется, что это «главное» у многих слушателей не совпадает, отражая то, что важно, значимо для каждого.

Упражнение «Информация» Цель:

* определить способность студентов ставить себя на место партнера по общению, понять его чувства. Ведущий описывает, к примеру, следующую ситуацию.

«Предположим, что вы попросили друга собрать для вас какую-то информацию. Друг подходит к вам в хорошем настроении и сообщает, что сейчас подробно расскажет обо всем, что узнал. Но вам эта информация уже не нужна и у бас сейчас совершенно нет времени. Как пройдет ваше объяснение с другом?». Участники разбиваются на пары и разыгрывают подобные ситуации. Впечатления обсуж­даются в группе. Тренер задает вопросы, позволяющие выяснить способность каждого к децентрации.

Упражнение «Брачные объявления» Цели:

* развитие способности к децентрации, объективному восприятию партнера, умению анализировать;
* развитие воображения и речи.

Ведущий сможет увидеть психологические проблемы некоторых участников игры.

Каждый студент получает карточку с названием како- го-то предмета, обладающего характерными свойствами: ему для полноты существования нужен другой предмет, дополняющий его.

Игра состоит в том, что каждый участник произносит текст «брачного объявления» от имени своего предмета. В первой части объявления, даваемого от третьего лица, нужно его представить: описать внешность, самые харак­терные черты, интересы и увлечения; вторая часть объявле­ния — «заказ» на будущего спутника жизни: его внешность, черты характера и интересы.

Объявление составлено правильно, если удалось най­ти те главные черты предмета и его «половины», сочета­ние которых образует прочный союз, наполнит смыслом «жизнь» обоих.

«Брачные объявления» звучат по очереди. Необходи­мо внимательно слушать, чтобы не пропустить «свою пару».

В конце концов, с помощью уточняющих и побуждаю­щих вопросов все находят друг друга и становятся рядом. Информативно и то, как образуются пары.

Ход игры обсуждается и комментируется.

Примеры «брачных пар»: галстук - сорочка; карандаш - бумага; подсвечник - свеча; проигрыватель - пластинка; руль - машина; диван - подушка; стол - скатерть; берег - река; бассейн - вода.

Упражнение «Повтор»

Цель:

* развитие наблюдательности студентов.

Несколько человек выходят за дверь, остальные — на­блюдатели. Любой студент принимает определенную позу, сидя на стуле. В аудиторию входит участник, который не­сколько секунд смотрит на позу, занимает место показы­вающего и принимает то же положение. Затем входит сле­дующий слушатель, и все повторяется снова. Когда после­дний участник группы садится на стул, студент- скульптор располагается на стуле рядом и принимает исходную позу. У всех есть возможность сравнить позы и выявить самых наблюдательных.

Упражнение «Настроение»

Цель:

* развитие наблюдательности и умения читать позы со­беседника.

Студенты разбиваются на пары и садятся лицом друг к другу. Они поочередно принимают позы, соответствую­щие их состоянию и настроению, которые партнер дол­жен отгадать. Чтобы сделать это было легче, партнеру рекомендуется принять такую же позу. Интересно срав­нить толкование позы партнером до и после этого. Резуль­тат выполнения упражнения обсуждается в группе. Вы­ясняется, что большинство слушателей смогли отгадать настроение партнера по его позе и этому способствовало подражание позе.

Упражнение «Подражание» Цель:

* показать значение подражания по позе и «отзеркали- вания» для создания благоприятной атмосферы обще­ния.

Участники тренинга разбиваются на пары. Первые но­мера начинают рассказывать вторым о том, как они прове­ли вчерашний день.

У слушающих задание — в течение первых трех минут принять позу, подражающую позе рассказчика, и «отзер- каливать» его жесты. Затем принять произвольную позу (за исключением позы внимания) и перестать «отзерка- ливать» партнера.

Как правило, вскоре после этого желание рассказывать пропадает, и партнер умолкает. Студенты меняются ро­лями, и упражнение повторяется. Результат — впечатле­ния, ощущения — обсуждается в группе.

Упражнение «Разжать кулаки» Цель:

* отработать прием, который позволяет добиться откро­венности собеседника.

Студенты располагаются парами за столами друг про­тив друга.

Один принимает позу напряженности и недоверия (руки скрещены на груди). Второй пробует применить при­ем, снимающий это состояние. Задание выполняют все по очереди. Оно считается выполненным, если у напря­женного собеседника возникло желание разжать руки и заговорить.

Упражнение «Конкурс Мюнхгаузенов» Цель:

• тренировка контроля над телодвижениями и выраже­нием лица во время рассказа о чем-то неизвестном. Ведущий раскладывает на столе библиографические карточки (текстом вниз) с описанием книг или журналь­ных статей, не знакомых слушателям.

Студенты должны по очереди подойти к столу, взять карточку, рассказать о «прочитанной» книге, ответить на возможные вопросы, касающиеся обстоятельств «приоб­ретения» книги и ее содержания.

Во время выполнения задания остальные внимательно следят за:

1. походкой подошедшего к столу;
2. выражением его лица, когда он читает текст на кар­точке;
3. положением его рук, выражением лица и глаз во время рассказа;
4. самообладанием и находчивостью при ответах на воп­росы.

Само содержание рассказа свидетельствует об эруди­ции и воображении исполнителя, но в данном упражне­нии не оценивается.

Можно предложить другой вариант «конкурса Мюнх­гаузенов»: слушатели берут карточки с заданием расска­зать о происшествиях, якобы случившихся с ними в дей­ствительности. Например: «Нам стало известно, что вас пригласили для съемок в главной роли в русско-японском телесериале. Расскажите, что это за фильм и почему имен­но на вас пал выбор».

ГЛАВА 2.

РАЗВИТИЕ НАВЫКОВ АНАЛИЗА И ПРОГНОЗИРОВАНИЯ ПОВЕЛЕНИЯ ПАРТНЕРОВ

В процессе взаимодействия люди выдают огромное ко­личество информации в виде вербальных и невербальных сигналов. Следовательно, важно точно анализировать сиг­налы и понимать их. Только в том случае, если человек адекватно воспринимает эту информацию от других лю­дей, он может правильно не только выстроить стратегию общения и взаимодействия с другим человеком, но и вне­сти поправки в свое собственное поведение, которые не­обходимы для получения желаемого результата.

Таким образом, в ситуации общения более успешен тот, кто проявляет активность не только в самом процессе бе­седы, а тот, кто активно готовится и планирует его с уче­том индивидуальных особенностей своего оппонента.

Исходя из этого, объективно необходимым и важным является рассмотрение факторов, которые могут помочь в формировании целостного образа партнера по общению.

Но довольно часто на создание этого образа просто нет времени. Он должен быть сформирован уже в процессе бе­седы, т. е. возникнуть при первой встрече. Следовательно, необходимо иметь на вооружении ряд факторов, выделив которые, можно быстро осознать полученную информацию. Задачей первого впечатления является быстрая ориенти­ровка в ситуации. Для людей как социальных существ, глав­ное — определение вопроса о групповой принадлежности партнера. Поэтому можно сказать, что первое впечатле­ние почти всегда правильно. Ошибкой же является то, что стереотипизация вызывает определенную, не всегда вер­ную оценку неизвестных еще пока свойств и качеств. Та­кая ошибка может привести к неадекватному общению в дальнейшем. В постоянном и длительном общении первое впечатление (механизм «грубой настройки») не позволяет достаточно глубоко и объективно понять актуальное эмо­циональное состояние, намерения и отношение к нам парт­нера по общению. «Тонкая настройка» восприятия и пони­мания при межличностном общении осуществляется за счет механизмов идентификации, эмпатии, аттракции, реф­лексии и каузальной атрибуции.

Наиболее простой способ понимания другого челове­ка обеспечивается идентификацией — перенесением свойств другого человека на себя. При идентификации человек прогнозирует свои мысли и поступки, уподобляя их мыслям и поступкам другого человека в подобной ситу­ации (как бы другой действовал на моем месте). Гораздо реже проявляется другой механизм — персонификация, т. е. перенесение своего «я» на других людей в процессе сравнения себя с ними.

Очень близка к идентификации эмпатия, сопережи­вание, т. е. понимание на уровне чувств, стремление эмо­ционально откликнуться на проблемы другого человека. Ситуация другого человека не столько продумывается, сколько прочувствуется. Через эмоциональный отклик мы понимаем внутреннее состояние другого. Реализация это­го механизма возможна в случае принятия партнера по общению в качестве безусловной ценности. Принятие дру­гого нерасторжимо связано с доверием, готовностью са­мому раскрыться навстречу другому, стать для него объек­том переживания.

Аттракция — умение добиться благоприятного, стой­кого, положительного отношения собеседника к нам; фор­мирование благосклонности другого человека; способ­ность позитивно расположить, настроить его по отноше­нию к нам. При этом используется подчеркивание незаурядности партнера по общению, благоприятное суж­дение о нем, оказание ему услуг. В данном случае понима­ние партнера по общению возникает благодаря формиро­ванию привязанности к нему, дружеского или глубокого интимно-личностного отношения.

Рефлексия — механизм самопознания в процессе об­щения, в основе которого лежит способность человека пред­ставлять и осознавать то, как он воспринимается партне­ром по общению. Это уже не просто познание другого, но знание того, как другой понимает меня, т. е. своеобразный удвоенный процесс зеркального отражения друг друга.

Каузальная атрибуция — механизм интерпретации поступков и чувств путем выяснения причин поведения субъекта. Исследования показывают, что у каждого че­ловека есть свои «излюбленные» схемы причинности, т. е. привычные объяснения своего и чужого поведения. Так, например, люди с личностной атрибуцией в любой ситуа­ции склонны находить виновника случившегося, приписы­вать причину произошедшего конкретному человеку. В слу­чае же пристрастия к обстоятельной атрибуции люди склон­ны, прежде всего, винить обстоятельства, не утруждая себя поисками конкретного виновника. При стимульной атри­буции человек видит причину случившегося в предмете, на который было направлено действие, или в самом себе. Кро­ме этих схем, были выявлены и некоторые закономерности процесса каузальной атрибуции. Например, причину успе­ха люди чаще всего приписывают себе, а неудачу — обстоя­тельствам. Характер приписывания зависит также и от меры участия человека в обсуждаемом событии. Оценка будет различна в зависимости от того, был ли он участни­ком (соучастником) или наблюдателем.

Естественно, что созданный образ партнера по обще­нию, будет связан с присущим именно вам способом толко­вания и объяснения мира. Следовательно, является зако­номерным стремление к выявлению факторов, способству­ющих наиболее объективному формированию этого образа, который служит основой адекватного отношения к партнеру.

2.1. Типы личности в нейролингвистическом программировании

Остановимся на одном из самых важных неречевых ключей доступа к личности собеседника, а именно — к визуальному контакту.

Исключительно важную часть общения составляет взгляд. Американскими психологами Р. Экслайном и JI. Винтерсом, было доказано, что направление взгляда связано с форми­рованием высказывания и трудностью этого процесса. Ког­да человек только формирует мысль, он чаще всего смотрит в сторону («в пространство»), когда мысль полностью сфор­мировалась, — на собеседника. Если речь идет о сложных вещах, на собеседника смотрят меньше, когда трудность преодолевается, — больше. Вообще же тот, кто в данный момент говорит, меньше смотрит на партнера и только для того, чтобы проверить его реакцию и заинтересованность. Слушающий больше смотрит в сторону говорящего и «по­сылает» ему сигналы обратной связи. Визуальный контакт свидетельствует о расположенности к общению. Если на нас смотрят мало, то мы имеем все основания полагать, что к нам или к тому, что мы говорим и делаем, относятся пло­хо, а если слишком много, то это либо определенный вызов нам, либо хорошее к нам отношение.

Имеет значение и то, куда направлен взгляд собесед­ника. Этот аспект влияет на ход общения и обычно совер­шенно точно истолковывается собеседниками. Существу­ет несколько разновидностей взглядов. Так, при деловом взгляде глаза собеседника обычно сосредоточиваются на треугольнике, образуемом тремя точками: центры глаз и середина лба. Направляя свой взгляд на этот треугольник, мы создаем серьезную атмосферу управленческого обще­ния. Этот взгляд передает нашему собеседнику деловой настрой, статусный характер общения. Если наш взгляд не опускается ниже уровня глаз собеседника, то мы мо­жем контролировать ход общения. При социальном взгля­де наши глаза направлены на треугольник, образуемый центрами глаз и серединой рта. При этом создается ат­мосфера непринужденного, межличностного общения не просто деловых партнеров, а приятных собеседников. Та­ким образом, направляя наш взгляд на тот или иной треу­гольник, мы можем передавать свое настроение.

С помощью глаз передаются самые точные сигналы о состоянии человека, поскольку расширение и сужение зрачков не поддаются сознательному контролю. При по­стоянном освещении зрачки могут расширяться или сужать­ся в зависимости от настроения. Если человек заинтере­сован чем-то или находится в приподнятом настроении, его зрачки расширяются в четыре раза против нормально­го состояния. Наоборот, сердитое, мрачное настроение заставляет зрачки сужаться.

Информативна также и долгота взгляда. Нормальной принято считать ситуацию, когда глаза собеседников встречаются от 1/3 до 2/3 времени общения. Если же наши глаза встречаются менее l/З, то наш собеседник либо нечестен, либо смущен и скован, либо к тому, что мы говорим и делаем, относится плохо. Если наши глаза встре­чаются более 2/3 времени общения, то наш собеседник либо считает нас очень интересным и привлекательным собеседником (в этом случае зрачки будут расширены), либо нам бросают вызов и настроены враждебно (в этом случае зрачки будут сужены). Необходимо помнить, что долгота взгляда национально обусловлена. Например, жители Юга так часто смотрят на собеседника, что для жителей Севера это может показаться даже оскорбительным.

Если вы внимательно понаблюдаете за ораторами, то сможете заметить кое-что интересное относительно дви­жения их глаз. В определенные моменты разговора одни люди поднимают глаза вверх и вправо, другие смотрят в сторону и влево, третьи опускают глаза вправо вниз.

Исследования, выполненные специалистами в области нейролингвистического программирования, показали, что эти движения глаз не случайны. Они указывают на отно­шение данного индивида к окружающему миру, а также на его реакцию на этот мир.

Чтобы глубоко понять и использовать теорию нейро­лингвистического программирования, нужно пройти про­фессиональную подготовку. Приведем лишь примеры того, что можно определить по движению глаз.

Визуалы

Это люди, которые мыслят преимущественно образами и картинами. Они перемещают взгляд влево вверх, когда вспоминают реальное событие, например, дорогу из дома на работу, и вправо вверх, когда что-нибудь придумывают. Попросите человека, предположительно относящегося к визуалам, представить себе фиолетового слона, опускаю­щегося на парашюте в огромную миску заварного крема, и проследите, не переместится ли его взгляд вправо вверх.

Общаясь с визуалом, используйте живой мир образов и включайте в свою речь такие слова, как «показать», «ясно», «видеть», «смотреть». Например, так: «Позвольте мне описать, как будет выглядеть законченный проект. Представьте себе три высокие белые мраморные колон­ны, каждая из которых, четко выделяясь на чистом синем фоне, будет нести на себе часть слогана».

Используйте следующие фразы: «Я вижу, вы хотите сказать...», «Я хотел бы взглянуть на это...», «Позвольте продемонстрировать...».

Аудиалы

Эти люди мыслят преимущественно звуками и слова­ми. Они перемещают взгляд влево в сторону, когда вспо­минают реальное событие, и вправо в сторону, когда что- иибудь придумывают. Их тоже можно проверить при по­мощи образа слона-парашютиста. Если они смотрят влево вниз, значит, в их мозгу происходит внутренний диалог.

Для эффективного общения с людьми этого типа ис­пользуйте следующие фразы: «Я слышу, что вы говорите», «Мне нравится, как это звучит», «Я бы хотел рассказать нам о своих идеях...». Однако если их взгляд устремлен плево вниз, прервите свою речь. Это верный признак того, что они внимательно анализируют сказанное вами, ис­пользуя для этого внутренний диалог.

Кинестетики

Эти люди хорошо осознают движения и реакции своего тела. Часто они обладают великолепной координацией, а также повышенной чувствительностью к жестам, позе и выражению лица других. Они переводят взгляд влево вниз, когда расслаблены, и вправо вниз, когда размышляют. Для эффективного общения с такими людьми используйте фра- зы, содержащие упоминание о физическом контакте: «У меня такое ощущение, что мы на правильном пути», «Я чув­ствую, что двигаться нужно именно в этом направлении», «Позвольте коснуться некоторых ключевых положений...»

Имея дело с кинестетиками, используйте эффективный язык тела. Невербальные сигналы важны для всех видов общения, однако наибольшее значение они имеют для лю­дей этого типа. В общем случае для успешного и эффектив­ного общения начинать нужно с понимания особенностей аудитории, а затем максимально приблизить содержание сообщения и стиль изложения к этим особенностям.

Понять особенности аудитории поможет вам активное слушание, навык, который можно совершенствовать только постоянной практикой. Прислушайтесь, какие слова употреб­ляют другие люди, и в личном общении скорректируйте свой стиль изложения, чтобы он согласовывался с тем вариантом общения, который предпочитает собеседник.

Только достигнув такого понимания, можно переходить ко второму этапу, задумавшись над структурой своего со­общения, которая позволит вам достичь поставленной цели.

Упражнения

Упражнение «Что говорят глаза» Цель:

* исследование «информации», поступающей от взгля­да других людей, ее интерпретация.

Все участники разбиваются на пары и садятся друг напротив друга. Затем в течение 5 минут члены каждой пары обсуждают какую-либо тему, выбранную самостоя­тельно или предложенную ведущим. Затем участники, оставаясь в тех же парах, обсуждают то, что, по их мне­нию, «говорили» глаза партнера.

После этого, всем участникам предлагается сесть в общий круг. Проводится обсуждение упражнения, в ходе которого особо выделяются два аспекта: процесс выполне­ния упражнения (как участники его выполняли и что чув­ствовали при этом), а во-вторых, содержание (то, о чем участники говорили, выполняя данное упражнение). При этом процесс более важен, чем содержание — об этом необходимо помнить ведущему и учитывать при проведе­нии этого этапа упражнения.

В конце обсуждения участникам предлагается расска­зать о двух вещах, которым, по их мнению, они научились, выполняя данное упражнение.

Упражнение «Зрительный контакт в повседневной жизни» Цель:

* исследование установления зрительного контакта в повседневной жизни.

Участники разбиваются на пары, и в парах происходит обсуждение следующих вопросов:

* 1. Когда люди избегают зрительного контакта (записывают)?
	2. Когда люди вынуждены поддерживать зрительный кон­такт (записывают)?
	3. Привести пример из повседневной жизни, когда вы получили важную для вас информацию от глаз собе­седника.
	4. Как я использую зрительный контакт?

Затем участники садятся в общий круг и по очереди делятся со всей группой своими записями. Ведущий на доске записывает положения, предлагаемые участника­ми. Таким образом, появляется выработанный всей груп­пой список (2-а столбца) причин использования и избега­ния зрительного контакта людьми. Самые интересные ис­тории из жизни членов группы по желанию участников также могут быть рассказаны всей группе.

Также группой можно определить способы, при помо­щи которых знания, приобретенные в результате данного упражнения, могут быть использованы в повседневной жизни участников.

Упражнение «Регистрация движения глаз» Цель:

• исследование процесса установления зрительного кон­такта с использованием метода структурирования. Перед выполнением данного упражнения необходимо участникам предоставить информацию о разных модаль­ностях восприятия информации (о визуалах, аудиалах и кинестетиках). Все участники разбиваются на пары. Каж­дому участнику раздается по распечатке с таблицей, в ко­торой он будет отмечать движения глаз, совершаемые его партнером. На доске пишутся или вывешиваются на пла­кате направления движения глаз, соответствующие раз­ным модальностям восприятия: Визуал, Аудиал, Кинесте- тик. Далее члены пары начинают беседовать друг с дру­гом. В течение 5 минут один из них регистрирует движения глаз другого. Пометка ставится каждый раз, когда направ­ление движения глаз меняется. Через 5 минут члены пары меняются местами.

После этого ведущий просит всех сесть в общий круг и поделиться своими наблюдениями. Кроме того, необходи­мо участникам дать информацию о том, какие приемы надо использовать при общении с людьми с разной модальнос­тью восприятия информации.

Как показано в образце, для регистрации движения глаз можно использовать крестики. Образец:

|  |  |
| --- | --- |
| Движение глаз вверх и влевохххххх | Движение глаз вверх и вправо XXX |
| Движение глаз вниз и влево XX | Движение глаз вниз и вправоххххх |

Упражнение «Движения глаз» Цель:

• исследование смысла, который может стоять за дви­жениями глаз.

Сначала ведущий находит добровольца из числа участ­ников. Затем он просит этого человека просто послушать ряд высказываний, а остальных участников — следить за движениями erq глаз.

Предлагаются высказывания следующего вида: Я хочу, чтобы вы представили себя с синей шляпой на голове.А сейчас я хочу, чтобы вы представили, как кто-то обхватывает вас руками.

Представьте, что вы на рынке.

Представьте, что человек, сидящий рядом с вами, дер­жит вас за руку.

Далее ведущий просит участников обсудить, что про­исходило с глазами человека, когда ему зачитывались раз­личные высказывания. Также проводится обсуждение того, какую пользу приносят подобные наблюдения за дви­жениями глаз собеседника. Например, если глаза вашего собеседника опущены вниз, то это может означать, что разговор огорчает его, а если наоборот, его взгляд уст­ремлен вверх, то в данный момент он, вероятно, занят тем, что «набрасывает» содержание вашего с ним разго­вора. Такие движения могут служить дополнительным подтверждением того, что ваш собеседник действитель­но понимает, о чем идет речь.

Если вы хотите эффективно общаться с разными людь­ми, научитесь быть конгруэнтным и научитесь подстраи­ваться. Быть конгруэнтным — значит стараться быть рав­ным партнеру, вовлеченным, созвучным ему, синхронно участвовать во взаимодействии. Если вы конгруэнтны, вас лучше понимают и с вами чаще соглашаются, ваши слова, жесты и позы совпадают, между вербальными и невер­бальными сигналами отсутствует противоречие. Это свя­зано с тем, что конгруэнтность вызывает симпатию, рас­положение и «доверие» подсознания того, с кем вы обща­етесь. Людям, умеющим вызвать к себе симпатию, часто верят на слово, в то же время людям, к которым испытыва­ют неприязнь, не верят даже тогда, когда они говорят прав­ду или сообщают очень важную информацию.

В реальной жизни партнеры по общению зачастую на­рушают конгруэнтность тем, что буквально разговарива­ют на «разных языках». Это происходит по причине отсут- г гния или игнорирования информации о ведущих репрезен- глтивных системах. К примеру, менеджер, принадлежащий I визуальному типу, предлагает подчиненному с кинесте- шческой ориентацией: «Давайте рассмотрим данную про­шлому. Как вы ее видите?» И сразу же создается тупико- нлн ситуация с точки зрения адекватности понимания, так как подчиненный предпочитает не «видеть», а «чувство­вать». Для того чтобы достичь взаимопонимания и моти- нировать подчиненного на эффективную работу, целесо­образно воздействовать на него через его основную и ве­дущую репрезентативные системы. Учитывая сказанное, лучше вопрос поставить следующим образом: «Как вы по­дойдете к данной проблеме?» Такой подход позволит подчи­ненному сразу же сообразить, что от него требуется, и вклю­читься в процесс поиска идей и решений. Ошибки, подоб­ные рассмотренной, допускают разные специалисты. Так, например, врачи, задающие традиционный вопрос: «Что вы чувствуете?» — не всегда получают необходимую для пра­вильной постановки диагноза информацию. Если пациент не кинестетик, а визуалист или аудиалист, он сообщит о себе только часть данных. Следователю, ведущему дело об авто­мобильной катастрофе, необходимо опросить как можно боль­ше свидетелей, так как каждый из расспрашиваемых будет выдавать лишь ту информацию, которую он «схватил» с по­мощью своего ведущего сенсорного канала. В результате один расскажет, что он видел столкновение^ разбросанные осколки стекол, помятый кузов автомобиля и пр. Другой со­общит о криках и стонах раненых, скрежете искореженного металла. А третий будет все время повторять, какой это был ужас, как у него «буквально волосы встали дыбом» и как ему жалко людей и машины.

2.2. Типы личности в психогеометрическом подходе

Данный подход позволяет немедленно:

* определить тип личности интересующего вас человека;
* дать подробную характеристику личных качеств и осо­бенностей поведения любого человека на обыденном, понятном каждому человеку языке;

• составить сценарий поведения с каждым из типов лич­ности в типичных ситуациях общения.

Точность диагностики с помощью психогеометричес­кого теста — 85%.

По мнению авторов методики1, тип личности интере­сующего вас человека можно установить, просто наблю­дая за его поведением. Чтобы облегчить задачу, авторы приводят систему особенностей поведения типичных представителей того или иного типа.

Квадрат

Внешний вид: консервативный, строгий стиль в одеж­де; обувь всегда начищена. Волосы аккуратно подстриже­ны, лицо у мужчин чисто выбрито, никаких украшений и ювелирных изделий. Предпочитают умеренные цвета: бор­довый, серый, черный, коричневый. Во внешнем виде стре­мятся подчеркнуть свою принадлежность к определенной группе профессиональной, социальной, возрастной и т. д.

Речь: организованность, логичность, последователь­ность мышления, ясно излагают свои идеи. Имеют при­страстие к фактам и деталям. Речь монотонна, эмоцио­нально суха и холодна. Редко бывают хорошими оратора­ми, способными увлечь аудиторию.

Язык тела: скованная напряженная поза, точные, ску­пые жесты; движения целенаправленны, рассчитанны; медленная, солидная походка; насыщенный или «не­рвный» смех; беспристрастное, ничего не выражающее лицо (особенно в эмоционально напряженных ситуациях).

Особенности общения с Квадратом: продумайте весь ход дискуссии от начала до конца; оперируйте только циф­рами и фактами; запланируйте, по крайней мере, несколь­ко встреч для обсуждения вашего предложения, так как вряд ли он примет (изменит) решение с первого раза. Вы долж­ны быть активным слушателем. Он — ведущим дискуссию. Первая встреча должна быть использована для выслушива­ния его аргументов. Во время второй встречи, используя его логику, стройте свою аргументацию. Предложите ему новые цифры и факты. Не пытайтесь обмануть Квадрата!

Треугольник

Внешний вид: отсутствие делового стиля; налицо все­гда отдельные преимущественные импортные, дорогие предметы туалета. Ориентация на моду, элегантность.

Чувство меры во всем помогает избежать излишней пест­роты, несмотря на любовь к косметике и украшениям.

Речь'. уверенность, решительность, стремление коман- пииать всеми и всем распоряжаться по-своему, вспыльчи- тн'ть, необузданность характера — все это находит отра­жение и в параметрах голоса, и в построении речи, и в ее 'и-ксике. Великолепно владеют голосом. Громкий, невы- I икни голос, быстрый темп речи и четкое произношение. Хорошие ораторы. Речь кратка, ясна и убедительна, пест­рит глаголами, «суммами» и «процентами».

Язык тела: уверенная энергичная походка; плавность ниижений; широкие, выразительные жесты; плотно сжа- II,|с губы; пронзительный взгляд; властное рукопожатие; непроницаемая маска — если Треугольник не захочет, ник- 10 не узнает, что творится у него на душе в данный момент.

Особенности общения с Треугольниками: они способ­ны быстро и точно анализировать ситуацию. Ориентируют- | н на главном, на сути проблемы, а не на деталях. Часто рис- I ую т, бывают нетерпеливыми и нетерпимыми к тем, кто мед- мит с принятием решения. Поэтому заранее необходимо приготовить свой вариант решения с его четким и обосно­ванным доказательством. Треугольники с трудом признают • пои ошибки. В связи с чем лучше строить беседу таким об- |)м:юм, чтобы наиболее верные решения были предложены именно ими. Часто бывают категоричны, не признают воз­ражений и в большинстве случаев поступают по-своему.

Прямоугольник

Временная форма личности, которую могут носить в те или иные периоды жизни другие более устойчивые фи­гуры. Это люди, неудовлетворенные тем образом жизни, который ведут сейчас, и поэтому находящиеся в поиске лучшего положения. Причем эти изменения весьма зна­чимы для человека, который в данный момент находится в •■прямоугольном» состоянии. Такое состояние отражает­ся во всех сферах жизни человека.

Внешний вид: на всем протяжении «прямоугольного» состояния «примеряет» одежду других форм (треугольни­ка, круга и т.д.).

Речь: неустойчивая — он то прекрасный оратор, когда сядет на своего конька, то не может буквально двух слов связать. Зато часто и много задает вопросы.

Язык тела: трудно поддается интерпретации. Часто это простое смешение паттернов поведения других более устой­чивых форм. Кроме того, может меняться не только изо дня в день, но и в течение одной встречи и беседы по несколько раз.

Особенности общения: прямоугольнику просто необ­ходимо общение с другими людьми. Но так как он пред­ставляет из себя «человека без стержня», люди не стре­мятся к контактам с ним. Это отражается на стиле его общения: он легко соглашается с мнением других, подда­кивает, поддерживает, одобряет. Скорее всего, вовсе не потому, что действительно так думает, а лишь для того, чтобы сохранить контакт. В этом смысле он весьма нена­дежный партнер, особенно в серьезных делах.

Тем не менее они смелы, любознательны и пытливы. Если ему предоставить возможность разобраться в чем- либо, собрать материал и т. п. — это будет гораздо продук­тивнее, чем «принятое» им решение. Они открыты для новых идей. Необходимо учитывать, что они чрезвычайно доверчивы, внушаемы и наивны. Ими легко манипулиро­вать, но до поры до времени. Надо не забывать, что это переходная (временная) форма!

Круг

Внешний вид: одевается неброско, но со вкусом (гар­монично). То, что одето на него, всегда ему идет. Кроме того, весь его внешний вид соответствует ситуации и об­становке в целом.

Речь: спокойная, плавная. Создается впечатление, что он заранее готовился к беседе. Отлично подстраивается под тон и стиль собеседника. Может их с легкостью ме­нять в течение беседы. Очень не любит изменений (вторжений) в сам процесс общения. Часто соглашается с собеседником, поддерживает ход его мысли, речь образ­ная, последовательная.

Язык тела: невыделяющийся, также гармоничный со всей обстановкой. Движения немногочисленны. Каждое несет смысловую нагрузку, чаще всего это согласие, спо­койствие, приглашение к сотрудничеству и совместным действиям. Хорошо «зеркалит» своего оппонента. Очень подвижны и информативны руки. Хотя жестов и не мно­го. Лицо живое, подтверждающее расположение и стрем­ление сохранить занятую изначально позицию.

Особенности общения: главное то, что он всегда искрен­на интересован в хороших межличностных отношениях! 1 И шитый слушатель, а потому и отменный коммуникатор. Ili.n шля ценность для него—' благополучие других. У Кругов мысоко развита чувствительность и эмпатия. Они букваль-

 итают» людей и в одну минуту способны распознать

мри I норщика или обманщика, но слишком уж стараются и. см угодить (направлены на людей, а не на дело). Часто н iiii'i лют занимать твердую позицию и принимать непопу- IIи и' решения. Как правило, Круг всегда уступит первым.

'Аиезаг

< лмня уникальная из всех пяти фигур. Олицетворение креативности и творчества.

Пнеиший вид: любят экспериментировать и изобре­ти. Иногда кажется, что они одеты чудоковато и безвкус­ии. гак как пытаются соединить в своем гардеробе вещи, ин'орые другому кажутся абсолютно несоединимыми. Ча< ю создают свой неповторимый стиль. Причем он так­же иикогда не остается постоянным и неизменным. По­низить его стиль вам не удастся, так как его фактически и не существует. Постоянное изменение и эксперимен- шрование. Создание новых образов и концепций — стиль hi гинного Зигзага.

Речь: остроумная и язвительная. Они несдержанны и ни прессивны («режут правду в глаза»). Любят использо- И1пъ слэнговые элементы. В речи много междометий. Ча- ( го перескакивают с мысли на мысль. Иногда кажется, что они разговаривают сами с собой (не следят за мыслью собеседника). Стиль их мышления — синтетический.

Язык тела: экспрессия и постоянная изменчивость — нот их девиз. Движений много, они порывисты, резки, выразительны. С трудом удерживаются на одном месте. Но время общения стремятся к перемещениям и смене поз. Активная жестикуляция. Выразительная, часто слиш­ком преувеличенная мимика. Все свои слова и чувства < гремятся проиллюстрировать движениями.

Каждая часть его тела и лица задействованы в каждый момент времени.

Особенности общения: не фиксируется на деталях; мысль «скачет» от А к Я. Его трудно понять. Он стремится к созданию нового и оригинального на основе абсолютно несходных, различных идей.

Это означает, что он будет стремиться, основываясь на множестве различных идей, выработать неожиданное (час­то утопическое) решение. Причем реальность его воплоще­ния и продуктивность, кажется, его не волнуют. Зигзаги ча-j сто заостряют конфликты. Стремятся к независимости и при­писывании общих идей себе. Наивны, нереалистичны и непрактичны. Могут привнести в решение свои детали, ко­торые полностью его разрушат, при этом, даже «завалив» дело, будут обижены на все, пусть и справедливые, упреки. Не слишком настойчивы в доведении дела до конца.

Упражнения

Упражнение «Выбор траектории» Цель:

• поведенческая психодиагностика форм личности на основе предпочтения геометрических фигур. Ведущий дает следующую инструкцию: — У многих людей есть привычка, размышляя над ре­шением какой-либо сложной задачи, двигаться по замк­нутой траектории. Кто-то движется по кругу, кто-то пред­почитает ходить, совершая более резкие повороты, т. е. описывая квадрат или прямоугольник, кто-то как будто шагает вдоль сторон треугольника. И наконец, встреча­ются люди, которые, размышляя, движутся по траектории, которую мы называем зигзагом. У вас есть несколько ми­нут для того, чтобы подвигаться по комнате, опробуя все эти траектории. Можно уменьшать или увеличивать раз­меры описываемых фигур по вашему желанию.

Участники двигаются по комнате. Ведущий мягко пре­секает разговоры. Пяти—семи минут обычно достаточно для того, чтобы каждый определился в своем выборе. Ве­дущий предлагает участникам группы разделиться: «кру­ги», «квадраты», «треугольники» и «зигзаги» занимают разные углы помещения. После пятиминутного обсужде­ния каждая группа представляет свое обоснование сде­ланного выбора. Участники объясняют, чем выбранная фигура предпочтительнее остальных и как можно охарак­теризовать людей, выбирающих эту фигуру. Выслушав каждую группу, ведущий может предложить сравнить точ- i-.ii .чрения группы с мнением психологов, работающих в гиком направлении, как психогеометрия.

Упражнение «Психогеометрия» Цель:

• иымвление индивидуально-типологических различий в

Iрснинговой группе.

I'|риаыт 1.

Каждый участник тренинга получает по чистому лис- | у Оумаги — «Личную карточку». Группа делится на две ||||И11|||(» подгруппы. Они строятся в два круга: внешний и мну I рснний. Внешний круг остается стоять на месте. Внут­ренний движется по часовой стрелке. Останавливаясь друг н шротив друга, участники отмечают в «Личных карточках» мм психогеометрический тип (форму), который, по их инчпио, соответствует данному участнику. Обозначать | ни можно с помощью заглавных букв каждого типа (фор- im) К (квадрат), П (прямоугольник), Т (треугольник), Кр (круг), 3 (зигзаг). Все участники должны получить отмет- | v от каждого из членов группы. Затем все должный сесть 1Ы спои места и подсчитать, какая из форм у него отмече- Ип большее количество раз, т. е. выяснить, с какой из фи- I ур он больше ассоциируется у своих товарищей.

При обсуждении упражнения необходимо выяснить дующее: согласны ли участники упражнения с той фор­мой, которую для них определили товарищи (если нет, то | и кую форму они сами определяют для себя), и как (по каким критериям) участники определяли тип своих одно- Группников. Кроме того, важны чувства, которые испы- и,|пали участники при его выполнении.

Вариант 2.

Участники тренинга получают по чистому листу бума- I н I !еред ними стоит задача: определить тип людей, кото- рис хорошо всем известны. Затем каждый говорит, какой гни он определил для того или иного человека и на чем основывался, делая такой вывод. Ведущий или заранее иыбранный секретарь делают пометки: какой тип назы- иился наиболее часто для каждого из выбранных для опре- псления людей. При обсуждении важно выделить чувства, которые испытывал каждый участник, вспоминая того или иного человека, и повлияло ли это на выбор фигуры для него.

Тренинг коммуникативной компетенции

ГЛАВА 3.

ОБУЧЕНИЕ НАВЫКАМ ЭФФЕКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ

Без многого человек может обойтись,^ только не без человека.

Л.Берне

Взаимоотношения участников беседы определяют ее ог­раничения и возможности. Разговор с совершенно не извес­тным нам человеком отличается от разговора с близким знакомым. Сложные взаимоотношения заставляют нас маскировать свои мысли. Беседа — это способ установ­ления, укрепления или изменения взаимоотношений.

Взаимоотношения не могут быть постоянными и не­прерывными. Они сложны и динамичны. Взаимоотноше­ния испытывают влияние ряда факторов, включая:

* статус;
* власть;
* роль;
* симпатию.

Все эти факторы позволяют определить «территорию» беседы. Вы предпочитаете вступать в контакт на своей собственной территории. Частью любой беседы является определение этой территории и переговоры о том, позво­лено ли другому человеку находиться в ее пределах.

Статус — это ранг, который вы присваиваете друго­му человеку по отношению к себе.

Люди присваивают друг другу тот или иной статус. Он выражается в уважительном, фамильярном или сдержан­ном отношении между людьми. Восприятие собственно­го статуса зависит от того, какой статус присваивают че­ловеку окружающие.

Статус регулирует проведение беседы. Чувствуя себя на ступеньку ниже, вы можете соглашаться с любыми утверж­дениями вашего собеседника и при этом глубоко прятать свои идеи. Если вы чувствуете, что ваш статус выше, вы можете не принимать в расчет слова собеседника, уни- /кип., прерывать и даже игнорировать его. В действитель-

 in люди используют подобные приемы, чтобы утвер-

||пи, или изменить статус взаимоотношений.

| мтус может быть мгновенно снижен или разрушен. IIпасть — это управляющее влияние одних людей на мруш.ч Если вы можете некоторым образом влиять или унр.тлять чьим-либо поведением, значит, вы имеете и urn' 11. над этим человеком.

(ачастую беседы бывают непродуктивны потому, что прекращаются в борьбу за власть. Люди могут пытаться

 различные типы власти в тот или иной mo-

mi п I беседы.

Кроме того, негативное влияние на беседу оказывает | ни hi иид власти, как обольщение, соблазн. В этом случае ni.i делаете нечто, что не входило в ваши намерения. Ваш

 'с одни к путем обольщения может заставить вас от-

| пнмиться от интересующей вас темы. Соблазн во время им, как и все прочие виды обольщения, обычно осуществ­им' ген потому, что он приносит удовольствие. В результа- н мы постоянно прерываете беседу, обсуждаете маловаж­ным темы и не достигаете поставленных целей.

Голь — это система поведенческих актов, которые шили ожидают друг от друга. Формальная роль может быть m пи определена в рабочем предписании. Назначенная вам in формальная роль является результатом опыта, который /1ЮДИ получили в беседах с вами.

Г(сседа может проходить крайне неудачно, если собе- 11 ппики испытывают обоюдную неприязнь. Однако бесе- па может оказаться неудачной и потому, что участники in цытывают друг к другу сильную симпатию\

11ростое различение симпатии и антипатии может выгля- 11м и, слишком обобщенно. Вы можете ощущать влечение млн антипатию к человеку в силу разных обстоятельств и шчнстую не способны или не хотите сформулировать при­чины этого. Симпатия может запутать или даже совер-

 нно изменить отношения, антипатия может приводить

к конфликтам, вплоть до вендетты.

Таким образом, четыре перечисленных фактора влияют па установление «территориальных» взаимоотношений в процессе беседы. Успешная беседа предполагает наличие общих интересов, то есть общей почвы для разговора.

Содержание информации передается при помощи язы­ка, т. е. принимает вербальную, или словесную, форму.

При этом частично искажается смысл информации, час­тично происходит ее потеря. Гисберт Бройниг сформули-:

ровал девять правил успешной коммуникации:

* 1. Создайте грамотную, понятную и негромоздкую кон­струкцию предложения. Длинные предложения зат­рудняют понимание, так как сложны и грамматически не ясны. Для их понимания партнеру нужны сосредо­точенность и внимание. Кроме того, они затрудняют понимание вопроса, смысл часто теряется в придаточ­ных предложениях.
	2. Используйте короткие предложения (8-15 слов), в которых сформулирована законченная мысль. Союзы, такие как «и», «так как», «что», «но», «потому что» и др., старайтесь не употреблять. Короткие предложения всегда точны и наглядны.
	3. Голос является самым сильным инструментом убеж­дения. Выразительность голоса воспринимается парт­нером не столько разумом, сколько чувством. Ваш го­лос вызывает симпатию или антипатию. Монотонность речи часто является причиной неудачи в деловой ком: муникации.
	4. Паузы прерывают поток речи. Они также выполняют психологические функции: усиливают внимание, успо­каивают, подчеркивают сказанное и помогают сделать передышку.
	5. Расширяйте свой активный словарь. Качество и ко­личество словаря усиливают влияние высказывания. Пассивный словарь (слова, которые способна фикси­ровать память) в зависимости от уровня образования состоит из 30-50 тысяч слов. Активный словарь (сло­ва, которыми пользуются при спонтанной речи) состо­ит из 3-12 тысяч слов.
	6. Чаще используйте в речи глаголы, а не существитель­ные. Глаголы придают высказыванию наглядность, а в существительных большей частью заложено абстракт­ное смысловое значение. Под словами «школа», «перо», «дом», «машина» каждый может себе представить со-! ответствующий предмет с конкретными индивидуаль­ными различиями. Использование же глаголов помога­ет формировать из неясного представления конкрет- пук) картину. Обходитесь по возможности без прила- I .цельных — они могут быть восприняты с отличной in нас экспрессивной окраской.

IЬ пользуйте активную, а не пассивную форму глаго- т И активной форме глагол становится более живым. Например: «Я пригласил его», а не «Он был мною при- I пашен». Пассив воздействует безлично, создает дистан­тно между партнерами и несет минимальную эмоцио- нильную нагрузку, п I |г используйте безличные формулировки. Дистанци-

 in и безлично действуют формулировки типа «Соглас-

 можно понять, что...», равно как и приводимые

Оолншие числа. Сослагательное наклонение — «Я бы ■ ки >ал...», «Я бы полагал...», «Я имел бы (был бы)...», «Я должен бы...» — не выражает решительного поступка, н скорее создает дистанцию между собеседниками. I Серьезная проблема возникает тогда, когда партнер не до конца понимает или иначе истолковывает смысл ( иона или высказывания, который вы в них вкладываете. Значение сказанного слова партнер либо расширяет, либо сужает. Чем абстрактнее понятие, тем многозначнее его можно интерпретировать. Поэтому целесообразно уже в | амом начале разговора разъяснить понятие, сообщив партнеру, что вы конкретно понимаете под ним. I Ь'речисленные правила подчеркивают неразрывность m реальных и невербальных характеристик процесса об- ПН'ПИЯ.

Уровни общения

Общение происходит на примитивном уровне, если партнеры грубы, обращаются друг с другом как с неоду- ин'иленными предметами, контактируют только потому, чю им друг от друга (или одному из них) что-то надо. При­меры такого общения: «Дайте пройти, закурить и т. п.», Чтобы в понедельник был отчет!», «Мне нужна чистая рубашка!»

Г,ели в отношениях партнеров чувствуется неискрен­ность, ощущение какой-то фальши, игры — это общение на манипулятивном уровне. Часто бывает так, что один н I партнеров оказывается игрушкой в руках другого, хотя он этого до поры до времени не ощущает. В таком случае тоже существует отношение к человеку как к предмету необходимому для достижения какой-то цели, но обраще ние с ним может быть весьма пристойным.

Можно говорить о ролевом (стандартизированном. уровне общения, если партнеры действуют в предела; своих социальных ролей: например, предусмотренное эти кетом поведение в магазине, в гостях, в транспорте, н работе. Такое общение называют «контактом масок». Н| этом уровне с партнером общаются как с исполнителей соответствующей роли.

Когда же в партнере видят личность, с настроением \ мнением которой нельзя не считаться, стремятся найт^ оптимальное друг для друга решение проблемы, можнс говорить о конвенциональном уровне общения, уровне со глашения. Этот уровень общения доступен людям добро желательным, с высокими моральными нормами и общей культурой.

Общение на деловом уровне происходит между парт нерами, которых связывают отношения сотрудничества когда они видят друг в друге товарищей по общему делу.

Игровой уровень превосходит предыдущие тонкостьк содержания и богатством оттенков. Его называют празд ничным общением. Оно часто украшает отношения ста рых друзей, характерно для влюбленных.

Духовный — высший уровень человеческого общения Партнер воспринимается как личность, носитель духов ного начала.

Ситуации общения

Культура общения предполагает умение правильно распознать ситуации общения и смысл действия партне ра и на основе этого построить свое поведение.

Ситуации общения чрезвычайно разнообразны. Но ис ходя из цели, с которой люди вступают в общение, можнс выделить некие базовые, типовые ситуации, для каждой из которых свойственны свои особенности взаимодей' ствия.

Целью вступления в контакт может быть стремление, добиться от человека определенных действий. Такое об­щение называют деятельностным или целевым. К парт­неру относятся как к средству для достижения цели. Me-

Hilt (М восприятия партнера — стереотипизация. Обще­ние происходит на примитивном либо на манипулятив- ном уровне. Для достижения цели манипуляция использу- 14 1 н чище, поэтому эту базовую ситуацию общения часто

 .пшют манипулятивным общением. Манипулятор вы-

luip и I себе тот образ, который окажет большее влияние ipniepa, то есть он манипулирует не только партне­рши но п собой. Поэтому люди, которые преуспевают в

 пнулитивном общении, со временем часто становят-

I и I"' способными ни к какому другому общению.

Гели и контакт вступают представители разных соци- [ИНнНм.ч групп (продавец и покупатель, библиотекарь и чи- I1H 'п., контролер и пассажир и т. д.) или лица, занимаю- пии р.иное положение внутри одной социальной группы (инчильник и подчиненный, хозяин и гость), с целью под­ии риить свое положение в обществе или внутри группы, I и кое общение называется социальным или межгруппо- ,ц I и ()по происходит на ролевом, стандартизованном или ш 'и .ним уровне, и, конечно, здесь возможен (как и в пер- Гшвовой ситуации) выход на конвенциональный и вы­пи «и 1,;пцие уровни. Для межгруппового общения наибо- н I характерен ролевой уровень, поэтому его часто назы- г ролевым или ритуальным.

Механизм восприятия партнера при таком общении — , и реотипизация, отношение к партнеру как к атрибуту, о.' I которого общение невозможно, манера держаться в

* и,и петствии с собственной социальной ролью или поло- | ■ пнем внутри социальной группы. Способ ведения бесе- 1м пыбор языковых средств, темы разговора диктуются up Iпилами этикета — бытового или делового. В гостях и в • ферс обслуживания разногласия стремятся затушевать, оПипти. За праздничным столом не рекомендуется затра- ' пин п, темы, которые могут вызвать спор. В случае же воз­никновения разногласий не следует стремиться сделать нссх своими единомышленниками. Запрещены выраже­нии типа: «Неправда», «Вы не правы», «Этого не может (и,т.» и т.п. В крайнем случае, можно сказать: «По-моему,
* и) не совсем убедительно» или «Возможно, вы правы, но л трудно согласиться с вами» и т. д.

Наконец, в межличностное, или психологическое, "Гнцение вступают ради самого процесса общения. Оно происходит на игровом и духовном уровнях. Механизл восприятия партнера — эмпатия: вчувствование, сопе реживание. Отношение к партнеру - как к индивидуаль ности, неповторимой личности. Такое общение часто на зывают дружеским. В таких контактах ваше положение в обществе не имеет никакого значения, вы представляете сами себя. Манера поведения — естественная, способ ве­дения беседы зависит от ситуации. Возникающие разно­гласия друзья стремятся устранить в дискуссиях, которые иногда могут быть весьма горячими, но их отличает ува жение к собеседнику и его мнению.

Умение распознать, в какой ситуации общения вы на ходитесь и как правильно себя в ней вести, позволяет из бежать многих конфликтов, способствует успеху дружес­ких и деловых контактов.

Содержательно навык установления социальных кон тактов можно подразделить на простые (когнитивные \ поведенческие) сегменты.

* 1. Решить, нужны ли мне новые знакомства. Определить, с какого рода людьми хотел бы познакомиться.
	2. Найти места, в которых нужные люди собираются боль шими или малыми группами.
	3. Чаще появляться в местах, где бывают интересные1 люди.
	4. Чаще обращаться к интересным людям с просьбами простыми вопросами и т. д.
	5. Говорить о себе интересные вещи некоторое время.
	6. Вовремя замолчать и слушать партнера.
	7. Подчеркивать общее, а не различное.
	8. Найти повод и договориться о новой встрече.

Если вы готовы следовать этой схеме, то новые зна комства вам обеспечены.

Стили слушания

Обычно манера слушать не контролируется. Она скла­дывается у человека стихийно и зависит от его пола, пси­хического склада, занимаемого служебного положения, профессии.

Различают мужской и женский стили слушания. Муж­ской стиль характеризуется вниманием к содержанию разговора. Само слушание длится 10-15 секунд. Как толь­ко становится ясно, о чем идет речь, перебивают собесед- никл слонами: «Понятно. Дальше» или открыто выража-

 ссогласие. Женский стиль слушания характеризу-

i'ich большим вниманием к эмоциональной стороне со- пгнцспия, самому процессу общения, а не к содержанию |mi и опора. Женщины лучше понимают чувства говоряще- III. мидят его как личность, реже перебивают.

(>оа стиля слушания имеют достоинства и недостат- I и Мужской стиль слушания может вызвать у собеседни­ка /шскомфорт, а то и помешать ему высказаться; женский | ими. и отдельных ситуациях может быть малоэффектив­ным В особенностях мужского и женского стилей слуша­нии скрыты причины того, почему женщины стараются mi hi от крикливого начальника, мужчины же никогда не I'm I ищутся с работой по этой причине. Если руководи- I«мм. объясняет задание грозным тоном, женщина может не понять, что он говорит; для мужчины же это — не пре- нигствие.

I ем, кто обнаружил у себя недостатки мужского стиля I пушания, можно посоветовать давать собеседнику вре- ми высказаться. Не все в состоянии сразу точно выразить • у п. дела. Если говорящего перебить, он может смутить- ■ ч и вообще не добраться до нее. Умение слушать требует ноОрожелательности и терпения. Отсутствие этих качеств приводит к конфликтам в общении.

Нел и вы склонны идти на поводу у эмоций говорящего, сражаться его настроением, нужно сосредоточиваться п.I информационной стороне разговора. Расположитесь немного дальше обычного от эмоционального собеседни­ки и вслушивайтесь в смысл его слов, а не в интонацию.

Типы слушания

Процесс слушания имеет два этапа. На первом проис­ходит собственно слушание собеседника. На втором эта- IH' после обдумывания и, если нужно, уточнения сказан­ного выражают свое отношение к услышанному.

Пассивный тип слушания уместен, когда вы чувствуе- II', что нужно помочь собеседнику высказаться: партнер lie уверен в себе и говорит медленно, с паузами, или у пего быстрая, сбивчивая речь. Обычно статус человека, нуждающегося в пассивном слушании, ниже статуса слу­шающего. Например: начальник выслушивает подчинен­ного, старший младшего, врач пациента.

На первом этапе не следует перебивать говорящего, ограничивая свое участие в беседе короткими репликами типа: «Да, понимаю», «Это интересно». Постарайтесь не переусердствовать, демонстрируя свое внимание: при­стальный взгляд в глаза или в рот могут смутить любого, а преувеличенное отражение чувств вызвать недоумение.

Когда собеседник останавливается, уместны слова: «Продолжайте, прошу вас», сочувственное молчание или одобрение высказанного.

Чаще всего необходимо активное слушание. Его цель — получить как можно больше информации от партнера. Но почему же человека, который хочет нам что-то сообщить, мы не должны выслушать пассивно? Вот причины:

* + 1. собеседник не всегда умеет четко и определенно выра­зить свои мысли;
		2. собеседник может избегать открытого самовыражения или намеренно скрывать информацию;
		3. вследствие многозначности слов и выражений возмож­но неправильное истолковывание сообщения. Активное слушание отличается от пассивного тем, что

на первом этапе допускается перебить говорящего уточ­няющим вопросом: «Что вы имеете в виду?», «Простите, я не понял...» и т. п., чтобы выяснить смысл выражения или слова.

Когда собеседник умолкает, уместно задать наводящий вопрос, который заставит его рассказать о каких-то не затро­нутых им сторонах дела.

Стимулировать беседу можно и побуждением — пря­мой просьбой остановиться на таком-то моменте.

К приемам активного слушания относится и пере­фразирование — новая формулировка сообщения для про­верки его точности. Применяется, если собеседник выра­жается неясно. Начать перефразирование можно так: «Вы хотите сказать, что...» или «Вы имеете в виду, что...». В том случае, когда партнер специально затемняет суть дела, та­кой прием позволяет выявить его истинные соображения.

Весьма эффективен прием резюмирование — подыто­живание основных идей и чувств собеседника, например: «Итак, если я вас правильно понял...»

Когда значение сообщения выяснено, можно высказать I ног мнение или совет.

Чтобы поддержать расстроенного собеседника, приме­тит шпатическое слушание, состоящее в передаче го- ворщцому чувства сопереживания, что выражается в позе, ми I i.iч, мимике, взгляде, репликах одобрения или сочув-

* Iим» «Конечно...», «Еще бы,..», «Я понимаю...» и т. д. •мп.ггическое слушание целесообразно лишь тогда, ког-

ии удается точно понять эмоциональное состояние собе- < еднИКВ.

Необходимость ритуального слушания может по- миип.еи в официальной обстановке. Встретив старого зна­комого в ситуации, не располагающей к обстоятельной Пи( еде, следует ограничиться ритуальным приветствием и шдаи формальный вопрос: «Как дела?», не добиваться

 фобпого ответа. Вам нужно лишь вежливо выслушать,

и щ I ем сказать нечто вроде: «Рад за тебя» или «Надеюсь, I норо все наладится».

Упражнения

Упражнение «Подход» Цель:

* рп шитие навыков манипулятивного поведения в типо­вых ситуациях общения.

Ведущий предлагает студентам разыграть различные ' ш'уации манипулятивного общения. Например: вам не- оПчодимо попасть на киносеанс, а вы забыли билет. Найди- |е подход к билетерше, если это: i) молодая симпатичная девушка;

о) женщина средних лет, которая стремится выглядеть

моложе; и) сурового вида старуха.

Упражнение «Принуждение» Цель:

* развитие навыка распознавать манипуляции и противо­стоять им.

Студенты разбиваются на пары. Нужно найти способ вынудить «знакомого» сделать то, что ему не по душе, а гОМу — найти способ отказать «нахалу». Примеры просьб:

* 1. Я слышал о вас как о человеке, который никогда нико­му не отказывает. Не могли бы вы одолжить 50 долла­ров? Мне скоро должны вернуть долг, и я сразу же вам отдам.
	2. Неужели вы откажетесь принять участие в этом вече­ре? Мы ведь не всех приглашали. Но нам известно, что вы-то знаете толк в настоящем искусстве! Найденные студентами приемы манипулирования и

защиты от них обсуждаются и комментируются.

Упражнение «Слепое слушание» Цель:

* обучение навыку эффективной передачи информации без обратной связи.

Упражнение выполняется в парах. Одна или две пары выполняют упражнение, остальные наблюдают. Члены пары садятся за стол так, чтобы не видеть рук друг друга (за преградой или спиной друг к другу). Каждому члену пары дается по 7 спичек, одному из них ведущий состав­ляет из 7 спичек фигуру. Задача этого члена пары объяс­нить другому, как лежат спички, чтобы тот смог выложить из своих спичек точно такую же фигуру. Запрещается смотреть на то, что делает партнер, и задавать друг другу какие-либо вопросы. Затем преграда снимается, сравни­ваются результат и образец. Студенты обсуждают трудно­сти, которые они испытывали в ходе выполнения упраж­нения.

Упражнение «Опоздание» Цель:

* отработка навыка успешного поведения в проблемных ситуациях.

Ведущий предлагает разыграть ситуации «Опоздание»:

* на свидание с другом;
* домой после обещанного срока возвращения;
* на деловую встречу.

По условию, опоздание столь значительно, что ожида­ющий уже выведен из терпения.

Бесконфликтный выход из создавшейся ситуации появит­ся в том случае, если удается занять психологическую пози­цию и стимулировать психологическую позицию партнера.

Упражнение «Новые знакомства» Цел ь:

* "Проявление круга людей для знакомства. Недущий предлагает студентам определить, хотят ли

ими иийти новых знакомых. Для этого необходимо завер­шить следующие фразы: - Мне интересно было бы познакомиться с... Я ■ отел бы чаще встречаться с людьми, которые... I ннипо хочу поближе познакомиться с... 1идича каждого участника группы — произнести по 3 I йни х фризы.

И коде выполнения упражнения тренер или участники I могут задавать дополнительные вопросы, напри­мер

Л почему эти люди вам интересны? Л что мешает с ним (ними) познакомиться?

Упражнение «Приветствие» Цель:

* |м шитие навыка установления контакта. Ведущий предлагает студентам поприветствовать в

 one минуты как можно большее количество членов

I руины. Можно приветствовать одного участника несколь- , о рн I Время выполнения 5-7 минут.

(.нем необходимо обсудить упражнение, задав вопросы; Мк вы чувствовали себя во время упражнения? Контакт с кем из членов группы вам запомнился? Что, по вашему мнению, к этому привело?

Упражнение «Приветствие без слов» Цель:

* развитие навыка установления контакта на невербаль­ном уровне.

Ведущий дает следующую инструкцию: «Сейчас мы попробуем поприветствовать в течение трех минут как можно большее количество членов группы — но без слов, in пользуя лишь возможности нашего тела, взгляда, мими­ки п жестикуляции. Можно приветствовать одного участ­ник,! несколько раз. Постарайтесь попробовать как мож­но больше разных возможностей для приветствия. Не за­пивайте об улыбке».

Во время обсуждения рекомендуем задавать вопросы.

* Какие варианты приветствия вам больше всего понра­вились?
* Какое количество возможностей невербального при­ветствия вам удалось использовать?
* Как партнер реагирует на приветствие, со­провождаемое дружественным невербальным поведе­нием?
* Как партнер реагировал на прикосновения или умень­шение дистанции?

Упражнение «Сбор фраз для контакта» Цель:

* развитие навыка установления первого контакта. Упражнение проводится по схеме мозгового штурма.

На доске записываются фразы в две колонки:

1. Обратиться к незнакомому человеку можно с фразой:
2. Эта фраза уместна в следующей ситуации: Тренеру лучше воздержаться от подсказок. В каждой воз­растной или культурной группе существуют свои собствен­ные нормы обращения к незнакомому человеку. Обычно студенты достаточно легко выполняют это упражнение, и в итоге появляется довольно обширный список контакт­ных фраз, который, при наличии времени, можно поста­раться классифицировать и выбрать универсальные.

Ролевая игра «Контакт» Цель:

* обучение навыку начинать разговор с незнакомыми людьми.

Предлагается ситуация.

Рано утром на остановке автобуса (время, место) вы видите мужчину (женщину) вашего возраста, которую уже не раз там встречали (партнер). Нужного вам автобуса долго нет, и вы обращаетесь к партнеру с чем-либо и про­износите короткое (2 минуты) сообщение на любую из подготовленных вами тем (ваши действия).

Студентам предлагается выбрать из списка (смотри упражнение «Сбор фраз для контакта») подходящую для установления контакта фразу, а затем сделайте короткое сообщение на интересную тему.

Задача студентов — найти в завязавшемся разговоре тему, которая может привести к новой встрече.

Упражнение «Все хорошее за 100 секунд» Цель:

* обучение навыкам вызывать к себе симпатию. Группа разбивается на пары (при нечетном количестве

участников в работу включается тренер) следующим обра; зом. Закрыв глаза, каждый должен сначала прикоснуться рукой к одной из стен помещения и лишь затем найти себе пару из числа тех, кто тоже успел прикоснуться к стене. Если найденный участник ещё не дошел до стены, он пря мо говорит об этом.

Затем в парах нужно рассказать о себе самое лучшее, самое интересное. Сначала говорит один, а другой внима­тельно слушает и отсекает самоуничижительные фразы. Через 100 секунд идет смена ролей.

По истечении времени студенты собираются в круг и рассказывают, что хорошего они узнали о другом.

Упражнение «Прелестная штучка» Цель:

* развитие навыка привлечения внимания собеседника. Ведущий просит студентов показать имеющуюся при

себе вещь, которая им очень нравится, и рассказать о ней и о своем отношении к этой вещичке, о своих чувствах по этому поводу.

Упражнение «Конкретные комплименты» Цель:

* развитие умения расположить к себе собеседника. Ведущий предлагает посмотреть на других участников

группы, найти что-либо, что вам нравится в поведении одного из них. Скажите ему следующую фразу: —■ У тебя лучше, чем у меня, получается... — У тебя так же хорошо, как и у меня, получается...

Концентрироваться нужно на конкретных особеннос­тях поведения, а не на абстрактных качествах.

* вместе выяснить и завершить рассмотрение отдельных вопросов;
* следить за тем, чтобы все остальные собеседники были согласны с его позитивным подходом;
* в спорных и трудных случаях искать поддержку у собе­седников этого типа.
1. Вздорный человек.

Этот собеседник часто выходит за рамки беседы. Он нетерпелив, несдержан и возбужден. По отношению к нему следует вести себя следующим образом:

* обсудить с ним спорные вопросы до начала беседы;
* всегда оставаться хладнокровным;
* когда есть возможность, предоставлять другим опро вергать его утверждения, а затем отклонять их;
* следить за тем, чтобы (по возможности) при принятии решения учитывались его предложения;
* привлечь его на свою сторону;
* беседовать с ним в перерывах и паузах переговоров чтобы узнать истинные причины его негативной пози ции;
* в экстремальных случаях настоять на том, чтобы бесе да была приостановлена, а позднее, когда атмосферг станет менее напряженной, продолжить ее.
1. Всезнайка.

Этот собеседник думает, что все знает наилучшим обра зом. Обо всем у него есть собственное мнение. Он всегд; требует слова. В общении с ним следует придерживатьс! следующих правил:

* посадить его рядом с Позитивным человеком или с со бой;
* время от времени напоминать ему, что другие тож< хотят высказаться;
* дать ему возможность сформулировать промежуточны! заключения;
* при незначительных и рискованных утверждениях дат1 возможность остальным собеседникам выразить свок точку зрения;
* иногда задавайте вопросы, на которые ответить може те только вы.
1. Незаинтересованный собеседник.

Тема беседы вообще не интересует такого собеседни ка. Он бы охотнее «проспал» всю беседу. Поэтому нужно

* задавать вопросы информативного характера;
* придавать беседе более интересную и привлекатель ную форму;
* попытаться выяснить, что интересует лично его.
1. «Важная птица».

Такой собеседник не выносит критики — ни прямой ни косвенной. Он ведет себя как человек, обладающи! большим самомнением. С таким собеседником вы долж ны вести себя следующим образом:

* нельзя позволять ему разыгрывать роль гостя;
* нужно незаметно предложить ему и дать возможност занять равноправное положение с остальными участ никами беседы;
* не допускать никакой критики в адрес присутствую щих или отсутствующих руководителей и других лиц
* очень полезно в диалоге с таким человеком отрабаты вать метод «да — но».
1. Почемучка.

Кажется, что этот собеседник только для того и создав чтобы задавать вопросы независимо от того, имеют ли он: реальную основу или надуманы. Как справиться с таки! собеседником? Здесь может помочь следующее:

* все его вопросы, относящиеся к теме беседы, задават всем собеседникам, а если он один, то переадресоват вопрос ему самому;
* на вопросы информационного характера отвечать сразу
* без промедления признавать его правоту, если нет во; можности дать ему нужный ответ.

Вопросов собеседников бояться не следует, так как он: для ведения беседы очень полезны и позволяют:

* Направить процесс передачи информации в русло, сс ответствующее вашим планам и пожеланиям.
* Перехватить и удержать инициативу в беседе.
* Активизировать собеседника, чтобы от монолога пб рейти к гораздо более эффективному, с точки зрени передачи информации, диалогу.

Эмоциональный тип

Время для представителей этого типа циркулирует сле­дующим образом: прошедшее становится настоящим, а затем возвращается в прошлое как воспоминание. Пове­денческие реакции определяют личное прошлое. Времена меняются, человек — нет. Людям такого типа кажется, что мир остается таким, каким он был в годы их молодос­ти. Они оценивают события не по результатам, ибо для них только те события значительны, которые могут стать яркими воспоминаниями. Они предпочитают сильные пе­реживания, пусть даже неприятные, слабым, хотя, может быть, и приятным. Все беды берут на себя. Трудно меняют первоначально сложившееся мнение о человеке и все ви­дят с позиции личных отношений.

Мыслительный тип

Эти люди также воспринимают время как идущее из прошлого в будущее, но их прошлое — гото не личное, а отвлеченное, историческое. По их мнению, любое дей­ствие можно предпринять только после выяснения при­чин и следствий того или иного события Такие люди жи­вут в соответствии с принципами. Они придают основное значение преемственности и последовательности. Поэто­му они стремятся к тому, чтобы все их поступки органич­но входили в некую единую концепцию и чтобы возмож­ность случайности была сведена к минимуму.

Быстрота действий им не свойственна. Они предпочи­тают подумать. Часто бывают бездейственны в кризис­ных ситуациях, но если кризис продолжается, их способ­ность справиться с такими ситуациями возрастает. Все­гда планируют свои действия. Время и план для них — серьезный фактор. Создав свою теорию реальности, эти люди готовы отстаивать ее всеми силами, часто поддер­живают свою версию, даже если соотношение сил не со­ответствует их теории или разрушают ее силой логики.

Ситуативно-сенсорный тип

Люди этого типа воспринимают настоящее во всей полноте и игнорируют прошлый опыт. Хорошо справля­ются с кризисами, неожиданностями. Не очень задумы­ваются над событиями и реакциями окружающих. Не спо­собны ждать. «Ощущающие» люди не осознают длитель­ности времени, в глубине души не воспринимают его дви­жение, хотя могут понять, что время движется. Только восприятие настоящего для них богато, полно, глубоко. Они движутся от одного момента времени к другому по­средством своих действий, а не с течением времени. Не­внимательны как к прошлому, так и к будущему. Они пред­почитают их вообще не ощущать. Именно это влечет их к постоянной деятельности. Трудно найти человека этого типа, который был бы ленив.

Интуитивный тип

Для человека интуитивного типа настоящее — всего лишь бледная тень, прошлое — туманно. Тот, кто отно­сится к интуитивному типу личности, проводит жизнь, стремясь к горизонту. Он часто производит впечатление человека легкомысленного, непрактичного, нереалисти­ческого. Поскольку для «интуитивов» то, что будет, реаль­нее того, что происходит, они нетерпеливы. Перескаки­вают с одной деятельности на другую. Не осознают вре­мени. Эти люди вдохновляют других видением будущего. Но при этом не считаются с тем, что другие могут видеть будущее по-другому.

Авторы, данной типологии делают из своих исследова­ний чрезвычайно значительные выводы, полагая, что все социальные конфликты проистекают из различного вос­приятия реальности и взаимного непонимания. Отсюда рецепт: уметь диагностировать описанные типы личнос­ти и, дифференциально подходя, научить каждого инди­вида понимать людей, не относящихся к его типу, не по­хожих на него.

Упражнения

Упражнение «Индивидуальная минута»

Цель:

• определение длительности индивидуальной минуты.

Группа разбивается на пары. Один из членов группы будет испытуемым, другой — экспериментатором. Зада­ча первого: считать от одного до шестидесяти равномер­но, так, чтобы каждая последующая цифра называлась че­рез одну секунду. Экспериментатор должен засечь с по­мощью секундомера время, которое понадобится испыту­емому на то, чтобы выполнить данное задание. Затем, уча­стники меняются ролями. Таким образом, все участники тренинга узнают, какова длительность их «индивидуаль­ной минуты».

Примечание: в среднем «индивидуальная минута» со­ставляет 58-62 секунды, однако ее длительность сильно варьируется как у разных людей, так и у одного и того же человека в связи с изменением общего состояния. При этом люди с высокими способностями к адаптации в усло­виях изменения внешней среды и высоких нагрузок (эмо­циональных и физических) умеют «растягивать» время. Их «индивидуальная минута» чаще превышает минуту физического времени, колеблясь в среднем в пределах 58- 70 секунд, достигая изредка 80-85. Лица с низкими адап­тационными способностями ко всякого рода изменениям внешних условий и дополнительным нагрузкам чаще от­считывают «индивидуальную минуту» ускоренно, и зна­чения ее колеблются в среднем от 37 до 57 секунд.

Эту информацию предоставить участникам тренинга целесообразнее после того, как задание будет выполнено и каждый участник тренинга будет знать, какова длитель­ность его «индивидуальной минуты».

Затем следует провести обсуждение упражнения, при котором обратить внимание на чувства, которые испыты­вали участники, выполняя его, и то, каким образом, по их мнению, полученная ими информация может быть исполь­зована в жизни.

Упражнение «Развитие событий»

Цель:

• исследование различных типов ориентации во време­ни.

Вариант 1.

Участники группы располагаются по кругу. Каждый получает по листу бумаги. Всем участникам тренинга пред­лагается выполнить следующее задание: продолжить рас­сказ (развитие события) во времени, в прошлом, настоя­щем или будущем, по их выбору. Для работы могут быть предложены самые различные короткие предложения, на­пример: растет гриб. Затем предлагается разделиться по выбору времени на группы: те, кто выбрал описывать со­бытие в настоящем, будущем или прошлом времени. По желанию участников из каждой подгруппы получившие­ся рассказы могут быть прочитаны.

Вариант 2.

Всей группе предлагается продолжить данное предло­жение, развернуть во времени событие. Причем это мо­жет быть прошлое, настоящее или будущее время, по вы­бору участников тренинга. Для начала все должны рас­пределиться по группам, в зависимости от того, какое время им «ближе». Таким образом, должно образоваться три подгруппы: одна группа будет развивать события в про­шлом, другая — в настоящем и третья — в будущем. После распределения у всех подгрупп будет по 5 минут на сочи­нение своего рассказа. После этого, каждая подгруппа предоставляет свой рассказ всей группе. Начинать луч­ше с группы, выбравшей прошедшее время.

При обсуждении необходимо выяснить: в какой под­группе оказалось больше человек, с чем был связан их вы­бор, какие чувства они испытывали, описывая развития данного события.

Очень часто в обыденной жизни мы, объясняя поведе­ние того или иного человека, упоминаем о его темпера­менте. Каждый из нас что-то слышал или читал о четырех типах темперамента и, ориентируясь на их описание, до­вольно успешно определял конкретный его тип для себя и других.

Под темпераментом принимают определенное устой­чивое сочетание психодинамических свойств, проявляю­щихся в деятельности и поведении. Выделяют два основ­ных компонента темперамента: активность и эмоциональ­ность.

Активность поведения характеризует степень энергич­ности, стремительности, быстроты — или наоборот, мед­лительности, инертности; эмоциональность — особенно­сти протекания эмоций, чувств, настроений и их качество: знак (положительный, отрицательный) и модальность (ра­дость, горе, страх, печаль, гнев и пр.).

Специфика общения определяется тем, что в его про­цессе субъективный мир одного человека раскрывается для другого. В общении человек самоопределяется и са-

Упражнение «Развитие событии\*

Цель:

• исследование различных типов ориентации во време­ни.

Вариант 1.

Участники группы располагаются но кругу, Каждый получает по листу бумаги. Всем участникам тренинга пред­лагается выполнить следующее .чадаппе продолжить рас­сказ (развитие события) во времени, и прошлом, настоя­щем или будущем, по их выбору. Для работы могут быть предложены самые различные короткие предложения, на­пример: растет гриб. Затем предлагается разделиться по выбору времени на группы: те, кто выбрал описывать со­бытие в настоящем, будущем или прошлом времени. По желанию участников из каждой подгруппы получившие­ся рассказы могут быть прочитаны.

Вариант 2.

Всей группе предлагается продолжить данное предло­жение, развернуть во времени событие. Причем это мо­жет быть прошлое, настоящее или будущее время, по вы­бору участников тренинга. Для начала все должны рас­пределиться по группам, в зависимости от того, какое время им «ближе». Таким образом, должно образоваться три подгруппы: одна группа будет развивать события в про­шлом, другая — в настоящем и третья — в будущем. После распределения у всех подгрупп будет по 5 минут на сочи­нение своего рассказа. После этого, каждая подгруппа предоставляет свой рассказ всей группе. Начинать луч­ше с группы, выбравшей прошедшее время.

При обсуждении необходимо выяснить: в какой под­группе оказалось больше человек, с чем был связан их вы­бор, какие чувства они испытывали, описывая развития данного события.

Очень часто в обыденной жизни мы, объясняя поведе­ние того или иного человека, упоминаем о его темпера­менте. Каждый из нас что-то слышал или читал о четырех типах темперамента и, ориентируясь на их описание, до­вольно успешно определял конкретный его тип для себя и других.

Под темпераментом принимают определенное устой­чивое сочетание психодинамических свойств, проявляю­щихся в деятельности и поведении. Выделяют два основ­ных компонента темперамента: активность и эмоциональ­ность.

Активность поведения характеризует степень энергич­ности, стремительности, быстроты — или наоборот, мед­лительности, инертности; эмоциональность — особенно­сти протекания эмоций, чувств, настроений и их качество: знак (положительный, отрицательный) и модальность (ра­дость, горе, страх, печаль, гнев и пр.).

Специфика общения определяется тем, что в его про­цессе субъективный мир одного человека раскрывается для другого. В общении человек самоопределяется и са­мопредъявляется, обнаруживая свои индивидуальные осо­бенности. По форме взаимодействия можно судить о ком­муникативных умениях и чертах характера, а по специфи­ке организации речевого поведения не только об общей культуре и грамотности, но и о типе темперамента собе­седника. Учитывая особенности, присущие каждому оп­ределенному типу, можно более уверенно выстраивать эффективную стратегию своего собственного поведения во взаимодействии.

Упражнение «Определение свойства темперамен­та по речевому поведению» Дели:

* исследование особенностей невербального общения;
* развитие навыка выделения особенностей темперамен­та, наиболее резко выступающих в речевом поведении собеседника.

Участникам предлагается попробовать определить свойства темперамента у кого-нибудь из своих знако­мых.

Общение должно проходить в виде беседы на нейтраль­ную тему. Вы должны сосредоточить ваше внимание толь­ко на формальных аспектах его речевого поведения:

* перепады интонации;
* длительность высказываний;
* частота обращения к партнеру;
* легкость включения в разговор;
* переадресации;
* громкость голоса;
* плавность и легкость речи;
* быстрота реакции (ответов);
* паузы — остановки;
* эмоциональные характеристики;
* междометия;
* явные грамматические нарушения и новообразования. Обращайте также внимание па использование невер­бальных средств в процессе общения: жесты, мимика лица, положение головы, поза.

Речевое поведение — это важная информация о ком­муникативной стороне темперамента. Можно выделить следующие компоненты, его составляющие. Именно их степень выраженности и будут оценивать участники уп­ражнения:

* 1. Социальная эргичность.

а) Социальная пластичность.

б) Социальная активность (САК).

в) Социальный темп.

* 1. Социальная эмоциональность.

Социальная активность (САК) включает в себя следую­щие составляющие, которые можно оценить по степени выраженности: социальная эргичность, социальный темп, социальная пластичность.

Каждому участнику для облегчения задачи можно раз­дать карточки с написанными паттернами поведения, на которые нужно обратить внимание при общении. Необхо­димо отметить, каких проявлений больше наблюдается в речевом поведении собеседника.

Социальная эргичность

|  |  |
| --- | --- |
| Низкие значения | Высокие значения |
| Предпочитает отвечать кратко, незадает вопросы, в разговор включается с трудом, молчалив, речь тихая, монотонная, печальные интонации. | Собеседник часто обращается к партнеру, легко включается в разговор, радостные интонации, громкая речь, длительные высказывания. |
| Дополнительные признаки: мимика отсутствует, губы сжаты, голова опущена, держится на расстоянии от партнера. | Дополнительные признаки: живая мимика, часто улыба­ется, голова приподнята, держится близко к партнеру. |

Социальный темп

|  |  |
| --- | --- |
| Низкие значения | Высокие значения |
| Много пауз, речь прерывиста, голос тихий. | Плавная и легкая речь, редко илисовсем отсутствуют паузы и остановки, голос громкий, говорит скороговоркой, проглатывает окончания. |
| Дополнительные признаки: мимика отсутствует. | Дополнительные признаки: живая мимика, много движений руками. |

Социальная пластичность

|  |  |
| --- | --- |
| Низкие значения | Высокие значения |
| Долго думает, прежде чем ответить, с трудом включа­ется в разговор, новообразо­вания отсутствуют, каждую фразу взвешивает. | Быстрые и даже мгновенные ответы, легко включается в разговор, импульсивен, много новообразований и грамматических нарушений, телеграфный стиль. |
| Дополнительные признаки: мимика вялая. | Дополнительные признаки: живая мимика, много движений руками. |

Социальная эмоциональность (нейротизм) (" )М

|  |  |
| --- | --- |
| Низкие значения | Высокие значения |
| Дополнительные признаки: голова приподнята, близкая дистанция с партнером. | Дополнительные признаки: глазабегают, руки дрожат, много движений, часто вертит головой, трет руками лицо, теребит руками мелкие предметы. |
| Голос спокойный, уверенный, преобладают радостные и приказные эмоциональные компоненты. | Интонации резкие (падающие или восходящие), обилие отрицатель­ных эмоциональных компонентов (печали, теми, страхов, грусти), обилие междометий, много шумовых эффектов (причмо­кивание, приемисты мание и т.д.). |

Учет темперамента оппонента при планиропании обще­ния, во многом повысит его эффсктшшос 11. Наиболее со­вместимыми на психофизиологическом уронпе являются люди, у которых показатели темперамента имеют противо­положные значения (например, холерик флегматик, сан­гвиник — меланхолик).Зная citoii темперамент п учитывая темперамент оппонента, можно более или менее точно про­гнозировать его реакции на те или иные моменты общения.

Холерик

Clllli ЦИНИК

СЭМ (нейрогизм)

Меланхолик

елк

(I м I piiiiepnin)

ГЛАВА 5.

РАЗВИТИЕ НАВЫКОВ КОРРЕКЦИИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО СОСТОЯНИЯ СВОЕГО И ПАРТНЕРОВ

5.1. Управление собственным эмоциональным состоя­нием

Возможности человека в самоуправлении поведением и психологическими состояниями, с одной стороны, доста­точно велики, но, с другой стороны, ограниченны. Чело­век вполне в состоянии управлять всем, что осознается им и находится под контролем его воли. Самоконтроль пси­хологии и поведения может осуществляться исключитель­но на сознательной основе.

Прежде всего, нужно научиться регулировать свои эмо­ции и непосредственные действия в ответ на эмоции и действия других людей, так как от этого зависит ваше соб­ственное благополучие, а также нормальное существова­ние других людей и взаимоотношения с ними.

Нужно научиться влиять на свои настроения и чувства, причем даже тогда, когда они уже возникли. Что же касается аффектов, страстей и стрессов, то их желательно предупреж­дать, так как практически повлиять на них, когда они уже возникли, очень трудно. Но научиться сдерживать свои эмо­ции и поведенческие реакции можно, например, посредством специальных упражнений типа аутотренинга.

Эмоции как целесообразные приспособительные жиз­ненные реакции человека служат одновременно несколь­ким целям: они позволяют судить о состоянии удовлетво­рения потребностей; стимулируют и регулируют его дея­тельность; выполняют определенную роль в общении людей, сигнализируя им о психологических состояниях друг друга. Эмоции отражают как состояния организма, так и состояния психики или сознания человека.

Главное в регуляции эмоций состоит в умении предупреж­дать их возникновение. Для этого нужно знать:

* когда и при каких обстоятельствах чаще всего возни­кают нежелательные эмоции;
* что этим эмоциям предшествует (образы и мысли, ко­торыми сопровождается возникновение соответству­ющей эмоции в типичных случаях);
* каким образом можно предупредить возникновение со­ответствующей эмоциональной реакции. Рассмотрим каждый из указанных факторов в отдель­ности вместе с возможными способами управления ими.

Разные люди в зависимости от их индивидуальности и личного опыта по-разному реагируют на те или иные об­стоятельства жизни. Холерики, например, в целом более эмоциональны, чем флегматики. На сравнительно незна­чительные жизненные события они реагируют бурно, их эмоциональная реакция ярко выражен.1 Подобного рода эмоциональность, вызванная индивидуальными различия­ми в темпераментах, является чаще всего природно обуслов­ленной, т. е. зависит от врожденных особенностей нервной системы человека. Поэтому такую внутреннюю эмоцио­нальную реакцию некоторых людей па огмтоятельства надо принимать как должное и просто привыкать к ней как к неизбежной.

Но есть эмоциональность и другого рода, представляю­щая собой дурные привычки, сложившиеся в процессе жизни человека. Такими реакциями он, в принципе, в со­стоянии управлять, но для этого ему нужно :тать их при­чину, выработав у себя новую, более адекватную форму эмоционального реагирования па ге же самые жизненные обстоятельства.

Первый шаг на пути избавлении от рода эмо­ций состоит в том, чтобы ушан, и пичупс питать, когда, при каких обстоятельствах соответетнующие неадекват­ные эмоциональные реакции возникают и как они разви­ваются, выходя за пределы разумного. 14 связи с >тим вы должны ответить на следующие вопросы

* 1. Есть ли у меня неадекватные эмоциональные реакции?
	2. При каких обстоятельствах они возникают!1
	3. В чём эти реакции проявляются?
	4. Как можно практически воздействовать на >ти реакции? Ответить на эти вопросы можно, проанализировав свое

поведение в жизненных различных ситуациях, поговорив

с близкими, прослушав записи собственного голоса или просмотрев видеозаписи собственного поведения в ряде эмоциогенных ситуаций.

Собрав необходимые сведения, вы можете принять кон­кретное решение о том, как действовать в эмоциогенных ситуациях для того, чтобы предупредить, заблокировать или ослабить силу уже возникшей эмоции.

Внешнему проявлению эмоций обычно предшествуют определенные образы и мысли, которые обязательно нуж­но знать. Они, как правило, индивидуальны у разных лю­дей. Воздействовать на них легче, чем на сами эмоции, используя, например, методику аутотренинга.

Пути предупреждения эмоций сугубо индивидуальны. Найти их можно, только постоянно экспериментируя над собой.

Но в любом случае успех не приходит сразу. Требуется большая, систематическая и настойчивая работа челове­ка над собой, так как нежелательные эмоциональные ре­акции, от которых хочется избавиться, представляют со­бой довольно устойчивые жизненные привычки, психоло­гические установки, автоматически возникающие на подсознательном уровне и реализуемые вне непосред­ственного сознательного и волевого контроля со стороны человека.

С собственными эмоциями, к сожалению, нам часто приходится иметь дело не тогда, когда они возникают, а уже тогда, когда они существуют и действуют, и мы нахо­димся в их власти. Тем не менее необходимо научиться сдерживать, блокировать их, не давать развиваться даль­ше. Здесь, однако, требуется иная тактика поведения.

При возникновении эмоции нужно постараться отвлечь­ся от причин, ее вызывающих, и сосредоточить свое вни­мание на самой эмоции, поставив перед собой цель, сдер­жать ее, не дать разрастись и проявиться вовне. Хорошим отвлекающим приёмом может служить переключение вни­мания на какой-либо объект или дело, связанное с другой, не менее актуальной потребностью. Если, например, вы получили плохую оценку и сильно переживаете, вспомни­те, что вы давно собирались встретиться с другом детства или купить какую-то вещь. Переключитесь на эти заня­тия, это отвлечет вас от неприятного события и успокоит.

Есть меры, направленные на прекращение, угасание уже возникшей эмоции. Это прежде всего внутреннее рас­слабление и самовнушение успокаивающего характера. Здесь вполне могут оказаться полезными специальные упражнения, например, расслабление отдельных групп мышц и тела в целом, повторение фраз самоуспокоитель­ного типа: «Я спокоен», «Я сдерживаю свои эмоции», «Я расслаблен», «Мне становится лучше» и некоторых дру­гих.

Уже возникшая эмоция исчезает не сразу, и для полно­го эмоционального самоуспокоения требуется от 10-15 минут до нескольких часов. Вначале, когда эмоция охва­тывает человека и он пытается её сдержать, кажется, что и мышечное расслабление, и самовнушение ничем не по­могают. Но на самом деле это не так. Просто эмоции свя­заны с мышцами, которые крайне медленно сокращаются и расслабляются. В момент самовнушения обычно идет длительная внутренняя борьба между факторами, сохра­няющими (усиливающими) эмоцию, и факторами, кото­рые ей препятствуют. Эта борьба требует как минимум нескольких минут. Обычно она кончается победой чело­века, если он, не отвлекая свое внимание от эмоции, на­стойчиво пытается её погасить.

Внутренняя победа человека над собственной эмоцией проявляется, в частности, в том, что он начинает чувство­вать себя спокойнее, физически и психологически рас­слабленным. Дальше для того, чтобы окончательно пога­сить эмоцию, требуется только продержать ее и связан­ные с ней состояния в течение определенного времени, причем такое время обычно равняется тому, которое не­обходимо, чтобы психологически добиться важного пере­лома в динамическом развитии эмоционального состоя­ния.

Эмоции в своих проявлениях тесно связаны с поведе­нием человека, причем эта связь двухсторонняя. С одной стороны, эмоции проявляются в поведении и фактически управляют им, с другой стороны, поведение влияет на эмоции, ослабляя или усиливая их.

Когда мы говорим о практической психологии, то име­ем в виду не только психологические воздействия челове­ка на самого себя, но и возможность оказывать влияние на других людей. Окружающих мы воспринимаем иначе, чем самих себя, поэтому и оказание психологического воз­действия на них несколько отличается от влияния на себя.

Категорически запрещается экспериментировать над людьми ради любопытства, а также тогда, когда вы не уве­рены в положительных результатах своего эксперимента, не в состоянии контролировать ситуацию, не обладаете необходимыми для этого психологическими знаниями. Запрещается также при оказании влияния на людей пользоваться научно не обоснованными, не проверенны­ми специалистами методами психологического воздей­ствия, включая и тесты, с помощью которых можно полу­чить сведения, психологически травмирующие людей. Запрещается, например, пользоваться техникой гипноза, психоанализом, вообще любыми методами психологичес­кого воздействия тем людям, которые не имеют государ­ственного диплома о специальном высшем медицинском или психологическом образовании соответствующего об­разца.

5.2. Управление эмоциональным состоянием партнеров по общению

Искусство управления эмоциональными состояниями других людей состоит в том, чтобы усиливать и расши­рять положительные эмоциональные реакции, одновремен­но ослабляя или вовсе, исключая возникновение эмоцио­нально-отрицательных реакций окружающих людей, осо­бенно незнакомых или мало знакомых.

В каких условиях и по каким причинам у людей возни­кают нежелательные эмоциональные реакции? Чаще все­го они возникают в ситуациях повышенной эмоциональ­ной напряжённости, например, во время болезни, в состо­янии крайней усталости, во время фрустрации, когда люди раздражены, их дела идут не так, как хотелось бы, а важные жизненные планы неожиданно рушатся. Причинами неже­лательных реакций могут быть также эмоциональная не­уравновешенность, нервозность, плохой характер.

Хроническая неудовлетворенность собой, другими людь­ми, сложившимся положением дел, плохое самочувствие или настроение способны вызвать отрицательную эмоци­ональную реакцию. Но это может быть и нежелание, а

4 Тренинг коммуникативной компетенции порой неспособность контролировать собственное меж­личностное поведение.

Названные условия и причины чаще всего появляются вместе, в комбинации друг с другом. В результате усили­вается, делается более устойчивой и, следовательно, ме­нее управляемой со стороны сознания и воли нежелатель­ная эмоциональная реакция. К примеру, неудача может сочетаться с плохим физическим самочувствием, неудов­летворённость собой — с нежелательными поступками окружающих, недовольство другими — с неудачно скла­дывающимся положением дел и т. д. В подобных случаях предупредить или полностью исключить отрицательную эмоциональную реакцию можно, воздействуя на все воз­можные вызывающие ее причины. Следует помнить о том, что эмоционально-отрицательная реакция может возник­нуть вновь, если хотя бы одно из существенных вызываю­щих ее условий останется неизменным.

Самыми сильными, длительными существующими и трудно управляемыми эмоциями являются настроения, аффекты, страсти, стрессы и особого рода отрицательная эмоция, связанная с проявлениями агрессивности. Поэто­му мы сосредоточили внимание в основном на них.

На настроение человека можно повлиять разными спо­собами. Прежде всего необходимо выяснить причину та­кого настроения и постараться создать условия, при кото­рых оно обязательно улучшится.

Аффект обычно легче предупредить, чем снять, если он уже возник. Предупреждать возникновение аффектов можно следующим образом. Зная по собственному про­шлому опыту о том, что данный человек индивидуально склонен к достаточно сильным аффективным реакциям, общаясь с ним, необходимо внимательно наблюдать за его эмоциональными состояниями, по мере возможности улав­ливая самые первые признаки, свидетельствующие о на­растании аффекта. При появлении первых отчетливых признаков возникновения аффективной реакции нужно немедленно устранить их.

То же самое рекомендуется делать тогда, когда чело­век уже оказался в состоянии аффекта. В этом случае, однако, необходимо быть психологически готовым к тому, что уже возникший аффект не сразу прекратится и даже, возможно, временно усилится при отсутствии вызываю­щих его причин. Это связано с тем, что внутренний аф­фективный психологический процесс, будучи активизи­рованным, начинает развиваться, разрастаться по своей собственной логике, относительно независимой от исход­но вызвавших его причин.

В конце концов, однако, любой аффект должен будет при отсутствии порождающих или поддерживающих его факторов пойти на убыль, если, конечно, в окружающей обстановке не появятся новые причины, поддерживающие или усиливающие его.

Если, к примеру, человек крайне раздражен и неадек­ватно реагирует на ситуацию, не может себя сдерживать, то в данном состоянии ему ни в коем случае нельзя делать замечания, активно возражать, так как он не будет пра­вильно воспринимать замечания в свой адрес и разумно реагировать на них. Скорее всего, произойдет обратное: возражения и замечания, даже если они справедливы, могут усилить аффективное состояние человека.

Страсти в психологии — это сильные чувства, связан­ные не менее сильным увлечением чем-либо или кем-либо. Причем такие увлечения обычно сопровождаются аффек­тивными переживаниями удач и неудач, связанных с объектом страстного увлечения.

Далеко не все страсти являются одинаково вредными, и с ними обязательно нужно бороться. Что касается па­губных страстей, то, борясь с ними, недостаточно бороть­ся только с аффектами. Необходимо также воздействовать и на предмет увлечения, делая его менее привлекатель­ным для данного человека.

Практически это сделать отнюдь не просто, так как, находясь в состоянии аффекта, человек обычно не замеча­ет указываемых ему недостатков или достоинств предме­та своего увлечения. Поэтому сначала необходимо добить­ся того, чтобы человек начал относиться к объекту своего увлечения более спокойно и объективно, и только затем приступать к демонстрации того, что объект его страст­ного увлечения на самом деле не стоит того, чтобы так безоглядно его любить или ненавидеть.

Стресс — это состояние крайнего эмоционального на­пряжения, характеризующееся тем, что человек в это вре­мя находится во власти весьма сильных отрицательных эмоций, которые дезорганизуют его мышление, поведение и в конечном счете ухудшают состояние его психологи­ческого и физического здоровья.

Для успешной борьбы со стрессами необходимо по­мнить следующее. Человек, переживающий или пережив­ший стресс, апатичен, ослаблен, временно не способен принимать и реализовывать самостоятельные, разумные решения. Пережившему состояние стресса необходим длительный отдых. Успешно бороться со стрессами мож­но, только устранив действие стрессогенных факторов или выработав к ним иммунитет.

Особого рода аффектом, требующим специфических способов поведения, является агрессивность, т. е. появ­ление неспровоцированной враждебности. Стремясь уменьшить агрессивные тенденции в поведении челове­ка, необходимо помнить о том, что агрессивность обычно усиливается ответной агрессивностью. Поэтому на дей­ствия человека, проявляющего враждебность, далеко не всегда разумно реагировать враждебностью. Правда, из этого правила есть исключение. Иногда агрессивного че­ловека, для которого стали привычными проявления аг­рессивности по отношению к окружающим предметам и людям, полезно припугнуть, вызвав у него чувство страха перед возможными последствиями его агрессивных дей­ствий. Иногда агрессивные тенденции человека, для ко­торого агрессивность и порождаемое ею поведение стали привычками, можно временно исключить, противопоста­вив ему ещё более сильную агрессию в отношении его са­мого, т. е. создав для него угрозу неотвратимого наказа­ния за агрессивные действия.

Однако это не будет исправлением человека и вряд ли приведёт к полному исключению агрессивности. Скорее всего, она возобновится или будет повторяться в отноше­нии тех людей, кто не в состоянии дать должный отпор агрессору.

Агрессивность можно снять или значительно умень­шить неизменно добрым поведением в отношении агрес­сора. Самое важное — постараться полностью устранить те причины, которые он берет за основу своего агрессив­ного поведения.

Упражнения

Упражнение «Метафорическая вербализация» Цель:

* развитие умения снижать эмоциональное напряжение с помощью юмористических метафор. Дополнительные цели тренера: внесение элемента

творчества (это помогает сделать отработку техник не слишком похожей на муштру).

Ведущий предлагает студентам объединиться в пары. Тот, кто сидит справа, нападет на того, кто сидит слева. Тот, на кого напали, должен будет ответить метафоричес­ким описанием своего состояния. Например, один участ­ник может сказать: «Почему вы оттягиваете процесс под­писания?» Второй участник может ответить: «Я чувствую себя как бабочка, которую протыкают иголкой, назначив ей место на планшете... А она еще хочет летать...»

Тренер может привести здесь собственные примеры. Участники, как правило, сразу понимают, что от них тре­буется, и начинают творить.

При обсуждении упражнения тренер может задать воп­рос: «Каковы возможности метафорического ответа на чужое нападение?»

Участники могут отметить удивительные возможнос­ти метафоры снизить напряжение, разрядить обстановку мягким юмором, причем сделать это, не принижая соб­ственного достоинства и достоинства партнера.

Использование метафор может оказаться более эффек­тивным, чем прямая вербализация эмоциональных состоя­ний, поскольку: 1) метафора допускает множество толко­ваний и, следовательно, не является навязанным мнением или «диагнозом»; 2) метафора позволяет использовать юмор, который смягчает неприятную остроту ситуации; 3) метафора — это творчество, в котором собственные неблагоприятные эмоции преобразуются в важный образ­ный сигнал.

Упражнение «Почтительная вербализация» Цель:

* развитие умения использовать более почтительные формулировки для вербализации эмоциональных состо­яний.

Ведущий предлагает участникам объединиться в пары по кругу. Те, кто в паре сидят справа, будут нападающи­ми. Те, кто слева — регулирующими напряжение. Задача тех, кто справа — агрессивно напасть. Задача тех, кто слева — снизить напряжение с помощью почтительно вы­полненной техники «вербализация чувств». Тренер может выдать всем участникам таблицу почтительных и непоч­тительных формул вербализации чувств и повесить ее в увеличенном виде на плакате. Вам дается две минуты, чтобы подготовить демонстрационную сценку.

Через две минуты пары по очереди должны продемон­стрировать свои сценки. Всякий раз после окончания сцен­ки тренер спрашивает у группы: «Было ли это сделано почтительно? Было ли это сделано эффективно?»

По окончании круга тренер задает вопрос группе: «Ка­кие формулировки оказались наиболее эффективными?» Часто в группах поражаются тому, сколь эффективно ис­пользование формулы: «Вы удивлены?» и «Вас беспоко­ит...» Также эффективными признаются формулы выра­жения согласия: «Я согласен, что это может вызывать удивление... некоторые опасения... определенный диском­форт, связанный с неопределенностью...» и т. п.

Тренеру нужно быть готовым к тому, что в процессе этого обсуждения будут сформулированы новые техники снижения эмоционального напряжения. Их нужно будет записать.

В общем случае использование почтительных форму­лировок передает уважение к партнеру, что уже само по себе снижает его напряжение. В остальном «сухой оста­ток» будет зависеть от того, как пройдет упражнение.

Упражнение «Техника О'К и Хм-м-м»

Цель:

• отработка паралингвистических и невербальных при­емов снижения напряжения.

Инструкция ведущего: «Некоторые страны отличают­ся высокой контекстностью, а некоторые — низкой. Вы­сокая контекстность означает, что смысл слов в значи­тельной степени определяется ситуацией и множеством почти неуловимых сигналов, которыми обмениваются со­беседники.

Российская культура характеризуется высокой контек- стностью, и, напротив, жителям Скандинавии, Швейца­рии и, в особенности, Германии свойственна наивная вера, в то, что в виду имеется именно то, что говорится.

Шведы, как жители Скандинавии, принадлежат к низ­коконтекстной культуре. Таким образом, они должны го­ворить то, что они имеют в виду. Однако с другой сторо­ны, шведы очень гордятся своим стремлением к компро­миссу и согласию. Поэтому в ситуациях, когда им нужно отказать собеседнику, отклонить его предложение, у них возникает борьба мотивов. С одной стороны, они должны говорить именно то, что имеют в виду, а с другой стороны — они не должны нарушить атмосферы согласия.

Шведский выход — паралингвистический ответ. На­пример, вежливый отказ в шведской технике может быть таким:

* Я предлагаю перенести это обсуждение на 15-е число.
* Хм-м-м...

Вежливое несогласие:

* Можно было бы на эту конференцию в Стокгольм отправить Марианну.

-У-у-у...

Отклонение предложения:

* Я мог бы уже сейчас перенести на дискету вашу презентацию.
* Э-э-э...

С помощью этих междометий шведам удается смягчить отказ. Иногда возникают ситуации, когда шведам нужно смягчить не свой, а чужой отказ. Для этого ими использу­ется техника О'К.

* Я не буду участвовать в презентации.
* О'К!!!

Важно, чтобы О'К следовало немедленно и звучало жиз­неутверждающе, с одной стороны, и как приглашение к совместному размышлению, с другой.

* Мне не нравится, как у нас в команде поставлено дело с передачей информации друг другу.
* О'К!!!

Возможный русский аналог «О'К!!!» — «Так!!!» (но, ес­тественно, без язвительности).

Теперь давайте поэкспериментируем с этими техни­ками. Первая пара работает с паралингвистическим отка­зом, вторая — с техникой О'К и т. д. На подготовку дается 2 минуты».

(Возможен и другой вариант: тренер в случайном по­рядке обращается к каждому участнику, и они отвечают в одной из техник.)

Как правило, упражнение проходит весело, в нем бы­вает много интересных находок.

Ролевая игра «Сделай это неправильно»

Цель:

• отработка техник вступления в контакт, активного

слушания и регуляции эмоционального напряжения.

Дополнительные цели тренера: развитие творческой атмосферы в группе.

Ведущий обговаривает ситуацию: «Мы долго трениро­вались в том, как правильно задавать вопросы, как слу­шать партнера и регулировать эмоциональное напряже­ние в беседе. Сейчас мы покажем все наоборот. Нужно будет все, абсолютно все делать неправильно! Первая ко­манда продемонстрирует нам ситуацию, когда кандидат пришел на собеседование для поступления на работу в фирму. Интервью будет вести менеджер по персоналу. Кандидат будет вести себя неправильно. Вторая команда подготовит диалог продавца и покупателя. Продавец бу­дет вести себя совершенно неправильно. Третья команда подготовит диалог консультанта и клиента. Консультант продемонстрирует нам образец неправильного поведения.

Победит та команда, которая допустит больше ошибок.

Однако это только первая победа. После этих сценок каждая команда должна будет продемонстрировать дру­гую сценку, в которой все должно быть сделано максималь­но правильно. Победит та команда, на чьей стороне будет большинство голосов.

Есть ли какие-нибудь вопросы?»

На подготовку сценок командам дается 15 минут.

После каждой «неправильной» сценки тренер должен спросить: «Что было неправильно?» После каждой пра­вильной: «Согласны ли мы, что это было сделано правиль­но?» Если игра проводится ближе к концу тренинга, то фактически это репетиция целостного действия, поэтому очень важно, чтобы участники оказались максимально эффективными в «правильных» действиях. Тренеру сле­дует помочь участникам, возможно, кое-где подсказать правильные слова и действия, «суфлировать» им. Можно прервать сценку, объявив: «Дубль два», и начать заново, чтобы добиться правильных действий со стороны участ­ников.

Упражнение «Дерево» Цель:

* осознание собственного умения снятия эмоционально­го напряжения у партнера.

Группе предлагается представить свою аудиторию в виде дерева. Крона его находится у окна, а корни у проти­воположной стены. Участникам нужно найти свое место на этом дереве, но так, чтобы оно соответствовало их уме­нию выходить из конфликта, снимать эмоциональное на­пряжение у партнера. Упражнение требует осознания уровня развития у себя данного навыка и своего места в общей групповой шкале.

Упражнение «Стенка на стенку» Цель:

* формирование и развитие навыков снижения эмоцио­нального напряжения у партнера.

Отбираются две равные по количеству группы участни­ков, занявшие в упражнении «Дерево» противоположные полюса или, по крайней мере, разные стороны от центра.

Команды садятся на два ряда стульев, поставленных друг против друга. Одного из тех, кто выбрал для себя по­ложение ближе к корням дерева, ведущий просит пред­ставить себе трудную конфликтную ситуацию, с которой он, может быть, не смог справиться в реальной жизни и обратиться к кому-то из сидящих в противоположной ше­ренге с претензией.

Задача его партнера — снять напряжение у нападаю­щего. Спустя 2 минуты диалог прерывается, даже если он еще не вполне закончен, и нападающего просят опреде­лить, снизилось его напряжение, осталось на прежнем уровне или даже повысилось.

Тренер с помощью группы анализирует результаты и называет техники, которыми пользовались участники. Часто способы взаимодействия с агрессивно настроен­ным партнером оказываются неконструктивными и не столько снижают напряжение, сколько, напротив, повы­шают его. Участникам группы предлагается разделить лист вертикальной чертой пополам: в левый столбец запи­сывать техники, снижающие напряжение, а в правый стол­бец — повышающие его. После окончания игры ведущий дополняет перечень техниками, которые не были спонтан­но использованы в разыгрываемых ситуациях. Снижающие напряжение

* 1. Предоставление партнеру возможности выговориться.
	2. Вербализация эмоционального состояния:

а) своего;

б) партнера.

* 1. Подчеркивание общности с партнером (сходство ин­тересов, мнений, единство цели и др.).
	2. Проявление интереса к проблемам партнера.
	3. Подчеркивание значимости партнера, его мнения в ва­ших глазах.
	4. В случае вашей неправоты — немедленное признание ее.
	5. Предложение конкретного выхода из сложившейся си­туации.
	6. Обращение к фактам.
	7. Спокойный уверенный темп речи.
	8. Поддержание оптимальной дистанции, угла поворота и контакта глаз.

Повышающие напряжение

* + 1. Перебивание партнера.
		2. Игнорирование эмоционального состояния:

а) своего;

б) партнера.

* + 1. Подчеркивание различий между собой и партнером, преуменьшение вклада партнера в общее дела и пре­увеличение своего.
		2. Демонстрация незаинтересованности в проблеме парт­нера.
		3. Принижение партнера, негативная оценка личности партнера.
		4. Оттягивание момента признания своей неправоты или отрицание ее.
		5. Поиск виноватых и обвинение партнера.
		6. Переход на «личности».
		7. Резкое убыстрение темпа речи.
		8. Избегание пространственной близости и наклона тела.

Упражнение «Отработка снятия эмоционального напряжения в парах» Цель:

• формирование и развитие навыков снижения эмоцио­нального напряжения у партнера. Участники разбиваются попарно и садятся друг про­тив друга в два круга: внутренний круг направлен нару­жу, внешний — к ним лицом. Участникам предлагается какая-то эмоционально заряженная ситуация, член пары, сидящий во внутреннем кругу, должен снять напряжение партнера, находящегося во внешнем кругу.

Ситуации обычно носят отвлеченный или даже фанта­стический характер, чтобы избежать излишней личност­ной вовлеченности участников. Например: студента фа­культета дизайна без его ведома перевели со специализа­ции «Дизайн костюма» на специализацию «Дизайн штамповочного оборудования», которая его не интересу­ет. Студент, возмущенный, приходит в деканат, чтобы отказаться. Задача — снизить его эмоциональное напря­жение, используя описанные техники. Другой вариант: клиент записался на прием к своему парикмахеру, но в назначенное время его ждет другой парикмахер, а не тот, которого он сам выбрал (менее опытный; мужчина, а не женщина, или наоборот и др.). Ситуации могут касаться валютной стипендии, в которой кому-то отказали по неиз­вестной причине; исключения из группы тренинга, кото­рого все давно ждали; отмены поощрительной поездки в Париж и т. п.

Время ограничено 2-3 минутами. Ситуаций предлага­ется, как правило, три. Каждый раз меняется партнер, сни­мающий напряжение, так как внешний круг после каждой ситуации перемещается на одного человека вправо.

По окончании упражнения происходит обсуждение того, какими приемами пользовались участники для сня­тия напряжения и кому из них это удалось лучше всего. Часто в процессе обсуждения участники обнаруживают, что разные техники в разных ситуациях работают по-раз­ному, и их эффективность зависит от индивидуальных особенностей партнеров.

Упражнение «Слепой и поводырь»

Цель:

* дать возможность участникам группы выразить свои

чувства через «Я-высказывание».

Упражнение выполняется в парах. Один член пары за­вязывает (закрывает) глаза, другой получает следующую инструкцию: «Представьте себе, что Вы общаетесь с не­зрячим человеком. Вы имеете возможность в течение 10 минут ознакомить его с окружающим миром через тактиль­ные, слуховые, световые ощущения. Попробуйте сделать это, заново открыв для него мир. Упражнение выполняет­ся молча». В паре партнеры выполняют обе роли. В кругу участники упражнения должны выразить свои чувства и переживания через «Я-высказывания».

Упражнение «Чувство плюс поведение»

Цель:

* выражение собственных чувств и поведения их вызы­вающие.

Ведущий предлагает выбрать любое чувство и постро­ить фразу, в которой он открыто скажет своему партнеру о своем чувстве, а затем точно опишет поведение, кото­рое его вызвало.

Обсуждается:

* Насколько точно и конкретно описывалось поведе­ние партнера, вызвавшее названное чувство?
* Кто это сделал лучше всех?

Пример: «Я очень волновалась, когда ты в пятницу при­шел в полвторого ночи вместо обычных восьми часов».

ГЛАВА 6.

РАЗВИТИЕ НАВЫКА ЦЕЛЕПОЛАТАНИЯ И ПЛАНИРОВАНИЯ

Во многом правильность постановки цели и планиро­вания зависит от состояния их автора, что, в свою оче­редь, тесным образом связано с четкой интеграцией в че­ловеке двух составляющих: тела и разума. Для достиже­ния успеха человеку часто бывает необходимо осознать то, что с ним происходит как в психологическом, так и физиологическом плане. То есть предполагается фокуси­ровка на состоянии «здесь — и — сейчас». Очень важно понять, что настоящее — это все то, что есть сейчас. Про­шлое есть прошлое, и его уже никак не изменить, а буду­щее только еще должно наступить, в отношении его мы можем лишь строить свои предположения. Причем они могут быть весьма плодотворны и эффективны. От их правильности и соответствия желаемой действитель­ности зависит успешность деятельности и решения про­блем. В этом и есть главный смысл развития навыков целеполагания и планирования. Одна из общих целей всех нижеприведенных упражнений — сделать неосоз­наваемое осознанным. Эти упражнения могут быть ис­пользованы в качестве средства, позволяющего добить­ся лучшего осознавания как того, что относится к внеш­ней среде, так и того, что имеет непосредственное отношение к личным чувствам. Причем они направле­ны на поддержание чувств, как главного источника энер­гии для решения поставленных задач и одновременный индикатор правильности поставленных целей, а не на сопротивление им.

И все же если вас постигла неудача:

— Не отказывайтесь сразу от достижения цели; не ду­майте, что вы не способны сделать это. Неуспех — как знак «проезд по этой дороге закрыт». Но существует ведь множество других путей. Вы в тупике? Допустим. Мож­но, конечно, в нем поселиться, обустроить его, украсить на все случаи жизни изречениями о собственной неудач­ливости и отсутствии способностей, используя их для за­щиты от требований действительности. Так в уюте и по­кое можно просуществовать очень долго. Но, может, про­ще вернуться назад (немного) и попробовать другой путь? Если, конечно, избранная цель еще манит вас.

— Проанализируйте, с чем связана неудача, в чем при­чина, где ошибка. Вот слово и названо. Ошибка — слово почти магическое. Сколько людей в страхе перед ней за­мирают, предпочитая вообще ничего не делать, лишь бы случайно не совершить ее. Сколько прекрасных замыслов остаются нереализованными, потому что на пути можно было повстречаться с ней. Сколько сил и труда затрачива­ется, чтобы скрыть ее. «Боязнь сделать ошибку», «ориен­тация на ошибку» — так называется в науке этот симп­том, являющийся краеугольным камнем «комплекса не­удачника».

Но ведь можно относиться к ошибкам и по-другому. Сказать себе: «Проверим, действительно ли эта стена из камня. А если это так, можно ли ее обойти?» Или по извес­тному детскому стишку: «Разве это великан? Ха-ха-ха!» Чем больше вы стараетесь избегать ошибки, тем больше она раздувается. Совсем как упомянутый выше герой из сказки К. Чуковского. Но, как вы помните, достаточно было непредвзято взглянуть на «великана», чтобы выяс­нилось, что победить его ничего не стоит.

Важно понять — ошибки неизбежны на любом пути. Проблема не в том, чтобы не совершить их, а в том, чтобы относиться к ним правильно, т. е. анализировать их и ис­пользовать для продвижения к цели, а не как повод в оче­редной раз все бросить и увлеченно муссировать свои не­удачи.

Действуйте! Ошибайтесь, проваливайтесь, но дей­ствуйте! Активное действие — главное, что отличает не­удачника от победителя!

Упражнения

Для того чтобы убедиться в силе воздействия постав­ленной цели, предлагаем следующее упражнение: встань­те и вытяните руки вперед, параллельно полу, затем по­вернитесь всем корпусом назад и зафиксируйте взглядом то место, до которого удалось повернуться. Вернитесь в исходное положение и закройте глаза. Представьте себе, что в следующий раз вы сможете повернуть свой корпус значительно дальше. Откройте глаза и вновь повернитесь всем корпусом назад. А теперь сравните, насколько даль­ше вам удалось повернуться, когда вы поставили перед собой конкретную и реально достижимую цель. Сознатель­ный выбор и правильная постановка цели значительно об­легчают ее достижение.

Обучение этапам и правилам целеполагания. 1 ЭТАП

Студентам предлагается составить список того, о чем они мечтают, думая о будущем, кем хотят стать, где жить, чем заниматься, что иметь. Студенты при этом должны соблюдать правила целеполагания постановки целей, ко­торые даются под запись. Правила целеполагания:

1. Формируйте свои мечты в позитивных терминах — не пишите, чего бы вы хотели, только то, к чему вы стре­митесь.
2. Будьте предельно конкретны, постарайтесь ясно пред­ставить себе, как это выглядит, как пахнет, как звучит, каково на ощупь, чем чувственно богаче ваше описа­ние, тем лучше задействуется мозг для достижения цели.
3. Постарайтесь составить ясное представление о резуль­тате: что именно будет, когда вы достигнете своей цели, что вы будете тогда чувствовать, как это будет выгля­деть, как вообще узнать, что вы достигли цели.
4. Важно формулировать такие цели, достижение кото­рых в принципе зависит от вас, не надо рассчитывать на то, что кто-то что-то должен сделать, и тогда все будет хорошо, то, к чему вы стремитесь, должно при­надлежать вам, исходить от вас, быть вашим.
5. Подумайте о последствиях: не нанесут ли ваши сегод­няшние цели ущерба другим людям? Ваши результаты должны приносить пользу и вам и другим.

Эти правила нужно запомнить и учитывать всегда, оп­ределяя для себя какие-либо цели.

Инструкция:

А сейчас устройтесь поудобнее, не ставьте себе ника­ких ограничений. Сосредоточьтесь, в течение 10-15 ми­нут заставьте свою ручку беспрерывно работать. Где толь­ко можно, сокращайте слова и переходите к следующему желанию, чувствуйте себя хозяином своей судьбы, дайте волю воображению. Итак: ваше будущее и связанные с ним цели, желания, планы. Приготовьтесь, начали!

* 1. ЭТАП

Посмотрите составленный список, определите, како­ва временная перспектива ваших целей. Запишите, хоти­те ли вы иметь все то, что вы написали, сразу же после окончания ВУЗа, или эти цели относятся к отдаленному будущему. Соответственно, в первом случае надо поду­мать о дальнейшей перспективе, а во втором — о ближай­ших целях, планах, шагах. Важно иметь ясное представ­ление о первом шаге и о последнем.

* 1. ЭТАП

Теперь из всего того, что вы написали, выберите четы­ре самые важные на ближайшие два года цели. Это то, что в случае реализации, достижения цели доставит вам са­мое большое удовольствие, то, что вас больше всего вол­нует. Выпишите четыре цели.

Теперь запишите, почему вы точно уверены, что это для вас так важно. Дело в том, что добиться чего угодно можно тогда, когда у вас есть для этого серьезные основа­ния, уверенность в необходимости достижения результа­та. Эти веские основания будут говорить о том, что вами движет не просто интерес, а необходимость. Значит, вы найдете и способ достижения цели.

* 1. ЭТАП

Вновь просмотрите ваши записи и определите, соот­ветствуют ли они тем правилам, с которыми мы знакоми­лись и которые вы записали. Если появится необходимость что-то исправить, надо эти исправления ввести.

Приведите цели в точное соответствие с правилами.

Упражнение / «Мои ресурсы»

Составьте список необходимых для достижения цели ресурсов, которыми вы обладаете. Опишите, что у вас уже есть. Это могут быть какие-то черты характера, знания, умения, люди, которые вам помогут, финансовые ресур­сы, время, которым вы располагаете, и т. п., ведь перед каждой плодотворной работой надо точно знать, какие в наличии материалы и инструменты.

Упражнение 2 «В основе успеха»

Попробуйте припомнить те случаи из жизни, когда вы чувствовали, что достигли успеха. Это может быть любое событие.

Какие из перечисленных ресурсов вы использовали максимально эффективно?

Припомните 3-5 таких случаев. Запишите их. Зафикси­руйте на бумаге, что вы тогда делали, какие свои качества, возможности, ресурсы вы тогда использовали. Что еще влияло на ваши ощущения успеха?

Упражнение 3 «Препятствия»

В нескольких тезисах сформулируйте, что препятству­ет тому, чтобы иметь все то, о чем вы мечтаете и к чему стремитесь, прямо сейчас. Что конкретно вам мешает? Что ограничивает? Чего вам не хватает для того, чтобы сделать первые шаги, которые могут быть следующими (записать)?

При необходимости ведущий сопровождает задание комментариями: «Возможно, вы не умеете планировать свое время. Или план есть, но вы никак не можете присту­пить к его реализации. Может быть, вы делаете слишком много дел одновременно, а может быть, сосредоточены на чем-то одном и упускаете все остальное. Может быть, вы просто боитесь, что у вас ничего не получится? Вспомни­те. Бывало ли так раньше в вашей жизни, что вы изначаль­но представляли себе плохой исход какого-то дела и имен­но поэтому вообще за него не брались. Наверное, у каждо­го человека есть свои способы ставить себе ограничения, свои личные «излюбленные стратегии, ведущие к пора­жению». Но если мы это осознаем, то можем избавиться от таких ограничений. Подумайте об этом.

Упражнения «Достижение цели»

Опишите, каким человеком вы должны были бы быть, чтобы достигнуть своих целей. Может быть, следовало бы быть собранным, дисциплинированным, а может быть,

5 Тренинг коммуникативной компетенции наоборот, более раскованным, спонтанным. Может быть, вы хотели бы научиться лучше распоряжаться своим вре­менем или повысить свою самооценку. Подумайте и за­полните такими записями о своей личности как минимум одну страничку.

Следующий шаг — составление плана действий для достижения этих целей. Цель может быть общей, напри­мер, приобретение профессии, могут быть и промежуточ­ные цели — повышение успеваемости по какому-то пред­мету, развитие определенного качества личности и т. д.

Упражнение 1 «План достижения цели»

Вам необходимо для каждой из четырех поставленных целей составить план ее достижения. Вначале составля­ется черновик пошагового плана. Начните с конечного результата, а потом, шаг за шагом, спланируйте весь путь, вплоть до того, что вы можете сделать прямо сегодня по этому плану. Если такой вариант сложен, то можно на­чать составлять план с того, что, подумав о цели, решить, что самое первое вы должны сделать, чтобы ее достичь?

В любом варианте необходимо составить пошаговый план достижения этой цели, который включал бы сегод­няшний день. Пользуйтесь опорной схемой.

Если у вас нет уверенности в том, каким должен быть этот план, спросите себя вновь, что уже сегодня мешает иметь то, к чему вы стремитесь. Возможно, ответом на этот вопрос будет что-то, над чем уже сейчас можно рабо­тать, чтобы изменить ситуацию. Решив такую промежу­точную задачу, вы сможете приблизиться к достижению вашей главной цели.

Упражнение 2 «Реализация плана»

Тщательно и ответственно разработайте план реали­зации своих намерений в чистовом варианте. Намерения ваши отражены в ваших четырех целях. Оцените, какой из четырех планов необходимо выполнить в первую оче­редь и т. д. и какой — в последнюю.

Следующий этап — психологический настрой на успеш­ную реализацию плана. Действия, направленные на реали­зацию плана, могут меняться в зависимости от ситуации, неизменной должна оставаться уверенность в успехе.

Вам предлагается 4 упражнения, направленные на ак­тивизацию внутренних ресурсов личности для достиже­ния успеха.

Упражнение 1 «Совет»

Давайте сделаем следующее: каждый из вас попыта­ется смоделировать кого-то, кто уже достиг того, к чему вы стремитесь. Этими людьми могут быть те, кого вы хоро­шо знаете, а могут быть и просто известные люди, добив­шиеся необыкновенных успехов в жизни. Запишите име­на 3-5 человек, которые уже добились того, к чему вы стре­митесь. В нескольких словах опишите их личностные качества и поведение, которые привели к успеху. После этого закройте глаза и представьте себе как можно ярче каждого из описанных людей. Представили? Каждый из них собирается дать вам совет, как лучше достичь цели. Попробуйте услышать его и запишите основную идею того, что они скажут.

Может быть, это о том, как избежать ложного пути, может быть — о том, как освободиться от собственных ограничений. Пишите первое, что придет вам в голову. Даже если вы не знаете этих людей, они могут стать пре­красными советчиками.

Упражнение 2 «Уверенность»

Сделайте следующее полезное упражнение. Вспомни­те случай из своей жизни, когда вы переживали какой-то абсолютный успех. Закройте глаза и представьте себе это предельно ярко. Обратите внимание на размер, точность и качество этой «картинки», те движения, звуки. Пере­живания, которые ее создают. Теперь подумайте о тех це­лях, которые вы записали, создайте внутреннюю картин­ку — что будет. Если вы достигнете этого результата, мыс­ленно поместите эту картинку туда же, где была предыдущая, и сделайте ее того же размера, яркости, рас- крашенности. Постарайтесь сделать это как можно луч­ше. Заметьте, как вы себя при этом чувствуете. Скорее всего, вы уже сейчас чувствуете себя по-другому — более уверенными в успехе, чем это было, когда вы сформулиро­вали свою цель впервые. Это упражнение надо повторять как можно чаще, чтобы ваш мозг мог создать картину бу­дущего успеха даже с большей легкостью, чем пережито­го, ясная внутренняя картина и переживание желаемого будущего чрезвычайно важны.

Упражнение 3 «Удачный день»

Нарисуйте мысленно свой идеальный день. Хорошо иметь много разных целей, но в определенном смысле луч­ше иметь целостное представление о том, что они все вме­сте будут для вас означать. Итак, представьте идеальный, очень удачный день. Кто с вами? Чем заняты? Когда и как вы проснулись утром, что происходит дальше вплоть до самого конца дня. Опишите все в тетради.

Упражнение 4 «Идеальное профессиональное окружение»

Опишите ваше идеальное профессиональное окруже­ние. Определитесь с местом, не ставя себе никаких огра­ничений. Где вы? За рулем, в цехе завода, на открытом воздухе, в шикарном офисе или в своей квартире? Что под рукой — компьютер, рояль, чашка кофе? Какие люди вас окружают? Помните при этом, что мозгу необходим чет­кий, ясный сигнал, чтобы заработал механизм автомати­ческой настройки вашего организма на достижение цели.

Именно для этого необходимы и полезны все эти уп­ражнения.

Запомните: если вы не задаете себе собственных за­дач по достижению каких-то результатов, к которым стре­митесь, кто-то другой сделает это за вас, включит вас в свой план.

Вначале выполнять все эти упражнения непросто, но потом становится не только легко, но и интересно.

Упражнение «Фокусировка»

Цель:

• исследование особенностей одного из стилей решения

проблем — «фокусировки».

Оснащение: большие листы бумаги и маркеры или дос­ка с мелом для того, чтобы можно было записывать основ­ные пункты обсуждения. (Но не стоит сводить все упраж­нения лишь к записи.) Если нужно, подготовить распе­чатки. Процедура: «фокусировка» — это достаточно простой метод решения проблем посредством релаксации и фокусировки на чувствах. Данный процесс, когда тело и разум приходят в расслабленное состояние, довольно прост, его результатом является «прочувствованное осмыс­ление» проблемы. Фокусировка способствует естествен­ному ходу процесса решения проблем. Фокусировка:

1. Сядьте поудобнее и несколько минут глубоко вдыхай­те. Позвольте себе полностью расслабиться. Отсле­живайте появляющиеся у вас мысли и чувства. Мед­ленно и спокойно подумайте о каждой мысли и каж­дом чувстве.
2. Подумав обо всех мыслях и чувствах, пришедших вам в голову, придумайте какой-нибудь способ, при помощи которого можно было бы их «упаковать». Некоторым людям легче всего представить, как они упаковывают их в отдельные свертки. Другие представляют, как они складывают их в коробки и перевязывают веревками. Независимо оттого, каким образом это будете делать вы, пусть каждая ваша мысль и каждое ваше чувство окажутся упакованными. Затем представьте, что все ваши запакованные мысли и чувства лежат прямо пе­ред вами. Почувствуйте спокойствие, возникающее, когда все ваши мысли и чувства оказываются запако­ванными.
3. А сейчас мысленно посмотрите на все эти упаковки и найдите ту, которая требует вашего внимания. В ва­шем внимании могут нуждаться несколько упаковок, но попытайтесь все же сфокусироваться на той, кото­рая более всего в нем нуждается.
4. А сейчас начните распаковывать выбранную вами упа­ковку. Но не спешите сразу же давать название или с чем-то соотносить то, что окажется внутри нее. Вмес­то этого просто позвольте себе погрузиться в это.
5. Проведя несколько минут в таком состоянии, задайте себе следующий вопрос: «А какое чувство у меня ассо­циируется с содержимым данной упаковки?» Не стре­митесь сразу же вешать ярлык; сначала просто примерь­тесь, попробуйте один-два возможных варианта. Пусть ярлык «появится» сам собою. Чувство, появляющееся таким образом, можно назвать «прочувствованным ос­мыслением» той или иной проблемы или вопроса, вы­зывающего сложности.
6. После того как у вас появилось «прочувствованное осмысление» проблемы, потратьте некоторое время на его исследование. Какие еще чувства ассоциируются с ним? Какие мысли?
7. Исследовав «прочувствованное осмысление», задайте себе следующий вопрос: а что, собственно говоря, со­ставляет суть всей этой проблемы? Задав его, позволь­те реальной проблеме, стоящей за всеми вашими мыс­лями, проявиться и всплыть на поверхность. Зачастую оказывается, что то, к чему вы пришли, абсолютно от­лично от того, с чем вы начали работать.
8. Выделив суть проблемы, бегло обдумайте ее. Затем опре­делите, каким будет ваш следующий шаг. Но не прини­майте поспешных решений. Перед тем, как останавли­ваться на каком-то варианте, мысленно переберите все остальные возможные варианты. Ваша задача — не вы­бирать, какой шаг вы должны будете сделать следую­щим, а просто дать ему возможность возникнуть. Как только вы определитесь с тем, какие действия вам нуж­но будет предпринять, это будет момент, обозначаю­щий завершение данного упражнения.
9. Сделайте несколько глубоких вдохов. Не спеша рас­слабьтесь и возвращайтесь в круг.

Завершение: участникам дается 5 минут на вопросы, выражение чувств, обращения к другим участникам груп­пы и вообще проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения данного упражнения.

Обсуждение упражнения: каждый участник по очере­ди сначала говорит о том, что ему меньше всего понрави­лось в данном упражнении. Затем участники говорят о том, что им больше всего в нем понравилось. Ведущий так­же высказывает свое мнение.

Упражнение «Здесь и сейчас» Цели:

* исследование приемов, позволяющих оставаться «здесь и сейчас»;
* развитие навыка оставаться в настоящем.

Нам очень легко жить в прошлом или предвкушать бу­дущее. Надо попытаться просто остаться в настоящем. Это, как оказывается на деле, не так уж и легко.

Все участники разбиваются на пары, члены каждой пары садятся друг против друга. Каждый участник дол­жен произнести несколько фраз, начинающихся со слова «Сейчас...» и заканчивающихся каким-то сообщением о себе, например: «Сейчас я испытываю чувство голода... сейчас я думаю о том, чем мы будем заниматься во второй половине дня... Сейчас я осознаю, что мне холодно... Сей­час мне стало чуть теплее...». Важно, чтобы участники отслеживали то, каким образом меняется фокус их вни­мания по мере того, как они обращаются к своим чувствам, мыслям или действиям. Через 5 минут участники меня­ются ролями.

После этого, ведущий просит сесть в общий круг. Да­лее проводится обсуждение упражнения: как участники его выполняли и что при этом чувствовали. Процесс, при выполнении данного упражнения, более важен, чем со­держание того, что говорили участники, его выполняя.

При обсуждении необходимо попросить всех участни­ков по очереди рассказать о двух вещах, которым, с их точ­ки зрения, они научились, выполняя данное упражнение.

Упражнение «По секрету»

Цели:

* обучение постановки цели;
* отработка навыков преодоления препятствий на пути

к достижению целей.

У каждого человека есть самые сокровенные цели и желания. Мы о них стараемся не говорить в силу разных причин. Боимся, что нас неправильно поймут окружаю­щие, начнут высмеивать или будут завидовать и т. д. Се­годня вы сформулируете основные цели, которых вы хоте­ли бы достичь в ближайшее время. Подумайте, какие кон­кретные шаги необходимо предпринять. Затем вы выберете человека, которому больше всех доверяете в на­шей группе, и поделитесь с ним своими планами на буду­щее. Постарайтесь быть максимально откровенными, ведь вы уже поняли, что это лучший способ получить понима­ние и поддержку. Поэтому выскажите свои самые сокро­венные желания, самые тайные цели, о которых вы бои­тесь рассказать другим людям, ведь вы знаете, что это оста­нется только между вами, так как ваш партнер умеет хранить секреты. Будьте откровенны с собой и с тем чело­веком, которого вы выберете в качестве партнера для это­го этюда.

Упражнение «Принцип»

Цели:

* обучение постановке цели;
* отработка навыков преодоления препятствий на пути

к достижению целей.

Все свои цели, все свои желания высказывайте только в положительной форме: «Я хочу...», «Я могу...», «Я буду...» Помните, отрицательное высказывание лишь выражает ваши эмоции и не ведет к действию. Более того, оно часто блокирует действие, препятствует ему.

Мы начнем с того, что выясним, что именно вы на са­мом деле хотите изменить в себе, своей жизни. Это очень важно, иначе можно поставить перед собой ложные цели, ведущие лишь к самообману и очередной неудаче.

На самом деле сделать это довольно трудно. Существу­ет много внутренних преград — от простого неумения ду­мать о себе до внутренних конфликтов и проблем, настоль­ко глубоко похороненных в нас, что мы не осознаем их и чувствуем лишь непонятное нам самим сопротивление, выражающееся в страхе, скуке, лени, желании заняться чем-нибудь другим. Существует также внутренний цен­зор, проверяющий все, что вы хотите высказать (даже себе), и уныло повторяющий: «Это нереально... Не говори глупостей... Все будут над тобой смеяться...»

А. Расслабление.

— Любая проблема, любая трудность, с которой мы сталкиваемся, все, что мы называем не очень понятным и совершенно безразмерным словом «стресс», вызывает мы­шечное напряжение. И возникает очередное «чертово ко­лесо», заколдованный психологический круг: чем важнее для нас преодоление трудностей, решение задачи, тем больше мы напрягаемся (не специально, так получается почти автоматически), чем больше напряжение, тем труд­нее решить проблему, чем труднее решить, тем... И так далее. Поэтому очень важно научиться расслабляться и делать это всегда, как только почувствуете напряжение.

Изо всех сил напрягите сразу все мышцы.

Сохраняйте это напряжение, медленно считая до двад­цати. Затем глубоко вдохните и вместе с очень медлен­ным выдохом снимите это напряжение.

Пусть ваше тело обмякнет.

Откиньтесь на спинку кресла или дивана и посидите несколько минут просто так, ни о чем не думая, чувствуя, как вам хорошо и спокойно.

Вы сами почувствуете, когда вам надо продолжить упражнение. Обычно это происходит через две-три мину­ты. Не принуждайте себя.

Лениво, как бы нехотя, возьмите ручку или микрофон. Скажите или напишите сверху на листе бумаги: «Что я хочу на самом деле?» — и так же расслабленно, без на­пряжения начинайте отвечать на этот вопрос.

Не напрягайтесь, пишите все, что взбредет вам в голо­ву, в любой форме, любые глупости. Будьте свободны, не направляйте движение мысли, пусть она течет, как хо­чет, вы лишь фиксируете ее. Ручка пишет, голос звучит, а вы лишь наблюдаете за этим, как будто все это происхо­дит помимо вашей воли.

Б. Включение воли.

— А теперь — внимание! Полный свет. Ритмичная му­зыка. Вы включили свою волю. Чувствуете себя активным и деятельным человеком. Вы сами знаете, что вам надо, чтобы это почувствовать.

Вы берете лист бумаги и решительно пишете сверху (или уверенно говорите в микрофон): «Хочу, чтобы в бли­жайшие полгода я...» — ...и за 3 минуты (не больше, но и не меньше — будильник или таймер психолог должен по­ставить заранее, чтобы во время выполнения задания об этом не думать) вновь выскажите все что попало, в любой форме, каким бы странным или глупым это ни казалось.

Три минуты прошло. Отложите ручку, выключите свет, оставьте лишь настольную лампу и вновь расслабьтесь, верните себя в состояние спокойствия и умиротворения. Посидите так немного. Почувствуйте, как вам хорошо, как тепло распространяется по вашему телу. Представьте себя в маленьком театре. Вы сидите в затемненном зале, а на сцене стоит человек. Этот человек — вы. Такой, каким вы себе нравитесь. Представьте себя счастливым и улыбаю­щимся. Сейчас вы такой, каким хотите быть и можете стать. Посмотрите на человека на сцене внимательно.

Сейчас вы должны будете поставить спектакль, где он бу­дет играть главную роль. Вы увидите его в разных ситуа­циях и поймете, что в нем есть такого, чего в вас еще нет, что привлекает вас в нем. Пусть в этом спектакле будут эпизоды, где он проявит свои знания и умения.

Вспомните такие недавние события своей жизни, где вы действовали не самым удачным образом, которые были для вас трудны. Дайте ему сыграть эти сцены. Всмотритесь: что он умеет, знает, понимает, может больше и лучше, чем вы. Теперь, когда вы поняли это, возьмите ручку (микрофон) и запишите, что вас привлекает в нем, что в нем есть такого, чего в вас нет. Напишите вверху: «Я — Он (Она)».

На одном листе написано: «Чего я хочу на самом деле?», на втором: «Хочу, чтобы в ближайшие полгода я...», на тре­тьем: «Я — Он». Работайте с ними именно в этом порядке.

Прочтите (выслушайте) очень внимательно все, что вы записали, и, если надо, дополните. Ничего не вычерки­вайте. Не переходите к следующему листу, не закончив предыдущий. Прошу вас, ничего не исправляйте, каким бы странным и нелепым вам сегодня все это ни казалось.

После того как вы внесете все дополнения, вновь про­смотрите свои записи и из каждого списка выберите по три «самых желанных» желания. Не думайте о том, на­сколько они осуществимы. Просто выберите и поверьте, что они для вас — самые главные.

Итак, их будет девять (или меньше, в зависимости от того, насколько списки совпадают), девять основных желаний. Но в сказках феи и другие волшебные силы выполняют лишь три желания, вот и выберите три самых-самых... А если затрудняетесь в выборе, то ткните пальцем в первые попав­шиеся. С достижения этих трех и начинайте новую жизнь.

В. Шаги к цели.

Первый шаг: анализ цели. Спросите себя: что значит до­стичь этой цели? В чем конкретно это может проявиться?

Второй шаг: оцените и запишите, на каком этапе осу­ществления цели вы сейчас находитесь, что вы уже знае­те, умеете, можете.

Третий шаг: оцените свои возможности.

Четвертый шаг: решите, что вам нужно сделать, что вы предпримете, чтобы достичь цели.

Пятый шаг: точная конкретизация каждого из дей­ствий по времени.

Шестой шаг: осуществление того, что вы наметили. Седьмой шаг: проверка и контроль результатов. Лучше всего завести таблицу и записывать в ней по гори­зонтали, что вы делаете, а по вертикали — временные отрез­ки, по которым вы себя проверяете. Очень хорошо, если вы делаете это каждый день, отмечая, выполнили вы данные себе обещания или нет. Можете ставить плюсы и минусы, рисовать веселые и грустные рожицы или, например, рожи­цы с гордо вздернутым или уныло опущенным носом.

Важно, чтобы вы сами видели, удается ли вам что-нибудь или нет, и вовремя поняли, почему ничего не получается.

Упражнение «Круг субличностей» Цель:

• обучение распознаванию, идентификации своего внут­реннего голоса (субличности).

Субличностями в системе Роберто Ассаджоли были названы внутренние голоса. Их количество и особеннос­ти могут быть различными у разных людей. Каждая суб­личность строится на основе какого-то желания всей лич­ности. Эти упражнения помогают распознать, идентифи­цировать свои внутренние голоса.

1. Перечислите все свои желания. Записывайте все, что приходит вам в голову. Убедитесь, что вы включили и то, что у вас сейчас есть, и то, что вы хотели бы иметь в дальнейшем. Следует учесть, что этот список не по­хож на список «чего бы мне хотелось ко дню рожде­ния». Поскольку вы не имеете возможности взглянуть на списки других людей, я приведу наиболее часто встречающиеся желания: не болеть; быть хорошим ро­дителем; иметь много денег; закончить учебу; достиг­нуть успеха в работе, бизнесе; любить; быть любимым; получить хорошее образование и т. д.
2. Теперь сосредоточьтесь на том, что вы чувствовали, ког­да читали список. Есть ли у вас субличность, которая говорит вам, что она тоже хотела бы иметь все это? Или субличность, осуждающая людей, имеющих желания, которых нет у вас или которые для вас несущественны?
3. Когда в вашем списке наберется двадцать пунктов (или когда вы почувствуете, что записали все желания), посмотрите список и выберите пять-шесть самых су­щественных. Может быть, вы захотите что-то изменить в нем. Например, можно объединить желания «катать­ся на лыжах», «плавать», «играть в теннис», «ходить в походы» в одно общее — «заниматься спортом на све­жем воздухе». Теперь выделите свои самые важные желания и не включайте те, которым хочет отдать пред­почтение ваша субличность: «Что подумают люди?»
4. На большом листе бумаги нарисуйте круг диаметром примерно 20 см. Внутри него — круг поменьше. Полу­чилось кольцо, центральная часть которого — Ваше Я. А в самом кольце поместите те пять-шесть субличнос­тей, которые являются вашими желаниями.
5. Нарисуйте цветными мелками символы, отражающие ваши желания. Отсутствие художественных способнос­тей в данном случае не имеет значения. Просто нарисуй­те и раскрасьте любые пришедшие в голову символы.
6. Когда вы закончите рисовать, дайте каждой субличнос­ти свое индивидуальное имя. Некоторые из них могут походить на клички: Авантюрист, Благоразумный, Без­защитная Крошка, Здоровяк, Лекарь, Знаток. Другие могут быть романтичнее: Девушка из провинции, Лель, Мисс Божество и т. д. Важно придумать свои собствен­ные названия, имеющие для вас особый смысл. Теперь раскрасьте свое Я.

Затем ведущий предъявляет тему желаний. Члены груп­пы обсуждают важность желаний для своей жизни, участ­никам предлагается сфокусироваться на любой мечте или желании, которые они хотели бы видеть исполненными. В от­веденном пространстве иллюстрации они зарисовыва­ют свое желание, как будто задуманное в день рождения. Обсуждение:

Студенты делятся своими желаниями и рассказывают, почему хотят видеть их сбывшимися.

Ведущий стимулирует студентов к разговору о том, как раскрывается при этом каждый из них. Участники побуж­даются к комментариям относительно дополнительных желаний, которые, по их мнению, необходимо исполнить каждому участнику для удовлетворения своих потребнос­тей. По мере развития дискуссии обычно усиливаются позитивные чувства. Это упражнение носит мягкий, бе­зопасный характер.

Упражнение «Расходование и планирование во вре­мени» Цель:

• развитие навыка планирования и распределения во времени.

Любое планирование неразрывно связано с распреде­лением во времени.

В предложенной далее методике показателем исполь­зования времени является параметр реалистичности в планировании. Разработанная С.Я. Рубенштейном мето­дика, направлена на изучение особенностей расходова­ния и планирования времени.

Бланк ответов

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Пункт | Сон | Фактическое | Желаемое |
| 1. | Длительность аудиторных занятий |  |  |
| 2. | Транспорт |  |  |
| 3. | Еда (кроме е» приготовления) |  |  |
| 4. | Забота о внешности (прическа, бритье, выбор и подготовка одежды и т.д.) |  |  |
| 5. | Покупка и поиски нужных предметов в магазинах |  |  |
| 6. | Самообслуживание (приготовление пищи, уборка, стирка и т. д.) |  |  |
| 7. | Забота о детях и родственниках (уход, воспитание и т. д.) |  |  |
| 8. | Общение с близкими и друзьями (посещение и прием гостей беседы лично и по телефону) |  |  |
| 9. | Самостоятельная учебная работа дома и в библиотеке, конспектирование, подго­товка к коллоквиумам, семинарам и т.д. |  |  |
| 10. | Общественная деятельность |  |  |
| 11. | Участие в НСО и научных кружках |  |  |
| 12. | Чтение художественной литературы и газет |  |  |
| 13. | Посещение театров.кино,выставок и т.д. |  |  |
| 14. | Радио и телевидение |  |  |
| 15. | Прогулки по городу, лесу |  |  |
| 16. | Физкультура (зарядка, секции, бег, участие в соревнованиях) |  |  |
| 17. | Игры (шахматы, карты, футбол и т.д.) |  |  |
| 18. | Полный отдых (отсутствие всякой деятельности) |  |  |

Первая инструкция испытуемому:

«Перед Вами список дел, на которые обычно расходует время современный студент. Вам нужно воспроизвести рас­ходы времени за 20 дней без учета выходных. 20 дней — это 480 часов. Время следует указать приблизительно, в це­лом за 20 дней. Например, если Вы спите 8 часов, тогда в графе «сон» укажите общее число — 160 ч., если 6 часов — то общее число 120 ч. и т. д.

Помните, Вам следует указывать, как фактически Вы используете время».

После того как все расходы будут указаны, испытуемо­му предлагается

Вторая инструкция:

«Теперь составьте новый план расходов времени. Ука­жите, как Вы хотели бы использовать время по собствен­ному желанию (если бы вы не зависели от обстоятельств или имели другие условия). Теперь Вы указываете желае­мое распределение времени».

Обработка результатов

Каждому участнику эксперимента предлагается вычис­лить сумму общих расходов и написать небольшое эссе, в котором высказать свои чувства и мысли по поводу полу­ченных результатов планирования, указать, какими спо­собами пользуется студент в планировании своего време­ни; на какой срок планирует свое время.

Составить сводную таблицу по показателю реалисти­ческих расходов времени. Пользуясь гистограммами, по­казать динамику изменений между фактическим и жела­емым планированием времени.

ГЛАВА 7.

ОБУЧЕНИЕ НАВЫКУ ВЫЯВЛЕНИЯ БАРЬЕРОВ ОБЩЕНИЯ

«

Люди довольно редко целенаправленно используют ба­рьеры общения для того, чтобы затруднить взаимопони­мание, прекратить общение. Чаще они делают это непро­извольно и неосознанно. При этом они думают, что парт­нер прекрасно понимает, о чем идет речь. Люди не замечают разницу, которая существует между тем, что они говорят, и тем, что они хотят сказать.

Рассмотрим основные препятствия на пути к плодо­творному общению.

Мотивационный барьер возникает, если у партнеров разные мотивы вступления в контакт, например, один за­интересован в развитии общего дела, а другого интересу­ет только немедленная прибыль, т. е. каждый из партне­ров преследует цели, идущие вразрез с намерениями дру­гой стороны, и не говорит об этом открыто.

Лучше с самого начала выяснить намерения друг друга, согласовать мотивы сотрудничества. Если это не удастся, совместная работа обречена на неудачу.

Этический барьер возникает тогда, когда взаимодей­ствию с партнером мешает нравственная позиция, несов­местимая с вашей. Идти ли на компромисс, каждый реша­ет сам. Но вот пытаться перевоспитывать или стыдить партнера не рекомендуется.

Барьер стилей общения. Как известно, у каждого че­ловека свой стиль общения. Он зависит от темперамента человека, его характера, мировоззрения. Стиль общения формируется под влиянием воспитания, окружения, про­фессии.

Содержание стиля общения составляют: • преобладающий мотив общения (взаимодействие, са­моутверждение, эмоциональная поддержка собеседни­ка и т. п.);

* отношение к другим людям (мягкость, доброжелатель­ность, терпимость или жестокость, рационализм, эго­центризм, предубежденность и т. п.);
* отношение к себе (самолюбование, признание своих недостатков, отстаивание «чести мундира», навязыва­ние своего мнения и т. п.);
* характер воздействия на людей (давление, принужде­ние, манипуляция, сотрудничество, личный пример, не­вмешательство и f. п.).

Стиль общения проявляется в манере поведения и осо­бенностях речи, интенсивности и самом характере обще­ния человека.

Если человек ориентирован на дело, он старается не терять зря времени, собран, организован, ценит в людях деловые качества. О таком говорят: деловой человек, у него деловой стиль. При этом в деловом общении можно вы­делить партнерский и непартнерский стили общения. Пер­вый является подлинно деловым, а второй затрудняет и делает неэффективным деловое общение. Различаются они главным образом умением и желанием учитывать по­зиции, мнения, оценки партнера.

По степени и характеру вмешательства в деятель­ность и поведение другого человека можно выделить сле­дующие стили общения:

* альтруистический — человек стремится делать при­ятное людям, помогает им в осуществлении их целей;
* манипулятивный — в общении используются сред­ства воздействия, давления и принуждения партнера в своих целях;
* миссионерский — партнер стремится сохранить дистан­цию в общении, соблюдает невмешательство в дела и суж­дения собеседника, воздействует личным примером.

В зависимости от потребности в общении и ее внеш­него проявления нетрудно различить стиль общения эк­страверта и интроверта.

Экстраверсия - это направленность деятельности сознания и психики на внешний мир, интроверсия — внутрь индивида. Экстраверты — очень общительные люди. Они с удовольствием рассказывают о себе и рас­спрашивают, охотно смеются, но могут быть несдержан­ными. Интроверты, наоборот, сдержанны и спокойны, мало смеются, замкнуты, тяготеют к уединению. Экстраверсия и интроверсия могут быть выражены у конкретного чело­века в большей или меньшей степени.

Стиль общения одного человека, выражая его внутрен­нюю сущность, может быть плохо совместим со стилем об­щения другого. Если человек, привыкший к партнерскому стилю общения, сталкивается с непартнерским, он при желании и определенных навыках может добиться взаи­модействия. Но если сталкиваются люди с непартнерс­ким стилем общения — о сотрудничестве говорить не при­ходится. Это будут отношения по типу господство — под­чинение или конфликт.

Печален может быть и результат встреч альтруиста с манипулятором. Часто именно альтруисты становятся «жертвами» последних. Интересно, что манипуляторы терпеть не могут альтруистов: им трудно поверить, что человек делает все бескорыстно, и они считают таких людей еще более хитрыми, чем они сами.

Обычному человеку экстраверт кажется шумным, не­сдержанным, назойливо откровенным, а молчаливый инт­роверт — высокомерным или запуганным. У него может сложиться впечатление, что первый его не уважает, а вто­рой — не любит или боится.

Как же сделать так, чтобы стиль общения партнера не стал препятствием в общении с ним? Необходимо осоз­нать, что стиль поведения человека — это проявление его глубинных сущностных характеристик, и, если это не ме­шает делу, его следует принимать, каково бы ни было наше отношение. Экспрессивного экстраверта легче будет пе­ренести, если смотреть на него как на талантливого акте­ра, который вас развлекает; а молчаливому интроверту можно быть благодарным за то, что он сберегает свою и вашу энергию, а если у вас ее накопится много, «разря­диться» можно с друзьями, родными и соседями.

Полезно осознать собственный стиль общения. И если последует печальное открытие, что он непартнерский, приниматься за работу над собой: определить свою психо­логическую позицию в общении, найти ее истоки, контро­лировать себя в общении, вести дневник самонаблюдений.

Манипулятору можно посоветовать серьезно задумать­ся не только о плюсах и минусах своего стиля общения, но и о своей общей жизненной стратегии: чего на самом-то деле хочется в жизни и манипуляциями ли это достига­ется?

Альтруист живет под девизом: «Спешу делать добро!» А всегда ли то добро, которое вы спешите делать другому че­ловеку, идет ему на пользу? Просит ли он вас об этом, ощу­щает ли потребность в вашей помощи или вы сами решили, что именно ему нужно сейчас? И потом, не предлагаете ли вы голодному рыбу вместо того, чтобы научить ее ловить?

Будем помнить о том, что умение общаться — это уме­ние жить. И если мы хотим жить в согласии с собой и дру­гими, нужно совершенствовать свой стиль общения и по­могать в этом тем, кто нуждается.

Можно выделить барьеры восприятия и понимания:

Эстетический, барьер возникает в том случае, если партнер неопрятно, неряшливо одет, или обстановка в его кабинете, вид рабочего стола не располагают к беседе. Преодолеть внутреннее препятствие к ведению разгово­ра трудно, и тем не менее, если этот контакт очень нужен, нельзя показывать, что нас что-то коробит.

Комфортному общению может препятствовать разное социальное положение партнеров, особенно если один из них привык испытывать трепет перед начальством. Избавиться от такого отношения помогает следующая установка перед разговором: «Начальник такой же чело­век, как и я. Ему присущи все человеческие слабости. Можно представить, как его ругает жена или не слушает дочь. Есть много начальников и повыше его. У меня нет причин волноваться. Я буду говорить спокойно и просто, рассчитывая на понимание. Я уважаю свое дело, себя, и он это почувствует».

Барьер отрицательных эмоций возникает в общении с расстроенным человеком. Если партнер, который обыч­но с вами вежлив, встречает вас нелюбезно, разговарива­ет, не поднимая глаз и т. п., не спешите принимать это на свой счет и искать причину в изменении его отношения к вам: быть может, он не в состоянии справиться с плохим настроением из-за хода собственных дел, семейных не­урядиц, или его вывел из себя предыдущий посетитель.

Состояние здоровья человека, физическое или духов­ное, также влияет на то, как он общается, и у людей, стра­дающих различными неврозами, повышенным давлением, гастритом, переживающих личные потрясения или депрес­сию, может служить препятствием к продуктивному об­щению. Наблюдательным людям не составляет особого труда по внешним признакам догадаться о том, что проис­ходит с человеком, выбрать соответствующий тон, слова, а быть может, и сократить время общения, чтобы не утом­лять собеседника, которому нездоровится. Нередко люди в таком состоянии, а также по особым личным причинам стараются избегать контактов вообще.

Психологическая защита, выстраиваемая вашим партнером, — один из серьезных барьеров общения. Быть может, ваш равнодушный, неприветливый, неразговорчи­вый коллега или другой, колючий, как еж, нуждается не в осуждении, а в понимании, внутреннем сочувствии? Осоз­нав, что барьер в общении с неудобным сотрудником или партнером вызван его желанием защититься, попробуйте изменить отношение к нему, и сложности в общении с таким человеком постепенно исчезнут.

Препятствием к конструктивному общению является барьер установки. Ваш партнер может обладать негатив­ной установкой по отношению к фирме или организации, представителем которой вы являетесь. Поэтому лучше идти на встречу после рекомендации авторитетного лица. Если же таковой нет и пришлось столкнуться с барьером установки, лучше не переубеждать партнера или сотруд­ников, что вы не такой, как другие. Спокойно отнеситесь к неприязни как к проявлению человеческого невежества, слабости, отсутствия культуры, простой неосведомленно­сти. Тогда несправедливое отношение не будет вас заде­вать, а вскоре оно и вовсе исчезнет, так как ваши дела и поступки заставят партнера изменить свое мнение.

Барьер двойника заключается в том, что мы невольно судим о каждом человеке по себе, ждем от партнера тако­го поступка, какой совершили бы на его месте. А потом возмущаемся: «Я бы так никогда не поступил!» В том-то и все дело, а Он ведь другой. Его позиция в этой ситуации определяется его нравственными нормами, его установ­ками. Чтобы барьер двойника не возникал, нужно разви­вать способности к децентрации.

К коммуникативным барьерам относят:

Некомпетентность одного из партнеров. Она вызы­вает чувство досады, ощущение потерянного времени. Да, собственно, так оно и есть. Поэтому очень важно иметь дело со знающим специалистом, а если произошла ошиб­ка, вести себя по ситуации: если партнер совсем не разби­рается в проблеме, вежливо свернуть разговор; если он владеет вопросом частично и обратиться больше не к кому, ввести его в курс дела, не подчеркивая при этом свою боль­шую осведомленность.

Неумение партнера ясно и последовательно выражать свои мысли весьма мешает общению. Тем, кто столкнет­ся с таким собеседником, можно посочувствовать. При­дется набраться терпения и использовать все свое уме­ние слушать, задавать вопросы, чтобы получить от парт­нера хоть какую-то информацию.

Плохая техника речи партнера, невнятная речь, ско­роговорка, очень тихий или, наоборот, пронзительный го­лос способны вывести из себя кого угодно. Но если вы за­интересованы в контакте именно с этим партнером, при­дется приспосабливаться к его манере говорить, да еще и не показывать вида, что вы чем-то недовольны!

Неумение слушать проявляется в том, что партнер перебивает, начинает говорить о своем или уходит в соб­ственные мысли и вовсе не реагирует на ваши слова. Ком­пенсировать неумение партнера слушать можно только своим искусством говорить.

Барьер модальностей. Незнание того, что у каждого человека есть свой приоритетный канал восприятия, не­редко затрудняет общение. Вот пример неэффективной коммуникации:

Первый собеседник: «Представьте себе...»

Второй собеседник: «Послушайте меня...»

Воистину, они говорят на разных языках!

В бытовой сфере это приводит к непониманию и оби­дам.

Например, мать говорит сыну: «Сколько раз тебе по­вторять: «Иди кушать!»». Неудивительно, если сын-визу- ал не реагирует. Для него значимы были бы слова: «По­смотри, какой сегодня обед!»

Или такая зарисовка. Жена возмущенно говорит мужу; «Когда ты выбросишь эти ужасные тапочки? На них же смотреть страшно!». Он возражает: «Они хорошие, мне в них удобно». Очевидно, она — визуал, а он кинестетик, и ему важен не внешний вид обуви, а свои ощущения в ней.

Знание того, что у каждого человека есть определен­ный приоритетный канал восприятия, делает нас терпи­мее, а умение его определять позволяет найти адеквнт ный язык общения с конкретным собеседником, сделать контакт с ним не только бесконфликтным, но и эффектив ным.

Итак, для того чтобы в коммуникативном акте не воз никал барьер модальностей, нужно передавать информа цию в той модальности, в которой ее легче всего воспри­нимать партнеру, в той форме, в которой она ему понятна.

Жизнь сталкивает нас с разными людьми. И очень редко дарит тех, в общении с которыми барьеры не возникают. Поэтому следует быть снисходительными к проявлениям некоммуникабельности и уметь делать общение бесконф­ликтным. Есть препятствия, вызванные психологически­ми феноменами. Наше поведение приводит к неудовлетво­ренности обеих сторон, если у нас в отношении партнера есть неправильные ожидания. Они возникают в резуль­тате психологической ошибки, связанной с особеннос­тями нашего восприятия: если мы знаем человека недо­статочно, лишь какую-то его положительную или отри­цательную черту, то нередко достраиваем его образ как положительный или отрицательный, а потом связываем свои ожидания с нами же созданным образом. Кроме того, людям свойственно ожидать от других такого поведения, которое им было бы приятно. Но ведь это не всегда воз­можно.

Вторая ошибка нашего поведения заключается в том, что нам кажется, что партнер должен догадываться, что мы чувствуем или что мы от него хотим в данный момент. Муж должен догадаться, что я хочу есть, начальник — что я рассчитываю на премию, преподаватель — что я пропу­стила занятия по уважительной причине. Но наши близ­кие и сотрудники не экстрасенсы.

Третья ошибка нашего поведения связана с тем, что мы не предполагаем, что партнер тоже может не высказы­вать прямо свои желания и истинное настроение, и не улавливаем подтекст разговора. Например, студент с важ­ным видом рассказывает девушке о своей дипломной ра­боте. Она ничего не понимает, сердится, а он сердится на то, что она пытается вникнуть в суть работы. Нет бы про­сто сказала: «Какой ты умный!». Жена подробно расска­зывает, что ей подарили.на работе на день рождения. Мужу это надоедает. А ведь подтекст ее рассказа: «Меня любят и уважают в коллективе». Догадался бы он отме­тить это — и не было бы разочарованности разговором у обоих.

Четвертая ошибка состоит в том, что, если поведение человека нам неприятно, нам кажется, что он плохо к нам относится или даже делает это нам назло. Причина же может быть совсем в другом. Людей обычно огорчают и раздражают несправедливые обвинения в плохом отноше­нии. Вот и получается, что мы сами провоцируем не­приятные объяснения, а порой и конфликты. Чтобы этого не произошло, не будем забывать о других возможных при­чинах не нравящегося нам поведения партнера.

Наконец, пятая ошибка поведения, свойственная людям с мягким характером (этим список ошибок, конечно, не ис­черпывается), — мы стараемся оправдать ожидания собе­седника и принимаем его тон, отвечаем то, что желательно ему. В общении с хорошим человеком это приводит к неесте­ственности отношений, которая затем нередко обнаружи­вается в неподходящий момент... Если же мы идем на пово­ду у манипулятора, последствия еще печальней.

Как же вести себя, чтобы барьеры в общении не возни­кали?

Прежде всего — вырабатывать чувство собственного достоинства, уверенность в себе. Люди с таким отноше­нием к себе не так придирчивы к другим. Они не склонны приписывать окружающим неуважение к себе, «черные мысли» и поступки «назло».

Помогает также умение видеть за каждым неадекват­ным поступком человека проявление его психологичес­ких особенностей, а может быть, и проблем.

При возникновении барьера в общении сразу же надо задать себе вопрос: «В чем дело? По чьей вине возник дис­комфорт в общении?» Если нашли у себя одну из назван­ных ошибок в поведении, что ж, нужно заняться работой над собой. Если же мы определили, какой именно барьер в общении создал наш партнер, мы можем так построить свое поведение, чтобы уменьшить или устранить барьер.

Нужно строить свое высказывание по схеме, па.шиае мой «Я-высказывание».

Первая часть высказывания — описание ситуации 11а пример: «Когда, поев, ты оставляешь меня наедине с но убранным столом и грязной посудой...»

Вторая часть — что вы чувствуете при этом: «Я чувствую себя так неуютно, как маленький ребенок, которого бросили одного» (или: «я чувствую себя просто официанткой частно го ресторана после обеда посетителя» и т. п.).

Третья часть — что вы хотите от партнера: «...И мне бы хотелось, чтобы ты не уходил сразу же после обеда, а помогал мне убрать со стола».

Преимущества такого подхода очевидны: мы перено сим акцент с «плохого» партнера на себя, делаем это на­шей проблемой, и если партнер дорожит отношениями, он сделает то, о чем мы его конкретно попросили.

Чтобы преодолеть барьеры в общении, нужно поста­вить «диагноз» себе или партнеру и так построить свое поведение, чтобы уменьшить или устранить барьер.

Упражнения

Упражнение «Я так боюсь, а многие не боятся»

Цель:

• развитие уверенности в межличностных отношениях.

Ведущий предлагает участникам тренинга обнаружить в себе «зоны страха» и найти такие вещи, которых они боятся, хотя многие люди этого не боятся. Нужно попро­бовать выстроить применительно к себе самим фразы по следующему шаблону: «Я боюсь чего-то, хотя этого не бо­ятся». Задача каждого — найти в себе минимум 3 страха.

Бывают вещи, которых действительно стоит бояться, например, оголенных электрических проводов, диких хищных животных, автомобилей на большой скорости. Но бывают и страхи менее рациональные, например, страх критики, страх успеха, страх задать вопрос преподавате­лю. Можем ли мы среди названных страхов найти абсо­лютно рациональные или абсолютно нерациональные?

Если группа долго молчит и не находится участника, который бы начал говорить, тренер начинает с себя, от­крыто сообщая о том, чего он лично боится. Тренер актив­но подкрепляет высказывания каждого участника невер­бально или фразами: «Да, действительно, это бывает страшно, этого стоит опасаться» и т. п. Обычно формули­рование собственных страхов не вызывает у участников особых трудностей. Если возникают слишком большие паузы, то можно предложить участникам самим называть того, кто будет говорить следующим, или бросать ему иг­рушечный мячик.

Упражнение также может использоваться для разогре­ва в начале рабочего дня или после перерыва.

Упражнение «Я не боюсь, а многие боятся»

Цель:

• развитие уверенности в межличностных отношениях.

Тренер говорит о необходимости обнаружить в себе «зоны смелости» и найти такие действия, совершать ко­торые не страшно, хотя многие люди этого боятся. Нужно выстроить применительно к себе самим фразы по следую­щему шаблону: «Я не боюсь чего-то, хотя этого боятся и (или) не могут многие люди».

Задача каждого — произнести 3 подобные фразы.

«Возможно, кто-то из вас заметил, что он боится того, чего не боятся другие участники группы. Скажите, пожа­луйста, им об этом».

Если группа долго молчит и не находится участника, который бы начал говорить, тренер начинает сам такой, например, фразой: «Я не боюсь проводить тренинги, хотя этого боятся и не умеют многие люди». В случае, если груп­па надолго замолкает, тренер или ко-тренер могут произ­носить страховочные фразы:

«Я не боюсь критики, хотя ее боятся многие люди».

«Я не боюсь выступать публично, хотя этого боятся или не могут многие люди».

Тренер активно подкрепляет высказывания каждого участника невербально или фразами: «Прекрасно, заме­чательно, хорошо, здорово» и т. п.

После выполнения этих двух упражнений часто можно обнаружить пары участников, один из которых не боится того, чего очень боится другой. В этом случае можно исполь­зовать упражнение «Как же ты научился этого не бояться?»

Упражнение «Как же ты научился этого не бояться?»

Цель:

* развитие навыков преодоления барьеров в межличност­ных отношениях.

Тренер составляет пары участников, в которых один боится того (или примерно того), чего не боится другой.

Задача участников будет состоять в том, чтобы выяс­нить, каким образом другой участник группы научился не бояться того, чего боимся мы. Сначала необходимо найти, того, кто в предыдущих упражнениях говорил, что он бо­ится чего-либо, чего вы сами не боитесь.

Ребята должны постараться выяснить у партнера, что ему помогло или помогает не бояться.

Часто такие разговоры наталкиваются на то, что один из участников заявляет, что он никогда этого не боялся. В этом случае ему дается задание убедить партнера (лучше — на конкретных примерах), что бояться данного объекта или действия нет смысла. Обычно проведение этого упраж­нения приводит к тому, что «смелому» участнику удается достаточно четко и емко сформулировать те фразы, кото­рые помогли ему справиться со страшной ситуацией.

Упражнение «Поверх барьеров»

Цель:

* развитие навыка преодоления барьеров общения.

Один из способов разрушения барьеров состоит в том,

чтобы, не отрицая явно слова партнера, соглашаться с тем, с чем каждый может согласиться.

Задача студентов будет состоять в том, чтобы ответить на стимульные фразы так, чтобы вся группа с этим согласилась.

У каждого участника должен быть список стимульных фраз, из него они могут выбрать любую фразу или приду­мать свою собственную. Могут обращаться к любому чле­ну группы. Он должен ответить на барьер, а затем произ­нести свою собственную формулировку, обращаясь к но­вому члену группы.

Участникам иногда бывает трудно найти абсолютно нейтральные и объективные формулировки для переска­за. Тренер в таком случае может подсказывать, но это не освобождает участника от необходимости пересказать барьер иными словами.

|  |
| --- |
| Барьеры общения | Пересказ очевидного |
| 1. Негативные оценки и ярлыки |
| Ты несешь абсолютную чушь!Такого у нас еще не было! Это неверно! | Конечно, бывает, что некоторыеслова кажутся чушью. Да, у нас с тобой бывало разное. Многие вещи на первый взгляд кажутся неверными. |
| 2. Советы |
| Я бы тебе не советовал так со мной обращаться. Мой тебе совет прекрати сейчас же!Не советую тебе меня злить. | Многие твои советы помогалимне в прошлом. Трудно бывает прекратить уженачатое дело. Конечно, бывает, что некоторые мои слова тебя злят. |
| 3. Вопросы (на которые не нужно или невозможно отвечать) |
| У тебя мозги есть или нет?Из какого места у тебя руки растут? | Мозги у всех людей, и у меня тоже.Обычно руки растут из туловища. |
| 4. Приказы |
| Прекрати меня злить! Замолчи сейчас же! | Да, некоторые мои слова могут тебя разозлить. Мне иногда бывает трудно замолчать, потому что многое хочется тебе сказать. |
| 5. Ложные аргументации |
| С вами просто невозможно разговаривать на серьезные темы!Ты меня не сможешь убедить в своей правоте, даже не пытайся! | Разные темы у людей вызываютразный интерес. Иногда убедить другого в своей правоте очень сложно. |
| 6. Обобщения |
| Ты ни разу в жизни ничего для меняне сделал (а)! Уборкой в нашем доме занимаюсь только я! | В иные дни я для тебя делаю больше, в иные — меньше. Действительно, ты много времени тратишь на уборку. |
| 7. Ирония, язвительность |
| Ну, ты у меня герой! Ты просто писаная красавица! | Иногда люди делают вещи, которыми хотели бы гордиться. Мама тоже мне часто говорит, что я хороша. |

Упражнение «Что я сейчас чувствую» Цель:

• обучение преодолению барьеров в выражении чувств.

По очереди каждый из студентов прислушается к себе и старается довести чувство до максимума, а затем изоб­разить его в преувеличенной, можно даже в гротеск­ной форме. Группа попытается отгадать, что за чувство было показано.

Упражнение «Чья проблема больше» Цель:

• развитие навыка распознавания барьеров.

Тренер просит группу вспомнить ситуации из блпжай шего прошлого, когда возникали разногласия с близкими людьми. Ситуация записывается на листе бумаги.

Затем нужно перевернуть листок и записать, в чем со стояла проблема собственная, а в чем проблема партнера. Следует определить, чья проблема больше, и дать обосно­вания.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Баркер А. Как улучшить навыки общения / Пер. с английского под ред. В.А.Спивака. СПб.: Нева, 2004. 224 с.
2. Берн Э. Игры, в которые играют люди: Психология че­ловеческих взаимоотношений. Минск: Прамеб, 1992.
3. Бишоп С. Тренинг ассертивности. СПб: Питер, 2001. 208 е.: ил. («Эффективный тренинг»).
4. Богоявленская Д.Б. Творческая личность: ее диагнос­тика и поддержка / Психологическая служба вуза: принципы, опыт работы. Сб.науч.тр. / Отв.ред. Б.Б.Коссов. М.: НИИВО, 1993. С. 56-67.
5. Браун JI. Имидж — путь к успеху. СПб.: Питер, 2000.
6. Брэгдон А., Феллоуз Л. Игры для ума. М.: Эксмо, 2003. 128 е., илл.
7. Бачков И. Основы технологии группового тренин­га. Психотехники: Учебное пособие. М.: Ось-89, 2000. 224 с.
8. Ваши деловые качества. Екатеринбург: У-Фактория, 2003. 304 с. («Практика самопознания»). Автор-соста­витель Преображенская Н.А.
9. Введение в практическую и социальную психологию. Учебное пособие для высших учебных заведений. / Под. ред. Ю.М.Жукова, Л.А.Петровской, О.В.Соловь­евой. 2-е, исправленное изд. М.: Смысл, 1996. 373с.

Ю.Вопросы практической диагностики и психологичес­кого консультирования в вузе / Под ред. Н.Н.Обозова. М., 1984. 152 с.

М.Горанчук В.В. Психология делового общения и управ­ленческих воздействий. СПб.: Нева; М.: ОЛМА-ПРЕСС Инвест, 2003. 288 с.

* 1. Грачева Л.В. Тренинг внутренней свободы. Актуали­зация творческого потенциала. СПб.: Речь, 2003. 60 с.
	2. Дерматова И. Б., Сидоренко Е. В. Психологический практикум. Межличностные отношения: Методические рекомендации. СПб.: Речь, 2002. 40 с.
	3. Коссов Б., Бирюков С., Валеева И., Шуранова И. Пси­хологическая подготовка специалиста / / Высш. об­раз в России. 1999. № 1. С. 71-75.
	4. Кривцова С.В., Мухаматулина Е.А. Тренинг навыки конструктивного взаимодействия с подростками. 3 с изд., стер. М.: Генезис, 1999.
	5. Льюис Д. Тренинг эффективного общения. М.: ЭКС. МО-Пресс, 2002. 224 с.

\7.Майерс Д. Социальная психология /Перев. с англ. СПб.: Питер Ком, 1998. 688 е., илл.

18Мальханова И.А. Деловое общение: Учебное пособие. М.: Академический Проект, 2002. 224с. («Gaudeamus»).

19.Марасанов Г.И. Социально-психологический тренинг. М., 1998.208 с.

20.0пыт проведения психологической диагностики и адаптационных психологических тренингов со студен­тами первого курса МОСУ: Информационный бюлле­тень / Моск. открытый социальный ун-т; Под ред. Тем- новой Л.В.; составитель Кузьмишина Т.Л. М.: МОСУ, 2002. №7. 106 с.

* + 1. Петровская Л.А. Компетентность в общении. М.: Изд- воМГУ, 1989.
		2. Практикум по наблюдению и наблюдательности. СПб.: Питер, 2001. 176 с.
		3. Практикум по социально-психологическому тренингу / Под ред. Б.Д.Парыгина. СПб.: ИГУП, 1997. 308 с.
		4. Прутченков А.С. Тренинг личностного роста: Мето­дические разработки занятий социально-психологичес­кого тренинга. М., 1993. 47 с.

2Ъ.Пряжников Н.С. Использование деловых игр в профес­сиональной консультации: Автореф. дисс. канд. пси- хол. наук. М., 1989. 24 с.

* + - 1. Пряжников Н.С. Профессиональное и личностное са­моопределение. М.: Институт практической психоло­гии; Воронеж, 1996. 256 с.
			2. Психогимнастика в тренинге. / Под ред. Н.Ю. Хряще­вой. М.: Ювента, 1999.
			3. Психологическая подготовка спецназа / Б. Коссов, С. Бирюков, И. Валеева, И. Шуранова / / Высшее об­разование в России. 1999. № 1. С. 71-75.
			4. Психологический тренинг с подростками / Сост. Л.Ф.Анн. СПб.: Питер, 2003. 271 е., илл. («Эффектив­ный тренинг»),
			5. Психология. Учебник. М.: ПРОСПЕКТ, 1998. 584 с.

ЪХ.Ромек В.Г. Тренинг уверенности в межличностных от­ношениях. СПб.: Речь, 2002. 175 с.

* + - * 1. Рудестам К. Групповая психотерапия. Психокоррек- ционные группы: теория и практика. М., 1993. 368 с.
				2. Рудестам Кьел. Групповая психотерапия. 2-е издание. СПб.: Питер, 2000. 384с.

ЗА.Самоукина И.В. Игровые методы в обучении и воспи­тании (психотехнические упражнения и коррекцион- ные программы). М., 1992. 155 с.

Сидоренко Е.В. Тренинг влияния и противостояния влиянию. СПб.: Речь, 2003. 256 е., илл.

Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетен­тности в деловом взаимодействии. СПб.: Речь, 2003. 208 е., илл.

Сидоренко Е.В., Хрящева Н.Ю. Тренинг в практичес­кой подготовке психологов. Актуальные проблемы пси­хологической теории и практики. СПб., 1995.

Словарь практического психолога / Сост. С.Ю.Голо­вин. Минск: Харвест, 1998. 800 с.

Смит Г. К. Тренинг прогнозирования поведения: тре­нинг сенситивности / Пер. с англ. СПб.: Речь, 2001. 256 с.

Стимсон Н. Подготовка и представление тренинговых материалов. СПб.: Питер, 2002. 160 с. илл. («Эффектив­ный тренинг»),

Тайгер П. Читать человека как книгу / П. Тайлер, Б. Бэ- рон-Тайлер. Мн.: Современный литератор, 2004. 96 с.

Фопель К. Создание команды. Психологические игры и упражнения / Пер. с нем. М.: Генезис, 2002. 400 с.

Фопель К. Сплоченность и толерантность в группе. Пси­хологические игры и упражнения. Пер. с нем. М.: Гене­зис, 2003. 336 с. (Все о психологической группе.)

Шейное В.П. Конфликты в нашей жизни и их разреше­ние. Мн.: Амалфея, 1997. 288 с.

Шмидт Р. Искусство общения. М.: СП «Интерэкс­перт», 1992.

Шнейдер Л.В. Тренинг профессиональной идентично­сти. М.: МОСУ, 2001.

Шостром Э. Анти-Карнеги, или Человек-манипулятор / Пер. с англ. Минск: ТПИ, 1992.

Содержание

[Введение 3](#bookmark1)

ГЛАВА 1.

РАСШИРЕНИЕ ДИАПАЗОНА

ИНФОРМАЦИОННЫХ КАНАЛОВ ОБЩАЮЩИХСЯ 6

[Упражнения 13](#bookmark4)

ГЛАВА 2.

РАЗВИТИЕ НАВЫКОВ АНАЛИЗА

И ПРОГНОЗИРОВАНИЯ ПОВЕДЕНИЯ ПАРТНЕРОВ 18

1. [Типы личности в нейролингвистическом программировании 20](#bookmark12)

Упражнения 2^

1. [Типы личности в психогеометрическом подходе 28](#bookmark13)

[Упражнения 32](#bookmark15)

ГЛАВА 3.

[ОБУЧЕНИЕ НАВЫКАМ ЭФФЕКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ 3^](#bookmark18)

Упражнения ^3

ГЛАВА Ч.

РАСШИРЕНИЕ ДИАПАЗОНА РАСКРЫТИЯ

КОММУНИКАТИВНЫХ СПОСОБНОСТЕЙ ОБЩАЮЩИХСЯ W

[Упражнения 55](#bookmark50)

ГЛАВА 5.

РАЗВИТИЕ НАВЫКОВ КОРРЕКЦИИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО

СОСТОЯНИЯ СВОЕГО И ПАРТНЕРОВ 61

1. [Управление собственным эмоциональным состоянием 61](#bookmark27)
2. Управление эмоциональным состоянием партнеров

по овщению 65

[Упражнения 69](#bookmark29)

ГЛАВА 6.

[РАЗВИТИЕ НАВЫКА ЦЕЛЕПОЛАГАНИЯ И ПЛАНИРОВАНИЯ 77](#bookmark35)

Упражнения 78

ГЛАВА 7.

[ОБУЧЕНИЕ НАВЫКУ ВЫЯВЛЕНИЯ БАРЬЕРОВ ОБЩЕНИЯ 95](#bookmark40)

Упражнения 103

[Список использованной литературы 108](#bookmark45)

Эмоциональный тип

Время для представителей этого типа циркулирует сле­дующим образом: прошедшее становится настоящим, а затем возвращается в прошлое как воспоминание. Пове­денческие реакции определяют личное прошлое. Времена меняются, человек — нет. Людям такого типа кажется, что мир остается таким, каким он был и годы их молодос­ти. Они оценивают события не по результатам, ибо для них только те события значительны, которые могут стать яркими воспоминаниями. Они предпочитают сильные пе­реживания, пусть даже неприятные, слабым, хотя, может быть, и приятным. Все беды берут на себя, Трудно меняют первоначально сложившееся мнение о челонекс и все ви­дят с позиции личных отношений.

Мыслительный тип

Эти люди также воспринимают время как идущее из прошлого в будущее, но их прошлое по не личное, а отвлеченное, историческое. По их мнению, любое дей­ствие можно предпринять только после иыяспения при­чин и следствий того или иного события Гакие люди жи­вут в соответствии с принципами. Они npmiaior основное значение преемственности и последонаiелыюсти. Поэто­му они стремятся к тому, чтобы все их нос гумки органич­но входили в некую единую концепцию и чтобы нозмож- ность случайности была сведена к минимуму

Быстрота действий им не свойственна Они предпочи­тают подумать. Часто бывают бездействии,i и кризис­ных ситуациях, но если кризис продолжимся, их способ­ность справиться с такими ситуациями nonpariает. Все­гда планируют свои действия. Время и план для них — серьезный фактор. Создав свою теорию реальности, эти люди готовы отстаивать ее всеми силами, часто поддер­живают свою версию, даже если соотношение сил не со­ответствует их теории или разрушают ее силом логики.

Ситуативно-сенсорный тип

Люди этого типа воспринимают настоящее во всей полноте и игнорируют прошлый опыт. Хорошо справля­ются с кризисами, неожиданностями. Не очень ладумы- ваются над событиями и реакциями окружающих. Не спо­собны ждать. «Ощущающие» люди не осознают длитель­ности времени, в глубине души не воспринимают его дви­жение, хотя могут понять, что время движется. Только восприятие настоящего для них богато, полно, глубоко. Они движутся от одного момента времени к другому по­средством своих действий, а не с течением времени. Не­внимательны как к прошлому, так и к будущему. Они пред­почитают их вообще не ощущать. Именно это влечет их к постоянной деятельности. Трудно найти человека этого типа, который был бы ленив.

Интуитивный тип

Для человека интуитивного типа настоящее — всего лишь бледная тень, прошлое — туманно. Тот, кто отно­сится к интуитивному типу личности, проводит жизнь, стремясь к горизонту. Он часто производит впечатление человека легкомысленного, непрактичного, нереалисти­ческого. Поскольку для «интуитивов» то, что будет, реаль­нее того, что происходит, они нетерпеливы. Перескаки­вают с одной деятельности на'другую. Не осознают вре­мени. Эти люди вдохновляют других видением будущего. Но при этом не считаются с тем, что другие могут видеть будущее по-другому.

Авторы, данной типологии делают из своих исследова­ний чрезвычайно значительные выводы, полагая, что все социальные конфликты проистекают из различного вос­приятия реальности и взаимного непонимания. Отсюда рецепт: уметь диагностировать описанные типы личнос­ти и, дифференциально подходя, научить каждого инди­вида понимать людей, не относящихся к его типу, не по­хожих на него.

Упражнения

Упражнение «Индивидуальная минута»

Цель:

• определение длительности индивидуальной минуты.

Группа разбивается на пары. Один из членов группы будет испытуемым, другой — экспериментатором. Зада­ча первого: считать от одного до шестидесяти равномер­но, так, чтобы каждая последующая цифра называлась че­рез одну секунду. Экспериментатор должен засечь с по-

Ведущий напоминает о необходимости: следить за тем, чтобы не нарушалось личное пространство партнера; улы­баться и держаться максимально дружественно; при же­лании партнера высказаться замолкать и внимательно слушать.

Необходимо обсудить результаты игры. Каждому сту­денту дается слово для высказывания.

Упражнение «Контакт с группой» Цель:

* обучение навыку установления контакта с группой. Ведущий предлагает каждому студенту обратиться ко

всем присутствующим с коротким сообщением о себе. В этом сообщении участнику необходимо рассказать о том, что он любит охотно делать, о своем хобби, актуальных интересах и занятиях.

Инструкция ведущего может звучать так: «Для начала поздоровайтесь, сделайте группе один общий комплимент, а затем начинайте говорить. Если будете чувствовать, что слов не хватает, то снова делайте комплимент группе. Постарайтесь вести себя так, как ведете себя с близкими знакомыми. Улыбайтесь и иногда смотрите в глаза кому- нибудь из членов группы».

В обсуждении упражнения студенты должны ответить на вопросы:

* Что в прозвучавших сообщениях было интересно?
* Какое сообщение привлекло ваше внимание?

Ролевая игра «Договориться о встрече» Цель:

* развитие умения договариваться о новой встрече. Используются ситуации, предложенные самими участ­никами.

Необходимо в завязавшемся разговоре найти повод для назначения новой встречи. Примеры:

Если вы говорили о психоанализе ■— пообещайте при­нести книгу о Фрейде и спросите, если говорили об опе­ре — пригласите в оперу, если о способе приготовле­ния буженины — пообещайте сами показать, как она готовится.

ГЛАВА

РАСШИРЕНИЕ ДИАПАЗОНА РАСКРЫТИЯ КОММУНИКАТИВНЫХ СПОСОБНОСТЕЙ ОБЩАЮЩИХСЯ

Г.В. Олпорт описал восемь личностных качеств, кото­рые необходимо учитывать для того, чтобы хорошо разби­раться в людях:

* 1. Опыт.
	2. Сходство (точнее описывают какую-то черту в другом человеке те, кто сами ей обладают).
	3. Интеллект (чем выше интеллект, тем точнее оценка).
	4. Глубокое понимание себя.
	5. Отстраненность (кто хорошо разбирается в других, менее общительны).
	6. Эстетические склонности (часто с необщительностью связаны эстетические склонности).
	7. Социальный интеллект («социальный дар»).
	8. Сложность (как правило, трудно понять того, кто слож­нее и тоньше нас самих).

Кроме того, наблюдая за поведением собеседников, можно выделить несколько наиболее распространенных психологических типов. Это позволит учитывать внешние реакции на происходящее людей каждого такого типа и соответственным образом реагировать на них с тем, что­бы пустить беседу в нужном направлении и добиться от нее больших результатов.

Рассмотрим эти психологические типы собеседников и наиболее целесообразные формы общения с ними.

1. Позитивный человек.

Самый приятный тип собеседника, добродушный и тру­долюбивый. С таким собеседником можно спокойно про­вести беседу и подвести ее итоги. По отношению к нему нужно занять следующую позицию:

3 Тренинг коммуникативной компетенции

* вместе выяснить и завершить рассмотрение отдельных вопросов;
* следить за тем, чтобы все остальные собеседники были согласны с его позитивным подходом,
* в спорных и трудных случаях искать поддержку у собе­седников этого типа.
1. Вздорный человек.

Этот собеседник часто выходит аа рамки беседы. Он нетерпелив, несдержан и возбужден По отношению к нему следует вести себя следующим обра тм

* обсудить с ним спорные вопросы до начала беседы;
* всегда оставаться хладнокровным;
* когда есть возможность, предоставлял. лругим опро­вергать его утверждения, а затем от клони п. их;
* следить за тем, чтобы (по возможное i и) при принятии решения учитывались его предложении,
* привлечь его на свою сторону;
* беседовать с ним в перерывах и nayia\ переговоров, чтобы узнать истинные причины ча шпион пози­ции;
* в экстремальных случаях настои м, па тм, чтобы бесе­да была приостановлена, а позднее, кота .пмосфера станет менее напряженной, продолжим, ее
1. Всезнайка.

Этот собеседник думает, что нее maei наилучшим обра­зом. Обо всем у него есть собственное мнение Он всегда требует слова. В общении с ним < ле/iyei прши-ржнваться следующих правил:

* посадить его рядом с Позитивным че,жженом или с со­бой;
* время от времени напоминать ему, чш мругпе тоже хотят высказаться;
* дать ему возможность сформул ирона м. прилп суточные заключения;
* при незначительных и рискованных у гиержпениях дать возможность остальным собеседникам иырл пгп, свою точку зрения;
* иногда задавайте вопросы, па которые шпеппъ може­те только вы.
1. Болтун.

Этот собеседник часто бестактно и безо всякой види­мой причины прерывает ход беседы, не обращая внима­ния на бесполезно потраченное время.

В общении с ним следует придерживаться следующих правил:

* как и Всезнайку посадить рядом с Позитивным собе­седником или с авторитетной личностью;
* когда он начинает отклоняться от темы, его нужно так­тично остановить и спросить, в чем он видит связь с предметом беседы.
1. Трусишка.

Для этого типа собеседника характерна неуверенность в публичных выступлениях. Он охотно промолчит, боясь сказать что-нибудь такое, что, по его мнению, может выгля­деть глупо. С таким собеседником нужно обходиться очень деликатно:

* задавать ему несложные информативные вопросы;
* обращаться к нему с предложением пояснить свое за­мечание;
* помогать ему формулировать свои мысли;
* решительно пресекать любые попытки насмешек в его адрес;
* обращаться к нему приблизительно так: «Все бы хоте­ли услышать ваше мнение»;
* специально благодарить его за любой вклад в беседу, но делать это тактично.
1. Хладнокровный неприступный собеседник. Такой собеседник замкнут, часто чувствует себя вне

времени и пространства, а также вне темы и ситуации беседы.

Все это кажется недостойным его внимания и усилий. Что делать в таком случае? Любым способом необходимо:

* заинтересовать его в обмене опытом;
* спросить его примерно так: «Кажется, Вы не совсем согласны с тем, что сейчас было сказано. Конечно, нам всем было бы интересно узнать почему»;
* в перерывах и паузах беседы выяснить причины такого поведения.

з\*

1. Незаинтересованный собеседник.

Тема беседы вообще не интересует такого собеседни­ка. Он бы охотнее «проспал» всю беседу. Поэтому нужно:

* задавать вопросы информативного характера;
* придавать беседе более интересную и привлекатель­ную форму;
* попытаться выяснить, что интересует лично его.
1. «Важная птица».

Такой собеседник не выносит критики ни прямой, ни косвенной. Он ведет себя как человек, обладающий большим самомнением. С таким собеседником вы долж­ны вести себя следующим образом:

* нельзя позволять ему разыгрывать роль гостя;
* Нужно незаметно предложить ему и дать возможность занять равноправное положение с остальными участ­никами беседы;
* не допускать никакой критики в адрес присутствую­щих или отсутствующих руководителей и других лиц;
* очень полезно в диалоге с таким человеком отрабаты­вать метод «да — но».
1. Почемучка.

Кажется, что этот собеседник только для гого и создан, чтобы задавать вопросы независимо от того, имеют ли они реальную основу или надуманы. Как справиться с таким собеседником? Здесь может помочь следующее:

* все его вопросы, относящиеся к теме беседы, задавать всем собеседникам, а если он один, то переадресовать вопрос ему самому;
* на вопросы информационного характера отвечать сразу;
* без промедления признавать его правоту, если нет воз­можности дать ему нужный ответ.

Вопросов собеседников бояться не следует, так как они для ведения беседы очень полезны и позволяют:

* Направить процесс передачи информации в русло, со­ответствующее вашим планам и пожеланиям.
* Перехватить и удержать инициативу в беседе.
* Активизировать собеседника, чтобы от монолога пе­рейти к гораздо более эффективному, с точки зрения передачи информации, диалогу.

• Дать собеседнику проявить себя, показать, что он зна­ет, и самому предоставить нужную вам информацию.

Чем же определяется успех в общении? Обычный от­вет: знаниями, эмоциональностью, техникой разговора, умением найти «общий язык», правильно слушать собе­седника и многим другим. Все это правильно. И вместе с тем этого недостаточно. Нужно помнить: главное в обще­нии — это сам человек.

Общаясь, мы, прежде всего, используем самого себя.

Общение всегда ценилось не столько за обмен инфор­мацией (пусть даже самой нужной), сколько за возмож­ность соприкоснуться с уникальными мирами — челове­ческими личностями. Для этого надо совсем немного... суметь открыть себя другому. (Под открытостью, естествен­но, понимается вовсе не обрушивание на другого интим­ных подробностей своей жизни.) Сюда входят, прежде всего, умение открыто выражать свои чувства и пережи­вания, способность быть самим собой, отказ от всякого искажения своей личности в глазах другого — желание выглядеть лучше или хуже, чем есть на самом деле, спо­собность подпустить другого как можно ближе к себе. Для общения у нас все уже есть — наша неповторимая лич­ность. Поэтому выражение «научиться общаться» в прин­ципе не совсем верно. Как раз общаться-то мы на самом деле всегда умеем. Наша же проблема совсем в другом. В жизни мы только тем и занимаемся, что мешаем друг другу открываться. «Закрываемся» сами и «закрываем» этим других. Значит, надо «научиться» убирать всевоз­можные барьеры, которые мы (часто неосознанно) ставим на пути доверительного общения.

Время — одно из объективных условий, влияющих на эффективность взаимодействия.

Поэтому временной показатель является одним из ве­дущих при изучении процесса деятельности и общения. Зарубежные психологи X. Манн, М. Зейглер, X. Осмонд, основываясь на личностных особенностях восприятия времени и на различный тип ориентации во времени (про­шлое, настоящее, будущее), предлагают свою классифи­кацию личностей. Отталкиваясь от концепции К. Юнга о четырехмодальном восприятии мира (эмоции, мышле­ние, ощущение, интуиция), они выделили четыре типа личности.

Эмоциональный тип

Время для представителей этого типа циркулирует сле­дующим образом: прошедшее становится настоящим, а затем возвращается в прошлое как воспоминание. Пове­денческие реакции определяют личное прошлое Времена меняются, человек — нет. Людям такого гипа кажется, что мир остается таким, каким он был в годы их молодос­ти. Они оценивают события не по результатам, ибо для них только те события значительны, которые могут стать яркими воспоминаниями. Они предпочитаюi сильные пе­реживания, пусть даже неприятные, слабым, хотя, может быть, и приятным. Все беды берут па себя I рудно меняют первоначально сложившееся мнение о человеке и все ви­дят с позиции личных отношений.

Мыслительный тип

Эти люди также воспринимают время как идущее из прошлого в будущее, но их прошлое его не личное, а отвлеченное, историческое. По их мнению, любое дей­ствие можно предпринять только после выяснения при­чин и следствий того или иного события Такие люди жи­вут в соответствии с принципами. Они придают основное значение преемственности и последовательности. Поэто­му они стремятся к тому, чтобы все их но< гуики органич­но входили в некую единую концепцию и чтобы возмож­ность случайности была сведена к минимуму

Быстрота действий им не свойственна Они предпочи­тают подумать. Часто бывают бездейственны в кризис­ных ситуациях, но если кризис продолжается, их способ­ность справиться с такими ситуациями возрастает. Все­гда планируют свои действия. Время и план для них — серьезный фактор. Создав свою теорию реальности, эти люди готовы отстаивать ее всеми силами, часто поддер­живают свою версию, даже если соотношение сил не со­ответствует их теории или разрушают ее силой логики.

Ситуативно-сенсорный тип

Люди этого типа воспринимают настоящее во всей полноте и игнорируют прошлый опыт. Хорошо справля­ются с кризисами, неожиданностями. Не очень задумы­ваются над событиями и реакциями окружающих. Не спо­собны ждать. «Ощущающие» люди не осознают длитель­ности времени, в глубине души не воспринимают его дви­жение, хотя могут понять, что время движется. Только восприятие настоящего для них богато, полно, глубоко. Они движутся от одного момента времени к другому по­средством своих действий, а не с течением времени. Не­внимательны как к прошлому, так и к будущему. Они пред­почитают их вообще не ощущать. Именно это влечет их к постоянной деятельности. Трудно найти человека этого типа, который был бы ленив.

Интуитивный тип

Для человека интуитивного типа настоящее — всего лишь бледная тень, прошлое — туманно. Тот, кто отно­сится к интуитивному типу личности, проводит жизнь, стремясь к горизонту. Он часто производит впечатление человека легкомысленного, непрактичного, нереалисти­ческого. Поскольку для «интуитивов» то, что будет, реаль­нее того, что происходит, они нетерпеливы. Перескаки­вают с одной деятельности на другую. Не осознают вре­мени. Эти люди вдохновляют других видением будущего. Но при этом не считаются с тем, что другие могут видеть будущее по-другому.

Авторы, данной типологии делают из своих исследова­ний чрезвычайно значительные выводы, полагая, что все социальные конфликты проистекают из различного вос­приятия реальности и взаимного непонимания. Отсюда рецепт: уметь диагностировать описанные типы личнос­ти и, дифференциально подходя, научить каждого инди­вида понимать людей, не относящихся к его типу, не по­хожих на него.

Упражнения

Упражнение «Индивидуальная минута»

Цель:

• определение длительности индивидуальной минуты.

Группа разбивается на пары. Один из членов группы будет испытуемым, другой — экспериментатором. Зада­ча первого: считать от одного до шестидесяти равномер­но, так, чтобы каждая последующая цифра называлась че­рез одну секунду. Экспериментатор должен засечь с по-

Во время обсуждения рекомендуем задавать вопросы.

* Какие варианты приветствия вам больше всего понра­вились?
* Какое количество возможностей невербального при­ветствия вам удалось использовать?
* Как партнер реагирует на приветствие, со­провождаемое дружественным невербальным поведе­нием?
* Как партнер реагировал на прикосновения или умень­шение дистанции?

Упражнение «Сбор фраз для контакта» Цель:

* развитие навыка установления первого контакта. Упражнение проводится по схеме мозгового штурма.

На доске записываются фразы в две колонки:

* 1. Обратиться к незнакомому человеку можно с фразой:
	2. Эта фраза уместна в следующей ситуации

Тренеру лучше воздержаться от подсказок. 15 каждой воз­растной или культурной группе существуют свои собствен­ные нормы обращения к незнакомому человеку. Обычно студенты достаточно легко выполняют это упражнение, и в итоге появляется довольно обширный список контакт­ных фраз, который, при наличии времени, можно поста­раться классифицировать и выбрать универсальные.

Ролевая игра «Контакт» Цель:

* обучение навыку начинать разговор с незнакомыми людьми.

Предлагается ситуация.

Рано утром на остановке автобуса (время, место) вы видите мужчину (женщину) вашего возраста, которую уже не раз там встречали (партнер). Нужного вам автобуса долго нет, и вы обращаетесь к партнеру с чем-либо и про­износите короткое (2 минуты) сообщение на любую из подготовленных вами тем (ваши действия).

Студентам предлагается выбрать из списка (смотри упражнение «Сбор фраз для контакта») подходящую для установления контакта фразу, а затем сделайте короткое сообщение на интересную тему.

Ведущий напоминает о необходимости: следить за тем, чтобы не нарушалось личное пространство партнера; улы­баться и держаться максимально дружественно; при же­лании партнера высказаться замолкать и внимательно слушать.

Необходимо обсудить результаты игры. Каждому сту­денту дается слово для высказывания.

Упражнение «Контакт с группой» Цель:

* обучение навыку установления контакта с группой. Ведущий предлагает каждому студенту обратиться ко

всем присутствующим с коротким сообщением о себе. В этом сообщении участнику необходимо рассказать о том, что он любит охотно делать, о своем хобби, актуальных интересах и занятиях.

Инструкция ведущего может звучать так: «Для начала поздоровайтесь, сделайте группе один общий комплимент, а затем начинайте говорить. Если будете чувствовать, что слов не хватает, то снова делайте комплимент группе. Постарайтесь вести себя так, как ведете себя с близкими знакомыми. Улыбайтесь и иногда смотрите в глаза кому- нибудь из членов группы».

В обсуждении упражнения студенты должны ответить на вопросы:

* Что в прозвучавших сообщениях было интересно?
* Какое сообщение привлекло ваше внимание?

Ролевая игра «Договориться о встрече» Цель:

* развитие умения договариваться о новой встрече. Используются ситуации, предложенные самими участ­никами.

Необходимо в завязавшемся разговоре найти повод для назначения новой встречи. Примеры:

Если вы говорили о психоанализе — пообещайте при­нести книгу о Фрейде и спросите, если говорили об опе­ре — пригласите в оперу, если о способе приготовле­ния буженины — пообещайте сами показать, как она готовится.

Задача студентов — найти в завязавшемся разговоре тему, которая может привести к новой встрече.

Упражнение «Все хорошее за 100 секунд» Цель:

* обучение навыкам вызывать к себе симпатию. Группа разбивается на пары (при нечетном количестве

участников в работу включается тренер) следующим обра­зом. Закрыв глаза, каждый должен сначала прикоснуться рукой к одной из стен помещения и лишь затем найти себе пару из числа тех, кто тоже успел прикоснуться к стене. Если найденный участник ещё не дошел до стены, он пря­мо говорит об этом. 4

Затем в парах нужно рассказать о себе самое лучшее, самое интересное. Сначала говорит один, а другой внима­тельно слушает и отсекает самоуничижительные фразы. Через 100 секунд идет смена ролей.

По истечении времени студенты собираются в круг и рассказывают, что хорошего они узнали о другом.

Упражнение «Прелестная штучка» Цель:

* развитие навыка привлечения внимания собеседника. Ведущий просит студентов показать имеющуюся при

себе вещь, которая им очень нравится, и рассказать о ней и о своем отношении к этой вещичке, о своих чувствах по этому поводу.

Упражнение «Конкретные комплименты» Цель:

* развитие умения расположить к себе собеседника. Ведущий предлагает посмотреть на других участников

группы, найти что-либо, что вам нравится в поведении одного из них. Скажите ему следующую фразу:

* У тебя лучше, чем у меня, получается...
* У тебя так же хорошо, как и у меня, получается... Концентрироваться нужно на конкретных особеннос­тях поведения, а не на абстрактных качествах.

ГЛАВА

РАСШИРЕНИЕ ДИАПАЗОНА РАСКРЫТИЯ КОММУНИКАТИВНЫХ СПОСОБНОСТЕЙ ОБЩАЮЩИХСЯ

Г.В. Олпорт описал восемь личностных качеств, кото­рые необходимо учитывать для того, чтобы хорошо разби­раться в людях:

* 1. Опыт.
	2. Сходство (точнее описывают какую-то черту в другом человеке те, кто сами ей обладают).
	3. Интеллект (чем выше интеллект, тем точнее оценка).
	4. Глубокое понимание себя.
	5. Отстраненность (кто хорошо разбирается в других, менее общительны).
	6. Эстетические склонности (часто с необщительностью связаны эстетические склонности).
	7. Социальный интеллект («социальный дар»),
	8. Сложность (как правило, трудно понять того, кто слож­нее и тоньше нас самих).

Кроме того, наблюдая за поведением собеседников, можно выделить несколько наиболее распространенных психологических типов. Это позволит учитывать внешние реакции на происходящее людей каждого такого типа и соответственным образом реагировать на них с тем, что­бы пустить беседу в нужном направлении и добиться от нее больших результатов.

Рассмотрим эти психологические типы собеседников и наиболее целесообразные формы общения с ними.

1. Позитивный человек.

Самый приятный тип собеседника, добродушный и тру­долюбивый. С таким собеседником можно спокойно про­вести беседу и подвести ее итоги. По отношению к нему нужно занять следующую позицию:

3 Тренинг коммуникативной компетенции