

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ им. В.П. АСТАФЬЕВА  
(КГПУ им. В.П. Астафьева)

Институт психолого-педагогического образования  
Кафедра психологии

**АБЕЦЮНАЙТЕ ПОЛИНА СЕРГЕЕВНА**

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА**

**РАЗВИТИЕ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ В  
ЮНОШЕСКОМ ВОЗРАСТЕ ПОСРЕДСТВОМ СОЦИАЛЬНО –  
ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ТРЕНИНГА**

Направление подготовки 050706.65 Педагогика и психология

ДОПУСКАЮ К ЗАЩИТЕ

Заведующий кафедрой

к.псх.н., доцент Дубовик Е.Ю.

30.05.17 

Научный руководитель

к.псх.н., доцент Барканова О.В.

30.05.17 

Дата защиты

30.06.17

Обучающийся

Абецюнайте П.С.

30.05.17 

Оценка

Красноярск 2017

## ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ</b> .....	3
<b>ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКОЕ ОБОСНОВАНИЕ ПРОБЛЕМЫ РАЗВИТИЯ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ В ЮНОШЕСКОМ ВОЗРАСТЕ ПОСРЕДСТВОМ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ТРЕНИНГА</b> .....	8
1.1. Проблема коммуникативной компетентности в психологии .....	8
1.2. Психологическая характеристика юношеского возраста .....	17
1.3. Социально-психологический тренинг как метод развития коммуникативной компетентности.....	26
<b>ВЫВОДЫ ПО ГЛАВЕ 1</b> .....	39
<b>ГЛАВА 2. ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ РАЗВИТИЯ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ В ЮНОШЕСКОМ ВОЗРАСТЕ ПОСРЕДСТВОМ СОЦИАЛЬНО – ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ТРЕНИНГА</b> .....	43
2.1. Организация и методы исследования.....	43
2.2. Результаты констатирующего эксперимента .....	53
2.3. Результаты контрольного эксперимента .....	63
<b>ВЫВОДЫ ПО ГЛАВЕ 2</b> .....	74
<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ</b> .....	75
<b>БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК</b> .....	79
<b>ПРИЛОЖЕНИЯ</b> .....	82

## ВВЕДЕНИЕ

Одной из важнейших задач, стоящих перед Российским обществом, является устойчивое инновационное развитие. И движущей силой такого развития становится система профессионального образования, призванная создавать механизм обеспечения соответствия запросов личности запросам личности и государства. Это определяет постановку двух основных целей: формирование интеллектуальной, профессионально компетентной личности и возрождение современного профессионального образования, соответствующего практической деятельности. В условиях рыночной экономики по вопросам подготовки специалистов сформирован круг потребителей образовательных услуг: обучающийся (студент, учащийся), работодатель (рынок труда) и общество. Очевидно, что запросы у этих потребителей различны. Студент качественным назовет только то образование, которое в наибольшей мере содействует развитию его личностных качеств и позволяет сделать успешную профессиональную карьеру. Работодатель заинтересован в подготовке компетентного специалиста, а общество - в личности, способной к эффективной социальной самореализации.

Динамика спроса на специалистов определенного профиля и квалификации на рынке труда современной России вступила в противоречие с традиционно сложившейся их подготовкой, номенклатурой специальностей и специализаций. Тем более, что современные молодые люди наряду с основными циклами дисциплин, стремятся получить дополнительный объем знаний, сформировать новые умения и навыки, которые позволят им ставить и решать проблемные профессиональные задачи, нестандартно мыслить и адаптироваться в меняющихся социальных условиях, ориентироваться во все более расширяющемся информационном поле. Все эти требования необходимы не только для развития личности, они образуют ключевые качества современного профессионала. Таким образом решается задача

подготовки компетентного человека, который сможет адекватно ориентироваться во всех сферах социальной жизни, активно воздействовать на них, обладая высоким уровнем духовной, профессиональной культуры.

Важнейшей задачей подготовки студентов является не только их общее и профессиональное развитие, но и совершенствование коммуникативной компетенции, достижение такого уровня владения речью, который достаточен для активного и плодотворного участия будущего специалиста в профессиональной деятельности. Формирование коммуникативной компетентности происходит в условиях непосредственного коммуникативного взаимодействия. Но требования к профессионализму современного специалисту возрастают. Современные реалии требуют грамотного, культурного, коммуникабельного, стрессоустойчивого профессионала своего дела, готового решать задачи разной сложности, находить подход к любому человеку, выстраивать разные уровни коммуникации. И здесь владение коммуникативной компетенцией становятся одним из условий для гибкой адаптации молодых людей в современном обществе.

Под коммуникативной компетентностью понимается способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими личностями, определенный набор знаний, умений и навыков, реализующий эффективное взаимодействие [3]. Коммуникативная компетентность предполагает способность создавать круг общения, быть понятным и понятым, свободно и легко излагать свои мысли и т.д.

Актуальным стал вопрос коммуникативной компетентности студентов, способствующей успешному самоопределению молодежи в мире труда, непрерывному образованию, межличностным общественным отношениям, и самое главное - это одно из основных условий действительного развития и самореализации личности. Поэтому одной из задач становится развитие коммуникативной компетентности как части профессиональной подготовки будущего специалиста.

**Цель исследования:** Развитие коммуникативной компетентности в юношеском возрасте посредством социально-психологического тренинга.

**Объект исследования:** коммуникативная компетентность

**Предмет исследования:** Развитие коммуникативной компетентности в юношеском возрасте посредством социально-психологического тренинга.

**Гипотеза исследования:** предположим, что развитие коммуникативной компетентности в юношеском возрасте посредством социально-психологического тренинга будет успешным при направленности занятий на развитие следующих коммуникативных компетенций:

- развитие навыка установления контакта;
- развитие навыков невербального общения;
- овладение навыками активного слушания;
- осознание и преодоление барьеров общения;
- овладение техниками вербализации;

В соответствии с целью и гипотезой исследования определены следующие **задачи исследования:**

1. Исследовать проблему коммуникативной компетентности в психологии.
2. Представить психологическую характеристику юношеского возраста.
3. Изучить социально-психологический тренинг как метод развития коммуникативной компетентности.
4. Организовать и провести констатирующее диагностическое исследование коммуникативной компетентности в юношеском возрасте.
5. Реализовать программу социально - психологического тренинга.
6. Провести контрольную диагностику исследования коммуникативной компетентности.

**Теоретико-методологическую основу** исследования составили: идеи культурно-исторического развития человека (Л.С. Выготский, Мухина В.С., В.В. Давыдов, А.Н. Леонтьев, А.В. Петровский, В.А. Петровский, Н.Н., С.Л.

Рубинштейн, Д.Б. Эльконин,). психолого-педагогические положения о закономерностях развития человека (Л.С. Выготский, Эльконин Д.Б., Божович Л.И., Немов Р.С, Э. Эриксон); проблема коммуникативной компетентности (Зимняя И.А., Фельдштейн Д.И., Хуторской А.В., Петровская Л.А., Емельянов Ю.Н., Парыгин Б.Д.); идеи и положения деятельностного подхода (Ананьев ВГ, Гальперин П.Я., Леонтьев А.Н., Асмолов А.Г., Рубинштейн Л.С.); принципы гуманистической психологии (Абульханова-Славская К.А., Мясищев В.Н., Рубинштейн Л.С, А.В. Петровский, В. Франкл), положения системного подхода (Анохин П.К., Кузьмина Н.В.), работы о социально-психологическом тренинге (А.С. Прутченков, Ю.Н. Емельянов, А.А. Бодалев, Л.А. Петровская)

**Методы исследования представлены следующими группами:**

- Теоретические: анализ научной литературы по проблематике, сравнение различных подходов, обобщение.
- Эмпирические: опрос, эксперимент.
- Методы развивающей работы: социально - психологический тренинг.
- Методы обработки и интерпретации: процентный анализ.

**Методики исследования:**

1. Методика «Коммуникативные и организаторские склонности» В.В. Синявский, В.А. Федорошин (КОС);
2. Методика диагностики коммуникативной установки В. В. Бойко.

**База исследования:** В исследовании принимали участие специалисты по прямым продажам ПАО Сбербанк России Красноярского городского отделения в количестве 25 человек. Возраст испытуемых от 18 до 23 лет.

**Практическая значимость** исследования состоит в том, что результаты опытно-экспериментальной работы могут использоваться с целью развития коммуникативных способностей как одной из составляющих коммуникативной компетентности.

**Структура** выпускной квалификационной работы состоит из введения, двух глав, заключения, библиографического списка и приложений.

# **ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКОЕ ОБОСНОВАНИЕ ПРОБЛЕМЫ РАЗВИТИЯ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ В ЮНОШЕСКОМ ВОЗРАСТЕ ПОСРЕДСТВОМ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ТРЕНИНГА**

## **1.1. Проблема коммуникативной компетентности в психологии**

Коммуникативная компетентность относится к базовым компетентностям современного человека.

Под коммуникативной компетентностью в целом понимается умение эффективно взаимодействовать с людьми и включает ряд важных технологических умений и навыков. Однако в психологии нет общего мнения относительно составляющих компетентности в межличностном общении и выделяются различные компетентности (навыки, умения) [5].

Исторически появлению понятия коммуникативной компетентности и предшествовали исследования социального интеллекта в зарубежной психологии Э. Торндайка, Дж. Гилфорда, Г. Олпорта, Г. Айзенка, а также в отечественной В.Н. Куницыной, А.П. Савенкова и др.

Термин «коммуникативная компетентность» введен в 1920 г. Э. Торндайком и рассматривался как феномен, не связанный с академическим интеллектом, а именно как дальновидность (способность прогнозировать поведение) и способность мудро поступать в межличностных отношениях, что обеспечивает успешное взаимодействие с людьми. Дж. Гилфорд связывал социальный интеллект с познанием поведенческой информации. А Г. Олпорт описывал социальный интеллект как особую способность верно судить о людях, прогнозировать их поведение и обеспечивать адекватное приспособление в межличностных взаимодействиях [5].

Отечественная психология подчеркивала когнитивный характер этого явления и выделяла в нем процессы восприятия, понимания, мышления и их направленность на социальную сферу. Позднее отечественные психологи

стали обращаться к более узкому понятию коммуникативной компетентности и детальному изучению и описанию ее компонентов, которые можно развивать в социально-психологическом тренинге.

Так, Л.А. Петровская под коммуникативной компетентностью понимает совокупность навыков и умений, необходимых для эффективного общения. А Ю.Н. Емельянов рассматривает коммуникативную компетентность как ситуативную адаптивность и свободное владение вербальными и невербальными средствами социального поведения [5]. С.Н. Лютова определяет под коммуникативной компетентностью «умение достигать в общении своих целей, способность в нужный момент произнести нужные слова или не произносить ненужных» [14 с. 154]. «Коммуникативная компетентность понимается как умение эффективно общаться, способность устанавливать и поддерживать контакты с людьми, или как система внутренних ресурсов, необходимых для достижения эффективного общения в определенном круге ситуаций (Куницына В.Н. и др.)» [7]. По мнению Е.А. Климова коммуникативная компетентность является компонентом психологической культуры человека и предполагает использование в обыденной жизни, в самообразовании и профессиональной деятельности усвоенных знаний.

М.А. Хазанова определяет коммуникативную компетентность как владение языком, умение ориентироваться в объекте общения для создания прогностической модели его поведения, как эмпатию, как личностные характеристики самого субъекта общения [26].

Одни авторы рассматривают коммуникативную компетентность, как отдельную характеристику личности (Л.А. Петровская). Другие – как часть более широкого понятия (Куницына В.Н.). Третьи – как часть других видов компетенций, и как отдельную характеристику личности одновременно (Е.А. Климов), а четвертые – как индивидуальное качество и определенное состояние сознания группы людей (Ю.Н. Емельянов, Хазанова).

«Три основных направления психологии XX в. по-разному рассматривают проблему коммуникативной некомпетентности:

1) Бихевиоризм придерживается мнения, что неумение эффективно общаться с себе подобными – результат отсутствия навыка, влекущий за собой болезненную неуверенность, застенчивость, страх – то, что принято называть социальным неврозом. Посредством научения (проще говоря дрессуры) отсутствующий навык может быть сформирован, что приведёт к исчезновению невроза. Бихевиоральные методы формирования коммуникативной компетентности, действительно, эффективны, если речь идёт о типовых ситуациях общения.

2) Психоанализ исходит из противоположной позиции: невроз, корни которого, как правило, уходят в раннее детство, делает личность человека «закрытой для опыта», для приобретения полезных социальных навыков, в том числе. Отсюда – и коммуникативная некомпетентность такого человека. Психоаналитический метод формирования коммуникативной компетентности заключается в расширении сознания, то есть в интенсификации процессов осознания всех составляющих проблемной ситуации, в том числе внутриличностных. В этом случае компетентность в общении является не самоцелью, а приходит как следствие, как «побочный продукт» личностного роста. И только в этом случае можно говорить о компетентности в широком смысле слова, то есть об эффективности в нестандартных ситуациях общения.

Гуманистическое направление в психологии занимает позицию, сходную с психоаналитической.

3) Когнитивная психология считает, что к коммуникативной некомпетентности приводит непонимание ситуации. Был проведён эксперимент: три объекта были сфотографированы с разных точек в аудитории. Впущенные затем в эту аудиторию студенты должны были определить, какие места (кресла) позволяют получить эти ракурсы. Вывод:

коммуникативная компетентность (эффективность в общении и лидерские качества) коррелирует с умением поставить себя на место другого (в прямом и переносном смысле), взглянуть на проблему с другой точки зрения» [29 с. 154-155].

Выделяют несколько составляющих коммуникативной компетентности:

- лингвистическая или языковая;
- социолингвистическая, то есть умение использовать языковой материал в соответствии с контекстом;
- социокультурная, как умение пользоваться знаниями культуры, истории, традиции и обычаев стран изучаемого языка;
- дискурсивная - умение организовать речь, поддержать разговор, слушать собеседника, учитывать его точку зрения;
- стратегическая - умение ставить задачи, добиваться цели, устанавливать контакт с собеседником;
- социальная, как умение поставить себя на место другого и способность справиться со сложившейся ситуацией.

Коммуникативная компетентность имеет три основные составляющие общения:

- интерактивная (взаимодействие людей, предполагающее определенную форму организации деятельности);
- перцептивная (процесс восприятия партнеров друг другом),
- коммуникативная (использование вербальных, невербальных и паралингвистических средств общения в процессе взаимного обмена субъективным опытом) [4, 15] .

Успешность в жизни в большой степени определяется взаимоотношениями с окружающими, поэтому делается акцент на успешности в профессиональном общении, уделяется значительное внимание в обучении коммуникативной компетентности техникам делового общения и

аргументации, преодолению барьеров общения, формированию лидерских качеств (Е.Н. Арбузова, А.И. Анисимов, О.В. Шатровой) [4]. Б.Д. Парыгиным определена коммуникативная компетентность как обобщённая характеристика успешности решения коммуникативных задач в процессе совместной деятельности. Он выделяет пять основных коммуникативных способностей, которые необходимо развивать в тренинге:

а) умение адекватно реагировать на партнера (внимательно слушать и выражать отношение к нему, давать адекватные и выразительные реакции, жесты, мимику);

б) умение заставить партнера раскрыться, получить от него информацию (молчать, когда нужно, инспирировать партнера репликами, высказываниями, вопросами);

в) говорить понятно, интересно, откровенно умение представлять информацию;

г) умение оказывать на людей влияние, изменять их поведение, высказывать оценочные суждения, давать советы

д) навыки совместного решения задач, поведения в ложных ситуациях [18].

Формирование коммуникативной компетентности происходит через развитие коммуникативных способностей.

В отечественной психологии существует достаточное количество подходов к рассмотрению феномена «коммуникативные способности», их называют «модификацией основных черт и свойств характера человека» [9 с.239], еще «особенными качествами личности, относимыми, с одной стороны, к чертам характера человека, с другой стороны, к его способностям, с третьей стороны, к межличностному общению или коммуникативному поведению» [2 с. 14].

В последние годы психологи склонны расширять понятие коммуникативных способностей и рассматривают его как «комплекс индивидуальных особенностей человека, благоприятствующих построению

личного и делового общения» [23 с. 4] или же как «актуализацию индивидуальных способностей личности к общению, ведущую к самореализации личности как субъекта деятельности» [17 с.6].

По мнению Г.С. Васильева, коммуникативными способностями можно считать ту часть структуры личности, которая отвечает требованиям коммуникативной деятельности и обеспечивает ее успешное осуществление [8]. А.А. Кидрон под коммуникативной способностью понимает общую способность, связанную с многообразными подструктурами личности и проявляющуюся в навыках субъекта общения вступать в социальные контакты, регулировать повторяющиеся ситуации взаимодействия, а также достигать в межличностных отношениях преследуемые коммуникативные цели [11].

Многообразие трактовок коммуникативных способностей связано с тем, что эти способности имеют признаки общих способностей, входят в состав специальных способностей и определяют успешность многих профессиональных навыков, пронизывающих всю структуру личности, обеспечивая ее адаптацию и социализацию.

В отечественной психологии нет единого мнения по структуре коммуникативных способностей.

Так в структуре коммуникативных способностей А.В. Батаршев, Ю.В. Варданян, В.В. Волков выделяют интерактивный и перцептивный компоненты; Ю.Н. Емельянов, С.В. Петрушев, В.Л. Захаров и др. исследователи выделяют поведенческий, когнитивный, волевой, личностные компоненты. Л.И. Савва и А.Л. Солдатенко включают личностный компонент, в который входят информационные потребности и ценностные ориентации; М.И. Скрыпко называет такие компоненты как доброжелательность, эмпатию, самообладание в конфликте, гибкость и активность в общении.

В личностно-деятельностном подходе согласно трактовке понятия способностей, можно опираться на следующие утверждения:

«1) коммуникативные способности имеют общественно-историческое происхождение;

2) они формируются и совершенствуются в практическом общении;

3) коммуникативные способности – это индивидуально-психологические особенности, отличающие одного человека от другого и проявляющиеся в успешности освоения или выполнения коммуникативной деятельности;

4) структура и предметное содержание коммуникативной деятельности опосредованно отражает структуру и содержание коммуникативных способностей;

5) коммуникативные способности обнаруживают себя в коммуникативных навыках и умениях и особенно ярко – в быстроте и успешности приобретения соответствующих навыков, умений, знаний» [10 с.42].

Обобщение приведенных выше определений позволило сформулировать общее определение коммуникативных способностей:

Коммуникативные способности - это индивидуально-психологические особенности личности, обеспечивающие эффективное взаимодействие и адекватное взаимопонимание между людьми в процессе общения или выполнения совместной деятельности. Коммуникативные способности позволяют успешно вступать в контакт с другими людьми, осуществлять коммуникативную, организаторскую, педагогическую и другие виды деятельности; они определяют качественные и количественные характеристики обмена информацией, восприятия и понимания другого человека, выработки стратегии взаимодействия. Коммуникативные способности связаны с возможностями нейтрализации или минимизации факторов, затрудняющих коммуникацию – «барьеров общения»:

а) личностных, смысловых (мотивы, цели, установки);

б) собственных коммуникативных (связанных с «техникой» общения);

в) языковых (владение языком и речью);

г) психофизиологических (задатки, возможности, темповые характеристики и т. д.).

В структуру коммуникативных способностей входят такие компоненты, как социальная перцепция (восприятие, понимание и оценка других людей, самих себя, групп и т. п.); гностические умения, рефлексия, связанная с осознанием, систематизацией и переносом информации; волевые качества; познавательные умения, связанные с особенностями внимания, мышления и памяти; интеракционные умения (умение «подавать себя», умение ориентироваться на собеседника); восприятие и адекватное понимание различного рода знаковых систем: вербальной и невербальной, пара и экстралингвистической (интонации, паузы), оптико-кинетической (жесты, мимика, пантомимика); умение понимать контекст и подтекст; умение использовать знаковые системы в целях решения определенных коммуникативных задач.

Диагностика коммуникативных способностей, как правило, осуществляется как по степени интенсивности, активности, длительности осуществления контакта, широте круга общения, успешности решения коммуникативных задач, так и по динамическим характеристикам - легкости и скорости формирования коммуникативных навыков и умений, по соотношению вербальных и невербальных компонентов (выражение лица, позы и жесты, интонация и тембр голоса, межличностное пространство и т. п.), по эмоциональной выразительности. Разнообразие используемых средств, индивидуальное своеобразие коммуникативного поведения личности, стиль общения в значительной степени определяются взаимосвязью социально-психологического, психологического и психофизиологического факторов. Устойчивость в коммуникативных способностях, избирательность форм реагирования, темпоральные характеристики обеспечиваются преимущественно за счет природных факторов: темперамента и свойств нервной системы, соотношения I и II сигнальных систем, а также характеристики межполушарного

взаимодействия (В.С. Мерлин, Э.А. Голубева, М.К. Кабардов, А.И. Крупнов, Н.А. Аминов, Е.С. Михайлова и др.).

На данный момент существует много методик развития коммуникативных способностей. Одним из способов стимулирования и развития коммуникативных способностей является социально-психологический тренинг. Социально-психологический тренинг ориентирован на развитие личности или группы посредством оптимизации форм межличностного общения. Тренинг помогает развивать способности у детей различных возрастов. В современной психологии социально-психологический тренинг подробно рассмотрен в работах Г.А. Андреевой, А.А. Бодалева, Н.Н. Богомоловой, Ю.Н. Емельянова, А.И. Донцова, Л.А. Петровской, С.В. Петрушина, В.Ю. Большакова.

В настоящее время приоритетным направлением образования является воспитание личности, стремящейся к максимальной реализации своих возможностей, способной на осознанный и ответственный выбор в различных ситуациях, открытой для восприятия нового опыта.

Для этого необходимо научить ребенка, подростка, юношу решать языковыми средствами те разные коммуникативные задачи в различных сферах и ситуациях общения, то есть развивать коммуникативные компетентности.

Обучение предполагает на первоначальном этапе совместную образовательную деятельность под руководством наставника, далее - самостоятельную работу в «зоне ближайшего развития», уделяется большое внимание практической стороне вопроса. Формирование коммуникативной компетентности - процесс длительный и достаточно сложный. Следовательно, коммуникативные способности - это те способности, которые можно и нужно развивать.

Для людей, испытывающих трудности в общении, в установлении контактов с партнерами, в настоящее время широко применяется социально-психологический тренинг, который в различных условиях ролевой игры

позволяет достигать определенного уровня коммуникативной компетентности, как степени удовлетворительного овладения определенными нормами общения, поведения в результате научения.

## **1.2. Психологическая характеристика юношеского возраста**

Юность рассматривается теоретиками возрастной психологии как психологический возраст перехода к самостоятельности, период самоопределения, приобретения психической, формирования мировоззрения, морального сознания и самосознания.

Юность – это период жизни после отрочества до взрослости, включающий в свои рамки возраст от 16-17 лет до 22-23 лет. Хронологические границы юношества в психологии определяются по-разному. Многие психологи не отделяют юношеский возраст от подросткового или же разделяют весь период взросления на две фазы: негативную и позитивную, или раннюю и позднюю. Но по-видимому, именно поздняя или позитивная фаза переходного возраста совпадает с юностью. Л.С. Выготский называл эту фазу фазой утверждения, фазой развития интересов. В отечественной психологии выделяют раннюю (15–17 лет) и позднюю юность (18–21 год). Так, ведущий отечественный психолог в области психологии развития В. С. Мухина считает, что возрастные рамки юности, как «периода жизни после отрочества до взрослости», весьма условны и существуют в пределах от 15–16 до 21–25 лет [16, с. 420]. В любом случае, юность - это период социального, личностного и духовно–практического самоопределения человека. Д.И. Фельдштейн называет взросление процессом постоянного изменения объективно направленного структурирования определенных качеств и свойств, составляющих взрослость (не физиологическую, а социальную, психологическую взрослость) посредством формирования «тех отношений и связей, которые

уже имеются во взрослом мире и, освоив, присвоив которые растущий человек приобретает взрослую целостность».

Существует множество теорий юности: биологических, психологических, социологических. Согласно биологическим теориям: юность – это определенный этап эволюции организма, когда биологические процессы роста детерминируют все остальные. В юношеском возрасте завершается физическое развитие человека. Замедляется рост тела в длину и увеличивается вес, мускульная сила. Центральным биологическим процессом этого возраста является половое созревание.

В психологических теориях юности акцент делается на закономерностях психической эволюции, характерных чертах внутреннего мира и самосознания. Психологические теории определяют юношеский период как стадию духовного развития, которая характеризуется открытием «Я», развитием личностной рефлексии.

В социологических теориях юность - определенный этап социализации перехода от зависимого детства к самостоятельной и ответственной деятельности взрослого [27 с. 45].

Не так давно юность выделилась в самостоятельный период жизни человека, но исторически относится к «переходному этапу» возмужания, взросления. У животных наступление взрослости тесно связано с возможностью самостоятельного существования и произведением потомства, а в человеческом обществе критерий взросления не просто физическое возмужание, но и овладение культурой, системой знаний, ценностей, норм, социальных традиций, подготовленность к осуществлению разных видов труда [1, с. 225].

Юность – это тот период жизни, в котором молодой человек делает выбор внутренней позиции, а это многотрудная работа. Молодому человеку, предстоит сознательно разрушить или принять исторически обусловленные нормативы и ценности, которые определили его поведение в детстве и отрочестве, опираясь на анализ и сопоставление общечеловеческих

ценностей и своих собственных склонностей и ценностных ориентаций. Он выбирает для себя адаптивную или неадаптивную позицию в жизни, при этом считает, что именно избранная им позиция является единственно для него приемлемой и, следовательно, единственно правильной. Юность – это и возраст обязательного участия человека в общественной жизни, обязательного участия в выборах органов государственной власти [22].

Для юношества этот период жизни направлен на поиск своего места в мире. И как бы ни был интеллектуально готов к осмыслению всего сущего, многого не знает, пока ещё не имеет опыта реальной практической и духовной жизни среди близких и других людей [22]. Поиски своего места в этом мире, поиски смысла жизни могут стать особенно напряжёнными. В юности возникают новые потребности интеллектуального и социального порядка, удовлетворение которых станет возможным только в будущем. Этот период у одних может оказаться напряжённым, а у других плавно и постепенно передвигаться к переломному моменту в своей жизни. Считается, что к полноценному становлению личности приводят поиски и сомнения, характерные для юношеского возраста. [19, с. 314-316].

Вместе с осознанием своей непохожести, уникальности, неповторимости на других приходит чувство одиночества. Юношеское «Я» ещё неопределённо, расплывчато. Оно нередко переживается как смутное беспокойство, как ощущение внутренней пустоты, которую необходимо чем-то заполнить. Отсюда растёт потребность в общении и одновременно повышается его избирательность, потребность в уединении [24, с. 17].

Новообразованием юношеского возраста является переход на новый уровень развития самосознания. Это открытие своего внутреннего мира во всей его индивидуальной целостности и уникальности, формирование личной идентичности, стремление к самопознанию, чувства единства и преемственности, активное деятельное начало, осознание своих психических свойств и качеств, а также определенную систему социально–нравственных самооценок. [27, с. 45]. Повышенный интерес к собственному «Я», своей

внешности, появляющийся в подростковом возрасте, сохраняется и в юношестве. А образ собственного «Я» сложен и неоднозначен. Важный компонент самосознания – самоуважение, как обобщенная самооценка, степень принятия или непринятия себя как личности.

Существенным моментом юношеского возраста является становление чувства взрослости, и взрослости не вообще, а конкретно мужской или женской.

Промежуточность общественного положения и статуса юношества определяет и некоторые особенности его психики. Юношей еще остро волнуют проблемы, унаследованные от подросткового этапа, такие как самостоятельность, право на автономию, но социальное и личностное самоопределение предполагает четкую ориентировку и определение своего места во взрослом мире.

Важными задачами юношеского возраста являются: выбор профессии, подготовка к труду и общественной жизни страны, подготовка ко вступлению в брак, создание собственной семьи. Большое значение для молодых людей в профессиональном самоопределении играет субъективная значимость информации. Часто возникают субъективно обусловленные предпочтения получения информации о профессиях, связанные со степенью доверия к каналам получения информации, выбору и доверительным отношениям к определенным референтным группам, как носителям престижных профессий. Для юношества в этом отношении наибольший интерес представляют степень социальной значимости этой профессии в обществе, сведения о требованиях, которые предъявляются человеку на рабочем месте. Следующую позицию занимают такие факторы, как материальное обеспечение, перспективность карьерного продвижения, условия труда. Определенное влияние имеет мода на профессию, бытующая в обществе или в данном регионе проживания. Влияние ближайшего окружения на формирование профессиональных предпочтений базируется на известном социально-психологическом феномене, когда информация,

исходящая от представителей «своей группы», воспринимается как, более положительная, чем исходящая от «чужих». Высокую субъективную значимость также имеют сведения о мире профессий и возможной ориентации на те или иные профессии, исходящие из неофициальных источников информации.

С усложнением жизнедеятельности у юношей происходит не только количественное расширение диапазона социальных ролей и интересов, но и качественное их изменение, появляется все больше взрослых ролей с вытекающей отсюда мерой самостоятельности и ответственности.

В период юности необходимость овладения научными понятиями различных наук и их специфической системой знаков, способствуют развитию теоретического мышления. В разговорах со сверстниками все чаще затрагиваются нравственные, политические и другие темы. Особенностью юношеского возраста является сочетание широты интеллектуальных интересов с разбросанностью, отсутствием системы, а также адекватной оценки своих возможностей. Продолжается интеллектуализация познавательных процессов. Восприятие, память, воображение и другие психические процессы все больше приобретают черты произвольности. Для юношеского возраста характерно становление индивидуального стиля интеллектуальной деятельности. Причиной этому служит развитие специальных способностей и растущая дифференциация направленности интересов [27, с. 45].

Юность считается важнейшим этапом становления мировоззрения, так как именно в это время созревают и когнитивные, и эмоционально-личностные предпосылки людей. Юношеское отношение к миру имеет в большей мере ярко выраженную личностную окраску. Мировоззренческий поиск включает в себя социальную ориентацию личности, выбор своего будущего социального положения и способов его достижения. Юношеский возраст характеризуется не просто увеличением знаний, но и громадным расширением умственного кругозора юноши, появлением у него

теоретических интересов и потребности свести многообразие фактов к немногим принципам. Формирование научности мировоззрения, глубины убежденности зависит от активности самого молодого человека, его самостоятельности в приобретении знаний и уровня его интеллектуального развития. Но мировоззренческие установки юности обычно весьма противоречивы [29, с. 159].

Для данного возрастного периода характерна повышенная рефлексия собственных действий, познание себя происходит посредством самонаблюдения, самосозерцания. Возникает повышенный интерес к внутреннему миру других людей. Открытие себя как неповторимо индивидуальной личности неразрывно связано с открытием социального мира, в котором этой личности предстоит жить.

Л.С. Выготский отводил центральную роль развитию самосознания: осознание собственного «я», собственного мира мыслей, чувств, переживаний. С другой стороны происходит осознание своего положения в мире: каков жизненный идеал, кем хочу стать и т. д.. По этому поводу С.Г. Рубинштейн писал, что личностью является человек, у которого есть собственные позиции, свое ярко выраженное сознательное отношение к жизни, мировоззрение, к которому он пришел в итоге большой сознательной работы.

Юношеский возраст характеризуется расширением, увеличением умственного кругозора, появлением интересов теоретических и потребности свести многообразие конкретных фактов к немногим общим принципам.

Для юношеского возраста характерен вопрос о смысле жизни в плане, как собственную жизнь наполнить общественно значимым содержанием. Отечественные психологи К. Обуховский и В.Э. Чудновский описывают потребность в смысле жизни, как возможность осознавать свою жизнь не как серию случайных, разрозненных событий, а как цельный процесс, имеющий определенное направление, преемственность и смысл. В юности проблема сознательного выбора жизненного пути переживается особенно остро.

Молодой человек страдает от того, что не всегда может выразить себя естественно, так как образ его «Я» еще неясен и незавершен. Присутствующая неопределенность и неустойчивость представления о собственном «Я» рождает желание проверять себя путем разыгрывания несвойственных ролей, рисовки, самоотрицания. С осознанием собственной ценности, неповторимости и непохожести своей личности на других приходит проживание чувства одиночества, поэтому возрастает потребность в общении с одновременным повышением избирательности общения.

В отечественной психологии получила распространение концепция «неограниченного развития» (Кон И.С., Анцыферова Л.И., Ананьев Б.Г., Платонов К.К., Толстых А.В. и др.). Согласно ей, развитие представляет собой эволюционно-инволюционное поступательное движение, которое не прекращается до момента прекращения самой жизни. Ученые высказали предположение, что, если психическое развитие продолжается в течение всей жизни, его показателями являются психические новообразования и особенности, специфичные для каждого возрастного периода. Юность, как социально-психологическая возрастная категория, характеризуется интенсивным развитием всей структуры личности, интеллектуальной сферы, ей присущи определенные психические новообразования и психические особенности.

Исследования показывают, что в юношеском возрасте уделяется особое внимание личностным, внутренним, собственно-психологическим качествам людей, при этом снижается внимание присущее подросткам - к внешности, одежде, манерам. Юноши воспринимают себя проницательными, и делают выводы на основе собственных впечатлений и выводов. Отмечается тенденция: подчеркивать собственную индивидуальность, непохожесть на других, формируется собственная модель личности, с помощью которой молодые люди определяют свое отношение к себе и другим. «Ценностно-смысловая доминанта общения в юности: обсуждение личных дел, взаимоотношений людей, своего прошлого, планов на будущее,

взаимоотношений юношей и девушек, отношений с товарищами, учителями, родителями, собственного развития», - пишет А.В. Мудрик.

Представление о себе в юности складывается из индивидуального образа и группового, типичного его сверстникам. «...Осознание того, что синтезирование Эго обеспечивается тождеством человека самому себе и непрерывностью и что стиль идентичности совпадает с тождеством и непрерывностью того значения, которое представляется значимым другим в непосредственном окружении» [30]. Э. Эриксон выделяет четыре аспекта: сознательное чувство индивидуальной идентичности, бессознательную борьбу за непрерывность личностного характера, критерий эго синтеза, поддержание внутренней солидарности с идеалами и идентичностью группы.

Юноши стремятся быть со взрослыми на равных и пробуют выстраивать партнерские, дружеские отношения, поскольку идет интенсивное усвоение «взрослых» ролей. При этом взрослые не всегда готовы выпустить из под опеки своих чад, что достаточно часто приводит к конфликтам и непониманиям с обеих сторон, влечет отчуждение. У молодых людей возрастает потребность в автономии от взрослых и возрастает значение общения со сверстниками, как увеличение времени досуга, развлечений, свободного общения. Поэтому психологи говорят не о снижении влияния родителей, а о качественных сдвигах в юношеском общении. Данная ситуация выявляет критичность молодых не только ко взрослым, но и к людям вообще. Но оно сочетается с неумелым и пассивным, мотивированным, чаще извне отношением к учебе и самообразованию, нежеланию работать самостоятельно, требованием получать больше, чем отдают. Для юношества характерна завышенная оценка своих возможностей и уровня достижений по сравнению с оценками взрослых наставников.

Но молодые люди нуждаются в поддержке, подсказке, в общении со взрослыми, обращаясь к их жизненному опыту в решении вопросов самоопределения, оценки событий, понимания себя и мира. Доверительность становится хрупким мостиком между взрослым и юношей в возможности

найти понимание своих проблем, сочувствие и помощь в их решении [28]. А искренность в общении, уважение, вера взрослого в способность молодых справиться с жизненными трудностями - важная основа для новых гармоничных отношений. «Взаимоотношения и связанное с ними общение – неотъемлемая и очень важная составляющая жизни юных. Здесь складываются и отшлифовываются особенности их личности, поведения и деятельности. Здесь возникает сложная сетка контактов, связей, зачастую чреватых для юношей и девушек излишней напряженностью и "по вертикали" – со взрослыми, и "по горизонтали" – со сверстниками. Именно во взаимоотношениях и общении удовлетворяются очень важные и чисто человеческие потребности, чрезвычайно важные для роста всесторонней, гармонично развитой личности» [13]. С расширением сферы общения происходит и углубление, индивидуализация общения. У молодых людей появляется потребность устанавливать дружеские отношения, более глубокие, тесные. Это первая самостоятельно выбранная и глубокая личная привязанность. «Юношеская дружба на первый план выдвигает интимность, эмоциональное тепло, искренность, появляется непреодолимая потребность «излить душу», поделиться самым сокровенным, своими переживаниями с другом. Весьма типична идеализация друзей и самой дружбы. Уровень требований, предъявляемых к дружбе, достаточно высок: реальные взаимоотношения начинают казаться недостаточно близкими.» [27, с. 47].

Таким образом, специфика общения со взрослыми - это проблемы автономии взрослых детей, растущая демократизация взаимоотношений поколений, решения проблем авторитета родителей, взаимопонимания в отношениях с родителями в неравном общении. Меняется содержание общения, на ценностные для юношества - поиск смысла жизни, познание самого себя, жизненных планов и путей их реализации, взаимоотношений между людьми, получения информации по профессиональной принадлежности взрослого. И здесь эффективно взаимодействие только в условиях сотрудничества на основе взаимопонимания и взаимоподдержки.

Как показывает практика, искусству общения молодых людей целенаправленно практически не учат. Конечно же, каждый развивает эти способности в себе самостоятельно, учась у людей, которые его окружают, и в первую очередь - у родителей. К сожалению, родители не всегда могут стать хорошим примером, а их манера или форма общения не всегда может быть эффективной. Дефицит общения будет накладывать негативный отпечаток на формирование личности, приводя к дальнейшему ослаблению связей с людьми, снижению жизненной эффективности, в том числе и в профессиональной сфере.

Таким образом, психологические особенности юности имеют свою ярко выраженную характеристику, которая с точки зрения нормального развития индивида определяется как сложный, противоречивый процесс продолжающегося формирования личности. «В целом этот процесс протекает на фоне развития когнитивной и коммуникативно-эмоциональной сферы, а также улучшения социально-психологической адаптивности.» [20].

В настоящее время молодежь, испытывающая разные проблемы в общении, может получить профессиональную помощь психолога, а также сформировать необходимые умения и навыки, взаимодействуя в социально-психологическом тренинге.

### **1.3. Социально-психологический тренинг как метод развития коммуникативной компетентности**

Основная цель социально-психологического тренинга – это развитие компетентности в общении, т.е. коммуникативной компетентности. В понимании Л.А. Петровской социально-психологический тренинг - это средство психологического воздействия, направленное на развитие знаний, социальных установок, умений и опыта в области межличностного общения. Е.В. Сидоренко считает, что тренинг коммуникативной компетентности – это совместное исследование драм человеческого взаимодействия с целью

создания эффективных способов их разрешения. Б.Д. Парыгин рассматривает социально-психологический тренинг как активное групповое обучение навыкам общения в жизни и обществе вообще: от обучения профессионально полезным навыкам до адаптации к новой социальной роли с соответствующей коррекцией Я-концепции и самооценки. Ю.Н. Емельянов определяет социально-психологический тренинг как натуральную модель для изучения социально-психологических явлений. Одновременно социально-психологический тренинг - это практическая лаборатория, где формируются коммуникативные умения, наиболее важные в том или ином виде профессиональной деятельности [5].

Рассмотрим основы социально-психологического тренинга по материалам, в том числе монографии А.С. Прутченкова «Социально-психологический тренинг межличностного общения» (Москва, 1991).

Трудности и разногласия, которые объективно разъединяют людей, порождают атмосферу страха, вызывают ощущение «одиночества среди толпы», неуверенности, бессилия. Опыт, который был приобретен при прохождении в учебно-тренинговых группах, позволяет выработать определенный социально-психологический «иммунитет». Данный опыт помогает решать сложные проблемы, которые возникают в личностном и деловом общении практически у каждого человека. Умение и привычки, которые формируются в искусственно созданной социально-психологической среде, помогают эффективно одолевать трудности, обогащать межличностные отношения в реальной жизни.

Не углубляясь в теоретические проблемы социально-психологического тренинга, остановимся на практических целях, задачах и главных принципах работы тренинговых групп.

*Общие рекомендации по организации занятий группы социально-психологического тренинга*

*Цель группы:* развитие социально-психологической компетентности личности, то есть способности индивида эффективно взаимодействовать с окружающими его людьми.

*Задачами тренинга являются:*

- а) овладение определенными социально-психологическими знаниями;
- б) коррекция и формирование социально-психологических умений и навыков участников;
- в) осознание целостности социально-психологического бытия людей;
- г) развитие способности адекватно понимать себя и других;
- д) овладение приемами декодирования психологических сообщений, которые поступают от окружающих людей и групп;
- е) обучение индивидуализированным приемам межличностного общения;
- ж) чувственное познание группо-динамических феноменов и осознание своей причастности к возникающим межличностным ситуациям.

Ведущим принципом организации социально-психологического тренинга является принцип диалогизации взаимодействия, то есть полноценного межличностного общения. Оно базируется на уважении к чужой мысли, доверии, избавлении участников от взаимных подозрений, неискренности, страха.

Уровень организации работы в группе в значительной мере зависит от того, как практически реализуется принцип психологического взаимодействия между участниками и тренером. Для достижения положительных личностных изменений, перестройки отношений иногда нужны «острые моменты, потрясение». Поэтому в учебно-тренинговой группе должны использоваться такие приёмы, как открытое обсуждение поведения участников, элементы психодрамы и ряд других эмоционально насыщенных средств обратной связи.

Одним из основных приемов является принцип самодиагностики, спровоцированной группой для каждого из участников и ведущего. Он

включает в содержание занятий вопросы и упражнения, рассчитанные на то, чтобы любой из участников группы рассказал о своих психологических проблемах и предложил пути их практического решения.

Также необходимо сделать акцент на принципе практической материализации социально-психологических феноменов, которые изучаются. Благодаря чему многие проявления человеческой психики не только возникают перед членами группы в виде теоретических понятий, но и становятся достоянием их практического опыта. Важно организовать переживание предложенных межличностных феноменов каждым из участников тренинговой группы.

Очень важным является вопрос о комплектовании группы. Лучше всего проводить предшествующие индивидуальные собеседования с каждым из потенциальных участников группы. Формируя тренинговую группу, лучше не включать в неё людей с очень стереотипизованной психологической защитой, так как занятия могут значительно усилить тревожность таких субъектов. Кроме того, это может отрицательно повлиять на весь групповой процесс. Также нежелательно участие людей, которые не намерены продуктивно работать в плане личного развития, и идут в группу только с целью «познания метода» или ради приятного времяпровождения.

Отправным пунктом для обеспечения успешной работы тренинговой группы выступает принцип добровольности. Члены группы должны быть заинтересованы в собственных изменениях и готовы целеустремленно достигать поставленной цели. Сплоченность в группе возникает намного быстрее, если группа закрытая, и работа в ней четко структурирована. Продолжительность занятий в должна быть определена заранее. Размещать участников во время тренинга лучше всего по кругу в мягких креслах. Важно, чтобы каждый из участников был уверен, что их не подслушивают.

На начальной стадии обучения самой важной задачей, которую решает руководитель, является выработка групповых норм и усвоение участниками

главных требований тренинга. Руководитель должен подробно ознакомить всех с главными нормами и принципами тренингового общения:

**1. Общение по принципу «здесь и теперь».** Для многих участников характерно стремление переключиться с непосредственной тренинговой работы на обсуждение прошлых или будущих событий. В этом случае срабатывает механизм психологической защиты. Но главная идея тренинга состоит в том, чтобы группа превратилась в своеобразное объемное зеркало или даже систему зеркал, в которых каждый член группы смог бы увидеть себя во время выполнения упражнений. Это достигается, в частности, тем, что в группе существует интенсивная обратная связь, которая основывается на доверительном межличностном общении.

**2. Принцип персонификации высказываний.** Суть принципа состоит в добровольном отказе от безличных языковых форм, помогающих скрывать в повседневном общении собственную позицию того, кто говорит, или же избегать прямых высказываний в нежелательных случаях. То есть вместо высказываний: «считается...», «некоторые считают, что ...» в группе учат говорить, используя формы: «я считаю, что ...» и т.п..

**3. Принцип акцентирования на языке чувств.** Согласно данному принципу участники группы должны делать акцент на эмоциональных состояниях и проявлениях (своих собственных и партнеров по группе) и во время обратной связи, если возможно, использовать язык, который фиксирует такое состояние. Примером данной формы языка есть констатация типа: «Твоя манера говорить на повышенных тонах вызывает у меня раздражение». Для повседневного общения обращение в подобной эмоционально акцентированной манере не является типичным. Соответственно перед каждым участником ставится задача перестроить стиль своего общения и, в частности, выработать умение «ловить», четко идентифицировать и адекватно высказывать свои чувства.

**4. Принцип активности.** Соблюдение этого принципа является главным требованием к поведению участников тренинга. Речь идет об

активном включении каждого участника в интенсивное групповое взаимодействие с целью целенаправленного познания себя, партнера, группы вообще. В повседневной жизни человек под влиянием разных обстоятельств нередко замыкается в себе и концентрируется лишь на собственных проблемах. Задача состоит в том, чтобы помочь научиться объединять эту замкнутость на себя с активной включённостью в другого, в анализ групповых процессов. На тренинговых занятиях поощряется конструктивная полемика между всеми участниками, включая тренера.

**5. Принцип доверительности.** Данный принцип предусматривает создание благоприятных условий для доверительного общения участников тренинга, обеспечивает групповую динамику, в значительной мере определяет результативность занятий. В качестве первого и простейшего шага к практическому созданию такого климата руководитель предлагает принять единую форму обращения друг к другу на «ты». Это не только психологически уравнивает всех членов группы, но и привносит определенный элемент интимности и доверия. Кроме того, доверчивость поддерживается неопровержимым правилом: «Говорить только правду, или хотя бы не врать».

**6. Принцип конфиденциальности.** Суть его раскрывается в рекомендации «не выносить» содержание общения, которое развивается в процессе тренинга, за пределы группы. Это также оказывает содействие установлению доверительных отношений, так как участники уверены, что содержание общения останется в рамках этой группы, и легче идут на открытый, искренний контакт. Конфиденциальность дает возможность группе сохранить свой дискуссионный потенциал; обсуждение же участниками тренинга проблем группы за ее пределами приводит к тому, что готовность и потребность в обсуждении этих проблем в рамках самой группы уменьшается, ведь тема в определенной мере исчерпывает себя.

Одна из закономерностей начального периода общения — противодействие со стороны отдельных участников, которое возникает из-за

тревожных ожиданий или очень развитой психологической защиты. Для того, чтобы разрушить начальную скованность, можно использовать небольшие подгруппы (2-4 человека), в которых участники могли бы обсуждать волнующие их проблемы.

Нужная атмосфера для занятий в группе создается путем осознания участниками положительных аспектов своей личности. Этому в тренинге отводится особое внимание. Ведь открытие в себе новых положительных качеств вырабатывает уверенность в себе и дает силы для дальнейших конструктивных изменений. Руководителю группы также необходимо позаботиться о том, чтобы никто из ее членов не был подвергнут групповому давлению, и чтобы каждому участнику в случае переживания им кризисного состояния была предоставлена соответствующая помощь и поддержка.

При организации работы группы, следует помнить: обучение ее участников имеет ценность не только во время интенсивных и совместных эмоциональных переживаний, а главным образом во время осознания, внутреннего переосмысления, раскрытия причин их возникновения, то есть когда обнаруживаются назревшие вопросы и проблемы, которые не поддаются контролю и волевой регуляции со стороны самого субъекта. Искусство тренера и эффективность обучения во многом зависят от того, способен ли он использовать полученный материал, «вытягивать» из него учебный эффект, поскольку даже наиболее эффективные игры и ситуации в конкретной ситуации могут оказаться непродуктивными.

Необходимо упреждать поспешные намерения того или иного участника группы измениться соответственно какому-либо образцу, если они являются результатом групповых эффектов, простого «наполнения» личности эмоциональной энергетикой из-за работы в группе, а не следствием глубокого самоанализа. Руководитель не должен выступать посредником в принятии членом группы решений относительно личных изменений, но его главная обязанность — предупредить, к чему могут привести непродуманные

решения (в данном случае — непонимание временности энергетического подъема как результата групповых занятий).

В особенности необходима такая поддержка, если члены группы проявляют готовность к самоисследованию. Руководитель должен продумывать и находить способы привлечения всех участников тренинга к работе друг с другом, а также исследовать, как можно помочь понять причины поведения в группе. Желательно проводить периодический анализ того, что происходит на занятиях, делать промежуточные итоги, уточнять направления дальнейшего развития группы и ее каждого участника.

На заключительных занятиях необходимо предупредить членов группы, чтобы они не переносили отношения в группе социально-психологического тренинга непосредственно в реальную жизнь, в другие коллективы. Для начала необходимо выяснить реальный уровень развития коллектива и подходить к организации своих отношений с людьми доброжелательно, но и критически, не отвергая, а используя опыт, которого они приобрели в процессе обучения. Тогда можно надеяться на положительные изменения.

Основная цель психотренинга – развитие личности каждого участника тренинговой группы. Наряду с основной целью выделяется ряд подцелей.[12].

1. Повышение социально-психологической компетентности (в частности, компетентности в общении) участников. Развитие перцептивной, коммуникативной и интерактивной составляющих компетентности в общении.

2. Развитие у участников тренинговой группы способности эффективно взаимодействовать с окружающими.

3. Формирование активной социальной позиции и развитие способности производить значимые изменения в собственной жизни и жизни окружающих людей.

4. Повышение уровня психологической культуры.

Подцели могут быть конкретизированы в ряде задач с различной формулировкой, но обязательно связанных с приобретением знаний, формированием умений, навыков, развитием установок, определяющих поведение в общении, перцептивных способностей человека, коррекцией и развитием системы отношений личности, поскольку личностное своеобразие является тем фоном, который окрашивает в разные цвета действия человека, его вербальные и невербальные проявления.

Также могут быть обозначены следующие задачи.

1. Овладение определенными социально-психологическими знаниями.
2. Развитие способности адекватного и наиболее полного познания себя и других людей.
3. Диагностика и коррекция личностных качеств и умений.
4. Снятие барьеров, мешающих реальным и продуктивным действиям.
5. Изучение и овладение индивидуализированными приемами межличностного взаимодействия для повышения его эффективности.

Объединяя в себе элементы реального и лабораторного эксперимента, социально-психологические тренинги являются эффективным средством психологического воздействия, позволяющим решать широкий круг задач в области компетентности в общении [25]. Социально-психологический тренинг (СПТ) — один из методов активного обучения и психологического воздействия, осуществляемого в процессе интенсивного группового взаимодействия и направленного на повышение компетентности в сфере общения, в котором общий принцип активности обучаемого дополняется принципом рефлексии над собственным поведением и поведением других участников групп. Для такой рефлексии и саморефлексии в группе создаются максимально благоприятные условия, основанные на ряде принципов. К основным принципам социально-психологического тренинга относят:

- качественные изменения процессов общения в группе;
- активную позицию участника тренинга;

- ограничение обсуждения -событий лишь в рамках тренинга («здесь и теперь»);
- персонификацию высказываний;
- намеренную межличностную обратную связь;
- высокую степень включенности эмоциональной сферы участников.

Общей целью СПТ является повышение компетентности в сфере общения. К основным задачам СПТ относят следующие:

1. Приобретение психологических знаний, взглядов различных психологических школ на личность человека, процесс взаимодействия людей, приемы эффективного общения.

2. Приобретение внешне выражаемых умений и навыков общения: в парном взаимодействии, в составе группы, при вступлении в контакт, при активном слушании, т.е. обогащение техники и тактики общения.

3. Коррекция коммуникативных установок, таких как партнерство - взаимодействие с позиции силы, искренность - манипуляция, вовлеченность - избегание общения, настойчивость - соглашательство, т.е. выработка собственных стратегий общения.

4. Адекватное восприятие себя и других в ситуациях общения.

5. Развитие и коррекция личности, ее глубинных образований, решение личностных экзистенциальных проблем.

В зависимости от специфики задачи социально-психологический тренинг может приобретать различные формы:

1. Ориентироваться на приобретение и развитие специальных навыков, например умения вести деловую беседу, решать межличностные конфликты и т.д.

2. Углублять опыт анализа ситуаций общения, например развитие способности адекватно воспринимать себя и других, анализировать ситуации группового взаимодействия.

К основным характеристикам тренинга относят:

1. Высокая степень неопределенности. В самом общем виде тренинг можно определить как некоторую ситуацию, в которой с некоторыми людьми происходят некоторые изменения.

2. Искусственность. Тренинг — это общение по определенным правилам. Лишь благодаря этим правилам в группе возникает интенсивный контакт между участниками.

3. Специальная атмосфера. Ввиду того, что тренинг «сжат» во времени, тренеру необходимо как можно быстрее создать рабочую обстановку в группе. Решающим фактором здесь является возникновение особого психологического климата, в котором начинают «раскрываться» участники.

4. Познание через переживание. Отличительной чертой атмосферы на тренинге является ее эмоциональная насыщенность. Тренинг предназначен для передачи знаний, которые невозможно передать словами. Тренинг — это познание через переживание.

5. Встречная активность участников. Активность участников и их добровольность являются необходимым условием для проведения тренинга. Если участники действительно активны, то из самой обычной ситуации они могут извлечь много полезной информации («психологических открытий»).

6. «Колесо» тренинга. Тренинг, как и любое взаимодействие между людьми, состоит из трех элементов: тренер, участники и программа. В каждой ситуации есть желания тренера, реакции участников и программа тренинга. Все эти элементы должны быть сбалансированы и соответствовать данной конкретной группе. Ни один из элементов не должен доминировать над другими.

Выделяют 5 основных этапов развития группы СПТ:

1) вступление; цель - создание установок на участие, активность, необычность, доверие к тренеру;

2) игровое общение; цель - создание атмосферы психологической безопасности, общего «Мы»;

3) конфронтация; цель - помощь во внутренней перестройке участников и выражении негативных состояний;

4) личностное общение; цель - помощь в создании «открытого» общения участников тренинга;

5) клуб общения (творческое общение) за пределами тренинга; цель - закрепление отношений между участниками тренинга, планирование и осуществление их дальнейшего самостоятельного развития.

Каждое занятие социально-психологического тренинга включает четыре этапа:

1. Создание единого психологического пространства, а также обратной связи (отдельный участник, вся группа и наоборот).

2. Проведение дискуссий, игры или интервьюирования для создания ситуаций рефлексии.

3. Решение конкретных задач, овладение знаниями, навыками, умениями, а также достижение иных развивающих или коррекционных целей.

4. Релаксационные восстановительные упражнения для снятия психологической напряженности и подведение итогов занятия.

Каждый этап, в свою очередь, предполагает соответствующие фазы:

- определение целей, темы дискуссии, характера проблемы, ориентацию на них участников занятия;

- круговая дискуссия по обсуждаемой проблеме, сбор информации, суждений, мнений, новых идей, предложений от всех ее участников;

- упорядочение информации, и ее обсуждение;

- обоснование альтернатив и совместная их оценка;

- подведение итогов дискуссии, совместное резюмирование;

- сопоставление целей занятия с полученным результатом;

- снятие психологической нагрузки, подведение итогов занятия.

Данные характеристики социально-психологического тренинга позволят создать эффективный тренинг, необходимый для развития коммуникативных способностей молодых людей.

## ВЫВОДЫ ПО ГЛАВЕ 1

Под коммуникативной компетентностью в общем понимается умение эффективно взаимодействовать с людьми и включает ряд важных технологических умений и навыков. Однако в психологии нет общего мнения относительно составляющих компетентности в межличностном общении и выделяются различные компетентности (навыки, умения) [5].

Одни авторы рассматривают коммуникативную компетентность, как отдельную характеристику личности. Другие – как часть более широкого понятия. Третьи – как часть других видов компетенций, и как отдельную характеристику личности одновременно, а четвертые – как индивидуальное качество и определенное состояние сознания группы людей.

Успешность в жизни в большой степени определяется взаимоотношениями с окружающими, поэтому делается акцент на успешности в профессиональном общении, уделяется значительное внимание в обучении коммуникативной компетентности техникам делового общения и аргументации, преодолению барьеров общения, формированию лидерских качеств. Б.Д. Парыгиным определена коммуникативная компетентность как обобщённая характеристика успешности решения коммуникативных задач в процессе совместной деятельности.

Среди этого многообразия четко выделяются следующие составляющие коммуникативной компетентности: коммуникативные знания; коммуникативные умения; коммуникативные способности.

Под коммуникативными способностями понимается комплексное многоуровневое личностное образование, совокупность коммуникативных характеристик личности, а также ее социально-перцептивные и операционно-технические знания и способности, обеспечивающие регуляцию и протекание деятельности общения. В структуре коммуникативных способностей выделяют следующие блоки: личностный блок; социально-перцептивный; операционно-технический блок.

Все структурные компоненты коммуникативных способностей выступают в нерасторжимом единстве в комплексе, обеспечивая регуляцию процесса общения. А.А. Кидрон под коммуникативными способностями понимал «общую способность, связанную с многообразными подструктурами личности и проявляющуюся в навыках субъекта общения вступать в социальные контакты, регулировать повторяющиеся ситуации взаимодействия, а также достигать в межличностных отношениях преследуемые коммуникативные цели» [11, с. 30].

Рассматриваемый в данной работе возраст - юность является периодом жизни после отрочества до взрослости, включающим в свои рамки возраст от 16-17 лет до 22-23 лет, и - это период социального, личностного и духовно-практического самоопределения человека.

Новообразованием юношеского возраста является переход на новый уровень развития самосознания. Это открытие своего внутреннего мира во всей его индивидуальной целостности и уникальности, формирование личной идентичности, стремление к самопознанию, чувства единства и преемственности, активное деятельное начало, осознание своих психических свойств и качеств, а также определенную систему социально–нравственных самооценок.

Важными задачами юношеского возраста являются: выбор профессии, подготовка к труду и общественной жизни страны, подготовка ко вступлению в брак, создание собственной семьи.

Психологические особенности юности имеют свою ярко выраженную характеристику, которая с точки зрения нормального развития индивида определяется как сложный, противоречивый процесс продолжающегося формирования личности. «В целом этот процесс протекает на фоне развития когнитивной и коммуникативно-эмоциональной сферы, а также улучшения социально-психологической адаптивности.»

Юноши и девушки - (18-23 лет) являются субъектами коммуникативной деятельности, активными ее носителями. Появление

произвольности управления собственным поведением в общении обеспечивает возможность развития у них коммуникативных способностей и формирование коммуникативной компетентности. Возрастной период совпадает с этапом развернутой вербальной коммуникации. Общение как коммуникативная деятельность предполагает целенаправленную активность ее участников, обеспечивающую взаимодействие, взаимовлияние и взаимопонимание.

С расширением сферы общения происходит и углубление, индивидуализация общения. Меняется содержание общения, на ценностные для юношества - поиск смысла жизни, познание самого себя, жизненных планов и путей их реализации, взаимоотношений между людьми, получения информации по профессиональной принадлежности взрослого. И здесь эффективно взаимодействие только в условиях сотрудничества на основе взаимопонимания и взаимоподдержки.

Успешность в жизни в большой степени определяется взаимоотношениями с окружающими. В частности это коммуникативные способности, и от того, насколько они развиты, зависит эффективность человека в трудовой деятельности и других различных областях жизни.

На данный момент существует много методик развития коммуникативных способностей. Одним из способов стимулирования и развития коммуникативных способностей является социально-психологический тренинг. Социально-психологический тренинг ориентирован на развитие личности или группы посредством оптимизации форм межличностного общения.

В настоящее время приоритетным направлением образования является воспитание личности, стремящейся к максимальной реализации своих возможностей, способной на осознанный и ответственный выбор в различных ситуациях, открытой для восприятия нового опыта.

Социально-психологический тренинг (СПТ) — один из методов активного обучения и психологического воздействия, осуществляемого в

процессе интенсивного группового взаимодействия и направленного на повышение компетентности в сфере общения, в котором общий принцип активности обучаемого дополняется принципом рефлексии над собственным поведением и поведением других участников групп. Для такой рефлексии и саморефлексии в группе создаются максимально благоприятные условия, основанные на ряде принципов.

Объединяя в себе элементы реального и лабораторного эксперимента, социально-психологический тренинг является эффективным средством психологического воздействия, позволяющим решать широкий круг задач в области компетентности в общении [25].

## **ГЛАВА 2. ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ РАЗВИТИЯ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ В ЮНОШЕСКОМ ВОЗРАСТЕ ПОСРЕДСТВОМ СОЦИАЛЬНО – ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ТРЕНИНГА**

### **2.1. Организация и методы исследования**

С целью развития коммуникативной компетентности в юношеском возрасте посредством социально-психологического тренинга нами было организовано и проведено экспериментальное исследование.

В качестве гипотезы было выдвинуто предположение, что развитие коммуникативной компетентности в юношеском возрасте посредством социально-психологического тренинга будет успешным при направленности занятий на развитие следующих коммуникативных компетенций: развитие навыка установления контакта; развитие навыков невербального общения; овладение навыками активного слушания; осознание и преодоление барьеров общения; овладение техниками вербализации;

В ходе проведения работы необходимо решить задачи эмпирического исследования:

- организовать и провести констатирующее диагностическое исследование коммуникативной компетентности в юношеском возрасте;
- реализовать программу социально - психологического тренинга;
- провести контрольную диагностику исследования коммуникативной компетентности.

Методы исследования представлены следующими группами:

- Теоретические: анализ научной литературы по проблематике, сравнение различных подходов, обобщение.
- Эмпирические: опрос, эксперимент.
- Методы развивающей работы: социально - психологический тренинг.

– Методы обработки и интерпретации: процентный анализ.

Исследование состояло из нескольких этапов:

1. Подготовительный. На подготовительном этапе осуществлялось изучение проблемы коммуникативной компетентности в психологии, представление психологической характеристики юношеского возраста, изучение социально – психологического тренинга, как метода развития коммуникативной компетентности. Подбор методов исследования, формирование группы испытуемых.

2. Констатирующий. На констатирующем этапе осуществлялась организация и проведение констатирующего диагностического исследования коммуникативной компетентности в юношеском возрасте.

3. Развивающий. На развивающем этапе была реализована программа социально - психологического тренинга.

4. Завершающий. На завершающем этапе была проведена контрольная диагностика исследования коммуникативной компетентности.

На подготовительном этапе было принято решение выбрать следующие методики исследования:

1. Методика «Коммуникативные и организаторские склонности» В.В. Синявский, В.А. Федорошин (КОС);

2. Методика диагностики коммуникативной установки В. В. Бойко.

Так же на подготовительном этапе формировалась база исследования. Было принято решение, что в исследовании будут принимать участие специалисты по прямым продажам ПАО Сбербанк России Красноярского городского отделения в количестве 25 человек. Возраст испытуемых от 18 до 23 лет.

Для развития коммуникативных способностей была разработана программа занятий, которая была выстроена с учетом возрастных особенностей и опорой на ведущий вид деятельности юношей (в периодизации Э. Эриксона, как пятая фаза (юность: 18-23 лет)),

характеризующийся близостью, интимностью и солидарностью или изоляцией.

*1. «Коммуникативные и организаторские склонности»  
В.В. Синявский, В.А. Федорошин (КОС).*

Данная психодиагностическая методика предназначена для диагностики развитости организаторских способностей личности и умений в области установления деловых и товарищеские контактов с другими людьми. Она также позволяет выявлять стремление личности к расширению контактов, участию в групповых мероприятиях, проявлению инициативы и умению влиять на людей.

Методика содержит 40 вопросов, на каждый из которых обследуемый должен дать ответ «да» и проставить в регистрационном бланке знак «+» или «нет» и проставить в регистрационном бланке знак «-».

Время выполнения методики 10-15 мин.

По результатам ответов испытуемого появляется возможность выявить качественные особенности его коммуникативных и организаторских склонностей.

Исследование коммуникативных и организаторских склонностей с помощью тест-опросника КОС можно проводить и с одним испытуемым и с группой. Испытуемым раздаются тексты опросника, бланки для ответов, и зачитывается инструкция [6]. Инструкция и текст опросника представлены в приложении А. Лист ответов к методике – приложение Б. Обработка результатов и интерпретация представлены в приложении В.

Первичные показатели коммуникативных и организаторских способностей могут быть представлены в виде оценок, свидетельствующих о разных уровнях изучаемых способностей: низкий, ниже среднего, средний, высокий, очень высокий.

Для качественной оценки результатов необходимо сопоставить полученные коэффициенты со шкальными оценками, представленными ниже, в таблице 1.

## Сопоставление шкал оценок умений с коэффициентами

Кх	Ко	Шкальная оценка
0,10-0,45	0,20-0,55	1 – низкий уровень
0,46-0,55	0,56-0,65	2 – ниже среднего
0,56-0,65	0,66-0,70	3 – средний уровень
0,66-0,75	0,71-0,80	4 – высокий уровень
0,76-1,00	0,81-1,00	5 – очень высокий

Исследование коммуникативных и организаторских склонностей с помощью тест-опросника КОС можно проводить и с одним испытуемым и с группой. Испытуемым раздаются тексты опросника, бланки для ответов, и зачитывается инструкция [6]. Инструкция и текст опросника представлены в приложении А. Лист ответов к методике – приложение Б. Обработка результатов и интерпретация представлены в приложении В.

Коммуникативные и организаторские склонности представляют собой один из важных компонентов и предпосылку развития способностей в тех видах деятельности, которые непосредственно связаны с общением с людьми, с организацией коллективной работы. Желание заниматься организаторской деятельностью и общаться с людьми зависит и от содержания соответствующих форм активности, и от типологических особенностей самой личности. Во многом они определяются субъективной ценностью и значимостью для каждого человека, будущих результатов его активности и отношением к лицам, с которыми он взаимодействует. Данную информацию следует учесть, составляя рекомендации для испытуемых с низким уровнем развития исследуемых склонностей. Очень часто склонности появляются в ходе таких видов деятельности и общения, которые вначале

человеку безразличны, но по мере включения в них становятся значимыми. В данном случае важны собственные усилия и преодоление коммуникативных барьеров, которые возможны, если человек ставит себе сознательную цель саморазвития» [6, с. 5-6].

## *2. Методика диагностики коммуникативной установки В.В. Бойко*

Методика диагностики коммуникативной установки, предложенная Виктором Бойко, позволяет определить наличие и степень выраженности негативных коммуникативных установок, отражающих готовность недоброжелательно относиться к большинству окружающих. Такие установки формируются под влиянием неблагоприятного опыта человеческого взаимодействия, а также вследствие ярко выраженных эмоций отрицательного спектра.

Данная методика предназначена для выявления, прежде всего негативных коммуникативных видов установок личности по отношению к другим людям. К таким видам установок относятся: завуалированная жестокость в отношении к людям, в суждениях о них; открытая жестокость в отношении к людям; брюзжание, т. е. склонность делать необоснованные обобщения негативных фактов в области взаимоотношений с партнерами и в наблюдении за социальной действительностью. Кроме этого, методика позволяет выявить обоснованный негативизм в суждениях о людях и негативный личный опыт общения с окружающими людьми.

Методика В.В. Бойко состоит из 2-х частей. В первой части, отвечая на вопросы, выясняем признаки негативной установки.

Признаки негативной установки:

1. Завуалированная жестокость в отношении к людям, в суждениях о них.

2. Открытая жестокость в отношении к людям. Личность не скрывает и не смягчает свои негативные оценки и переживания по поводу большинства окружающих: выводы о них резкие, однозначные и сделаны, возможно, навсегда.

3. Обоснованный негативизм в суждениях о людях. Данный негативизм выражается в объективно обусловленных отрицательных выводах о некоторых типах людей и отдельных сторонах взаимодействия.

4. Брюзжание, т. е. склонность делать необоснованные обобщения негативных фактов в области взаимоотношений с партнерами и в наблюдении за социальной действительностью.

5. Негативный личный опыт общения с окружающими. Данный компонент установки показывает, насколько вам везло в жизни на ближайший круг знакомых и партнеров по совместной деятельности (в предыдущих показателях оценивались скорее общие ситуации).

Энергетику негативной коммуникативной установки невозможно скрыть от сенсорных систем партнера.

Проблемы появятся даже тогда, когда индивид старается тщательно маскировать свой негативный настрой по отношению к окружающим, например, на работе. Дело в том, что когда он заставляет себя сдерживаться, быть корректным, возникает постоянное напряжение. С точки зрения этики, возможно, все обстоит безукоризненно, хотя расплачиваться за это приходится высокой психологической ценой: рано или поздно состояние напряжения приведет к стрессу, нервному срыву, и не исключено, что разрядка время от времени происходит за пределами работы например: в семье, в общении с приятелями или в общественных местах, что также малоприятно.

Во второй, части теста выясняется коммуникативная толерантность.

1. Уровень ситуативной коммуникативной толерантности — фиксируется в отношениях конкретной личности к конкретному другому человеку, например, к брачному партнеру, ребенку, коллеге, пациенту, случайному попутчику. Низкий уровень ситуативной толерантности проявляется, например, в высказываниях: «терпеть не могу этого человека», «он меня раздражает своим присутствием», «меня трясет от него», «меня все в нем возмущает». О высоком уровне коммуникативной толерантности

свидетельствуют выражения типа: «мне очень импонирует этот деловой партнер», «с этим человеком, легко общаться». О среднем уровне говорят высказывания типа: «не все я принимаю в этом человеке», «иногда он невыносим», «кое-что меня в нем раздражает».

2. Уровень типологической коммуникативной толерантности — проявляется в отношениях человека к собирательным типам личностей или группам людей, например, к представителям конкретной нации, социального слоя, профессии. Определенная энергия эмоций выражается во взаимодействиях с конкретными человеческими типами. Низкий уровень типологической толерантности отражается, например, в словах: «меня раздражает такой тип людей», «я не стал бы жить в одной комнате с нацменом», «лучше не иметь дела с клиентами-пенсионерами». Средний уровень проявляется в оборотах речи: «такие работники вызывают противоречивые чувства», «если захотеть, его можно вытерпеть в качестве партнера». О высоком уровне типологической толерантности свидетельствуют выражения: «обычно представители этой нации — хорошие люди», «обожаю такой тип мужчин»;

3. Уровень профессиональной толерантности — проявляется в отношениях к собирательным типам людей, с которыми приходится иметь дело по роду деятельности. В таком случае дополнительная энергия эмоций обнаруживается у личности, главным образом в рабочей обстановке. Так можно говорить о терпимости врача или медсестры в отношениях с больными — капризными, преувеличивающими тяжесть заболевания, нарушающими больничный режим и т. п. У стюардесс есть понятие «хороший» или «плохой» пассажир, у официантов, парикмахеров, водителей такси — «хороший» или «плохой» клиент;

4. Уровень общей коммуникативной толерантности — в этом уровне просматриваются тенденции отношения к людям в целом, тенденции, обусловленные жизненным опытом, установками, свойствами характера, нравственными принципами, состоянием психического здоровья человека.

Общая коммуникативная толерантность в значительной мере предопределяет прочие ее формы — ситуативную, типологическую, профессиональную.

Для того чтобы узнать в какой мере испытуемый способен проявлять терпимость к другим людям необходимо обратить внимание на свидетельствующие об этом определенные поведенческие признаки и умонастроения.

О низком уровне общей коммуникативной толерантности свидетельствуют следующие особенности поведения:

- Вы не умеете, либо не желаете понимать или принимать индивидуальность других людей. Индивидуальность другого — это прежде всего то, что составляет особенное в нем: данное от природы, воспитанное, усвоенное в среде обитания. Мера несовпадения личностных подструктур партнеров и составляет различия их индивидуальностей;

- Оценивая поведение, образ мыслей или отдельные характеристики людей, вы рассматриваете в качестве эталона самого себя. В таком случае вы отказываете партнеру в праве на индивидуальность и втискиваете партнера в ту или иную подструктуру своей личности. Кроме того, в прямом или завуалированном виде вы считаете себя «истиной в последней инстанции», судите о партнерах, руководствуясь своими привычками, установками и настроениями;

- Вы категоричны или консервативны в оценках людей. Так вы регламентируете проявление индивидуальности партнеров и требуете от них предпочтительного для себя однообразия, соответствующего вашему внутреннему миру — сложившимся ценностям и вкусам;

- Вы не умеете скрывать или хотя бы сглаживать неприятные чувства, возникающие при столкновении с некоммуникабельными качествами у партнеров. Качества личности партнера, определяющие положительный эмоциональный фон общения с ним, назовем коммуникабельными, а качества партнера, вызывающие негативное отношение к нему —

некоммуникабельными. Человек с низким уровнем общей коммуникативной толерантности чаще всего демонстрирует неуправляемые отрицательные реакции в ответ на некоммуникабельные качества партнера. Неприятие в другом человеке чаще всего вызывают некоммуникабельные типы лиц, некоммуникабельные черты личности и некоммуникабельные манеры общения;

- Вы стремитесь переделать, перевоспитать своего партнера. Собственно вы беретесь за непосильную задачу — вы намерились изменить ту или иную подструктуру личности, обновить, переподчинить или заменить ее элементы. Попытки перевоспитать партнера проявляются в жесткой или мягкой форме, но в любом случае, они встречают его сопротивление. Жесткая форма отмечается, например, в привычке читать мораль, поучать, укорять в нарушении правил этики и во многом другом. Мягкая форма сводится к требованиям соблюдать правила поведения и сотрудничества, к замечаниям по разным поводам;

- Вам хочется подогнать партнера под себя, сделать его удобным для себя. В конкретном случае вы как бы «обтесываете» те или иные качества личности партнера, стремясь регламентировать его поступки или добиться сходства с собой, настаиваете на принятии вашей точки зрения, оценивая партнера, исходя из своих обстоятельств и т. д.;

- Вы не умеете прощать другому его ошибки, его неловкость, непреднамеренно причиненные вам неприятности. Это означает, что ваше сознание «застревает» на различиях между личностными подструктурами — вашей и партнера. В этом заключается источник взаимных обид, стремления усложнить отношения с партнером, придавать особый неприятный смысл его поступкам и словам;

- Вы совершенно нетерпимы к физическому или психическому дискомфорту, в котором оказался партнер. Такое наблюдается в тех случаях, когда партнер недомогает, жалуется, капризничает, нервничает или ищет соучастия и сопереживания. Человек с низким уровнем коммуникативной

толерантности — это душевно черствый и поэтому либо не замечает подобных состояний, либо они его раздражают, вызывают осуждение. При этом он игнорирует то, что сам тоже бывает в дискомфортных состояниях и обычно рассчитывает на понимание и поддержку окружающих;

- Вы плохо приспосабливаетесь к характерам, привычкам, установкам или притязаниям других. Это указывает на то, что адаптация к самому себе для вас функционально важнее и достигается проще, чем адаптация к вашим партнерам. Во всяком случае, вы постараетесь менять и переделывать, прежде всего, партнера, но никак не себя — для некоторых это непоколебимое кредо. Взаимное существование, однако, предполагает адаптационные умения обеих сторон.

Для того чтобы узнать, насколько индивид способен принимать или не принимать индивидуальность встречающихся людей; есть ли у индивида тенденции оценивать людей, исходя из собственного «я»; в какой мере категоричны или консервативны оценки индивида в адрес окружающих; в какой степени индивид умеет скрывать или сглаживать неприятные впечатления при столкновении с некоммуникабельными качествами людей; в какой степени индивид пытается перевоспитать партнера по общению; в какой степени индивид склонен подгонять партнеров под себя, делать их удобными; в какой степени индивиду свойственна такая тенденция поведения; в какой степени индивид терпим к дискомфортным состояниям окружающих; в какой степени у индивида развиты адаптивные способности во взаимодействии с людьми, можно предложить ему оценить приведенные в тесте суждения.

Инструкция, текст опросника, обработка результатов и интерпретация представлены в приложении Г.

## 2.2. Результаты констатирующего эксперимента

С целью выявления уровня развития коммуникативных и организаторских склонностей был проведен первичный срез, в результате которого были получены результаты об уровне коммуникативных и организаторских склонностей испытуемых. Для чего сотрудникам было предложено заполнить опросник КОС (Приложение А, Приложение Б, приложение В).

На основании данных таблицы Приложения Д и данных таблицы 1 сводим исходные данные в одну таблицу:

Таблица 2

Сводная таблица по коммуникативным способностям испытуемых в констатирующем эксперименте

Показатель	Шкала оценки уровня коммуникативных умений	Количество человек	Процентное соотношение
0,20-0,55	1 - низкий уровень	11	44
0,56-0,65	2 – ниже среднего уровень	3	12
0,66-0,70	3 – средний уровень	8	32
0,71-0,80	4 – высокий уровень	1	4
0,81-1	5 – очень высокий уровень	2	8

По данным таблицы 2 строим диаграмму:

## уровень коммуникативных способностей

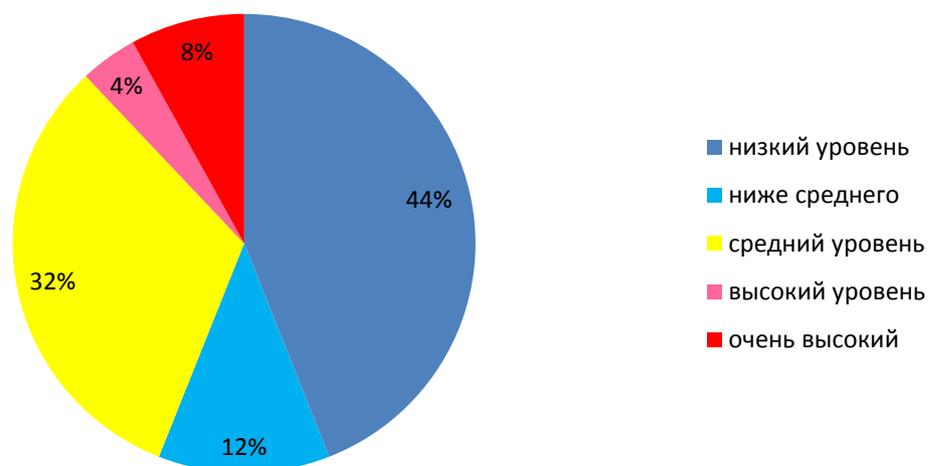


Рис. 1. Распределение показателей оценки коммуникативных способностей испытуемых по методике КОС (констатирующий эксперимент)

Где, соответственно:

- низкий уровень коммуникативных способностей у 44% испытуемых (11 человек);
- уровень коммуникативных способностей ниже среднего у 12% испытуемых (3 человека);
- средний уровень коммуникативных способностей у 32% испытуемых (8 человек);
- высокий уровень коммуникативных способностей у 4% испытуемых (1 человек);
- очень высокий уровень коммуникативных способностей у 8% испытуемых (2 человека).

На основании данных таблицы Приложения Д и данных таблицы 1 сводим исходные данные в одну таблицу:

Сводная таблица по организаторским способностям сотрудников в констатирующем эксперименте

Показатель	Шкала оценки организаторских умений	Количество человек	Процентное соотношение
0,20-0,55	1 - низкий уровень	8	32%
0,56-0,65	2 – ниже среднего уровень	6	24%
0,66-0,70	3 – средний уровень	7	28%
0,71-0,80	4 – высокий уровень	2	8%
0,81-1	5 – очень высокий уровень	2	8%

По данным таблицы 3 строим диаграмму:

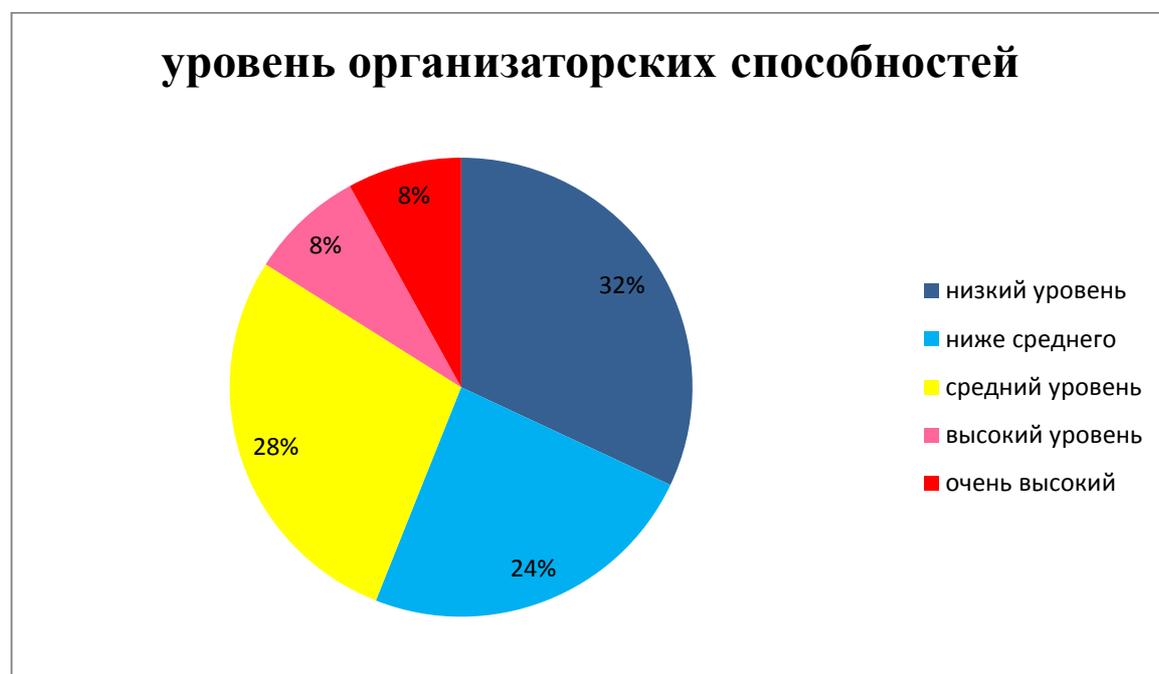


Рис. 2. Распределение показателей оценки организаторских способностей сотрудников по методике КОС (констатирующий эксперимент)

Где, соответственно:

- оценку 1 получили 32% испытуемых(8 человек);
- оценку 2 получили 24% испытуемых(7 человек);
- оценку 3 получили 28% испытуемых(6 человек);
- оценку 4 получили 8% испытуемых(2 человека);
- оценку 5 получили 8% испытуемых(2 человека).

Испытуемые, получившие оценку 1, характеризуются низким уровнем проявления коммуникативных способностей и организаторских склонностей (соответственно 44% и 32%).

Испытуемым, получившим оценку 2, коммуникативные и организаторские склонности присущи на уровне ниже среднего (12% и 24%). Они не стремятся к общению, чувствуют себя скованно в новой компании, коллективе; предпочитают проводить время наедине с собой, ограничивают свои знакомства; испытывают трудности в установлении контактов с людьми и при выступлении перед аудиторией; плохо ориентируются в незнакомой ситуации; не отстаивают свои мнения, тяжело переживают обиды; проявления инициативы в общественной деятельности крайне снижено, во многих делах они предпочитают избегать принятия самостоятельных решений.

Для испытуемых, получивших оценку 3, характерен средний уровень проявления коммуникативных и организаторских склонностей(32% и 28%). Они стремятся контактам с людьми, не ограничивают круг своих знакомств, отстаивают своё мнение, планируют свою работу, однако потенциал их склонностей не отличается высокой устойчивостью. Коммуникативные и организаторские склонности необходимо развивать и совершенствовать.

Испытуемые, получившие оценку 4, относятся к группе с высоким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей (4% и 8%). Они не теряются в новой обстановке, быстро находят друзей, постоянно стремятся расширить круг своих знакомых, занимаются

общественной деятельностью, помогают близким, друзьям, проявляют инициативу в общении, с удовольствием принимают участие в организации общественных мероприятий, способны принять самостоятельное решение в трудной ситуации. Всё это они делают не по принуждению, а согласно внутренним устремлениям.

Испытуемые, получившие высшую оценку - 5, обладают очень высоким уровнем проявления коммуникативности и организаторских склонностей (8% и 8%). Они испытывают потребность в коммуникативности и активно стремятся к ней, быстро ориентируются в трудных ситуациях, непринужденно ведут себя в новом коллективе, инициативны, предпочитают в важном деле или в создавшейся сложной ситуации принимать самостоятельные решения, отстаивают своё мнение и добиваются, чтобы оно было принято товарищами, могут внести оживление в незнакомую компанию, любят организовывать разные игры, мероприятия. Настойчивы в деятельности, которая их привлекает. Они сами ищут такие дела, которые бы удовлетворяли их потребность в коммуникации и организаторской деятельности.

Исходя из полученных данных, можно говорить, что коммуникативные и организаторские способности у испытуемых не развиты и нуждаются в развитии.

С целью выявления уровней коммуникативной установки и коммуникативной толерантности проведен первичный срез, в результате которого были получены результаты об уровне выраженной негативной коммуникативной установки и уровня коммуникативной толерантности сотрудников. Для чего и было предложено заполнить опросник В.В. Бойко (Приложение Г). На основании данных таблиц Приложения Е и Приложения Ж, а также на основании критерия диагностики В.В. Бойко, о том что «если балл выше общего среднего — 33, это свидетельствует о наличии выраженной негативной коммуникативной установки». На рисунке 3 представлены признаки негативной установки.

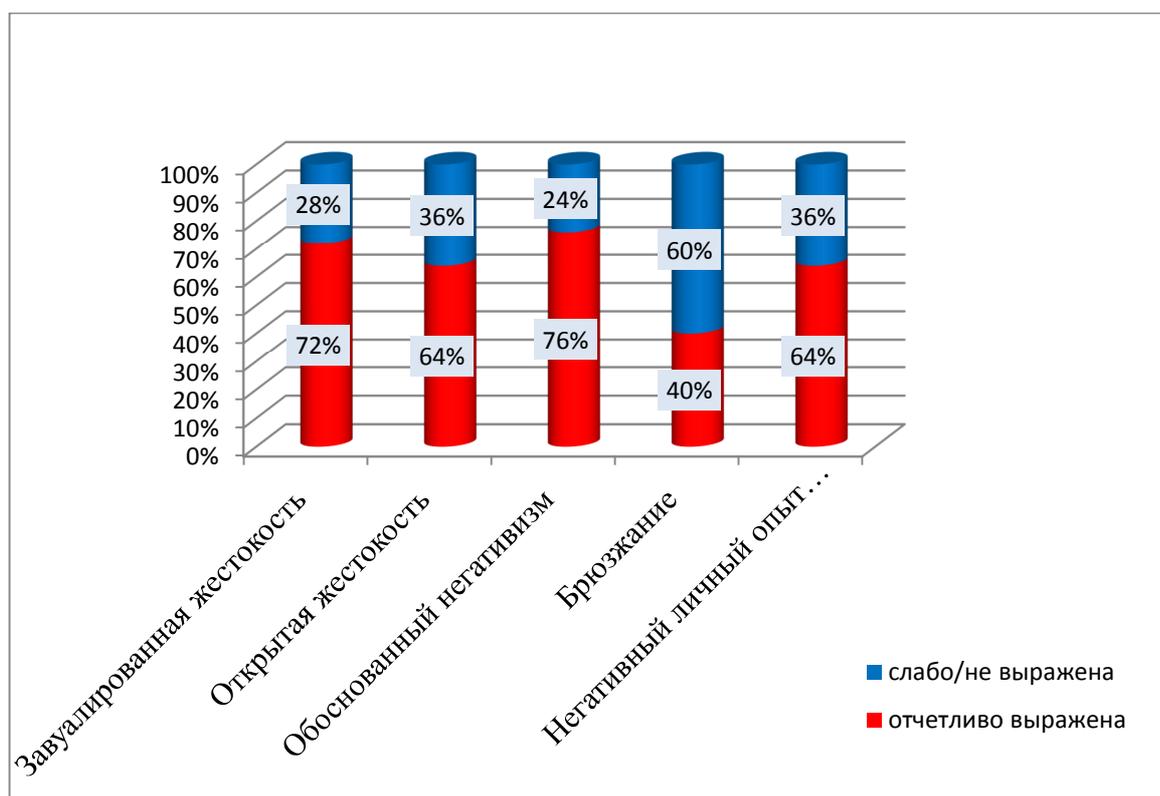


Рис. 3. – Признаки негативной установки по методике В.В.Бойко (констатирующий эксперимент)

Где соответственно:

- завуалированная жестокость в отношении к людям, в суждениях о них отчетливо выражена у 72% испытуемых(18человек);

- открытая жестокость в отношении к людям отчетливо выражена у 64% испытуемых(16 человек). Личность не скрывает и не смягчает свои негативные оценки и переживания по поводу большинства окружающих: выводы о них резкие, однозначные и сделаны, возможно, навсегда;

- обоснованный негативизм в суждениях о людях отчетливо выражен у 76% испытуемых(19 человек). Таковой выражается в объективно обусловленных отрицательных выводах о некоторых типах людей и отдельных сторонах взаимодействия;

- брюзжание, т. е. склонность делать необоснованные обобщения негативных фактов в области взаимоотношений с партнерами и в наблюдении за социальной действительностью отчетливо выражена у 40% испытуемых(10 человек);

- негативный личный опыт общения с окружающими отчетливо выражен у 64% испытуемых (16 человек). Данный компонент установки показывает, в какой мере вам везло в жизни на ближайший круг знакомых и партнеров по совместной деятельности (в предыдущих показателях оценивались скорее общие ситуации).

По уровню негативной установки у сотрудников только у 2 испытуемых общий балл ниже общего среднего - 33, что составляет 8% от общего количества испытуемых. Тогда 92 % сотрудников имеют выраженную негативную коммуникативную установку.

По уровню ситуативной коммуникативной толерантности все сотрудники имеют низкий уровень общекоммуникативной толерантности индивида, сопровождающиеся негативными эмоциями, поскольку общий балл каждого испытуемого выше 33. Чем выше полученный балл, а максимальное число баллов — 135, тем более выражена нетерпимость к окружающим.

Энергетику негативной коммуникативной установки невозможно скрыть от сенсорных систем партнера. Проблемы появятся даже в том случае, если сотрудники будут стараться тщательно маскировать свой негативный настрой по отношению к окружающим, например, на работе. Дело в том, что когда вы заставляете себя сдерживаться, быть корректным, возникает постоянное напряжение. С точки зрения этики, возможно, все обстоит безукоризненно, однако расплачиваться за это приходится высокой психологической ценой: рано или поздно состояние напряжения приведет к стрессу, нервному срыву, не исключено, что время от времени происходит за пределами работы — в семье, в общении с приятелями или в общественных местах, что тоже малоприятно.

Исходя из полученных данных, уровень показателей негативной коммуникативной установки у сотрудников повешен.

Рассмотрим полученные данные конкретно по показателям сниженной коммуникативной толерантности на основании данных Приложения Ж:

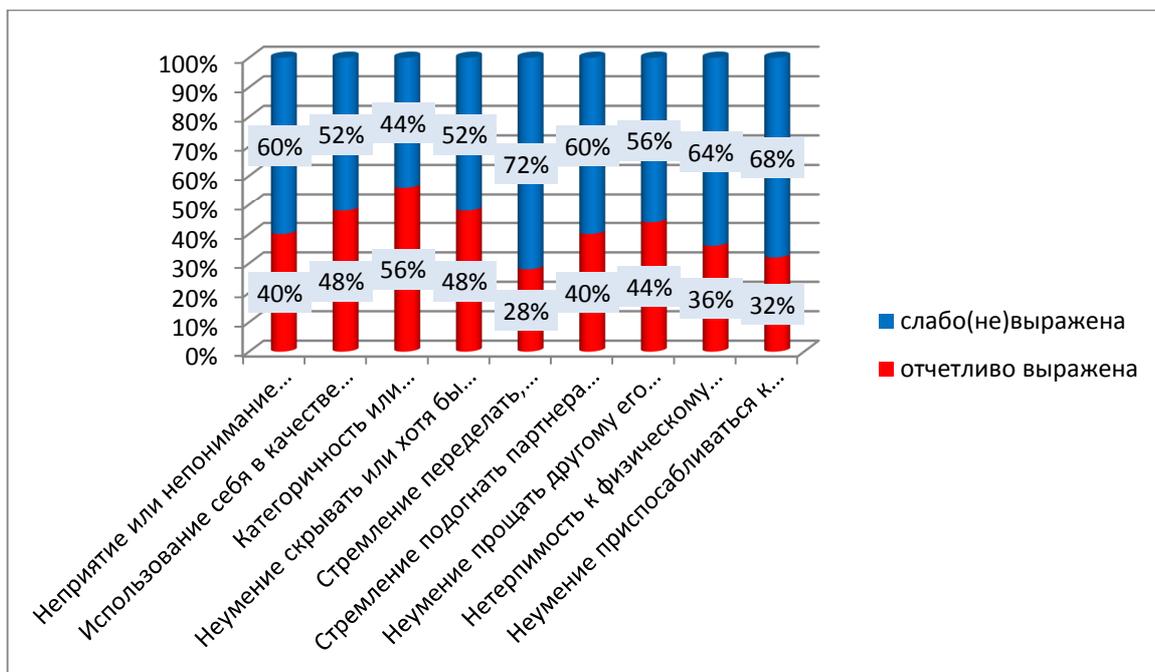


Рис. 4. Показатели сниженной толерантности у сотрудников по методике В.В. Бойко (констатирующий эксперимент)

Данная методика показала, что в экспериментальной группе преобладают особенности поведения, свидетельствующие о невысоком уровне общекоммуникативной толерантности индивида, сопровождающиеся негативными эмоциями.

Так о низком уровне общей коммуникативной толерантности свидетельствуют следующие особенности поведения:

- Не умение, либо не желание понимать или принимать индивидуальность других людей отчетливо выражено у 40% испытуемых (10 человек). Индивидуальность другого — это прежде всего то, что составляет особенное в нем: данное от природы, воспитанное, усвоенное в среде обитания. Мера несовпадения личностных подструктур партнеров и составляет различия их индивидуальностей;

- Рассматривание в качестве эталона самого себя при оценивании поведения, образа мыслей или отдельных характеристик людей отчетливо выражено у 48% испытуемых (12 человек). В этом случае испытуемый отказывает партнеру в праве на индивидуальность и, словно в прокрустово ложе, втискивает партнера в ту или иную подструктуру своей личности.

Более того, в прямом или завуалированном виде испытуемый считает себя «истиной в последней инстанции», судит о партнерах, руководствуясь своими привычками, установками и настроениями;

- Категоричность или консервативность в оценках людей отчетливо выражена у 56% испытуемых(14 человек). Таким способом испытуемый регламентирует проявление индивидуальности партнеров и требует от них предпочтительного для себя однообразия, которое соответствует его внутреннему миру — сложившимся ценностям и вкусам;

- Неумение скрывать или хотя бы сглаживать неприятные чувства, возникающие при столкновении некоммуникабельными качествами у партнеров отчетливо выражено у 48% испытуемых(12 человек). Качества личности партнера, которые определяют положительный эмоциональный фон общения с ним, назовем коммуникабельными, а качества партнера, вызывающие негативное отношение к нему — некоммуникабельными. Человек с низким уровнем общей коммуникативной толерантности обычно демонстрирует неуправляемые отрицательные реакции в ответ на некоммуникабельные качества партнера. Неприятие в другом чаще всего вызывают некоммуникабельные типы лиц, некоммуникабельные черты личности и некоммуникабельные манеры общения;

- Стремление переделать, перевоспитать своего партнера отчетливо выражено у 28% испытуемых(7 человек). В сущности испытуемый берется за непосильную задачу — намерен изменить ту или иную подструктуру личности, обновить, переподчинить или заменить ее элементы. Попытки перевоспитать партнера проявляются в жесткой или мягкой форме, но в любом случае, они встречают его сопротивление. Жесткая форма отмечается, например в привычке читать мораль, поучать, укорять в нарушении правил этики. Мягкая сводится к требованиям соблюдать правила поведения и сотрудничества, к замечаниям по разным поводам;

- Желание подогнать партнера под себя, сделать его удобным отчетливо выражено у 40% испытуемых(10 человек). В данном случае

испытуемый как бы «обтесывает» те или иные качества личности партнера, стремясь регламентировать его поступки или добиться сходства с собой, настаивает на принятии своей точки зрения, оценивая партнера, исходит из своих обстоятельств и т. д.;

- Неумение прощать другому его ошибки, неловкость, непреднамеренно причиненные неприятности отчетливо выражено у 44% испытуемых(11 человек). Это означает, что сознание «застревает» на различиях между личностными подструктурами — своей и партнера. Таков источник взаимных обид, стремления усложнить отношения с партнером, придавать особый неприятный смысл его поступкам и словам;

- Нетерпимость к физическому или психическому дискомфорту, в котором оказался партнер отчетливо выражена у 36% испытуемых(9 человек). Такое наблюдается в тех случаях, когда партнер недомогает, жалуется, капризничает, нервничает или ищет соучастия и сопереживания. Человек с низким уровнем коммуникативной толерантности — душевно черствый и поэтому либо не замечает подобных состояний, либо они его раздражают, по крайней мере, вызывают осуждение. При этом он игнорирует то, что сам тоже бывает в дискомфортных состояниях и обычно рассчитывает на понимание и поддержку окружающих;

- Неумение приспосабливаться к характерам, привычкам, установкам или притязаниям других отчетливо выражено у 32%испытуемых(8 человек). Данное обстоятельство указывает на то, что адаптация к самому себе для испытуемого функционально важнее и достигается проще, чем адаптация к партнерам. Во всяком случае, он постарается менять и переделывать прежде всего партнера, а не себя — для некоторых это непоколебимое кредо. Взаимное существование, однако, предполагает адаптационные умения обеих сторон.

По полученным результатам можно сделать вывод, что сотрудники в половине случаев готовы принимать индивидуальность встречающихся им людей, индивидуальность другого это прежде всего то, что составляет

особенное в нем: данное от природы, воспитанное, усвоенное в среде обитания. Сложнее им дается умение прощать другому его ошибки, неловкость, непреднамеренно причиненные неприятности. Это означает, что сознание «застревает» на различиях между личностными подструктурами — испытуемых и их партнеров. Таков источник взаимных обид, стремления усложнить отношения с партнером, придавать особый неприятный смысл его поступкам и словам.

### **2.3. Результаты контрольного эксперимента**

Был разработан социально-психологический тренинг как средство развития коммуникативной компетентности, направленный на развитие коммуникативных и организаторских способностей, а так же на снижение уровня выраженной негативной коммуникативной установки и повышения уровня общекоммуникативной толерантности (Приложение 3).

Программа предполагает работу в группе из 12–15 участников. Программа включает 3 занятия продолжительностью 6 – 7 часов. Регулярность встреч – ежедневно.

План тренинговых занятий:

1 день: Овладение навыками вступления в контакт, формирования аттракции и установления раппорта; развитие навыков невербального общения;

2 день: Овладение навыками активного слушания, постановки открытых и закрытых вопросов; осознание и преодоление барьеров общения, овладение техниками вербализации (повторение, парафраз, интерпретация);

3 день: Овладение техниками вербализации (техники малого разговора) и снятия эмоционального напряжения; овладение техниками вербализации (техники подчеркивания общности и значимости партнера);

После проведения тренинга было проведено заключительное анкетирование по тем же вопросам.

Анализ результата завершающего этапа опытно-экспериментальной работы по методике «Коммуникативные и организаторские склонности» В.В. Синявский, В.А. Федорошин (КОС) сотрудники повторно заполнили опросник КОС (Приложение А, Приложение Б, Приложение В), исходные данные по коммуникативным способностям в Приложении И.

На основании данных таблицы Приложения И и данных таблицы 2 сводим исходные данные в одну таблицу:

Таблица 4

Сравнительная таблица по коммуникативным способностям сотрудников

Показатель	Шкала оценки уровня коммуникативных умений	До тренинга		После тренинга	
		Количество человек	Процентное соотношение	Количество человек	Процентное соотношение
0,20-0,55	1-низкий	11	44	5	20
0,56-0,65	2-ниже среднего	3	12	4	16
0,66-0,70	3-средний	8	32	4	16
0,71-0,80	4-высокий	1	4	8	32
0,81-1	5 – очень высокий	2	8	4	16

По данным сравнительной таблицы 4 строим диаграмму:

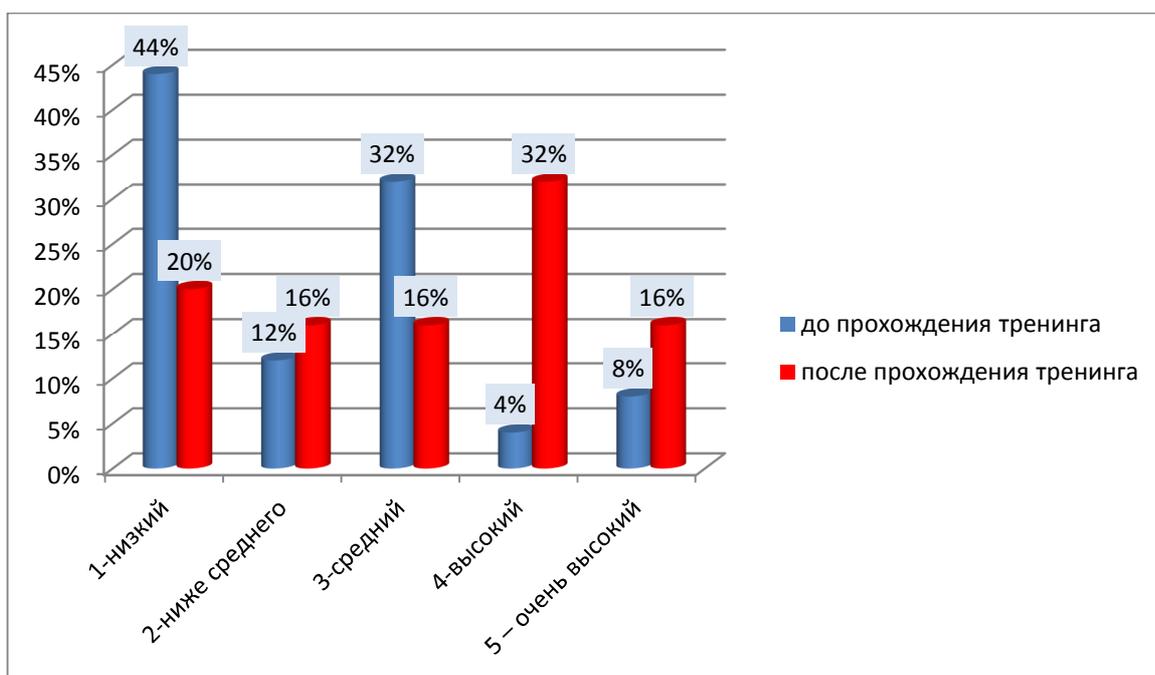


Рис. 5. Распределение показателей оценки уровня коммуникативных способностей сотрудников по методике КОС до и после тренинга

После прохождения тренинга были получены другие данные по опроснику КОС. Так, испытуемых получивших оценку 1, которых можно охарактеризовать, как людей с низким уровнем проявления коммуникативных способностей уменьшилось с 44% до 20 % и составило 5 человек.

Испытуемых, получивших оценку 2, с коммуникативными способностями на уровне ниже среднего стало чуть больше с 12% до 16% и составило 4 человека. Можно полагать, что знания и новые навыки позволили сотрудникам с низким уровнем проявления способностей стать чуть более открытыми, активными и перейти на другой более высокий уровень проявления коммуникативных качеств.

Испытуемых, получивших оценку 3, со средним уровнем проявления коммуникативных способностей уменьшалось с 32% до 16% и составило 4 человека. Эта группа испытуемых стремится общаться, они отстаивают своё мнение, готовы развивать свои коммуникативные способности, что позволяет им проявлять себя по-другому на поведенческом уровне.

Испытуемых, получивших оценку 4, с высоким уровнем проявления коммуникативных способностей увеличилось с 8% до 32% и составило 8 человек. К ним относятся те, кто не теряется в новой обстановке, инициативен, постоянно расширяет круг своих знакомых, с удовольствием занимается общественной деятельностью, помогают близким, друзьям.

Испытуемых, получивших высшую оценку – 5, и обладают очень высоким уровнем проявления коммуникативности, увеличилось с 8% до 16% (4 человека). Эти сотрудники активны в проявлении себя, легко ориентируются в новой обстановке и в новом коллективе, инициативны, настойчивы, готовы к самостоятельным решениям и отстаиванию своего мнения, а также имеют высокую потребность в общении.

На основании этих результатов можно утверждать, что группа сотрудников с готовностью принимала информацию, обучалась новым навыкам и смогла их применять в жизни.

На основании данных таблицы Приложения И и данных таблицы 3 сводим исходные данные в одну таблицу:

Таблица 5

Сравнительная таблица по организаторским способностям испытуемых до и после тренинга

Показатель	Шкала оценки уровня организаторских умений	До тренинга		После тренинга	
		Кол-во человек	Процентное соотношение	Кол-во человек	Процентное соотношение
0,20-0,55	1-низкий	8	32%	6	24%
0,56-0,65	2-ниже среднего	6	24%	4	16%
0,66-0,70	3-средний	7	28%	6	24%

0,71-0,80	4-высокий	2	8%	7	28%
0,81-1	5 – очень высокий	2	8%	2	8%

На основании таблицы 5 строим диаграмму наглядно демонстрирующую изменение показателей уровня организаторских способностей:

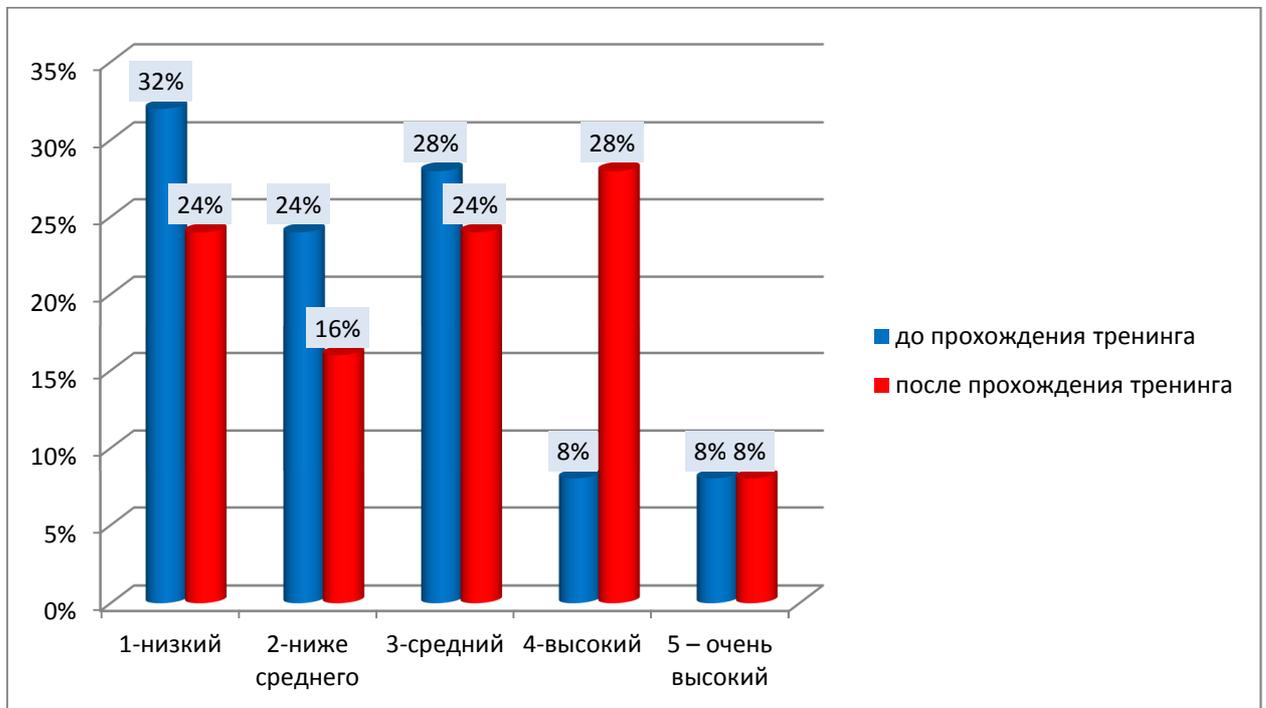


Рис. 6. Распределение показателей уровня организаторских способностей испытуемых по методике КОС до и после тренинга

Изменились данные по результатам опроса в проявлении организаторских склонностей после прохождения тренинга.

Испытуемых, получивших оценку 1 с низким уровнем проявления организаторских склонностей уменьшилось с 32% до 24% и составило 6 человек.

Уменьшилось количество испытуемых с оценкой 2 (уровень ниже среднего) с 24% до 16%, это 4 человека.

Испытуемых, получивших оценку 3, со средним уровнем проявления организаторских склонностей, уменьшилось с 28% до 24%, что говорит о том, что сотрудники с таким уровнем готовы обучаться.

Испытуемых, получивших оценку 4, (высокий уровень проявления организаторских склонностей) заметно увеличилось с 8% до 28% и составило 7 человек.

На основании этих данных можно говорить, что сотрудники готовы были обучаться и использовать полученные в тренинге навыки общения. А также в результате тренинга испытуемые стали чаще испытывать потребность в коммуникативной деятельности и стремиться к ней, быстрее ориентироваться в трудных ситуациях, более непринужденно вести себя в новом коллективе, не теряются в новой обстановке, стремятся расширить круг своих знакомых, проявляют инициативу в общении не по принуждению, а согласно внутренним устремлениям.

С целью выявления уровней коммуникативной установки и коммуникативной толерантности провели повторное анкетирование в результате, которого были получены результаты об уровне выраженной негативной коммуникативной установки и уровня коммуникативной толерантности испытуемых после прохождения ими социально-психологического тренинга.

На основании данных таблиц Приложения К и Приложения Л, а также на основании критерия диагностики В.В. Бойко, о том что «если балл выше общего среднего — 33, это свидетельствует о наличии выраженной негативной коммуникативной установки», получаем следующие результаты: по уровню негативной установки у сотрудников у 4 испытуемых общий балл ниже общего среднего - 33, что составляет 16% от общего количества испытуемых. Тогда 84 % сотрудников имеют выраженную негативную коммуникативную установку.

По уровню ситуативной коммуникативной толерантности 2 сотрудника имеют (8%) высокий уровень общекоммуникативной толерантности индивида, их общий балл ниже 33%. Тогда 92 % испытуемых имеют низкий уровень ситуативной коммуникативной толерантности.

При сравнении данных до и после прохождения тренинга видно, что в общем по группе испытуемых показатели улучшились: увеличилось количество испытуемых с достаточно высокими показателями коммуникативной установки и общей коммуникативной толерантности. Так, после проведения тренинга сотрудников с достаточным уровнем коммуникативной установки изменилось с 8% до 16% (с 2 человек до 4), а испытуемых с достаточным уровнем коммуникативной толерантности появилось в количестве 2 человека, что составило 8%.

Таблица 6

Признаки негативной коммуникативной установки до и после тренинга

Признаки негативной коммуникативной установки	До тренинга		После тренинга	
	Отчетливо выражен	Слабо (не) выражен	Отчетливо выражен	Слабо (не) выражен
Завуалированная жестокость в отношениях к людям, в суждениях	72%	28%	68%	32%
Открытая жестокость в отношениях к людям	64%	36%	64%	36%
Обоснованный негативизм в суждениях о людях	76%	24%	60%	40%

Брюзжание	40%	60%	32%	64%
Негативный личный опыт общения с окружающими	64%	36%	52%	48%

Результаты таблицы выразим в диаграмме отразив изменения отчетливо выраженных признаков негативной коммуникативной установки :

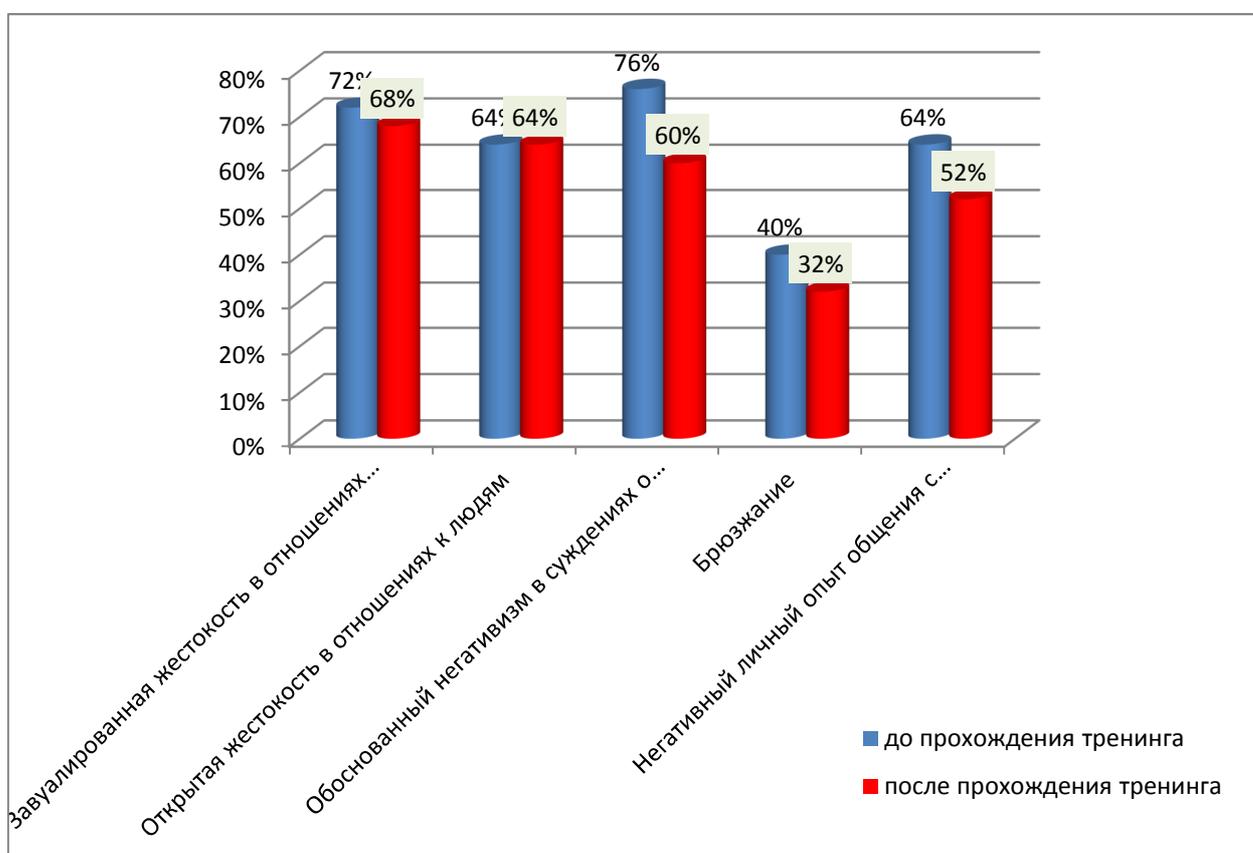


Рис. 7. Показатели отчетливо выраженных признаков негативной коммуникативной установки у сотрудников по методике В.В. Бойко в процентном соотношении до и после тренинга

После тренинга было получено снижение по почти всем показателям коммуникативной установки на 10-5 %. Такой результат можно пояснить возрастными особенностями, когда юношеством воспринимается мир обостренно, с повышенным уровнем недоверия, негибкости, с проявлением

юношеского максимализма. Но поскольку любая психологическая установка является определенным конструктом психики человека и на ее появление у него были причины, изменения на таком уровне требуют времени и более глубокой психологической личностной работы.

Рассмотрим полученные данные конкретно по показателям сниженной толерантности на основании данных Приложения Л:

Таблица 7

Сравнительная таблица по показателям общей коммуникативной толерантности у испытуемых до и после тренинга

Показатели	До тренинга		После тренинга	
	Отчетливо выражена	Слабо(не) выражена	отчетливо выражена	Слабо(не) выражена
Неприятие или непонимание индивидуальности человека	40%	60%	32%	68%
Использование себя в качестве эталона при оценке других	48%	52%	32%	68%
Категоричность или консерватизм в оценках	56%	44%	32%	68%
Неумение скрывать или хотя бы сглаживать неприятные чувства	48%	52%	4%	96%

Продолжение таблицы 7

Стремление переделать, перевоспитать своего партнера	28%	72%	20%	80%
Стремление подогнать партнера под себя, сделать его удобным	40%	60%	12%	88%
Неумение прощать другому его непреднамеренные ошибки	44%	56%	28%	72%
Нетерпимость к физическому или психическому дискомфорту партнера	36%	64%	8%	92%
Неумение приспособливаться к партнерам	32%	68%	16%	84%

Отчетливо выраженные показатели общей коммуникативной толерантности у испытуемых до и после тренинга отображенные в таблице выразим в диаграмме:

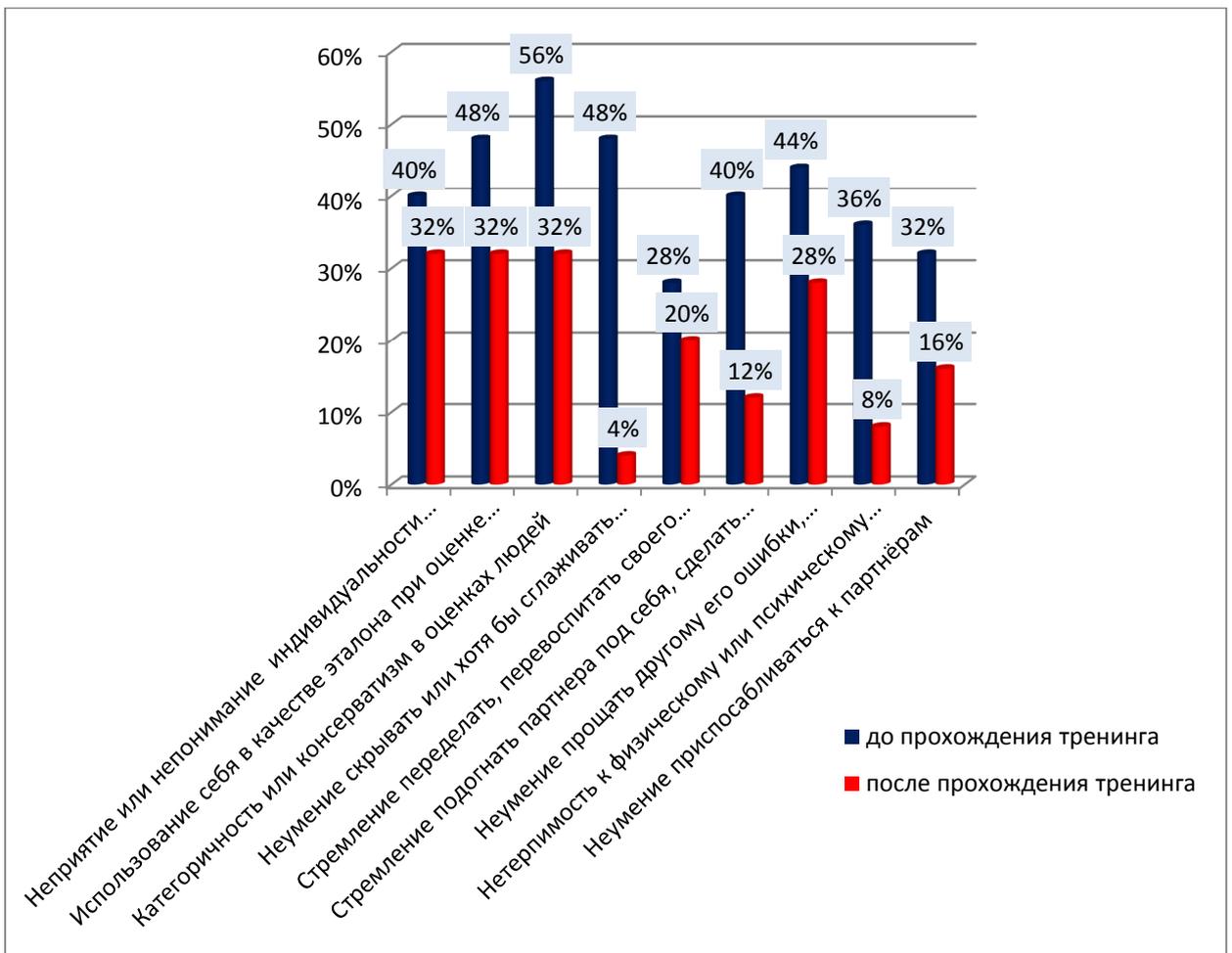


Рис. 8. Отчетливо выраженные показатели общей коммуникативной толерантности у испытуемых до и после тренинга по методике В.В. Бойко

На рисунке представлены отчетливо выраженные показатели общей коммуникативной толерантности. После тренинга испытуемые показали невысокий уровень снижения негативной толерантности.

## ВЫВОДЫ ПО ГЛАВЕ 2

По результатам изменений показателей коммуникативных и организаторских способностей, уровней коммуникативной установки и коммуникативной толерантности до и после тренинга определялась значимость социально-психологического тренинга в развитии коммуникативной компетентности испытуемых.

Проведенное экспериментальное исследование влияния тренинга на развитие коммуникативной компетентности сотрудников позволило сделать следующие выводы:

1. Сравнение изменений по методике КОС показало, что в результате проведения тренинга процент испытуемых с высоким уровнем развития коммуникативных и организаторских способностей значительно увеличился.

2. Сравнение изменений по методике диагностики коммуникативной установки В. В. Бойко показало, что в результате проведения тренинга процент испытуемых с негативными коммуникативными видами установок личности по отношению к другим людям понизился незначительно. А также процент испытуемых с уровнем ситуативной коммуникативной толерантности повысился незначительно.

3. Благодаря полученным данным можно говорить о том, что разработанный и проведенный социально-психологический тренинг имел положительное значение для развития изучаемых сторон коммуникативной компетентности сотрудников.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В ходе выполнения выпускной квалификационной работы были решены все задачи. Решение первой задачи позволило сделать выводы на основе анализа литературы по проблеме развития коммуникативной компетентности в юношеском возрасте посредством социально-психологического тренинга.

Обобщив имеющиеся научные разработки по проблеме коммуникативной компетентности, можно сделать вывод, что коммуникативная компетентность - это система психологических знаний о себе и о других, умений, навыков в общении, стратегий поведения в социальных ситуациях, позволяющая строить эффективное общение в соответствии с целями и условиями профессионального и межличностного взаимодействия.

Под коммуникативной компетентностью в общем понимается как умение эффективно взаимодействовать с людьми и включает ряд важных технологических умений и навыков.

В коммуникативной компетентности выделяют три основные составляющие: коммуникативные знания, коммуникативные умения, коммуникативные способности.

Под коммуникативными способностями понимается комплексное многоуровневое личностное образование, совокупность коммуникативных характеристик личности, а также ее социально-перцептивные и операционно-технические знания и способности, обеспечивающие регуляцию и протекание деятельности общения.

Все структурные компоненты коммуникативных способностей выступают в нерасторжимом единстве в комплексе, обеспечивая регуляцию процесса общения.

Рассматриваемый возраст - юность является периодом жизни после отрочества до взрослости, включающим в свои рамки возраст от 16-17 лет до

22-23 лет, и - это период социального, личностного и духовно-практического самоопределения человека.

Новообразованием юношеского возраста является переход на новый уровень развития самосознания. Важными задачами юношеского возраста являются: выбор профессии, подготовка к труду и общественной жизни страны, подготовка ко вступлению в брак, создание собственной семьи.

Сотрудники: юноши и девушки - (18-23 лет) являются субъектами коммуникативной деятельности, активными ее носителями. Появление произвольности управления собственным поведением в общении обеспечивает возможность развития у них коммуникативной компетентности. Возрастной период совпадает с этапом развернутой вербальной коммуникации. Общение как коммуникативная деятельность предполагает целенаправленную активность ее участников, обеспечивающую взаимодействие, взаимовлияние и взаимопонимание.

С расширением сферы общения происходит и углубление, индивидуализация общения

На данный момент существует много методик развития коммуникативных способностей. Одним из способов стимулирования и развития коммуникативных способностей является социально-психологический тренинг. Социально-психологический тренинг ориентирован на развитие личности или группы посредством оптимизации форм межличностного общения.

Социально-психологический тренинг - один из методов активного обучения и психологического воздействия, осуществляемого в процессе интенсивного группового взаимодействия и направленного на повышение компетентности в сфере общения. Объединяя в себе элементы реального и лабораторного эксперимента, социально-психологический тренинг является эффективным средством психологического воздействия, позволяющим решать широкий круг задач в области компетентности в общении

По результатам изменений показателей коммуникативных и организаторских способностей, уровней коммуникативной установки и коммуникативной толерантности до и после тренинга определялась значимость социально-психологического тренинга в развитии коммуникативной компетентности сотрудников.

Проведенное экспериментальное исследование влияния тренинга на развитие коммуникативной компетентности сотрудников позволило сделать следующие выводы:

Сравнение изменений по методике КОС показало, что в результате проведения тренинга процент испытуемых с высоким уровнем развития коммуникативных и организаторских способностей значительно увеличился.

Сравнение изменений по методике диагностики коммуникативной установки В. В. Бойко показало, что в результате проведения тренинга процент испытуемых с негативными коммуникативными видами установок личности по отношению к другим людям понизился незначительно. А также процент испытуемых с уровнем ситуативной коммуникативной толерантности повысился незначительно.

Благодаря полученным данным можно говорить о том, что разработанный и проведенный социально-психологический тренинг имел положительное значение для развития изучаемых сторон коммуникативной компетентности студентов.

Программа социально-психологического тренинга, как средство развития коммуникативных способностей, позволила увеличить уровень коммуникативных и организаторских склонностей, частично увеличить уровень общекоммуникативной толерантности и снизить уровень негативной коммуникативной установки. В связи с этим Гипотезу выпускной квалификационной работы, которая заключалась в том, что: предположим, что развитие коммуникативной компетентности в юношеском возрасте посредством социально-психологического тренинга будет успешным при следующих условиях:

- развитие навыка установления контакта;
- развитие навыков невербального общения;
- овладение навыками активного слушания;
- осознание и преодоление барьеров общения;
- овладение техниками вербализации;

можно считать доказанной.

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Абрамова Г. С. Возрастная психология. М.: Академ, проект. 2001. 704 с.
2. Алтунина И.Р. Развитие коммуникативной компетентности у старшеклассников и взрослых людей: Авторефер. дис. ... канд. психол. наук. М. 1982. 21 с.
3. Амплеева В.В., Сурнин Д.И. Формирование коммуникативной компетентности будущих специалистов физической культуры и спорта в вузе // Журнал Молодой ученый. 2012. № 3. С. 399-405.
4. Арбузова Е.Н., Анисимов А.И., Шатровой О.В. Практикум по психологии общения. СПб.: Речь, 2008. 272 с.
5. Барканова, О.В. Социально-психологический тренинг для подростков и старшеклассников: учебное пособие: Краснояр. гос. пед. ун-т им. В.П. Астафьева. Красноярск, 2013. 255 с. URL: <http://elibr.kspu.ru/document/10812> (дата обращения 25.04.2017)
6. Батаршев А.В. Психодиагностика в управлении: практическое руководство. М.: Дело, 2005. 496с.
7. Большой психологический словарь/ Сост. Мещеряков Б., Зинченко В. М. АСТ: АСТ МОСКВА; СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2009. 811 с.
8. Васильев Г.С. Проблема коммуникативных способностей членов первичных учебно-воспитательных коллективов: дис. ... канд. психол. наук. М., 1977. 432 с.
9. Дранков В.Л. Дранков А.В. О природе коммуникативных способностей // Сборник статей Психология – производству и воспитанию. Л. 1977. С.242.
10. Бабудоржиева Эржена Дулзыновна. Исследование проблемы коммуникативных и организаторских способностей в психологии // [Вестник Бурятского государственного университета. 2012. №5. С48-53.](#)

11. Кидрон А.А. Коммуникативная способность и ее совершенствование: дис. ... канд. психол.наук. Ленинград, 1981.389 с.
12. Котова Е.В. Основы тренинговой работы: учебное пособие. Красноярск: КГПУ им. В.П. Астафьева, 2009. 204 с.
13. Кушаев Н.А. Юность. М.: Педагогика, 1988. 297 с.
14. Лютова С.Н. Основы психологии и коммуникативной компетентности. Курс лекций // [URL: http://lyutichee.narod.ru/Lyutova\\_S.N.\\_OSNOVY\\_PSYCHOLOGY.pdf](http://lyutichee.narod.ru/Lyutova_S.N._OSNOVY_PSYCHOLOGY.pdf) (дата обращения 25.04.2017)
15. Моница Г.Б., Лютова-Робертс Е.К. Коммуникативный тренинг (педагоги, психологи, родители). СПб.: Речь, 2005. 224 с.
16. Мухина В.С. Возрастная психология: феноменология развития, детство, отрочество: учебник для студентов вузов. — 4-е изд., стер. М.: Академия, 1999. 456 с.
17. Наумов Е.Б. Организационно-педагогические условия формирования коммуникативных способностей подростков в процессе внешкольной деятельности. . Автореф. ... канд. пед. наук. Курган, 2000. 21 с.
18. Практикум по СПТ. 3-е изд. / под ред. Б.Д. Парыгина. СПб.: Изд-во Михайлова В.А., 2000. 352 с.
19. Практическая психодиагностика / Сост. Д.Я. Райгородский. Самара, 1998.672 с.
20. Психологические науки: теория и практика: материалы IV Междунар. науч. конф. (г. Москва, ноябрь 2015 г.). М.: Буки-Веди, 2015. С. 11-14.
21. Райгородский Д.Я. Практическая психодиагностика. Методы и тесты. Учебное пособие. Самара: Издательский дом «БАХРАХ», 1998. 672 с.
22. Савчин М. В., Л В Василенко Возрастная психология. М.: Академвидав, 2006. 360с.

23. Сапегина Т.А. Формирование коммуникативных способностей будущих педагогов профессионального обучения средствами невербального общения. Автореф. . . . канд. пед. наук. Екатеринбург, 2007. 23 с.
24. Словарь по социальной педагогике./ Авт.-сост. Л.В. Мардахаев. М.: Академия, 2002. С.368.
25. [Справочник](#) по групповой психокоррекции/ О. Н. Истратова, Т. В. Эксакусто. - Изд. 2-е. Ростов н/Д: Феникс, 2008. С. 443.
26. Трофимова Г.С. Педагогическая коммуникативная компетентность: теоретические и прикладные аспекты. Ижевск: УдГУ, 2012. 116 с.
27. Умнова Т.А., Петрова О.О., Возрастная психология: конспект лекций: Феникс; Москва. 2005.196с.
28. Фридман Л.М., Кулагина И.Ю. Психологический справочник учителя. М.: Просвещение, 1991;С. 288.
29. Шмелев А.Г. Основы психодиагностики .М.:Феникс, 1996.
30. Эриксон Э. Идентичность: юность и кризис. М.: Флинта: МПСИ: Прогресс, 2006. 352с.

## ПРИЛОЖЕНИЯ

### Приложение А

Стимульный материал «Коммуникативные и организаторские склонности» В.В. Синявский, В.А. Федорошин (КОС)

**Инструкция:** Методика включает 40 вопросов, позволяет определить уровень развития коммуникативных и организаторских склонностей (высокий, средний, низкий). Прочитайте их и ответьте на все вопросы с помощью бланка. На бланке напечатаны номера вопросов. Если Ваш ответ на вопрос положителен, то есть Вы в принципе согласны с тем, о чем спрашивается в вопросе, то на бланке в соответствующем номере поставьте знак «плюс». Если же Ваш ответ отрицателен, то есть Вы в принципе не согласны, то в соответствующем номере поставьте знак «минус». Следите, чтобы номер вопроса и номер в бланке для ответов совпадали. Имейте в виду, что вопросы носят общий характер и не могут содержать всех необходимых подробностей. Поэтому представьте себе типичные ситуации и не задумывайтесь над деталями. Не следует тратить много времени на обдумывание, отвечайте быстро. Возможно, на некоторые вопросы Вам будет трудно ответить. Тогда постарайтесь дать тот ответ, который Вы считаете предпочтительным. При ответе на любой из этих вопросов обращайте внимание на его первые слова и согласовывайте свой ответ с ними. Отвечая на вопросы, не стремитесь произвести заведомо приятное впечатление. Важна искренность при ответе.

**Текст опросника:**

1. Много ли у Вас друзей, с которыми Вы постоянно общаетесь?
2. Часто ли Вам удается склонить большинство своих товарищей к принятию ими Вашего мнения?
3. Долго ли Вас беспокоит чувство обиды, причиненное Вам кем-то из Ваших товарищей?
4. Всегда ли Вам трудно ориентироваться в создавшейся критической ситуации?

5. Есть ли у Вас стремление к установлению новых знакомств с разными людьми?
6. Нравится ли Вам заниматься общественной работой?
7. Верно ли, что Вам приятнее и проще проводить время с книгами или за каким-либо другим занятием, чем с людьми?
8. Если возникли какие-либо помехи в осуществлении Ваших намерений, то легко ли Вы отступаете от них?
9. Легко ли Вы устанавливаете контакты с людьми, которые значительно старше Вас по возрасту?
10. Любите ли Вы придумывать и организовывать со своими товарищами различные игры и развлечения?
11. Трудно ли Вы включаетесь в новую для Вас компанию?
12. Часто ли Вы откладываете на другие дни те дела, которые нужно было бы выполнить сегодня?
13. Легко ли Вам удается устанавливать контакты с незнакомыми людьми?
14. Стремитесь ли Вы добиваться, чтобы Ваши товарищи действовали в соответствии с Вашим мнением?
15. Трудно ли Вы осваиваетесь в новом коллективе?
16. Верно ли, что у Вас не бывает конфликтов с товарищами из-за невыполнения ими своих обязанностей, обязательств?
17. Стремитесь ли Вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком?
18. Часто ли в решении важных дел Вы принимаете инициативу на себя?
19. Раздражают ли Вас окружающие люди и хочется ли Вам побыть одному?
20. Правда ли, что Вы обычно плохо ориентируетесь в незнакомой для Вас обстановке?
21. Нравится ли Вам постоянно находиться среди людей?

22. Возникает ли у Вас раздражение, если Вам не удастся закончить начатое дело?

23. Испытываете ли Вы чувство затруднения, неудобства или стеснения, если приходится проявить инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?

24. Правда ли, что Вы утомляетесь от частого общения с товарищами?

25. Любите ли Вы участвовать в коллективных играх?

26. Часто ли Вы проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы Ваших товарищей?

27. Правда ли, что Вы чувствуете себя неуверенно среди малознакомых Вам людей?

28. Верно ли, что Вы редко стремитесь к доказательству своей правоты?

29. Полагаете ли Вы, что Вам не доставляет особого труда внести оживление в малознакомую Вам компанию?

30. Принимаете ли Вы участие в общественной работе в школе?

31. Стремитесь ли Вы ограничить круг своих знакомых небольшим количеством людей?

32. Верно ли, что Вы не стремитесь отстаивать свое мнение или решение, если оно не было сразу принято Вашими товарищами?

33. Чувствуете ли Вы себя непринужденно, попав в незнакомую Вам компанию?

34. Охотно ли Вы приступаете к организации различных мероприятий для своих товарищей?

35. Правда ли, что Вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?

36. Часто ли Вы опаздываете на деловые встречи, свидания?

37. Верно ли, что у Вас много друзей?

38. Часто ли Вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?

39. Правда ли, что Вас пугает перспектива оказаться в новом коллективе?

40. Правда ли, что Вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы своих товарищей?

## Приложение Б

### Лист ответов к методике «КОС»

Фамилия И.О. \_\_\_\_\_ Дата «...» \_\_\_\_\_

Ответьте, своим согласием или несогласием с приведенными вопросами и проставьте знак «+» или «-» в с клетке, соответствующей номеру вопроса.

Внимательно следите за тем, чтобы номер вопроса задания и номер клетки регистрационного бланка совпадали.

Таблица 8

### Лист ответов к методике КОС

1.		2.		3.		4.	
5.		6.		7.		8.	
9.		10.		11.		12.	
13.		14.		15.		16.	
17.		18.		19.		20.	
21.		22.		23.		24.	
25.		26.		27.		28.	
29.		30.		31.		32.	
33.		34.		35.		36.	
37.		38.		39.		40.	
Итого(+)		Итого(+)		Итого(-)		Итого(-)	

## Приложение В

Обработка и интерпретация результатов методики «Коммуникативные и организаторские склонности» В.В. Синявский, В.А. Федорошин (КОС)

При обработке результатов следует:

1) сопоставить ответы испытуемого с дешифратором и подсчитать количество совпадений отдельно по коммуникативным и организаторским склонностям:

Таблица 9

Дешифратор методики КОС

Склонности	Ответы	
	Положительные	Отрицательные
Коммуникативные	Вопросы 1 столбца	Вопросы 3 столбца
Организаторские	Вопросы 2 столбца	Вопросы 4 столбца

2) Вычислить оценочные коэффициенты коммуникативных ( $K_k$ ) и организаторских ( $K_o$ ) склонностей как отношения количества совпадающих ответов по коммуникативным склонностям ( $K_x$ ), организаторским склонностям ( $O_x$ ) к максимально возможному числу совпадений (20), по формулам:  $K_k = K_x:20$  и  $K_o = O_x:20$

Для качественной оценки результатов необходимо сопоставить полученные коэффициенты со шкальными оценками.

Таблица 10

Шкальная оценка методики КОС

$K_x$	$K_o$	Шкальная оценка
0,10-0,45	0,20-0,55	1 – низкий уровень
0,46-0,55	0,56-0,65	2 – уровень ниже среднего
0,56-0,65	0,66-0,70	3 – средний уровень
0,66-0,75	0,71-0,80	4 – высокий уровень
0,76-1,00	0,81-1,00	5 – очень высокий уровень

Коммуникативность как черта характера развивается на основе общительности, которая, закрепляясь в поведении, является предпосылкой для формирования таких качеств личности, как направленность на общение, интерес к людям, социальная перцепция, рефлексия, эмпатия. Не менее важны и организаторские склонности, которые проявляются в способности к самостоятельному принятию решений, особенно в сложных ситуациях, в инициативности в деятельности и общении, в планировании деятельности.

При анализе полученных результатов необходимо учитывать следующие параметры:

1. Испытуемые, получившие оценку 1, характеризуются низким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей.

2. Испытуемым, получившим оценку 2, коммуникативные и организаторские склонности присущи на уровне ниже среднего. Они не стремятся к общению, чувствуют себя скованно в новой компании, коллективе, предпочитают проводить время наедине с собой, ограничивают свои знакомства, испытывают трудности в установлении контактов с людьми и, выступая перед аудиторией, плохо ориентируются в незнакомой ситуации, не отстаивают свое мнение, тяжело переживают обиды, проявление инициативы в общественной деятельности крайне занижено, во многих делах они предпочитают избегать принятия самостоятельных решений.

3. Для испытуемых, получивших оценку 3, характерен средний уровень проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они стремятся к контактам с людьми, не ограничивают круг своих знакомств, отстаивают свое мнение, планируют свою работу, однако потенциал их склонностей не отличается высокой устойчивостью. Эта группа испытуемых нуждается в дальнейшей серьезной и планомерной воспитательной работе по формированию и развитию коммуникативных и организаторских склонностей.

4. Испытуемые, получившие оценку 4, относятся к группе с высоким уровнем проявления коммуникативных и организаторских

склонностей. Они не теряются в новой обстановке, быстро находят друзей, постоянно стремятся расширить круг своих знакомых, занимаются общественной деятельностью, помогают близким, друзьям, проявляют инициативу в общении, с удовольствием принимают участие в организации общественных мероприятий, способны принять самостоятельное решение в трудной ситуации. Все это они делают не по принуждению, а согласно внутренним устремлениям.

5. Испытуемые, получившие высшую оценку – 5, обладают очень высоким уровнем проявления коммуникативности и организаторских склонностей. Они испытывают потребность в коммуникативной и организаторской деятельности и активно стремятся к ней, быстро ориентируются в трудных ситуациях, непринужденно ведут себя в новом коллективе, инициативны, предпочитают в важном деле или в создавшейся сложной ситуации принимать самостоятельные решения, отстаивают свое мнение и добиваются, чтобы оно было принято товарищами, могут внести оживление в незнакомую компанию, любят организовывать всякие игры, мероприятия, настойчивы в деятельности, которая их привлекает. Они сами ищут такие дела, которые бы удовлетворяли их потребность в коммуникации и организаторской деятельности.

## Приложение Г

### Методика диагностики коммуникативной установки В.В. Бойко

#### *Назначение*

Данная методика предназначена для выявления прежде всего негативных коммуникативных видов установок личности по отношению к другим людям. К таким видам установок относятся: завуалированная жестокость в отношении к людям, в суждениях о них; открытая жестокость в отношении к людям; брюзжание, т. е. склонность делать необоснованные обобщения негативных фактов в области взаимоотношений с партнерами и в наблюдении за социальной действительностью. Кроме этого, методика позволяет выявить обоснованный негативизм в суждениях о людях и негативный личный опыт общения с окружающими.

Методика В.В. Бойко состоит из 2-х частей. В первой части, отвечая на вопросы, выясняем признаки негативной установки:

1. Мой принцип в отношениях с людьми: доверяй, но проверяй.
2. Лучше думать о человеке плохо и ошибиться, чем наоборот (думать хорошо и ошибиться).
3. Высокопоставленные должностные лица, как правило, ловкачи и хитрецы.
4. Современная молодежь разучилась испытывать глубокое чувство любви.
5. С годами я стал более скрытным, потому что часто приходилось расплачиваться за свою доверчивость.
6. Практически в любом коллективе присутствует зависть или подсиживание.
7. Большинство людей лишено чувства сострадания к другим.
8. Большинство работников на предприятиях и в учреждениях старается прибрать к рукам все, что плохо лежит.
9. Подростки в большинстве своем сегодня воспитаны хуже, чем когда бы то ни было.

10. В моей жизни часто встречались циничные люди.
  11. Бывает так: делаешь добро людям, а потом жалеешь об этом, потому что они платят неблагодарностью.
  12. Добро должно быть с кулаками.
  13. С нашим народом можно построить счастливое общество в недалеком будущем.
  14. Неумных вокруг себя видишь чаще, чем умных.
  15. Большинство людей, с которыми приходится иметь деловые отношения, разыгрывают из себя порядочных, но по сути они иные.
  16. Я очень доверчивый человек.
  17. Правы те, кто считает: надо больше бояться людей, а не зверей.
  18. Милосердие в нашем обществе в ближайшем будущем останется иллюзией.
  19. Наша действительность делает человека стандартным, безликим.
  20. Воспитанность в моем окружении — редкое качество.
  21. Практически я всегда останавливаюсь, чтобы дать по просьбе прохожего жетон для телефона-автомата в обмен на деньги.
  22. Большинство людей пойдет на безнравственные поступки ради личных интересов.
  23. Люди, как правило, безынициативны в работе.
  24. Пожилые люди в большинстве показывают свою озлобленность каждому.
  25. Большинство людей на работе любят посплетничать друг о друге.
- Далее баллы начисляют по ключу.

#### *Обработка и интерпретация результатов*

Если количество баллов выше общего среднего - 33, это свидетельствует о наличии выраженной негативной коммуникативной установки.

Признаки негативной установки:

1. Завуалированная жестокость в отношениях к людям, в суждениях о них. О завуалированной жестокости в отношениях к людям свидетельствуют следующие варианты ответов (в скобках указывается количество баллов, начисляемых за соответствующий вариант): 1 — да (3), 6 — да (3), 11 — да (7), 16 — нет (3), 21 — нет (4).

Максимально можно набрать 20 баллов. Чем больше баллов, тем отчетливее выражена завуалированная жестокость в отношении к людям.

2. Открытая жестокость в отношениях к людям. Личность не скрывает и не смягчает свои негативные оценки и переживания по поводу большинства окружающих: выводы о них резкие, однозначные и сделаны, возможно, навсегда. Об открытой жестокости следует судить по таким вопросам из опросника: 2 — да (9), 7 — да (8), 12 — да (10), 17 — да (10), 22 — да (8).

3. Обоснованный негативизм в суждениях о людях. Таковой выражается в объективно обусловленных отрицательных выводах о некоторых типах людей и отдельных сторонах взаимодействия.

Обоснованный негативизм обнаруживается в таких вопросах и вариантах ответов: 3 — да(1), 8 — да(1), 13 — нет(1), 18 — да (1), 23 — да (1). Максимальное число баллов — 5.

4. Брюзжание, т. е. склонность делать необоснованные обобщения негативных фактов в области взаимоотношений с партнерами и в наблюдении за социальной действительностью. О наличии такого компонента в негативной установке свидетельствуют следующие вопросы из опросника: 4 — да (2), 9 — да(2), 14 — да(2), 19 — да(2), 24 — да(2). Максимальное количество баллов — 10.

5. Негативный личный опыт общения с окружающими. Данный компонент установки показывает, в какой мере вам везло в жизни на ближайший круг знакомых и партнеров по совместной деятельности (в предыдущих показателях оценивались скорее общие ситуации). О негативном личном опыте контактов свидетельствуют вопросы: 5 — да (5),

10 — да (5), 15 — да (5), 20 — да (4), 25 — да (1). Максимальное количество баллов — 20.

Для просчета показателя негативной коммуникативной установки необходимо просчитать полученный суммарный балл.

Если балл выше общего среднего — 33, это свидетельствует о наличии выраженной негативной коммуникативной установки, которая по всей вероятности неблагоприятно сказывается на самочувствии партнеров.

«Энергетику негативной коммуникативной установки невозможно скрыть от сенсорных систем партнера.

Проблемы появятся даже в том случае, если индивид старается тщательно маскировать свой негативный настрой по отношению к окружающим, например, на работе. Дело в том, что когда он заставляет себя сдерживаться, быть корректным, возникает постоянное напряжение. С точки зрения этики, возможно, все обстоит безукоризненно, однако расплачиваться за это приходится высокой психологической ценой: рано или поздно состояние напряжения приведет к стрессу, нервному срыву, не исключено, что разрядка время от времени происходит за пределами работы: в семье, в общении с друзьями или в общественных местах, что тоже малоприятно.

Во второй, части теста выясняется коммуникативная толерантность.

1. Уровень ситуативной коммуникативной толерантности — фиксируется в отношениях данной личности к конкретному другому человеку, например, к брачному партнеру, ребенку, коллеге, пациенту, случайному попутчику. Низкий уровень ситуативной толерантности проявляется, например, в высказываниях: «терпеть не могу этого человека», «он меня раздражает своим присутствием», «меня трясет от него», «меня все в нем возмущает».

О высоком уровне свидетельствуют выражения типа: «мне очень импонирует этот деловой партнер», «с этим человеком, легко общаться». О среднем уровне говорят высказывания типа: «не все я принимаю в этом человеке», «иногда он невыносим», «кое-что меня в нем раздражает»

2. Уровень типологической коммуникативной толерантности — выявляется в отношениях индивида к собирательным типам личностей или группам людей, например, к представителям конкретной нации, социального слоя, профессии. Определенная энергия эмоций выражается во взаимодействии с конкретными человеческими типами. Низкий уровень типологической толерантности заключен, например, в словах: «меня раздражает такой тип людей», «я не стал бы жить в одной комнате с нацменом», «лучше не иметь дела с клиентами-пенсионерами». Средний уровень проступает в оборотах речи: «такие работники вызывают противоречивые чувства», «если захотеть, его можно вытерпеть в качестве партнера». О высоком уровне типологической толерантности свидетельствуют выражения: «обычно представители этой нации — хорошие люди», «обожаю такой тип мужчин»;

3. Уровень профессиональной толерантности — проявляется в отношениях к собирательным типам людей, с которыми приходится иметь дело по роду деятельности. В этом случае дополнительная энергия эмоций обнаруживается у личности, главным образом в рабочей обстановке. Так можно говорить о терпимости врача или медсестры в отношениях с больными — капризными, преувеличивающими тяжесть заболевания, нарушающими больничный режим и т. п. У стюардесс есть понятие «хороший» или «плохой» пассажир, у официантов, парикмахеров, водителей такси — «хороший» или «плохой» клиент;

4. Уровень общей коммуникативной толерантности — в нем просматриваются тенденции отношения к людям в целом, тенденции, обусловленные жизненным опытом, установками, свойствами характера, нравственными принципами, состоянием психического здоровья человека.

Общая коммуникативная толерантность в значительной мере предопределяет прочие ее формы — ситуативную, типологическую, профессиональную.

Как же узнать, в какой мере обследуемый способен проявлять терпимость к другим? Об этом свидетельствуют определенные поведенческие признаки и умонастроения.

О низком уровне общей коммуникативной толерантности свидетельствуют следующие особенности поведения.

1. Вы не умеете, либо не хотите понимать или принимать индивидуальность других людей. Индивидуальность другого — это прежде всего то, что составляет особенное в нем: данное от природы, воспитанное, усвоенное в среде обитания. Мера несовпадения личностных подструктур партнеров и составляет различия их индивидуальностей.

Для того, чтобы узнать, насколько индивид способен принимать или не принимать индивидуальность встречающихся людей, можно предложить ему оценить приведенные ниже суждения.

Воспользуйтесь оценками от 0 до 3 баллов, чтобы выразить, сколь верны они по отношению лично к вам: 0 баллов — совсем неверно, 1 — верно в некоторой степени, 2 — верно в значительной степени, 3 — верно в высшей степени. Закончив оценку суждений, подсчитайте число полученных баллов, но будьте искренни:

- 1) Медлительные люди обычно действуют мне на нервы.
- 2) Меня раздражают суетливые, непоседливые люди.
- 3) Шумные детские игры переношу с трудом.
- 4) Оригинальные, нестандартные, яркие личности чаще всего действуют на меня отрицательно.
- 5) Безупречный во всех отношениях человек насторожил бы меня.

Всего:

2. Оценивая поведение, образ мыслей или отдельные характеристики людей, вы рассматриваете в качестве эталона самого себя. В этом случае вы отказываете партнеру в праве на индивидуальность и, словно в прокрустово ложе, втискиваете партнера в ту или иную подструктуру своей личности. Более того, в прямом или завуалированном виде вы считаете себя «истиной в

последней инстанции», судите о партнерах, руководствуясь своими привычками, установками и настроениями.

Для того, чтобы узнать, есть ли у индивида тенденции оценивать людей, исходя из собственного «я», можно предложить ему оценить приведенные ниже суждения.

Меру согласия с суждениями, как и в предыдущем случае, следует выражать в баллах от 0 до 3:

1) Меня обычно выводит из равновесия несообразительный собеседник.

2) Меня раздражают любители поговорить.

3) Я бы тяготился разговором с безразличным для меня попутчиком в поезде, самолете, если он проявит инициативу.

4) Я бы тяготился разговорами случайного попутчика, который уступает мне по уровню знаний и культуры.

5) Мне трудно найти общий язык с партнерами иного интеллектуального уровня.

Всего:

3. Вы категоричны или консервативны в оценках людей. Таким способом вы регламентируете проявление индивидуальности партнеров и требуете от них предпочтительного для себя однообразия, которое соответствует вашему внутреннему миру — сложившимся ценностям и вкусам.

Для того, чтобы узнать, в какой мере категоричны или консервативны оценки индивида в адрес окружающих, можно предложить ему оценить приведенные ниже суждения.

Меру согласия с суждениями, как и в предыдущем случае, следует выражать в баллах от 0 до 3:

1) Современная молодежь вызывает неприятные чувства своим внешним видом (прически, косметика, наряды).

2) Так называемые «новые русские» обычно производят неприятное впечатление либо бескультурьем, либо рвачеством.

3) Представители некоторых национальностей в моем окружении откровенно не симпатичны мне.

4) Есть тип мужчин (женщин), который я не выношу.

5) Терпеть не могу деловых партнеров с низким профессиональным уровнем.

Всего:

4. Вы не умеете скрывать или хотя бы сглаживать неприятные чувства, возникающие при столкновении некоммуникабельными качествами у партнеров. Качества личности партнера, которые определяют положительный эмоциональный фон общения с ним, назовем коммуникабельными, а качества партнера, вызывающие негативное отношение к нему — некоммуникабельными. Человек с низким уровнем общей коммуникативной толерантности обычно демонстрирует неуправляемые отрицательные реакции в ответ на некоммуникабельные качества партнера. Неприятие в другом чаще всего вызывают некоммуникабельные типы лиц, некоммуникабельные черты личности и некоммуникабельные манеры общения.

Для того, чтобы узнать, в какой степени индивид умеет скрывать или сглаживать неприятные впечатления при столкновении с некоммуникабельными качествами людей, можно предложить ему оценить приведенные ниже суждения.

Меру согласия с суждениями, как и в предыдущем случае, следует выражать в баллах от 0 до 3:

1) Считаю, что на грубость надо отвечать тем же.

2) Мне трудно скрыть, если человек мне чем-либо неприятен.

3) Меня раздражают люди, стремящиеся в споре настоять на своем.

4) Мне неприятны самоуверенные люди.

5) Обычно мне трудно удержаться от замечания в адрес озлобленного или нервного человека, который толкается в транспорте.

Всего:

5. Вы стремитесь переделать, перевоспитать своего партнера. В сущности, вы беретесь за непосильную задачу — вы намерились изменить ту или иную подструктуру личности, обновить, переподчинить или заменить ее элементы. Попытки перевоспитать партнера проявляются в жесткой или мягкой форме, но в любом случае, они встречают его сопротивление. Жесткая форма отмечается, например в привычке читать мораль, поучать, укорять в нарушении правил этики. Мягкая сводится к требованиям соблюдать правила поведения и сотрудничества, к замечаниям по разным поводам.

Для того, чтобы узнать, в какой степени индивид пытается перевоспитать партнера по общению, можно предложить ему оценить приведенные ниже суждения.

Меру согласия с суждениями, как и в предыдущем случае, следует выражать в баллах от 0 до 3:

- 1) Я имею привычку поучать окружающих.
- 2) Невоспитанные люди возмущают меня.
- 3) Я часто ловлю себя на том, что пытаюсь воспитывать кого-либо.
- 4) Я по привычке постоянно делаю кому-либо замечания.
- 5) Я люблю командовать близкими.

Всего:

6. Вам хочется подогнать партнера под себя, сделать его удобным. В данном случае вы как бы «обтесываете» те или иные качества личности партнера, стремясь регламентировать его поступки или добиться сходства с собой, настаиваете на принятии вашей точки зрения, оценивая партнера, исходите из своих обстоятельств и т. д.

Для того, чтобы узнать, в какой степени индивид склонен подгонять партнеров под себя, делать их удобными можно предложить ему оценить приведенные ниже суждения.

Меру согласия с суждениями, как и в предыдущем случае, следует выражать в баллах от 0 до 3:

1) Меня раздражают старики, когда в час пик они оказываются в городском транспорте или в магазинах.

2) Жить в номере гостиницы с посторонним человеком для меня просто пытка.

3) Когда партнер не соглашается в чем-то с моей правильной позицией, то обычно это раздражает меня.

4) Я проявляю нетерпение, когда мне возражают.

5) Меня раздражает, если партнер делает что-то по-своему, не так, как мне хочется.

Всего:

7. Вы не умеете прощать другому его ошибки, неловкость, непреднамеренно причиненные вам неприятности. Это означает, что ваше сознание «застревает» на различиях между личностными подструктурами — вашей и партнера. Таков источник взаимных обид, стремления усложнить отношения с партнером, придавать особый неприятный смысл его поступкам и словам.

Для того, чтобы узнать, в какой степени индивиду свойственна такая тенденция поведения, можно предложить ему оценить приведенные ниже суждения.

Меру согласия с суждениями, как и в предыдущем случае, следует выражать в баллах от 0 до 3:

1) Обычно я надеюсь, что моим обидчикам достанется по заслугам.

2) Меня часто упрекают в ворчливости.

3) Я долго помню нанесенные мне обиды теми, кого я ценю или уважаю.

4) Нельзя прощать сослуживцам бестактные шутки.

5) Если деловой партнер непреднамеренно заденет мое самолюбие, я на него тем не менее обижусь.

Всего:

8. Вы нетерпимы к физическому или психическому дискомфорту, в котором оказался партнер. Такое наблюдается в тех случаях, когда партнер недомагает, жалуется, капризничает, нервничает или ищет соучастия и сопереживания. Человек с низким уровнем коммуникативной толерантности — душевно черствый и поэтому либо не замечает подобных состояний, либо они его раздражают, по крайней мере, вызывают осуждение. При этом он игнорирует то, что сам тоже бывает в дискомфортных состояниях и обычно рассчитывает на понимание и поддержку окружающих.

Для того, чтобы узнать, в какой степени индивид терпим к дискомфортным состояниям окружающих, можно предложить ему оценить приведенные ниже суждения.

Меру согласия с суждениями, как и в предыдущем случае, следует выражать в баллах от 0 до 3:

1) Я осуждаю людей, которые плачутся в чужую жилетку.

2) Внутренне я не одобряю коллег (приятелей), которые при удобном случае рассказывают о своих болезнях.

3) Я стараюсь уходить от разговора, когда кто-нибудь начинает жаловаться на свою семейную жизнь.

4) Обычно я без особого внимания выслушиваю исповеди друзей (подруг).

5) Мне иногда нравится позлить кого-нибудь из родных или друзей.

Всего:

9. Вы плохо приспосабливаетесь к характерам, привычкам, установкам или притязаниям других. Данное обстоятельство указывает на то, что адаптация к самому себе для вас функционально важнее и достигается проще, чем адаптация к партнерам. Во всяком случае, вы постараетесь

менять и переделывать прежде всего партнера, а не себя — для некоторых это непоколебимое кредо. Взаимное существование, однако предполагает адаптационные умения обеих сторон.

Для того, чтобы узнать, в какой степени у индивида развиты адаптивные способности во взаимодействии с людьми, можно предложить ему оценить приведенные ниже суждения.

Меру согласия с суждениями, как и в предыдущем случае, следует выражать в баллах от 0 до 3:

- 1) Как правило, мне трудно идти на уступки партнерам.
- 2) Мне трудно ладить с людьми, у которых плохой характер.
- 3) Обычно я с трудом приспосабливаюсь к новым партнерам по совместной работе.
- 4) Я воздерживаюсь поддерживать отношения с несколько странными людьми.
- 5) Чаше всего я из принципа настаиваю на своем, даже если понимаю, что партнер прав.

Всего:

Выше были представлены некоторые поведенческие признаки, свидетельствующие о низком уровне общекоммуникативной толерантности индивида, сопровождающиеся негативными эмоциями. Далее следует подсчитать сумму баллов, полученных по всем 9 признакам: чем больше баллов, тем ниже уровень коммуникативной толерантности. Максимальное число баллов — 135, что свидетельствует об абсолютной нетерпимости к окружающим, что вряд ли возможно для нормальной личности. Точно так невероятно получить ноль баллов — свидетельство терпимости личности ко всем типам партнеров во всех ситуациях. В среднем опрошенные набирают: воспитатели дошкольных учреждений — 31 балл, медсестры — 43, врачи — 40 баллов. Сравните данные с приведенными показателями и сделайте вывод о коммуникативной толерантности обследуемого.

Обратите внимание на то, по каким из 9 предложенных выше поведенческих признаков высокие суммарные оценки — здесь возможен интервал от 0 до 15 баллов. Чем больше баллов по конкретному признаку, тем менее индивид терпим к людям в данном аспекте отношений с ними. Напротив, чем меньше оценки по тому или иному поведенческому признаку, тем выше уровень общей коммуникативной толерантности по данному аспекту отношений» [21].

## Приложение Д

Исходные данные по результатам опроса сотрудников по методике КОС в  
констатирующем эксперименте

Таблица 11

Исходные данные по результатам опроса сотрудников по методике КОС в  
констатирующем эксперименте

№	Имя	Возраст (год)	коммуникативные способности		Организационные способности	
			сырые баллы	Кк	сырые баллы	Ко
1	Николай	23	2	0,1	7	0,35
2	Анна	18	5	0,25	11	0,55
3	Арсен	22	12	0,6	14	0,7
4	Александра	19	5	0,25	11	0,55
5	Оксана	22	12	0,6	14	0,7
6	Виталий	23	11	0,55	14	0,7
7	Никита	19	2	0,1	7	0,35
8	Ирина	22	13	0,65	12	0,6
9	Юлия	23	9	0,45	13	0,65
10	Алина	19	14	0,7	15	0,75
11	Марина	22	12	0,6	14	0,7
12	Андрей	23	8	0,4	10	0,5
13	Клим	23	5	0,25	8	0,4
14	Иван	21	10	0,5	15	0,75
15	Алексей	20	9	0,45	13	0,65
16	Юлия	18	13	0,65	14	0,7
17	Виталий	21	9	0,45	8	0,4
18	Татьяна	22	16	0,8	17	0,85
19	Антонида	23	12	0,6	12	0,6

## Продолжение таблицы 11

20	Сергей 1	23	2	0,1	8	0,4
21	Сергей 2	23	11	0,55	14	0,7
22	Светлана	23	13	0,65	14	0,7
23	Марина	21	9	0,45	12	0,6
24	Валентина	23	17	0,85	17	0,85
25	Егор	20	12	0,6	12	0,6

Где:

Кк – коэффициент коммуникативных склонностей;

Ко – коэффициент организаторских склонностей.

## Приложение Е

Исходные данные о наличии выраженной негативной коммуникативной  
установки сотрудников констатирующего эксперимента (Методика  
диагностики коммуникативной установки В.В. Бойко)

Таблица 12

Исходные данные о наличии выраженной негативной коммуникативной  
установки сотрудников констатирующего эксперимента (Методика  
диагностики коммуникативной установки В.В. Бойко)

Имя	Возраст (год)	1*	2*	3*	4*	5*
		полученные баллы				
Николай	23	17	45	4	4	6
Анна	18	10	26	2	2	11
Арсен	22	6	20	3	4	15
Александра	19	13	45	5	8	20
Оксана	22	3	8	1	4	5
Виталий	23	7	18	1	2	0
Никита	19	17	35	5	8	20
Ирина	22	9	17	2	2	14
Юлия	23	13	26	1	0	6
Алина	19	13	26	3	8	20
Марина	22	20	45	3	2	6
Андрей	23	20	45	4	6	20
Клим	23	14	45	4	6	5
Иван	21	0	28	3	0	10
Алексей	20	16	36	3	8	11
Юлия	18	20	8	3	4	14
Виталий	21	17	28	3	4	10
Татьяна	22	9	18	3	0	6

Продолжение таблицы 12

Антонида	23	16	20	3	0	11
Сергей1	23	20	29	3	6	6
Сергей2	23	17	45	3	6	11
Светлана	23	9	10	2	0	1
Марина	21	13	45	4	6	16
Валентина	23	16	45	3	2	15
Егор	20	17	28	3	6	11
6*		72%/	64%/	76%/	40%/	64%/
		28%	36%	24%	60%	36%

В таблице 12 столбцы подписаны цифрами со звездочкой, которые обозначают:

1. Завуалированная жестокость в отношении к людям, в суждениях;
2. Открытая жестокость в отношении к людям;
3. Обоснованный негативизм в суждениях о людях.
4. Брюзжание.
5. Негативный личный опыт общения с окружающими.
6. отчетливо выражена (более 50% от максимального кол-ва баллов)/слабо(не)выражена (менее 50% от максимального кол-ва баллов).

## Приложение Ж

Исходные данные об уровне коммуникативной толерантности сотрудников констатирующего эксперимента (Методика диагностики коммуникативной установки В.В. Бойко)

Таблица 13

Исходные данные об уровне коммуникативной толерантности сотрудников констатирующего эксперимента (Методика диагностики коммуникативной установки В.В. Бойко)

№	Имя	возраст (год)	1*	2*	3*	4*	5*	6*	7*	8*	9*
1	Николай	23	11	12	7	9	5	7	10	5	10
2	Анна	18	4	8	4	4	1	4	4	3	5
3	Арсен	22	3	2	4	6	3	2	2	4	1
4	Александра	19	9	11	10	10	15	13	15	7	9
5	Оксана	22	6	6	5	2	1	6	6	7	3
6	Виталий	23	4	10	3	3	10	3	2	8	3
7	Никита	19	8	7	8	7	7	8	9	10	8
8	Ирина	22	6	3	11	4	5	9	6	6	4
9	Юлия	23	10	6	7	8	10	8	10	7	6
10	Алина	19	2	2	6	8	5	1	9	3	1
11	Марина	22	6	5	7	7	5	8	11	8	11
12	Андрей	23	6	6	3	9	5	4	5	3	3
13	Клим	23	5	4	9	6	3	7	5	3	5
14	Иван	21	5	2	5	5	3	2	5	5	5
15	Алексей	20	6	8	9	6	9	6	8	3	6
16	Юлия	18	7	11	11	9	3	10	11	9	9
17	Виталий	21	0	7	6	5	2	3	3	2	4
18	Татьяна	22	3	5	2	9	5	11	5	11	4

Продолжение таблицы 13

19	Антонида	23	8	7	5	6	5	6	7	4	4
20	Сергей1	23	10	9	8	7	3	5	12	6	8
21	Сергей2	23	10	4	10	11	3	2	5	6	0
22	Светлана	23	6	5	0	4	2	4	5	0	1
23	Марина	21	8	4	8	6	2	2	1	6	8
24	Валентина	23	8	7	10	8	11	12	7	8	6
25	Егор	20	5	8	7	6	7	6	6	3	7
10*			40 % /60 %	48 % /52 %	56 % /44 %	48 % /52 %	28 %/72 %	40 % /60 %	44 %/56 %	36 %/64 %	32%/68%

В таблице 13 столбцы подписаны цифрами со звездочкой, которые обозначают:

1 - неумение/нежелание понимать или принимать индивидуальность других людей.

2 - рассматривание в качестве эталона самого себя при оценивании поведения, образа мыслей или отдельных характеристик людей.

3 - категоричность/консерватизм в оценках людей.

4 - неумение скрытия/сглаживания неприятных чувств.

5 - стремление переделать/перевоспитать своего партнера.

6 - желание подогнать партнера под себя, сделать его удобным.

7 - неумение прощать другому ошибки, неловкость, непреднамеренно причиненные неприятности.

8 - нетерпимость к физическому или психическому дискомфорту, в котором оказался партнер.

9 - плохое приспособление к характерам, привычкам, установкам или притязаниям других.

10 - отчетливо выражена(более 50% от максимального кол-ва баллов)/слабо(не)выражена (менее 50% от максимального кол-ва баллов).

### Программа тренинговых занятий

*Цель:* Развитие коммуникативной компетентности в юношеском возрасте посредством социально-психологического тренинга.

В ходе реализации тренинговой программы будут решаться следующие задачи:

- 1) формирование представлений о процессе общения, закономерностях эффективного общения, типичных ошибках коммуникации;
- 2) формирование коммуникативной компетентности: овладение навыками вступления в контакт, поддержания разговора, снятия эмоционального напряжения в общении;

Программа предполагает работу в группе из 12–15 участников. Программа включает 3 занятия продолжительностью 6 – 7 часов. Регулярность встреч – ежедневно.

Необходимое оборудование и материалы: удобные стулья, доска (пластиковая или флипчарт), маркеры, фломастеры, ватман, клей, мяч, бейджи, раздаточные материалы (распечатки теоретических материалов к занятиям для удобства ознакомления).

*Примерные правила работы* в группе (обговариваются с участниками и принимаются в начале тренинговой программы):

- 1) активность и заинтересованное участие в работе группы;
- 2) конфиденциальность (все, что происходит на занятиях, остается между участниками);
- 3) «здесь и теперь» (проживание и вербализация происходящего в данный момент);
- 4) «обратная связь» (высказывание своих впечатлений, эмоций, мыслей после каждого задания);
- 5) безоценочность и корректность (оценивать нужно действия других, а не личность);

б) «стоп» (можно воздержаться от высказываний в определенный момент, если участник так хочет).

Таблица 14

План тренинговых занятий

№ занятия	Задачи (эффекты) занятия
1	Овладение навыками вступления в контакт, формирования аттракции и установления раппорта; Развитие навыков невербального общения.
2	Овладение навыками активного слушания, постановки открытых и закрытых вопросов; Осознание и преодоление барьеров общения, овладение техниками вербализации (повторение, парафраз, интерпретация).
3	Овладение техниками вербализации (техники малого разговора) и снятия эмоционального напряжения; Овладение техниками вербализации (техники подчеркивания общности и значимости партнера)

*Содержание тренинговых занятий*

Организационная часть. Необходимо на бейдже маркером написать свое имя, как ты хочешь чтоб к тебе обращались. Тренер знакомит участников с целью и задачами тренинга, информацией о содержании тренинга. Коммуникативная компетентность – совокупность навыков и умений, необходимых для эффективного общения.

Коммуникативная компетентность включает в себя:

1. природные способности (экспрессивность, обаяние, открытость, естественность и т. п.);
2. представления о процессе и приемах общения;

3. умения воспринимать и воспроизводить коммуникативные сигналы (вербальные, невербальные, паралингвистические) в открытой и закрытой (защитной) коммуникации.

На занятиях необходимо стремиться к возможности сформировать систему представлений о процессе и приемах общения и освоить ряд коммуникативных умений и навыков (устанавливать контакт, «уметь» слушать, выражать свои мысли и чувства, понимать другого человека, регулировать эмоциональное напряжение и конфликт, противостоять влиянию и т. д.).

Первостепенно в организационной части оговаривается режим работы и обсуждаются и принимаются правила. После принятия правил группой тренер предлагает участникам озвучить свое настроение, состояние на данный момент и ожидания по поводу предстоящих занятий. Время: 10 минут.

Тренинговое занятие лучше начать с самооценки коммуникативных навыков и умений каждого участника. Тренер рисует на доске «лестницу коммуникативного мастерства» (или вывешивает заранее подготовленный рисунок). Верхняя ступенька – мастер коммуникации, нижняя – профан. Участникам необходимо найти свое место на этой лестнице и встать на ступеньку в соответствии со своими собственными представлениями о своих коммуникативных навыках и умениях. В конце каждого занятия (и всего тренинга) можно повторить эту процедуру с разными вариантами добавлений.

### **ПЕРВОЕ ЗАНЯТИЕ**

Задача первого занятия - Овладение навыками вступления в контакт, формирования аттракции и установления раппорта; развитие навыков невербального общения.

Очень важный этап в общении – знакомство, установление контакта, расположение собеседника к себе. Очень часто первое впечатление играет важную, решающую роль для дальнейших отношений.

Для знакомства предлагается коммуникативное упражнение "Как дела?"

Участники пробуют ответить на вопрос "Как дела?" разными способами. Упражнение можно использовать как в целях разминки, так и в целях развития коммуникативной гибкости.

Тренер по очереди (по кругу) задает один и тот же вопрос участникам: "Как дела?" Задача каждого участника ответить на этот вопрос оригинально, то есть так, чтобы ответ не был похож ни на один из уже прозвучавших вариантов.

Если ответ участника не оригинален, он выбывает из игры: встает со своего места и отходит в сторонку. Упражнение продолжается до тех пор, пока не останется один участник. Роль арбитра берет на себя тренер.

Если ответ дословно не повторяет другой ответ, но является его парафразом, или же близок по смыслу, это тоже считается повторением, и участник в таком случае выбывает.

В конце проводится обсуждение:

- А как вы обычно отвечаете на вопрос "Как дела?" в реальной жизни?
- Как можно расклассифицировать ответы?

Время 30 минут.

*Упражнение установление контакта*

Из группы выбираются 2 участника (1 рассказчик, 1 слушатель). По желанию рассказчик выбирает тему для разговора. Слушателю тренер дает вводную по «слушанию» – например: если не интересно – сворачивайте беседу; будьте резким и грубите, если собеседник неудачно выразился – перебивайте. Ваше мнение самое правильное; делайте вид, что внимательно слушаете, а сами думайте о другом; меняйте тему разговора, если тема Вам не интересна; поправляйте его, если он неправильно произносит слова; не смотрите в глаза собеседнику; станьте к нему как можно ближе; используйте закрытые позы.

На беседу отводится 3 минуты. По окончании беседы все участники кроме Слушателя обсуждают беседу, отвечая на вопросы: «Как прошла беседа?», «Что помогало рассказчику?», «Что мешало?». Тренер записывает

полученную информацию на Флип Чарт, предварительно разделив лист на две части: +/-.

Далее выбирается еще 1 пара, а слушателю дается другая вводная: «Поддерживайте беседу, даже если ее тема не интересна Вам; не поправляйте собеседника, не перебивайте его; не меняйте тему разговора; используем открытые позы, улыбку, контакт глаз». На разговор те же 3 минуты и затем обсуждение в группе с записью на «ФЧ». Начать обсуждения нужно с мнения Рассказчика. В итоге на «ФЧ» есть критерии правильного и неправильного поведения при установлении контакта.

Упражнение «Увы-Ура», или «Зелёный крокодил».

Цель: отработка навыков уверенного вступления в контакт, уверенного поведения.

Тренер просит всех встать и подойти к двери, а сам ставит стулья (так, чтобы хватило каждому участнику и самому тоже) в ровный круг. Два дополнительных стула (или что-нибудь другое, например, стол) используются, чтобы сделать ворота. Ведущий заходит в круг и садится напротив импровизированных «ворот», через которые в данный круг будут входить участники упражнения. Рекомендуется положить ногу на ногу, вальяжно развалиться на стуле, принять расслабленную позу, руку положить на соседний стул.

Необходимо проследить за тем, чтобы все стулья были одинаковыми – как по цвету, так и по высоте. По возможности не использовать в данном упражнении стулья, на которых что-либо написано или изменен внешний вид, например, ободрана краска (в этом случае стул сильно выделяется и на него не хочется садиться). Все вещи - сумки и одежду, следует убрать со стульев.

А сейчас мы с вами проверим, насколько уверенно вы можете себя вести в разных ситуациях – простых и трудных. Жизнь такова, что все вокруг друг друга оценивают. И для всех нас всегда важно, как оценят и воспримут нас окружающие. Сейчас мы станем участниками жизненного упражнения,

где я буду оценивать вас. Сразу предупрежу, что это упражнение может задеть кого-то из вас, кого-то даже до слез. Не нужно сдаваться. Это упражнение укрепляет вашу волю и характер, позволяет понять себя, тренирует в вас стойкость и упорство в достижении поставленной цели. При столкновении с трудностями я прошу вас не останавливаться, а продолжать совершать попытки, даже если варианты у вас уже закончились. В этой ситуации мы будем вам помогать, но главное – чтобы вы думали и не совершали одних и тех же ошибок. В конце упражнения будем разбирать все по порядку, поэтому необходимо запоминать все свои слова и действия.

Как вы видите, я поставил(а) все стулья в круг и сделал(а) своеобразные ворота, через которые каждый будет проходить, а я буду оценивать ваше поведение. Все, что вы делаете до ворот, меня не интересует и на оценку не влияет. Я начинаю оценивать ваши слова и действия только тогда, когда вы пересекли линию ворот, а заканчиваю, когда вы садитесь на стул.

Итак ситуация: мы занимаемся с вами уже не первый день, вы пришли на очередное занятие, и я вас жду. Вам необходимо войти в нашу группу как раз через эти ворота и сесть на стул. Но войти и сесть вы должны, как свой, как хозяин, а не как гость (ведь вы же свой, и мы с вами знакомы). В этом упражнении я буду выполнять роль «Зеленого крокодила», который очень наблюдательный и любит оценивать поведение человека по определенным параметрам.

Ведущий должен напомнить участникам, что он оценивает не их достоинства и недостатки. Надо отметить, что оценивается внешнее проявление поведения, а не сам человек. Помните: с Зеленым крокодилом лучше не спорить, а то...сами понимаете. Крокодил будет оценивать ваше поведение с момента входа в ворота и до момента посадки на стул. Пока вы будете идти и садиться на стул, я буду обращать внимание на разные составляющие вашего поведения. Хочу предупредить, что Зеленый крокодил

оценивает не один параметр, а их совокупность. В итоге его оценкой будут только слова: «УВЫ» или «УРА».

«УВЫ» будет означать отрицательную оценку, значит, вы что-то делали не так. Это значит, что вы должны встать, выйти за ворота и повторить попытку войти в нашу группу снова.

«УРА» будет означать положительную оценку. Значит, вы делали все правильно и можете оставаться на своем стуле. Входить будем по очереди, по одному человеку, а не все сразу. Как только я сказал(а) «УВЫ» или «УРА» и пространство в кругу освободилось, можно входить следующему. Следите за тем, чтобы каждый из участников сначала сделал по одной попытке войти и только потом начали бы свою вторую попытку те, кому сказали «УВЫ». Ведущий должен обращать внимание на следующие основные параметры (этот материал необходимо знать наизусть):

Таблица 15

Основные параметры упражнения

Действия участника	Ура	Увы
Уверенно ли идет?	Уверенно	Остановился в кругу, огляделся неуверенно
Приветствует ли тех, кто уже находится в кругу?	Говорит: «Здравствуйте», может, даже жмет руку	Не здоровается. Здоровается только с ведущим
Смотрит ли в глаза, когда приветствует других участников в кругу?	Смотрит	Не смотрит. Смотрит только на ведущего

Куда сел?	<p>-На стул рядом с ведущим.</p> <p>-На стул, где лежала рука ведущего.</p> <p>-На крайние два стула, если при этом осмотрелся, поздоровался с другими участниками круга, подойдя к ним; делал все это неторопливо (т. е. его выбор был осознанным и уверенным)</p>	<p>-На крайние два стула около ворот, если в кругу при этом остались еще 1–2 свободных места, кроме этих крайних.</p> <p>-На крайние два стула около ворот, если в кругу при этом есть еще более двух свободных мест, кроме этих крайних.</p> <p>-Группируется только в одном месте круга, если это 4-й участник (т. е. все садятся в одном месте, при этом большая часть стульев свободна)</p>
Как сел на стул?	Свободно и полно, как будто это его собственный стул	Потрогал его сначала, поправил, а потом сел. Сел на край стула или неуверенно

В этом упражнении могут быть несколько участников, которые не смогли сразу войти в круг из-за ошибок, которые они делают. У них начинаются ступор и паника, которая может дойти до слез. К этому надо быть готовым и не доводить до этого состояния. Самое главное – понять, в чем смысл этого упражнения, и в сложной ситуации напомнить этому

участнику, почему так важно пройти это упражнение. Помощь может быть следующей:

– Постараться подбодрить участника, например: «Давай, давай, у тебя получится», «Смелей, ты можешь это сделать» и др.

– Сказать, что вы обращаете внимание сразу на несколько параметров (сами параметры не раскрывайте).

– Указать, не раскрывая, что, исправив один параметр, участник сделал ошибку в другом: «Ты исправил одну ошибку, но при этом допустил другую, которую в предыдущий раз не допускал».

– Призвать на помощь тех участников, которые уже вошли в круг. Для этого они должны выйти из круга и поговорить с этим участником. Зайти обратно они могут потом свободно. «Помогите нашим участникам. Только выйдите за круг, потом вы сможете зайти спокойно, без оценки».

– Ведущий может негласно смягчить требования для этого участника, чтобы не расстраивать его, особенно это важно для последних двух человек. Фразы могут быть такими: «Ты сделал почти все правильно, кроме одного элемента. Понаблюдай за остальными, и у тебя все получится». «Вот если ты вспомнишь, как ты вошел первый раз, и прибавишь то, как ты вошел во второй раз, – будет все правильно». В любом случае, помните, что 3–4-я попытка должна быть для участника положительной, это обязательно!

Первую попытку обычно многие проваливают из-за того, что забывают говорить: «Здравствуйте» или «Привет». По итогам обсуждаются результаты. Ведущий спрашивает, на что он обращал внимание в оценке поведения; все параметры разбираются в группе. Внимание участников акцентируется на том, что важным фактором успешного общения является то, как человек себя преподносит, как он вступает в контакт, какое впечатление производит, насколько уверенно ведет себя.

Если вы шли, ссутулившись, смотрели в пол, шли медленно, покачиваясь, или, наоборот, слишком быстро – конечно же, это было «УВЫ»! Можно попросить ребят встать и походить по комнате, как забитые,

неуверенные в себе люди. Когда они будут так ходить, спросите: «Хочется ли им общаться сейчас друг с другом?» Покажите, что с такими людьми никто не хочет общаться. А теперь попросите их походить по комнате, как ходят жизнерадостные, уверенные в себе люди. «Теперь хочется общаться?» Ответ, скорее всего, будет положительным.

Не забывайте здороваться даже с незнакомыми людьми. Когда вы молчите, значит, вы чего-то стесняетесь или боитесь. Наверняка, у каждого из нас была ситуация, когда, увидев давнего знакомого, с которым очень давно не встречались, мы стараемся спрятаться в толпе или перейти на другую сторону улицы, лишь бы не общаться. Это поведение неуверенного человека.

Когда вы прячете глаза, вы ведете себя как очень неуверенный в себе человек. Помните, что глаза обычно прячут люди, которые обманывают, что-то недоговаривают, чего-то боятся. Если же вы смело смотрите в глаза и не избегаете зрительного контакта, значит, вы открыты, вам нечего скрывать.

Мы садимся с краю, когда хотим, чтобы нам было удобно незаметно уйти или сбежать. Помните, когда вас собирают на неинтересные собрания в актовом зале, середина обычно пустует. Если у нас, наоборот, есть интерес, мы садимся в центре (как в кино). Таким образом, тот, кто сидел около ворот, был уже настроен уйти (это не касается людей, которым ничего другого не оставалось, кроме как сесть на эти места).

Садятся на край только те люди, которые хотят поскорее уйти или не планируют здесь долго задерживаться. Однозначно, это позиция неуверенного человека. Если вы сели, облокотившись на стул, и даже перед тем, как сесть, поправили его и поставили так, как вам удобно, то это – уверенное поведение.

Когда вы трогаете чужой предмет, он как будто на время становится вашим. Помните, как футболисты бьют пенальти (удар с 11-метровой отметки). Мячик уже стоит на отметке, так ведь они все равно подойдут к

нему, потрогают, покрутят, поставят сами, они как бы делают его своим, просят его быть на их стороне. Так и в жизни.

Это упражнение – об уверенности в общении. На человека не будут давить, если видят, что он сильный и умеет противостоять давлению. На неуверенного человека проще давить, им легче манипулировать и его легче превратить в жертву. Но даже если вы внутренне (в себе) пока еще не уверены, есть внешние проявления, которыми можно овладеть, чтобы создать имидж уверенного человека. Впоследствии к вам придет внутреннее чувство уверенности. Время: 120 минут

*Мини лекция: 10 минут*

Предлагаю обсудить информацию о том, какие психологические сигналы нам помогают при вступлении в контакт.

Коммуникативные сигналы бывают вербальные, невербальные и паралингвистические.

Вербальные - смысл высказываний, подбор выражений, правильность речи и разные виды ее неправильности.

Паралингвистические - особенности произнесения речи и неречевых звуков, качество голоса.

Невербальные - взаимное расположение в пространстве, позы, жесты, мимика, контакт глаз, оформление внешности, прикосновения, запахи.

*Вербальные сигналы, располагающие к контакту:*

- Отчетливое приветствие.
- Обращение к человеку по имени.
- Предложение сесть.

*Невербальные сигналы, располагающие к контакту*

а) Проксемика:

– угол поворота тела от 45 до 90 градусов (боковое положение)  
передает сообщение: «Я не имею агрессивных намерений»;

– дистанция (варьируется в зависимости от ситуации и типа собеседников): интимная (0–45 см), личная (45–60–120 см), социальная (120–210–360 см), публичная (360 и более см);

– позиция «на равных» (соотношение уровней в вертикальной лоскости таково, что глаза собеседников находятся на одном уровне).

б) Позы:

– открытая, а не закрытая (нескрещенность конечностей, развернутость корпуса и головы, раскрытость ладоней, расслабленность мышц, контакт глаз);

– асимметричная, а не симметричная.

в) Мимика:

– улыбка;

– живое, естественно изменяющееся выражение лица.

г) Взгляд:

– продолжительность контакта глаз 3–5 сек;

– частота контакта – не реже 1 раза в минуту;

– частота моргания – 1 раз в 3–5 сек.

д) Такесика (движение собеседников в пространстве).

Не допускаются:

– ритмические движения;

– движения большой амплитуды;

– резкие движения;

– неритуализированные прикосновения.

*Паралингвистические сигналы при вступлении в контакт*

– Отчетливость речи.

– Доброжелательная интонация.

– Громкость голоса – средняя.

– Высота тона – низкая.

– Быстрота речи – умеренная.

Упражнение «Хороший собеседник – плохой собеседник». Цель: отработка навыков вступления в контакт, установления раппорта. Участникам присваиваются роли, часть участников получает задания разыграть «хороших» собеседников, используя вербальные, невербальные и паралингвистические сигналы, а часть – «плохих» собеседников.

Выставляются два стула, один участник будет пытаться просто вступить в контакт, второй – играть присвоенную ему роль. Задача остальных – определить, какой он собеседник, расположен ли он к общению. Так разыгрываются все роли. В конце задания обсуждается, что чувствовали те, кто пытался вступить в контакт с «плохими» и «хорошими» собеседниками, и как себя чувствовали сами собеседники в своих ролях. Время: 30 минут.

*Упражнение «Формирование аттракции».* Цель: формирование аттракции при вступлении в контакт, установление раппорта. Психологи считают, что основа отношения собеседника к нам закладывается в первые 15 секунд общения с ним. Так что наша важная задача – расположить к себе собеседника за столь короткое время. Начать общение и произвести на собеседника хорошее впечатление нам могут помочь так называемые приемы формирования аттракции. К ним относят легкую доброжелательную улыбку, обращение по имени, терпеливое выслушивание собеседника и комплимент.

Сейчас вам необходимо разбиться в группы по два человека и пообщаться. На любую тему. Для себя необходимо отметить насколько комфортно общаться. Подмечать какие то неочевидные детали, которые были важны для вас. Время: 10 минут.

*Мини лекция: 10 минут.*

Техники активного слушания будут рассмотрены на другом занятии, а сейчас предлагаю поработать с тремя другими техниками.

1. Прием "Имя собственное". Обращайтесь по имени - это не только вежливость!

Рассмотрим ситуацию: в коридоре встретились два сотрудника примерно одинакового возраста. Поздоровались: "А" сказал: "Доброе утро, Петр Захарович!" "Б" сказал: "Доброе утро!" Вопрос: кто вероятнее всего из них начальник? Подчиненные, как правило, добавляют имя, отчество; руководители, как правило, этого не делают. От чего это зависит? Дело не в вежливости и не в культуре. Почему принята такая форма приветствия, а не наоборот? Аналогичные ситуации: почему учащиеся начинают здороваться с преподавателями перед экзаменами? Кому важно расположить другого? Кто более зависит от другого? При этом многие не сознают, не замечают изменения в своем поведении.

#### Психологический механизм приема

1. Имя человека сопровождает его всю жизнь, имя и личность неразделимы.

2. Когда к человеку обращаются, не называя имени - это "обезличенное" обращение. В этом случае человек интересуется нас не как личность, а как объект служебных функций. Имя - символ личности. Называя человека по имени, вольно или невольно показывают внимание к данной личности.

3. Проявление внимания к данному человеку - это утверждение его как личности. Каждый претендует на то, что он личность. Если эта претензия не удовлетворяется, происходит ущемление личности. Человек испытывает чувство ущемленности.

4. Если человек получает подтверждение, что он личность, возникает чувство удовлетворения.

5. Чувство удовлетворения всегда сопровождается положительными эмоциями.

6. Человек всегда стремится к тому, что вызывает у него положительные эмоции (к человеку, к информации, к вещам).

7. Если некто вызывает у нас положительные эмоции, он притягивает к себе, располагает, то есть формирует аттракцию.

Прием этот необходимо применять постоянно ко всем учащимся. Тем самым учитель заранее располагает к себе детей, а не тогда, когда он предъявляет требования к ним. Есть люди, которые утверждают, что плохо запоминают имена. Девять из десяти жалуются на это. Можно верить и не верить.

Почему же мы хорошо помним имена одних и не помним - других? В нейтральной обстановке: познакомился и тут же забыл имя. А что бывает тогда, когда человек вам очень понравился? Очень нужен? Кого, например, помнят учителя? Тех, кто их очень интересуется. Имя и личность неразрывны. Как же их запомнить? Вот несколько советов:

1. Как только услышали имя, найдите повод, чтобы тотчас же произнести его вслух ("Очень приятно познакомиться с Вами, Елена Сергеевна.") 2. Установите ассоциации с именами других людей. 3. Если необходимо сразу запомнить много имен, то учителю полезно организовать самостоятельную работу учащихся и сосредоточиться в это время на запоминании их имен. А вечером час - два потренироваться. 4. На следующий день чаще обращаться к тем, кого требуется запомнить.

Вывод: располагать учащимся к себе - профессиональная необходимость и профессиональная функция учителя. Поэтому при обращении к школьникам как можно чаще произносите их имена.

## 2. Прием "Зеркало отношений".

С вами здороваются по утрам двое. "А": "Доброе утро, Елена Сергеевна" плюс улыбка. "Б": то же самое, но хмуро, каменное, кислое лицо. Вопрос: При своих трудностях к кому вы обратитесь за помощью? Почему? Обладает ли улыбка способностью притягивать к себе, то есть формировать аттракцию? Кому вы чаще всего улыбаетесь: своему другу или недоброжелателю? А кто вам чаще улыбается? В народе говорят: лицо - зеркало души. В психологии: лицо - зеркало отношений. Часто ли вы осознанно, преднамеренно регулируете "изображение" на своем "зеркале

отношений"? Люди делают это очень редко. Получается: что у человека внутри, то часто и на лице.

Я подхожу, здороваюсь: "Доброе утро .... ". Меняется лицо: сигнал "мне приятно", "безразлично". Но самое главное, что ни первый, ни второй и не думали показывать мне свое отношение. Вывод: люди очень редко контролируют и регулируют "изображение" на своем "зеркале отношений". Следовательно, то, что отражается на их лице, чаще соответствует действительному их отношению к вам, чем не соответствует.

Задумайтесь: какие лица вы сейчас вспоминаете? Какого учителя вспоминают школьники? Доброе, приятное лицо, легкая улыбка притягивают, и наоборот... Почему это так?

Психологический механизм приема.

1. Большинство людей по-доброму улыбаются своим друзьям.
2. Улыбка - это сигнал: "Я ваш друг".
3. Друг, согласно словарю русского языка, "сторонник, защитник".
4. Одной из потребностей человека является потребность в безопасности, защищенности.
5. Когда потребность удовлетворяется, это сопровождается положительными эмоциями.
6. Человек всегда стремится к тому, кто (что) вызывает у него положительные эмоции.
7. Если некто вызывает положительные эмоции, то он вольно или невольно формирует аттракцию.

Обязаны ли вы уметь улыбаться?

Спросите себя: умеете вы улыбаться? Не тогда, когда вам смешно, а тогда, когда это необходимо? Что вы для этого делаете? Какие приемы используете? Как вы, профессиональный педагог, поступите, встретив незнакомого ребенка, курящего в подъезде? Как заставить себя улыбнуться хаму? (Прием -"запеленать" его.) В целом - как перевести ребенка в правую зону шкалы отношений? "Я не могу улыбаться по заказу...", - часто отмечают

молодые учителя и студенты. Но тогда вы признаете, что вы не можете выполнять свои педагогические обязанности.

Вывод: Располагать к себе учащихся - это служебная обязанность учителя, продиктованная не инструкцией, а производственной необходимостью. Следовательно, умение улыбаться - это профессиональное умение учителя. При общении с детьми необходимо всегда иметь на лице доброе и приятное выражение, легкую улыбку.

### 3. Прием "Золотые слова".

Комплименты - это небольшое преувеличение положительных качеств человека. Вы часто слышите комплименты в свой адрес? Какие при этом испытываете чувства? Вы часто говорите комплименты другим? Какие, если не секрет?

Обсудим вопрос: Как вы думаете, что произойдет с человеком, если ему часто говорить комплименты? - Человек поверит в свои способности и будет их развивать.

В основе комплиментов лежит психологический эффект - внушение.

Психологический механизм приема.

1. Человек слышит комплимент.
2. Возникает эффект внушения.
3. Как следствие внушения - потенциальное удовлетворение потребности выглядеть не хуже других, быть более совершенным.
4. Удовлетворена потребность - возникают положительные эмоции.
5. Направленность, расположенность к тому, кто эти чувства вызывает.

А сейчас необходимо повторить упражнение, но уже с применением полученных данных. После выполнения упражнения вместе обсудим разницу между упражнениями. Время: 60 минут.

Информационное сообщение ведущего о невербальных каналах коммуникации и их роли в коммуникации:

- глаза и визуальный контакт;
- лицо и лицевая экспрессия;

- жесты, такесика (движения);
- позы (угол поворота тела, наклона тела);
- тактильные ощущения (касания, ритуализированные и неритуализированные прикосновения);
- дистанция и позиция во время общения.

*Упражнение - Визуальное вчувствование.* Цель: совершенствование перцептивных навыков восприятия и представления друг друга, развитие сенситивности. Все садятся в круг. Ведущий просит, чтобы каждый внимательно посмотрел на лица остальных участников. Через 2–3 минуты все должны закрыть глаза и попытаться представить себе лица других членов группы. В течение одной-двух минут нужно фиксировать в памяти лицо, которое удалось лучше всего представить. После выполнения упражнения группа делится своими ощущениями и повторяет упражнение. Каждый из участников должен постараться воспроизвести в памяти как можно большее количество лиц партнеров. Продолжение упражнения в парах: один участник выражает мимически какое-то состояние, второй пытается понять, что человек чувствует, о чем думает. Время: 30 минут.

*Упражнение «Движение - настроение»* .Пусть каждый из вас по очереди сделает движение, отражающее его внутреннее состояние, а мы все будем повторять это движение 3–4 раза, стараясь вчувствоваться в состояние человека, понять это состояние».

После завершения упражнения можно задать группе вопрос: каково, по вашему мнению, состояние каждого из нас? После того как будет высказано несколько гипотез о состоянии одного из участников, следует обратиться к нему за объяснением его действительного состояния. Время: 15 минут.

*Упражнение «Рисунок в четыре руки».*Группа делится на пары. Каждая пара сообща рисует картину, не договариваясь заранее о сюжете и не разговаривая друг с другом. Оба автора подписывают рисунок. По окончании работы проводится обсуждение. Кто взял на себя ведущую роль при рисовании? Кто уступил? Как был поделен лист бумаги? Была ли у каждого

рисующего своя часть листа, на которой рисовал только он? Какова была реакция партнера, если он видел, что рисуют на его стороне? Как реагировал партнер, если нарисованное им подправлялось или дорисовывалось? Время :15 минут.

*Упражнение «Через стекло».* Цель упражнения: формирование взаимопонимания партнеров по общению на невербальном уровне.

Группа делится на пары. Один из участников загадывает текст, пару предложений, записывая его на бумагу, но не озвучивает вслух. Необходимо передать этот текст своему собеседнику как бы через стекло, т. е. мимикой и жестами. Собеседник пытается озвучить написанное.

Степень совпадения переданного и записанного текста свидетельствует об умении устанавливать контакт. Время: 15 минут.

*Подведение итогов и завершение работы.*

Все становятся в круг. Тренер берет мягкий мяч. Тот, кому будет брошен мяч отвечает свои впечатление от прошедшего дня, что понравилось, что запомнилось, что бы хотел применить на практике, чего не хватило.

## **ВТОРОЕ ЗАНЯТИЕ**

*Упражнение «Пожелание на сегодня».* Цель: разминка. Работа начинается с того, что все становятся в круг. Все высказывают друг другу пожелания на сегодняшний день или комплимент. Они должны быть короткими, желательно в одно слово, тем не менее если хочется сказать больше, то не запрещается. Один из участников бросает мяч тому, кому адресует пожелание, и одновременно произносит его. Тот, кому бросили мяч, в свою очередь, бросает его следующему участнику, высказывая ему пожелание на сегодня. Надо внимательно следить за тем, чтобы мяч побывал у всех, и постараться никого не пропустить. Время:5 минут.

Ознакомление с задачами занятия - Овладение навыками активного слушания, постановки открытых и закрытых вопросов;

Осознание и преодоление барьеров общения, овладение техниками вербализации (повторение, парафраз, интерпретация).

Повторение пройденного материала за предыдущий день в форме резюмирования.

Тренер предлагает оценить себя: на сколько мы умеем слушать.

Тренер предлагает пройти *экспресс тест «Умение слушать»*

На каждый из вопросов следует дать ответы, которые оцениваются: «почти всегда» — 2 балла; «в большинстве случаев» — 4 балла; «иногда» — 6 баллов; «редко» — 8 баллов; «почти никогда» — 10 баллов.

1. Стараетесь ли вы «свернуть» беседу в тех случаях, когда ее тема (а то и собеседник) неинтересны вам?

2. Раздражают ли вас манеры вашего собеседника?

3. Может ли неудачное выражение собеседника спровоцировать вас на резкость или грубость?

4. Избегаете ли вы вступать в беседу с неизвестным или малознакомым вам человеком?

5. Имеете ли вы привычку перебивать собеседника?

6. Делаете ли вид, что внимательно слушаете, а сами думаете совсем о другом?

7. Меняется ли ваш тон, голос, выражение лица в зависимости от того, кто ваш собеседник?

8. Меняете ли тему разговора, если собеседник коснулся неприятной для вас темы?

9. Поправляете ли собеседника, если в его речи встречаются неправильно произнесенные слова, названия, вульгаризмы?

10. Бывает ли у вас снисходительный менторский тон, с оттенком пренебрежения и иронии по отношению к собеседнику?

Излишне напоминать, что точный ответ вы получите при желании ответить с максимальной искренностью на все вопросы.

Если в итоге вы набрали сумму более 62 баллов, то вы слушатель «выше среднего уровня». Иными словами — чем больше у вас баллов, тем в большей степени у вас развито умение слушать. Время: 10 минут.

*Упражнение «Скучный рассказ».* Цель: ознакомление с навыками активного слушания. Работа в парах. Участники сами определяют кто слушатель, а кто рассказчик. Слушающие в течение 2-3-х минут выслушивают «очень скучный рассказ». Рассказчикам дается отдельно, (чтобы не слышали слушатели), другая инструкция. Суть не в том, чтобы рассказ был скучным, а в том, чтобы рассказывающие фиксировали типичные реакции слушателей. После одной минуты в удобный момент нужно сделать паузу и продолжить рассказ после получения какой-либо реакции слушателей (кивок, жест, слова и т. д.). Если в течение 7- 10 секунд выраженная реакция отсутствует, следует продолжить рассказ в течение еще одной минуты. И опять прерваться и запомнить следующие реакции. На этом упражнение прекращается. Обсуждение. Всем членам группы раскрывается действительное содержание инструкции и цель упражнения. Рассказчиков просят держать в памяти реакцию слушателей и каждый высказывается, что мешало, а что помогало рассказывать. Типичные приемы слушания. Ведущий после обсуждения приводит список наиболее типичных приемов слушания, называя их и давая необходимые пояснения.

1. Глухое молчание.
2. Угу - поддакивания и кивки головой.
3. Эхо - повторение последних слов собеседника.
4. Зеркало – повторение последней фразы с изменением порядка слов.
5. Парафраз – передача содержания высказывания партнера другими словами.
6. Побуждения – междометия и другие выражения, побуждающие собеседника продолжить прерванную речь («Ну и...», «Ну и что дальше?», «Давай-давай» и т. п.).
7. Уточняющие вопросы – типа «Что ты имел в виду, когда говорил «эсхалогический»?»

8. Наводящие вопросы типа «Что – где – когда – почему – зачем», расширяющие сферу, затронутую, говорящим. Нередко такие вопросы являются по существу уведующими от линии, намеченной рассказчиком.

9. Оценки, советы.

10. Продолжение – когда слушающий вклинивается в речь и пытается завершить фразу, начатую говорящим, подсказывает слова.

11. Эмоции – «ах», «ух», «здорово», «ну и ну», смех, скорбная мина.

12. Нерелевантные и псевдорелевантные высказывания – высказывания, не относящиеся к делу или относящиеся лишь формально. («А в Гималаях все иначе» и следует рассказ о Гималаях; «Кстати о музыке» и следует информация о гонорарах известных музыкантов.)

Ведущий обобщает, что непродуктивность общения может быть связана с неумением или отсутствием умения общаться с окружающими людьми, а также с трудностями его практической реализации, связанной с различными моментами (утомление, невнимательность, условия деятельности, особенности ситуации и т. д.). Тестирование. Ведущий предлагает оценить свою способность, степень выраженности умения слушать другого человека. Ведущий называет предполагаемые результаты, а участники группы оценивают полученное умение. Время: 20 минут.

*Упражнение диспут.* Цель упражнения: развитие навыков активного слушания

Упражнение проводится в форме диспута. Участники делятся на две приблизительно равные по численности команды. С помощью жребия решается, какая из команд будет занимать одну из альтернативных позиций по какому-либо вопросу, например: сторонники и противники "загара", "курения", "раздельного питания" и т.д.

Аргументы в пользу той или иной точки зрения члены команд высказывают по очереди. Обязательным требованием для играющих является поддержка высказываний соперников и уяснение сущности аргументации. В процессе слушания тот из членов команды, чья очередь высказываться

следующим, должен реагировать угу-поддакиванием и эхо, задавать уточняющие вопросы, если содержание аргументации не до конца ясно или же сделать парафраз, если создается впечатление полной ясности. Аргументы в пользу позиции своей команды разрешается высказывать лишь после того, как выступающий тем или иным способом просигнализирует, что его поняли правильно (кивок головой, "да, именно это я и имел в виду").

Ведущий следит за очередностью выступлений, за тем, чтобы слушающий осуществлял поддержку высказывания, не пропуская тактов, парафраз, используя при этом реакции соответствующего такта. Можно давать разъяснения типа, "Да, Вы меня поняли правильно" легче всего, просто повторив слова собеседника, а убедиться в правильности понимания можно парафразируя его высказывания. Предостеречь участников от попыток продолжать и развивать мысли собеседника, приписывая ему не его слова.

В заключение упражнения ведущий комментирует его ход, обращая внимание на случаи, когда с помощью парафраза удалось добиться уточнения позиций участников "диспута". Время: 20 минут.

*Упражнение «Кто этот человек?»* Цель: отработка техники формулирования открытых и закрытых вопросов (отработка алгоритма опроса партнера с помощью закрытых вопросов). Инструкция. Сейчас я загадаю имя человека, которое известно. Это может быть кто-то из участников группы или другой человек, знакомый всем присутствующим. Может быть даже всемирно известный (Достоевский или Аристотель, Павел I или Агата Кристи). — Почему ты загадала этого человека? Потому что это загадочная и трагичная фигура русской истории. Чем прославился это человек? Главным образом тем, что он отрекся от престола и впоследствии был казнен. Основных направлений четыре: годы жизни; пол; страна; область деятельности. Дебрифинг. Открытые вопросы позволяют выйти за рамки первоначальных предложений и расширить возможности понимания другого

человека. Открытые вопросы задавать трудно и непривычно, а закрытые «вылетают» автоматически. Время: 15 минут.

*Упражнение «Пум-Пум».* Цель: отработка навыков постановки открытых вопросов, понимание ценности открытых вопросов для получения информации.

Ведущий задумывает признак, который есть у одних участников, и нет у других. Игроки по очереди спрашивают у ведущего: «Я с пум-пум-пумом?» Ведущий отвечает соответственно «да» или «нет». Далее идет активное обсуждение, какой же признак был загадан. После нахождения ответа задаются вопросы:

- Как возник ответ? (Тому, кто нашел ответ).
- Какие чувства, состояния возникали у вас, как они изменялись во время поиска ответа? Время: 20 минут.

*Игра «Претендент».* Цель: отработка навыков постановки открытых вопросов. Участникам раздаются роли: они все менеджеры по персоналу, которым требуется специалист (участники сами могут решить, какой именно). К вам придет кандидат, ваша задача – с помощью открытых вопросов установить его истинные мотивы. Претендент заранее получает от тренера инструкцию о том, что его открытый (называемый в разговоре) мотив – стремление работать в солидной перспективной фирме. А его истинный мотив – стремление участвовать в конкурсе иностранных фирм, а для этого нужна солидная запись в трудовой книжке. При этом в собеседовании он может косвенно упоминать о каких-то деталях, указывающих на его истинный мотив, например, что современный бизнес – интернационален или что он интенсивно учит английский язык.

Истинный мотив знают только тренер и сам претендент. Менеджеры по очереди пытаются «расколоть» кандидата. Если один не справляется и менеджер не продвигается к истинной цели, пытается следующий. В обсуждении итогов можно вспомнить, какие вопросы были наиболее удачными (скорее всего, вопросы о будущем), как они помогали

продвигаться к цели. Время: 20 минут. По завершении игры стоит обратить внимание участников группы на типичные ошибки, возможные при постановке общих вопросов и способы их преодоления.

Таблица 16

Типичные ошибки при постановке общих вопросов и способы их преодоления

Типичная ошибка в формулировании вопроса	Почему это ошибка?	Способ преодоления
1. Почему?	Скрытое обвинение: «Ваш выбор мне не понятен, а следовательно, он неправилен»	Каковы основные аргументы в пользу этого решения? Чем можно было бы подтвердить целесообразность решения?
2. Почему Вы не...?	Скрытое обвинение: «Вы выбрали неправильный путь»	Какие меры могли бы быть эффективными в этой ситуации? Как мы могли бы обосновать их эффективность?
3. Как Вы могли согласиться....? (отказаться, пригласить, так ответить, не ответить и т. п.)	Скрытое обвинение: «Вы недостаточно опытни, (предусмотрительны, лояльны и т. п.)	Чем было продиктовано такое решение? Что побудило Вас согласиться?

Мини лекция.

Информация о барьерах общения. Специалисты выделяют следующую «правильную» последовательность фаз разговора: вступление в контакт; ориентация в проблеме; обсуждение (аргументация и контраргументация); решение. Нарушение последовательности данных этапов часто приводит к проблемам в коммуникации, потере взаимопонимания и уважения и, соответственно не способствует эффективному решению проблем. Люди часто, едва успев вступить в контакт, переходят к аргументации или даже к решению проблемы. Психологи называют это драмой импульсивности или непоследовательности. В подобном случае нарушается идея партнерства в общении, так как партнера лишают права быть выслушанным и принятым всерьез.

Иногда это воспринимается как манипуляция. Соблюдать последовательность фаз также мешают такие драмы общения, как:

- драма слушания (слушаю, но не слышу);
- драма понимания (слышу, но не понимаю);
- драма действия (понимаю, но сделать не могу);
- драма самовыражения (понимаю, но выразить не могу).

Как вам кажется, при обычном общении двух людей, когда один человек хочет передать другому какую-то информацию, сколько процентов этой информации в итоге дойдет до собеседника? Устроим аукцион, ваши ставки будем записывать на доске. Время: 5 минут.

А для того, чтобы узнать победителя, необходимо сделать упражнение.

*Упражнение «Марфуша».* Цель: показать участникам, насколько влияют на коммуникацию «личностные фильтры».

Все, кроме одного, участники тренинга выходят из помещения. Оставшийся три раза читает текст для того, чтобы его запомнить.

«Марфуша была примерной девушкой. Работала на заводе, как и все ходила на демонстрации, продукты покупала только в магазинах, сексом занималась исключительно с мужем и по пятницам. Однажды она пошла в

лес и встретила там НЛЮ.С тех пор, все не как у людей. С работы уволилась, дома стала устраивать демонстрации, продукты покупала на рынках, а сексом занималась с кем угодно и где попало.»

Далее в аудиторию приглашают следующего участника. Далее первому участнику предлагается пересказать текст именно так, как он запомнил вошедшему участнику, который в свою очередь рассказывает то, что запомнил следующему и т.д. В конце участникам можно наглядно показать (ведя видео запись происходящего), каким образом менялась информация в процессе передачи. Время:30 минут.

*Упражнение «Анализ слухов».* Необходимо разобраться, где и как теряется информация. Далее тренер последовательно, по одному, рисует барьеры общения на доске и рассказывает про каждый из них.

– Вербализация: перевод мыслей в слова (на этом барьере теряется около 25 % информации). Человеку бывает очень трудно перевести свои мысли в слова; при этом, чаще всего, мы отбрасываем то, что кажется нам несущественным. Вспомните, когда вы посмотрели интересный фильм, который вас впечатлил, и захотели пересказать его своему другу. Наверняка, удалось передать только сюжет, вы не пересказали массу деталей, и своим пересказом вы не смогли дать вашему другу полное представление о фильме и вызвать у него те эмоции, которые этот фильм вызвал у вас. Ваш собеседник сможет до конца прочувствовать этот фильм только тогда, когда сам его посмотрит.

– Смысловой барьер: перевод слов в мысли (теряется около 25% информации). Здесь обратный процесс. Ваш слушатель переводит ваши слова в свои мысли. Он пытается вас понять. Но люди мыслят по-разному, и, как правило, под одними и теми же словами каждый понимает что-то свое. Например, если я попрошу вас фрукт, то каждый представит что-то свое: кто-то банан, кто-то грушу, а кто-то персик или просто картинку мандарина.

Множество вариантов возникает для одного слова «фрукт». Этот барьер часто порождает слухи: один сказал, другой понял что-то свое, третий – свое.

– Порог личностного восприятия (теряется около 25% информации). Этот барьер говорит о том, что в общении всегда присутствуют эмоции и настроение. Например, если у вас болит голова, то вы, скорее всего, не сможете полностью быть сконцентрированы на общении. У нашего собеседника также может что-то болеть, быть плохое настроение или он просто не очень хорошо к нам относится, или, наоборот, у него такое отличное настроение, что это мешает воспринимать информацию. Он начинает думать о чем-то своем, и часть информации теряется.

– Активный словарь, наши речевые навыки (теряется 12–15 % информации). Процент потерянной здесь информации зависит от того, насколько богат наш словарный запас, и от того, есть ли в нашей речи слова-паразиты, картавим ли мы или, быть может, заикаемся. Например, если мы не знаем слова «деструкция» (разрушение), а в получаемой нами информации оно присутствует, мы это слово, скорее всего, просто выбросим.

– Есть еще два барьера, которые не всегда присутствуют, поэтому не имеют процентного веса.

Первый из них – языковой барьер (сленг). Это не обязательно подростковый сленг, это может быть также научный, или профессиональный сленг, или интернетовский. В любом круге общения есть свой язык, и если вы его переносите в другой круг общения, то ваша коммуникация начинает страдать.

Второй из них – слух, фон, шум. Если в помещении шумно, информации теряется, естественно, больше.

Давайте снова обратимся к упражнению «Марфуша» и подумаем, благодаря каким барьерам информация о Марфуше терялась и искажалась. Какие примеры можно отнести к 1 и 2 барьерам (вы услышали рассказ, представили его в образах, перевели (мысленно) в слова и озвучили их)?

Какие примеры искажения информации связаны с эмоциями рассказчиков и слушателей (3 барьер)? Можете ли вы вспомнить примеры, связанные с 4 барьером? На каком рассказчике «исчезло» слово «катарсис»? Возникли ли во время игры 5 и 6 барьеры? Время: 20 минут.

На данном этапе продолжим знакомиться с техниками активного слушания и поработаем с так называемыми техниками вербализации или ступенями вербализации:

*Можно выделить несколько основных техник вербализации*

**Вербализация на ступени А** включает повторение сказанного партнером с цитированием его отдельных фраз. Такая вербализация позволяет выделить в высказывании партнера главную мысль и «возвратить» ее партнеру в наиболее приемлемой, мягкой форме. Например, партнер-коммуникатор: «Я считаю, что коммерческий успех невозможен без создания привлекательного имиджа фирмы»; партнер-реципиент: «Вы считаете, что достижение коммерческого успеха невозможно без создания привлекательного имиджа фирмы!».

**Вербализация на ступени Б.** Если цитирование партнера является нежелательным или нерелевантным «смысловому полю» диалога, то необходимо перейти ко второй ступени вербализации — ступени Б. Она состоит в перефразировании — вербализации высказывания партнера посредством иной формулировки. При перефразировании важно соблюдать два условия: перефразирование должно быть лаконичным и релевантным, соответствующим главному смысловому содержанию высказывания партнера. Ключевые фразы начала перефразирования могут быть следующими: «Если я правильно понимаю Вас, то...», «Другими словами, вы считаете, что...»

В российской деловой культуре, отличающейся высокой контекстностью и полиактивностью, ориентированной больше на поддержание хороших личных отношений с партнером, чем на конечный результат, применение ступени Б получило наибольшее распространение.

**Вербализация на ступени В.** Наиболее продуцируемая ступень вербализации в российской деловой культуре — ступень В. Она состоит в интерпретации — формулировании высказывания, в котором присутствует предположение об истинном значении вербализованного суждения партнера или причинах его употребления в деловом разговоре. В техниках К. Роджерса интерпретации используются крайне редко, поскольку, по его мнению, они могут быть неточными, искажающими смысловое поле высказывания партнера или лишаящими партнера его защитной маски. «Встреча с самим собой» в присутствии других не всегда приятна. Однако в российской деловой культуре межличностной коммуникации использование ступени В более привычно и приемлемо.

*Упражнение «Расследование».* Цель: отработка техник вербализации, навыков дословного повторения услышанного без собственных интерпретаций

Подготовительная часть

Дорогие друзья, сегодня нам предстоит переквалифицироваться в импровизированных детективов. Кого не покоряет необыкновенное искусство Шерлока Холмса неожиданно распутывать, казалось бы, самые безнадежные дела? Давайте-ка попробуем выступить в этом жанре и мы с вами. Но для этого нужно сначала создать запутанное дело. Предлагаем такой вариант: разделимся на две равноценные команды, каждая из которых выступит и в роли организаторов запутанного дела, и в роли детективов по распутыванию дела противоположной команды. Действуйте.

Теперь — задача команд: создать свое запутанное дело, в котором, по возможности, участвовали бы все члены команды. Сделать это нужно, естественно, в тайне от команды соперника, поэтому подготовку дела лучше всего вести в порядке домашнего задания и в течение длительного времени, втянув в это дело как можно больше участников, свидетелей и всех пострадавших.

Какого характера может быть дело? Любое. Конечно, шуточное, но по возможности необычное. К примеру, по какому-то сигналу, которым может быть, допустим, смена галстука одним из членов команды, один игрок передает другому конверт с заданием. О задании может знать только автор и тот, кому оно предназначено. В задании может содержаться, например, инструкция одному из игроков передать свою книгу другому игроку через посредников, каждый из которых может иметь самую противоречивую информацию, от кого книга и кому она предназначена. Конечная цель: дознаться, у кого находится искомая книга.

Но учтите, при расследовании на любые вопросы, задаваемые командой соперников, можно отвечать только правдой, поэтому, действительно, не все игроки должны располагать полной информацией. Учтите, при расследовании придется ответить на вопрос о дате и времени выполнения отдельных заданий. Поэтому все, кто выполняет эти задания, должны фиксировать дату и время выполнения заданий.

Итак, сейчас команды должны договориться о времени и встрече, во время которой в условиях полной конфиденциальности будет затеяно сложное, запутанное дело, подлежащее потом расследованию. Итак, каждая команда договаривается о месте и времени встречи для создания своего запутанного дела, и времени, когда все собираются на расследование. На расследование нужно прийти с заявлением, в котором должна быть сформулирована цель расследования. К примеру, распутать всю цепочку, по которой задуманная вещь прошла от идеи до конечного пункта.

Учтите, что никто из команды не должен располагать всей информацией, потому что на все вопросы нужно отвечать только правду, а если будет задан прямой вопрос: «Кто располагает всей информацией?», — придется на него отвечать правдой и тогда дело будет сразу раскрыто.

Если все задание ясно, давайте приступим к заданию и запутыванию вашего дела. Удачи вам. До нашей следующей встречи.

Игровая часть

Добрый день, уважаемые детективы — последователи Шерлока Холмса. Сегодня вам предстоит посоревноваться в проницательности, догадливости, смекалке — тех качествах, которые необходимы любому детективу.

Итак, ведущий, посадите, пожалуйста, одну команду детективов в одну сторону, другую команду — в противоположную. Пожалуйста. Каждая команда должна сделать сейчас заявление на расследование своего дела. Ведущий, определите, с какой команды мы начнем.

Представитель команды выходит вперед и делает официальное заявление для расследования. Итак, заявление первой команды. Просим вас.

Итак, начинаем расследование. Условия расследования следующие: нужно задать минимальное количество вопросов команде соперников, чтобы ответить на заявленные вопросы. Команда детективов задает вопросы, команда истцов дает только правдивые ответы. Ведущий, он же судья, считает количество задаваемых вопросов. Начали расследование.

Итак, расследование закончено. Ведущий, сообщите количество вопросов, которые были заданы. Пожалуйста.

Продолжаем нашу детективную встречу. Теперь с заявлением выступает вторая команда. Пожалуйста, представители второй команды, слушаем вас. Теперь команда соперника задает вопросы. Ведущий считает их. Начали расследование, пожалуйста.

Если цель расследования достигнута, ведущий, пожалуйста, сообщите количество вопросов, которое было задано этой командой. Слушаем вас.

Сейчас, прежде чем окончательно оценить результат соревнований детективов, давайте проведем небольшой конкурс, конкурс на лучший вопрос. Пусть каждая команда выставит свои кандидатуры на звание лучших детективов. Ведущий, запишите, пожалуйста, предлагаемые кандидатуры. Пожалуйста. Теперь методом «всемирного» голосования давайте определим лучшего детектива сегодняшнего соревнования. Ведущий, руководите, пожалуйста.

Итак, можно подвести итоги сегодняшнего соревнования. Ведущий, пожалуйста, Ваше выступление с поздравлением команды-победительницы и лучшего детектива сезона. Пожалуйста, вам слово.

На этом наша встреча закончена. Благодарим всех за участие. Время: 30 минут.

Типичные ошибки в использовании приемов вербализации представлены в таблице 17.

Таблица 17

Типичные ошибки в использовании приемов вербализации

Типичная ошибка вербализации	Почему это ошибка?	Способ преодоления
<p>1. Безапелляционность</p> <p>- Как я Вас правильно понял, вы считаете...</p>	<p>Констатация правильности вместо проверки правильности понимания.</p> <p>Оговорка, которой говорящий часто не замечает.</p>	<p>Проверка понимания:</p> <p>- Правильно ли я понял, что...</p>
<p>2. Навязчивое повторение:</p> <p>- Мне кажется, я не смогу сделать эту работу...</p> <p>- Ты сказал, что тебе кажется, что не сможешь сделать эту работу?</p>	<p>Диалог становится односторонним, партнер не ощущает вклада собеседника в развитие разговора.</p> <p>У него может возникнуть чувство, что его допрашивают или дразнят.</p>	<p>Ограниченное повторение:</p> <p>- Мне кажется, я не смогу сделать эту работу...</p> <p>- Не сможешь...? (или: Эту работу? Сделать эту работу? )</p>

<p>3. Ложная интерпретация</p> <p>- Я должен зайти к Иванову.</p> <p>- Ты так зависишь от его мнения?</p> <p>- Лучше оставь меня в покое!</p>	<p>Неточное предположение о намерениях, мыслях или чувствах другого человека может вызвать у него разочарование, досаду и даже боль.</p>	<p>Интерпретация в форме уточняющего вопроса или пробной гипотезы:</p> <p>- Я должен зайти к Иванову.</p> <p>- Может быть, тебе нужно убедиться в правильности этих данных, прежде чем принять решение?</p>
<p>4. Слишком точная интерпретация</p> <p>- Я должен зайти к Иванову.</p> <p>- Хочешь заручиться его согласием, прежде чем принимать решение?</p> <p>- С чего ты взял?!</p>	<p>Точная интерпретация принуждает человека «встретиться с самим собой», даже если ему хочется уклониться от этой встречи.</p>	<p>Интерпретация в форме уточняющего вопроса или пробной гипотезы:</p> <p>- Я должен зайти к Иванову.</p> <p>- Ты имеешь в виду, что согласие И. облегчило бы продвижение по службе</p>

*Завершение дня.* Все встают в круг. У тренера мяч. Давайте вспомним что сегодня говорили участники на занятии.

Передавая мяч, каждый участник будет говорить: «Насколько я помню,

Коля сегодня сказал...». При этом стараемся точно передавать сказанное, без интерпретаций. Тот, про кого это говорится, должен

подтвердить или уточнить. Как вариант задания: говорим фразу или предложение, остальные должны вспомнить, кто это сказал. После этого – итоговая рефлексия.

### **ТРЕТЬЕ ЗАНЯТИЕ**

Разминка. Участникам предлагается придумать любой способ приветствия (вербальный или невербальный, желательно оригинальный, с изюминкой), встать, разойтись по аудитории и обменяться друг с другом приветствиями. При этом следующего участника при встрече надо приветствовать тем же способом, который показал вам предыдущий собеседник. Так продолжается до тех пор, пока ваш способ приветствия не вернется к вам. Время: 10 минут.

Ознакомление группы с задачами занятия (отработка навыков поддержания разговора, установления раппорта, снятия эмоционального напряжения). Начинается с информации ведущего (знакомства с техниками). На предыдущих занятиях мы основательно продвинулись в овладении коммуникативными навыками: научились вступать в контакт, располагать к себе собеседника, узнали и освоили техники активного слушания, постановки вопросов. Сегодня мы продолжим знакомство с техниками, позволяющими поддерживать разговор. Эти техники так и называются – техники малого разговора.

Малый разговор — это беседа на интересную и приятную для собеседников тему, чаще всего не связанную с темой «большого» разговора. Малый разговор рассматривается в связи с задачей «разговорить» партнера. Однако его функции выходят далеко за рамки этой задачи. Малый разговор — это непринужденная и приятная беседа о семейных делах, хобби, забавных событиях. Беседа эта кажется случайной, попутной, незначительной, непринужденно родившейся из ничего. Она легка, как бабочка, полет которой никем не планируется и не контролируется. Однако это лишь внешнее впечатление.

Цель малого разговора — создать благоприятную психологическую атмосферу, заложить основы взаимной симпатии и доверия. Или же — восстановить эмоциональное равновесие, симпатию и доверие.

Малый разговор должен проходить в личной экспертной зоне собеседника, касаться приятных или интересных для него сторон жизни.

У каждого человека есть *профессиональная* и *личная* экспертные зоны. Эти зоны могут иметь разные области пересечения. Теоретически можно представить себе человека, у которого обе зоны полностью совпадают ему и на работе, и вне работы интересно делать одно и то же, думать об одном и том же и об одном и том же и говорить. У большинства людей, однако, есть личная жизнь, дом, хобби.

Высокий класс малого разговора состоит в том, чтобы **говорить о том, что является экспертной зоной другого человека, а не своей собственной.**

Техники малого разговора таковы:

1. цитирование партнера;
2. позитивные констатации;
3. информирование;
4. интересный рассказ.

1. Цитирование партнера. *Ссылки на ранее сказанное партнером, его рассказы о себе, своих занятиях, хобби и др.*

2. Позитивные констатации. *Положительные высказывания о событиях в жизни партнера, о благоприятных событиях в жизни вообще, о сдвигах к лучшему, о достижениях партнера и чужих достижениях, о людях, не участвующих в разговоре, но известных обоим собеседникам и т. п.*

3. Информирование. *Сообщение информации, важной, интересной и приятной для партнера.*

4. Интересный рассказ. *Увлекательное, захватывающее повествование, неожиданное, приятное или пикантное и т. п.*

Критерии «правильного» малого разговора заключаются в то, что он приятен, вовлекает, располагает и дает пищу для следующего малого разговора.

*Упражнение «Малый разговор».* Цель: отработка техник «малого разговора», умений поддержать беседу, привлечь интерес собеседника. Сейчас необходимо разбиться на четыре группы, согласно техникам: группа цитирования, позитивных констатаций, информирования и интересного рассказа.

Группа цитирования выберет себе целевую персону из группы информирования и подготовит сценарий малого разговора с ней в технике цитирования.

Группа информирования – с персоной из группы позитивных констатаций в технике информирования.

Группа позитивных констатаций – с персоной из группы интересного рассказа в технике позитивных констатаций.

Группа интересного рассказа – с персоной из группы цитирования в технике интересного рассказа.

Вы друг друга хорошо знаете, и работаем мы вместе уже несколько занятий, поэтому сделать это будет не сложно. На подготовку отводится 5–7 минут, затем сценарий разыгрывается публично между представителем группы и целевой персоной (ставятся два стула) в течение 1–2 минут. После каждого разговора ведущий задает целевой персоне вопрос, был ли этот разговор приятным и интересным для нее (него). В конце упражнения обсуждаются трудности, которые возникают при ведении малого разговора (нужно держать в голове много мелких деталей) и сухой остаток упражнения (помогает прийти в доброе расположение духа, разговориться, почувствовать интерес к себе и т. п.). во время упражнения можно конспектировать необходимые детали для того чтоб зафиксировать больше информации, а после прохождения тренинга легче было вспомнить пройденный материал, оставив себе так называемые «якори» хотя бы в виде конспекта упражнения.

Время: 40 минут.

После проведения упражнения необходимо заострить внимание на типичных ошибках малого разговора. Подробно обсудить их с участниками программы.

Таблица 18

Типичные ошибки малого разговора

Вид ошибки	Примеры
<i>1. «Насильственное интервью» (допрос)</i>	— Ну, а чем тебя радует твой сын в последнее время? — Увлекается компьютером. Даже слишком. — А в какие игры он играет? — ? (собеседница в затруднении) — Какие у него любимые игры? — ? (собеседница в еще большем затруднении)
<i>2. «Инвентаризация жизни»</i>	— Ну расскажи, куда ты ездила в последнее время. — Ох, так устала от поездок, что не хочется даже о них говорить. — Бедная! Ну, а что нового в личной жизни? — Знаешь, так хочется отвлечься хоть на несколько часов. — Ну, тогда расскажи, что у тебя случилось хорошего и т. д.

3. <i>Вырождение в большой разговор</i>	<p>— Конечно, ты планируешь этой зимой кататься на лыжах! Я знаю ты любишь.</p> <p>— Да, с 15 декабря уеду на неделю в горы</p> <p>— С 15-го? А отчет ты успеешь подготовить? и т. д.</p>
4. <i>Интригующий «русский негатив»</i>	<p>— Странно, Новый год на носу, а нигде ничего не украсили.</p> <p>— Да никакого нет настроения.</p> <p>— Какое тут настроение, когда и зарплату дадут только 31-го. Даже подарки не успеем купить.</p> <p>— И премии не будет?</p> <p>— Конечно, не будет т. д.</p>

Информация тренера. Немаловажную роль в общении играют так называемые техники регуляции эмоционального напряжения. Они позволяют сгладить «углы», успокоить даже агрессивного партнера, убедить его в своей доброжелательности. Тренер знакомит участников со списком техник, делая необходимые пояснения.

Таблица 19

## Техники регуляции эмоционального напряжения

Снижают напряжение	Повышают напряжение
1. Подчеркивание общности с партнером (сходства целей, интересов, мнения личностных черт и др.)	1. Подчеркивание различий между собой и партнером
2. Подчеркивание значимости партнера его мнения в ваших глазах	2. Принижение партнера негативная оценка личности партнера, приуменьшение вклада партнера в общее дело и преувеличение своего

3. Вербализация эмоционального состояния (своего или партнера)	3. Игнорирование эмоционального состояния (своего или партнера)
4. Проявление интереса к проблемам партнера	4. Демонстрация незаинтересованности в проблеме партнера
5. Предоставление партнеру возможности выговориться	5. Перебивание партнера
6. В случае вашей неправоты немедленное признание ее	6. Оттягивание момента признания своей неправоты или отрицание ее
7. Предложение конкретного выхода из сложившейся ситуации	7. Поиск виноватых и обвинение партнера
8. Обращение к фактам	8. Переход на «личности»
9. Спокойный уверенный темп речи	9. Резкое убыстрение темпа речи
10. Поддержание оптимальной дистанции угла поворота и наклона тела	10. Избегание пространственной близости и контакта глаз

*Техника подчеркивания общности (целей, интересов, личностных характеристик и т. п.)* Необходимо написать, что вас объединяет с каждым участником группы. Списков должно быть столько, сколько участников в группе, и каждый список должен включать не менее 10-ти качеств. В подчеркивании общности должны быть соблюдены два условия:

1. выявляемые общие черты должны быть скорее приятны партнеру, чем неприятны;
2. эти общие черты должны быть релевантны деловой или личной экспертной зонам человека. Время: 10 минут.

Есть некоторые черты, которые не являются недостатками, но воспринимаются как таковые теми, кто ими обладает: например, застенчивость, прямота, усидчивость, расчетливость и т. п. Подчеркивая

общность по этим характеристикам, мы рискуем обидеть или уязвить человека. Первое требование подразумевает, что эти характеристики должны *восприниматься как достоинства* (например, наблюдательность, изобретательность, артистизм) или как спорные, но *своеобразные* черты (хитрость, доминантность, эксцентричность, индивидуализм и т. п.)  
Например:

- Мы оба хотим добиться разрешения этой ситуации.
- Мы с тобой оба любим творческих людей.
- Что нас объединяет, так это быстрота соображения.

*Техника подчеркивания значимости партнера, его мнения, вклада в общее дело и т. п.* Подчеркивание значимости это выражение своего восхищения другим человеком, признание его заслуг и достижений.

Требования к технике:

1. конкретность, обусловленность фактами;
2. искренность.

Это означает, что формула техники не «ты мне нравишься», а «мне кажется ценным то, что ты делаешь». Чтобы по-настоящему подчеркнуть значимость партнера, нужно **замечать и запоминать, что он делает**. В этой технике, как и во многих других проявляется интерес к партнеру.

Подчеркивание значимости — это не комплимент в расхожем значении этого слова, потому что комплимент вполне может быть лестью, т. е. неискренним восхвалением. Подчеркивание значимости — это вариант позитивной констатации, но с некоторым эмоциональным дополнением: «У меня вызывает восхищение...», «...возникает гордость», «...растет уважение к тебе» и т. п. Например:

- Ты знаешь, твоя идея мне показалась очень ценной.
- Я несколько раз вспоминал(а) сегодня: как здорово ты ответил(а) вчера на вопрос из зала.
- Я увидел твои расчеты и проникся благоговением!
- Вот это работа! Супер!

- Твоя молниеносность меня поражает!

*Упражнение «Подчеркивание значимости партнера его мнения в ваших глазах».* Необходимо разбиться на пары и проработать данную технику. Время: 10 минут.

*Техника вербализации своих чувств и чувств партнера.* Речь идет о том, что один из партнеров говорит другому о своих собственных чувствах или о тех чувствах, которые, как ему кажется, испытывает партнер. При этом под категорию «чувство» подпадают любые эмоции и эмоциональные состояния и даже вообще любые психические состояния, например, сосредоточенность. Необходимо проработать данную технику в парах. Время: 10 минут.

Зачастую эта техника вызывает непонимание и протест, особенно у мужчин: «Зачем же говорить о своих переживаниях? Сразу поймут, что это у меня слабое место» и т. п. В этих случаях действенными оказываются следующие формулы вербализации собственных чувств:

- Я удивлен ...
- Я огорчен ...
- Мне неуютно ...
- Меня задевает ...
- У меня вызывает некоторый протест ...
- Меня тревожит ...
- Меня угнетает ...

Когнитивный, рациональный анализ чувства, эмоционального состояния, несомненно, снижает его интенсивность. Вербализация собственного состояния, следовательно, выполняет двойную роль — с одной стороны, информирует нашего партнера о наших чувствах и снижает его напряжение, а с другой стороны — помогает регулировать собственное эмоциональное состояние.

Гораздо труднее задача *вербализации чувств партнера*. Формулировки вроде: «вы возмущены» или «вы взволнованы» могут звучать как

издевательство и провоцировать у партнера усиление негативной реакции.

Более эффективна «косвенная» вербализация чувств партнера, например:

- я согласен(а), что это может вызывать протест;
- я согласен(а), что это вызывает дискомфорт;
- согласен(а), что такой поворот дела вызывает неприятные чувства;
- да, это, конечно, огорчительно.

В прямых констатациях чувств предпочтительнее использовать термины, которые указывают на определенный уровень уважения и самоуважения, бережно-почтительного, а, возможно, даже изысканно-церемонного отношения к партнеру и к самому себе. Сравним два столбца формулировок в таблице 20.

Таблица 20

Формулы вербализации чувств

Менее уважительные формулировки для вербализации чувств	Более уважительные формулировки для вербализации чувств
1б. Вы не понимаете; я не понимаю	1а. Вы удивлены; я удивлен
2б. Вы в депрессии; я в депрессии	2а. Вы огорчены; я огорчен
3б. Вам неприятно, мне неприятно	3а. Вам неуютно, мне неуютно
4б. Вам противно; мне противно	4а. Вы возмущены, я возмущен
5б. Вы нервничаете; я нервничаю	5а. Вас беспокоит; меня беспокоит
6б. Вам обидно; мне обидно	6а. Меня задевает; вас задевает
7б. Вас бесит; меня бесит	7а. У вас вызывает протест; у меня вызывает протест

8б. Противно (вам; мне)	8а. Вызывает дискомфорт (у вас; у меня)
9б. Вы злитесь; я злюсь	9а. Вы сердитесь; я сердит
10б. Вы боитесь; я боюсь	10а. Вы опасаетесь; я опасуюсь

Вербализация чувств может совершаться с помощью формулы «Я чувствую себя как...» и далее метафора. Метафора должна быть яркой и в то же время мягкой, правдивой и в то же время шутливой, точной и в то же время уважительной по отношению к себе.

Таблица 21

Типичные ошибки в регуляции эмоционального напряжения и способы их преодоления

Типичная ошибка вербализации	Почему это ошибка?	Способ преодоления
<p><i>1. Подчеркивание общности в том, что партнер ни в коей случае не хочет за собой признавать:</i></p> <p>— Мы с тобой оба не любим, когда нас прижимают...</p> <p>— Шеф нас с тобой за людей не считает...</p>	<p>Может восприниматься партнером как скрытое принижение его личности. Человек хочет принадлежать только к той общности, которая является референтной для него.</p>	<p>Подчеркивать общность «недостатков» или «слабостей» только в том случае, когда это не воспринимается как угроза самооценке. Лучше выбирать формулировки, в которых недостатки выступают как продолжение достоинств.</p> <p>— Мы оба нетерпимы к неточностям.</p> <p>— Ну и резкими же мы бываем с тобой!</p>

<p><i>2. Действие с точностью до наоборот при подчеркивании значимости:</i></p> <p>— Вы хорошо это сделали! Я от вас не ожидал...</p> <p>— Вы сегодня хорошо выступили, не то что обычно!</p>	<p>Скрытое принижение личности партнера.</p> <p>Фактически ему передается послание о том, что обычно он находится на гораздо более низком уровне. В бочку меда добавляется ложка дегтя.</p>	<p>Избегать сравнений данного человека с ним самим и с ожиданиями в отношении него:</p> <p>— Вы хорошо это сделали!</p> <p>— Вы так удачно выступили сегодня!</p>
<p><i>3. Голословные заявления вместо вербализации:</i></p> <p>— Я вас очень хорошо понимаю...</p> <p>— Я вас прекрасно понимаю!</p>	<p>До тех, пока эмоция не названа может продолжать думать, что его на самом деле поняли неправильно. Человеку хочется, чтобы его поняли ровно настолько, насколько он хочет быть понятым. «Прекрасно понимаю» может вызвать страх разоблачения.</p>	<p>Если состояние собеседника не вполне понятно или вы чувствуете, что в нем происходит борьба разнообразных чувств, то лучше использовать нейтрально-уважительные формулировки с вопросительной интонацией:</p> <p>— Вы удивлены?..</p> <p>— У вас вызывает протест?..</p> <p>— Вы чувствуете себя неуютно?..</p> <p>— У вас вызывает огорчение?..</p>

<p><i>4. Вербализация тех негативных чувств и состояний, которые лишь усиливаются в результате вербализации:</i></p> <p>— У вас усталый вид...</p> <p>— Вы выглядите такой измученной...</p> <p>— У тебя такой испуганный вид...</p>	<p>Свежий вид, бодрость, подтянутость — и внешняя, и внутренняя — все это признаки благополучия, свидетельствующего о способности добиваться социального успеха.</p> <p>Усталый вид — признак определенного поражения или уступки трудностям жизни.</p>	<p>Уважительные и более нейтральные формулировки:</p> <p>— Вы сконцентрированы...</p> <p>— Вы опасаетесь...</p> <p>— Ты чем-то встревожен(а)...</p>
--	---	---

Завершение дня. Необходимо дать обратную связь по сегодняшнему занятию. Что понравилось, что не понравилось, чтобы хотелось изменить.

Оправдались ли ожидания от тренинга, что нового узнали, что будут применять на практике. Об этом необходимо рассказать кидая мяч другому.

## Приложение И

Исходные данные по результатам опроса сотрудников по методике КОС в  
контрольном эксперименте

Таблица 22

Исходные данные по результатам опроса сотрудников по методике КОС в  
контрольном эксперименте

№	Имя	Возраст (год)	коммуникативные способности		организационные способности	
			сырые баллы	Кк	сырые баллы	Ко
1	Николай	23	8	0,4	8	0,4
2	Анна	18	8	0,4	14	0,7
3	Арсен	22	14	0,7	16	0,8
4	Александра	19	9	0,45	15	0,75
5	Оксана	22	14	0,7	14	0,7
6	Виталий	23	18	0,9	15	0,75
7	Никита	19	4	0,2	10	0,5
8	Ирина	22	14	0,7	9	0,45
9	Юлия	23	10	0,5	14	0,7
10	Алина	19	15	0,75	14	0,7
11	Марина	22	14	0,7	14	0,7
12	Андрей	23	13	0,65	12	0,6
13	Клим	23	10	0,5	10	0,5
14	Иван	21	11	0,55	15	0,75
15	Алексей	20	12	0,6	15	0,75
16	Юлия	18	14	0,7	16	0,8
17	Виталий	21	12	0,6	8	0,4
18	Татьяна	22	19	0,95	17	0,85

## Продолжение таблицы 22

19	Антонида	23	14	0,7	13	0,65
20	Сергей 1	23	8	0,4	9	0,45
21	Сергей 2	23	13	0,65	14	0,7
22	Светлана	23	17	0,85	15	0,75
23	Марина	21	11	0,55	13	0,65
24	Валентина	23	19	0,95	18	0,9
25	Егор	20	14	0,7	13	0,65

Где:

Кк – коэффициент коммуникативных склонностей;

Ко – коэффициент организаторских склонностей.

## Приложение К

Исходные данные о наличии выраженной негативной коммуникативной  
установки сотрудников констатирующего эксперимента (Методика  
диагностики коммуникативной установки В.В. Бойко)

Таблица 23

Исходные данные о наличии выраженной негативной коммуникативной  
установки сотрудников констатирующего эксперимента (Методика  
диагностики коммуникативной установки В.В. Бойко)

Имя	Возраст (год)	1*	2*	3*	4*	5*
		полученные баллы				
Николай	23	16	45	3	4	6
Анна	18	7	25	2	2	11
Арсен	22	6	20	3	4	14
Александра	19	13	37	4	6	16
Оксана	22	3	8	1	3	5
Виталий	23	7	18	1	2	4
Никита	19	14	35	5	6	15
Ирина	22	9	17	2	2	11
Юлия	23	10	16	1	0	6
Алина	19	13	25	2	6	19
Марина	22	16	35	2	2	6
Андрей	23	17	36	4	6	19
Клим	23	14	37	4	6	5
Иван	21	0	28	3	0	10
Алексей	20	14	36	3	6	11
Юлия	18	17	8	3	4	14
Виталий	21	17	29	3	4	10

Продолжение таблицы 23

Татьяна	22	7	18	2	0	6
Антонида	23	14	20	3	0	11
Сергей1	23	17	28	3	6	6
Сергей2	23	14	35	3	2	11
Светлана	23	9	10	2	0	1
Марина	21	13	37	2	6	14
Валентина	23	16	45	3	2	10
Егор	20	16	28	3	4	11
6*		68%/3 2%	64%/3 6	60%/4 0%	32%/6 68%	64%/36 %

В таблице 23 столбцы подписаны цифрами со звездочкой, которые обозначают:

1. Завуалированная жестокость в отношении к людям, в суждениях;
2. Открытая жестокость в отношении к людям;
3. Обоснованный негативизм в суждениях о людях.
4. Брюзжание.
5. Негативный личный опыт общения с окружающими.
6. отчетливо выражена (более 50% от максимального кол-ва баллов)/слабо(не)выражена (менее 50% от максимального кол-ва баллов).

## Приложение Л

Исходные данные о наличии коммуникативной толерантности сотрудников  
контрольного эксперимента (Методика диагностики коммуникативной  
установки В.В. Бойко)

Таблица 24

Исходные данные о наличии коммуникативной толерантности сотрудников  
контрольного эксперимента (Методика диагностики коммуникативной  
установки В.В. Бойко)

№	Имя	Возраст (год)	1*	2*	3*	4*	5*	6*	7*	8*	9*
1	Николай	23	8	11	7	8	5	6	8	4	9
2	Анна	18	4	8	4	3	1	3	4	3	4
3	Арсен	22	3	3	3	2	3	2	2	4	1
4	Александра	19	8	10	9	7	13	10	12	6	8
5	Оксана	22	4	6	5	3	1	5	5	5	3
6	Виталий	23	4	8	4	3	9	3	2	7	3
7	Никита	19	8	7	8	6	7	7	8	8	6
8	Ирина	22	5	3	7	3	5	6	5	3	4
9	Юлия	23	7	5	6	5	9	6	8	4	5
10	Алина	19	2	2	6	4	5	2	6	3	1
11	Марина	22	5	5	7	6	5	5	7	5	8
12	Андрей	23	6	6	3	7	5	4	5	3	3
13	Клим	23	5	4	9	5	3	1	5	3	5
14	Иван	21	5	2	5	5	3	2	5	4	5
15	Алексей	20	6	8	9	6	9	6	8	3	5

Продолжение таблицы 24

16	Юлия	18	6	9	8	7	3	7	9	5	8
17	Виталий	21	2	7	6	5	2	3	4	2	4
18	Татьяна	22	3	5	2	7	5	9	5	8	3
19	Антонида	23	8	7	5	4	5	6	6	3	3
20	Сергей1	23	9	8	8	7	3	5	11	6	7
21	Сергей2	23	8	4	9	7	3	2	5	6	1
22	Светлана	23	5	3	0	4	2	4	3	0	1
23	Марина	21	7	4	7	5	2	2	1	4	6
24	Валентина	23	8	7	8	7	10	11	6	7	6
25	Егор	20	5	8	6	5	6	5	5	3	7
10*			32	32	32	4	20	12	28	8	16%/84%
			%/	%/	%/	%/	%/	%/	%/	%/	
			68	68	68	96	80	88	72	92	
			%	%	%	%	%	%	%	%	

В таблице 24 столбцы подписаны цифрами со звездочкой, которые обозначают:

1 - неумение/нежелание понимать или принимать индивидуальность других людей.

2 - рассматривание в качестве эталона самого себя при оценивании поведения, образа мыслей или отдельных характеристик людей.

3 - категоричность/консерватизм в оценках людей.

4 - неумение скрытия/сглаживания неприятных чувств.

5 - стремление переделать/перевоспитать своего партнера.

6 - желание подогнать партнера под себя, сделать его удобным.

7 - неумение прощать другому ошибки, неловкость, непреднамеренно причиненные неприятности.

8 - нетерпимость к физическому или психическому дискомфорту, в котором оказался партнер.

9 - плохое приспособление к характерам, привычкам, установкам или притязаниям других.

10 - отчетливо выражена (более 50% от максимального кол-ва баллов)/слабо(не)выражена (менее 50% от максимального кол-ва баллов).