

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ им. В.П. АСТАФЬЕВА»

О.В. Барканова

СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ТРЕНИНГ ДЛЯ ПОДРОСТКОВ И СТАРШЕКЛАССНИКОВ

Учебное пособие

Электронное издание

Красноярск
2013

ББК 88

Б 25

Рецензенты:

Кандидат психологических наук, доцент

Т.Л. Ядрышникова (СибГТУ)

Кандидат психологических наук, доцент

В.Н. Бутенко (СФУ)

Кандидат психологических наук, доцент

О.В. Александрова (КГПУ)

Барканова О.В.

Б 25 Социально-психологический тренинг для подростков и старшеклассников [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. / Краснояр. гос. пед. ун-т им. В.П. Астафьева. – Красноярск, 2013. – Систем. требования: PC не ниже класса Pentium I ADM, Intel от 600 MHz 100 Мб HDD, 128 Мб RAM; Windows, Linux, Adobe Acrobat Reader. – Загл. с экрана.

ISBN 978-5-85981-580-7

Представлены теоретические и практические материалы к социально-психологическому тренингу для подростков и старшеклассников. Дан краткий обзор теоретических основ формирования коммуникативной компетентности, представлена программа тренинговых занятий для подростков и старшеклассников.

Предназначено для практических психологов образования и педагогов, работающих в средней и старшей школе, вузе, а также консультантов психолого-педагогического и возрастно-психологического направлений.

Издается при финансовой поддержке проекта №11/12 «Разработка, применение и экспертиза психологических технологий развития инновационных профессионально-личностных качеств студентов и педагогов в педагогическом вузе» Программы стратегического развития КГПУ им. В.П. Астафьева.

ББК 88

ISBN 978-5-85981-580-7

© Красноярский государственный педагогический университет им. В. П. Астафьева, 2013

© Барканова О.В., 2013

Содержание

Предисловие	4
История развития социально-психологического тренинга	6
Понятие коммуникативной компетентности	16
Вступление в контакт и установление раппорта.....	23
Искусство поддержания разговора.....	35
Аргументация и формулирование замечаний и вопросов.....	45
Конфликтная компетентность и копинг-поведение	59
Психологическое влияние и противостояние чужому влиянию	73
Программа тренинговых занятий.....	88
Содержание тренинговых занятий	91
Библиографический список	158
Приложения	160

Предисловие

Коммуникативная компетентность является ключевой для инновационного человека, живущего в условиях современного динамично развивающегося рыночного общества. Эффективность в общении составляет основу успешной профессиональной деятельности, решения личных, семейных и бытовых проблем, самореализации в общественной и политической сфере.

При этом в межличностном общении в настоящее время наблюдаются две противоположные тенденции. С одной стороны, последние 10–15 лет прослеживается усиление «коммуникации» (делового обмена информацией) не только в профессиональной сфере, где это, в целом, нормально и оправдано, но и в семейных и интимно-личностных отношениях, где это часто бывает разрушительным. Очевидным становится ослабление роли непосредственного общения – многие деловые переговоры ведутся виртуально, посредством Интернета и телефонной связи. С другой стороны, в деловом взаимодействии появилась тенденция включать элементы «неделового общения» для улучшения психологического климата в коллективе, формирования эффективной сплоченной команды, продвижения товаров и услуг и т. п. Люди испытывают дефицит «живого общения», и включение в этот вид коммуникации является мощным мотиватором для продуктивной работы или покупки услуг. Так или иначе владение навыками делового и неделового общения является важнейшим условием полноценного существования современного человека, и эти навыки необходимо формировать уже со школьного возраста.

Коммуникативная компетентность включает в основном ряд важных технологических умений и навыков, которым можно обучиться в специально организованных условиях, например, в тренинге. Основные коммуникативные умения и навыки можно объединить в следующие блоки (при этом каждый может быть объектом глубокой проработки и целью отдельного тренинга):

- налаживать контакт, производить благоприятное впечатление, располагать к себе;
- вести и поддерживать разговор (получать и предоставлять информацию, задавать адекватные вопросы, слушать, давать обратную связь, проявлять и поддерживать интерес);
- оказывать влияние и противостоять чужому влиянию, давлению, манипуляции;
- предупреждать конфликт и эффективно вести себя в конфликте;
- работать в команде, вырабатывать коллективные решения, осуществлять совместную деятельность.

Предлагаемое учебное пособие включает теоретический раздел, где раскрываются понятие и сущность коммуникативной компетентности, приводятся краткая история развития социально-психологического тренинга и характеристика базовых коммуникативных компетенций, которые необходимо формировать в социально-психологическом тренинге. Практическая часть включает готовую программу тренинговых занятий, направленных на формирование (освоение, проработку, развитие) пяти базовых коммуникативных компетенций, обозначенных выше.

Первые занятия посвящены овладению навыками вступления в контакт и невербального общения. Далее особое внимание в программе уделено развитию навыков эффективного ведения разговора: активного слушания, постановки открытых и закрытых вопросов, вербализации и регулирования эмоционального напряжения во взаимодействии с другими. Во второй части программы предполагается работа по формированию конфликтной компетентности и умению противостоять влиянию. Заключительное занятие посвящено подведению итогов (осмыслению «сухого остатка» и оценке приобретенных коммуникативных навыков и умений) и отработке навыков совместной деятельности, усилению сплоченности, оптимизации психологического климата в группе.

История развития социально-психологического тренинга

Социально-психологический тренинг появился, по разным источникам, в 50–70-е гг. XX в. [4; 5; 6; 7; 12; 13; 15]. Предпосылками к его появлению послужили зарубежные исследования, проводимые учеными в конце XIX – первой половине XX вв. В частности, значительную роль сыграли социально-психологические исследования, проведенные Э. Дюркгеймом и Г. Зиммелем на рубеже XIX и XX вв., направленные на выяснение функций и механизмов групповых методов. Результаты их исследований в той или иной форме использовались в групповой психотерапии. В частности, термин «тренинг» возник не в клинической психотерапии, а в практике работы со здоровыми людьми, хотя современное понимание тренинга включает в себя многие традиционные методы групповой психотерапии и психокоррекции.

Существенный вклад в развитие тренинговых методов внес психоанализ. Зигмунд Фрейд изучал феномен группы в связи с его интересом к психологии масс и склонности членов группы идентифицировать себя с сильной личностью, играющей роль лидера, при этом собственно к групповой терапии З. Фрейд не обращался. Европейский психоанализ того времени ориентировался на индивидуальную работу с пациентами и был в высшей степени элитарным. Однако последователи З. Фрейда (Альфред Адлер, Луис Вендер, Поль Шилдер и др.) пробовали адаптировать методы индивидуальной терапии для работы с группами. Трайджент Барроу в 1925 г. предложил термин «групповой анализ». После нескольких лет психотерапевтической практики Т. Барроу стал сомневаться в правомерности принципиальной для психоанализа ориентации на отдельную личность и постепенно пришел к убеждению, что для пони-

мания личности человека необходимо изучать социальные группы, к которым он принадлежит.

Во время Второй мировой войны потребность в профессионально подготовленных психотерапевтах резко возросла, что послужило импульсом к развитию практической психологии. Сэмюэль Славсон и Александр Вольф занимались разработкой психоаналитически ориентированных методов работы с группами. С. Славсон объединил групповой подход, неформальные способы обучения и психоанализ в «группах активности», где детей поощряли к тому, чтобы они реализовывали свои импульсивные желания, разыгрывая их перед группой. А. Вольф применял в условиях группы такие традиционные психоаналитические методы, как толкование сновидений, свободные ассоциации и исследование ранних этапов развития личности.

В этот период становятся известными методы (психодрама и др.) Джекоба Леви Морено, которые до сегодняшнего дня занимают центральное место в работе психокоррекционных групп всех направлений. Дж. Морено впервые использовал свой подход еще в 1910 г., именно ему приписывается введение термина «групповая психотерапия» в 1932 г. для обозначения метода, который предусматривал переход людей из каких-либо сообществ в новые группы. Дж. Морено даже учредил первый профессиональный журнал (современное название – «Групповая психотерапия»), в котором освещались вопросы групповой терапии, и основал в 1942 г. первую профессиональную организацию специалистов по групповой терапии. Важнейшим принципом, определявшим их деятельность, стало положение о «групповой психотерапии через активность» – лечение через участие во взаимодействии.

Огромный вклад в развитие тренинговых методов внесли работы немецкого (а позднее американского) психолога Курта Левина¹. Многие ученые считают К. Левина родоначальником тренинговых методов.

¹ http://msk.treko.ru/show_dict_96

чальником психологического группового тренинга, в частности, тренинга сенситивности. К. Левин утверждал, что легче изменить индивидуумов, собранных в группу, чем изменить каждого из них в отдельности, и разработал теорию психологического поля, которое оказывает влияние на индивида в социальном окружении.

Одной из наиболее важных предпосылок разработки тренинговых методов стал знаменитый эксперимент К. Левина во время Второй мировой войны, направленный на изменение привычек питания. Попытки влияния на сознание людей привычными способами (через СМИ, просветительские меры, разные формы агитации) не дали результата. К. Левин предложил использовать принцип дискуссионных групп. После небольшого вступления ведущего участники группы обсуждали между собой, как можно побудить людей к использованию новых продуктов питания. Результаты эксперимента превзошли все ожидания. Исходя из результатов этого и ряда других экспериментов, К. Левин пришел к выводу, что процесс принятия человеком решения в результате обсуждения в группе может повлиять на его поведение на многие последующие месяцы. Это связано с тем, что индивид сопротивляется изменениям, если они предполагают отход от групповых норм, и, наоборот, при изменении групповых норм изменение взглядов отдельного индивида достигается гораздо легче.

1946 считается годом открытия К. Левиным тренинговых групп, что было связано с заказом комиссии штата Коннектикут на подготовку лидеров и проведение исследований по выработке наиболее эффективных мер борьбы с расовыми и религиозными предрассудками в обществе. В ходе проведения «изменяющего эксперимента» (двухнедельной тренинговой программы) с группой профессиональных педагогов и социальных работников К. Левиным и его сотрудниками были выявлены и впервые использованы эффекты обрат-

ной связи. С тех пор обратная связь является важной и неотъемлемой частью тренинговой работы.

К. Левин понимал группу как «динамическое целое»; на основе этого понимания им и его сотрудниками были разработаны такие концепты, как групповая динамика, групповая сплоченность, групповая коммуникация, кооперация, групповое принятие решений, групповые нормы, социальный климат, центральная роль тренера. Важнейшими условиями эффективного функционирования тренинговой группы К. Левин считал сильное чувство «мы», атмосферу свободы самовыражения, спонтанность, неформальность встреч, добровольность участия, эмоциональную защищенность, избегание давления, активность и вовлеченность участников в групповой процесс. Результатом «изменяющего эксперимента» в Коннектикуте стало создание в 1947 г. Национальной лаборатории тренинга, которая стала важнейшим центром исследований в области человеческих отношений.

Вскоре после этого события (в 50-е гг. XX в.) и был создан социально-психологический тренинг. Манфред Форверг разработал новый метод, основой которого были ролевые игры с элементами драматизации. Этот метод был назван *социально-психологическим тренингом* (СПТ) и использовался изначально для обозначения социально-психологической подготовки руководителей промышленной сферы. Основной целью социально-психологических тренингов являлось развитие компетентности в общении. На основании большой исследовательской работы М. Форверг сделал вывод об эффективном влиянии СПТ на повышение интерперсональной компетентности за счет интериоризации измененных установок личности и их переноса на профессиональную деятельность.

На сегодняшний день существуют различные модификации СПТ: тренинг коммуникативной компетентности,

тренинг межличностного общения, коммуникативный тренинг и т. п. Например, Е. Сидоренко выделяет три основные модели социально-психологического тренинга [15].

1. *Немецкая модель* (СПТ, М. Форверг). Целью тренинга является повышение компетентности в общении. Тренинг должен развивать социально-психологические умения вступления в контакт, активного слушания, ведения дискуссии, выравнивания эмоционального напряжения партнера, аргументации. Тренер должен концентрировать внимание не на свойствах личности участников, а на данных умениях. Предполагается, что осознание человеком своих барьеров в овладении умениями дает личностный инсайт и умения обратным действием меняют личность человека. При этом немецкая модель – это модель агрессивной ликвидации пробелов: чтобы участники действительно захотели развить коммуникативные умения, им нужно усвоить, насколько они несовершенны. Для этого их нужно поставить в такие условия, где они будут неуспешны, то есть обеспечить им публичный провал в ситуации взаимодействия с партнером при решении определенной коммуникативной задачи. Тогда они приходят в состояние неуверенности (лабильности) и открытости новому опыту. В СПТ «пробелами» считаются:

- эгоцентризм (попытка найти у партнера понимание только тех проблем, которые волнуют нас самих);
- игнорирование партнера (пренебрежение того, что говорит партнер, невнимание к его высказываниям);
- принижение личности партнера (негативные оценки, уничижительные реплики и т. п.).

Важнейшими техниками, обрабатываемыми в СПТ, считаются техники ведения беседы, которые делятся на три группы: техники, не способствующие пониманию партнера (они же «пробелы»); промежуточные техники и техники, способствующие пониманию партнера. К промежуточ-

ным относятся техники выспрашивания, поддакивания и замечаний о ходе беседы. Техники, способствующие пониманию партнера, включают в себя три ступени вербализации: а) проговаривание, повторение; б) перефразирование; в) интерпретация и развитие идеи.

Тренер должен так организовать работу с участниками группы, чтобы стали явными «пробелы» в их коммуникативных умениях, которые выражаются в использовании негативных техник, в негибкости позиции, многословии, склонности перебивать партнера, «перескакивать непосредственно от фазы ориентации к фазе решения и др. Основными действиями (приемами, техниками) тренера при руководстве группой являются [12]:

- знакомство членов группы друг с другом, снятие напряжения;

- ознакомление с методом и построением программы, целями тренинга, выявление ожиданий и опасений участников;

- осмысление, ориентирование, канализирование, коррекция, слушание, рефлексирование сказанного, разъяснение мыслей и чувств участников;

- изменение направления мысли, действий участников, сообщение о своих мыслях и чувствах так, чтобы это повлияло на действия членов группы, вызывание действий (усиление);

- формулирование задач, распределение ролей,ощрение действий, соответствующих задачам, призыв к действиям, воздействие на поведение и переживания с целью довести действия участников до осмысленного конца без ущерба для них;

- установление преград, прерывание действий, наложение негативных санкций, приостановление;

- невмешательство, нереагирование (воздержание от влияния на группу и оценок).

После столкновения с собственными «пробелами» участники становятся психологически более восприимчивыми к усвоению конструктивных коммуникативных техник. Шлифовка техник совершается благодаря использованию обратной связи от других участников и видеомониторинга.

2. *Английская модель* (Джефф Шефферд). Тренинг социальных навыков (Social skills training; Social / Life skills training; Communicative skills training) был создан в Великобритании на основе работ Майкла Аргайла и его коллег в Оксфорде в 1978 г. Он широко используется как в отношении здоровых людей, имеющих проблемы в социальном взаимодействии, так и в отношении психиатрических пациентов. Как указывал Дж. Шефферд, основными методами в тренинге социальных навыков являются моделирование, словесные инструкции, практика (ролевые игры) и домашние задания. Тренинг может проводиться индивидуально и в группах. К базовым социальным навыкам относятся:

- контроль позы;
- контроль социальной дистанции;
- контроль выражения лица (например, «несчастное» выражение лица – это дефицит социального навыка);
- поддержание контакта глаз;
- контроль тона голоса;
- контроль громкости голоса;
- объем речи (если человек слишком мало говорит – это дефицит навыка, так же как если он слишком много говорит);
- подбор темы для беседы;
- понимание социальных сигналов других людей, таких как тон голоса, выражение лица и др.

Тренинг социальных навыков начинается с диагностики в форме короткой тестовой ролевой игры. Сначала тренер обсуждает с клиентом, в каких социальных ситуациях

у него возникают трудности (ситуация знакомства с новыми людьми, противостояния доминантному начальнику и т. п.). Эта ситуация проигрывается с другим членом группы или «подсадной уткой», однако при этом нет никакой гарантии, что тестовая ролевая игра будет валидным примером тех социальных ситуаций, для которых важен данный вид поведения. Социальное поведение характеризуется ситуативной «специфичностью», и поэтому результаты теста вряд ли могут быть перенесены на широкий класс ситуаций. Гораздо более убедительными были бы прямые наблюдения социального поведения в «свободных» социальных ситуациях.

После фазы диагностики формулируются цели терапии для каждого индивидуального участника. Такой целью может быть развитие несовершенной или формирование новой поведенческой реакции, например, умения формулировать открытые вопросы, устанавливать и поддерживать контакт глаз, управлять громкостью голоса и др.

Затем начинается фаза тренировки новой реакции. Помимо словесных инструкций, на этой фазе могут использоваться моделирование и «вылепливание» реакций. Если клиенту недостаточно простого описания новой реакции, она ему демонстрируется. Для этого используются специально подготовленные видеозаписи или «живая модель», в качестве которой выступает сам терапевт или кто-либо из участников группы.

Если используется моделирование, важно обратить внимание клиента на те аспекты поведения модели, которые он должен заметить. Как правило, необходимо «вылепливать» реакцию постепенно, чтобы повысить вероятность успеха уже на первых стадиях работы. Когда клиент поймет, что от него требуется, ему предлагается попрактиковаться в другой ролевой игре. После ролевой игры клиенту немедленно дают обратную связь. При этом нужно тщательно следить за тем, чтобы сначала давалась позитив-

ная и воодушевляющая обратная связь, и только после этого – критическая. После получения обратной связи клиенты вновь практикуются в ролевых играх. Практика продолжается до тех пор, пока новые реакции не становятся «переученными», то есть пока они не перейдут за грань первого правильного выполнения. После этого важно дать каждому индивидуальное домашнее задание, которое поможет генерализовать реакцию, перенести ее из непосредственного окружения, в котором она была выучена, в более широкое социальное окружение.

Обычно на дом задается простая, часто встречающаяся задача. Например, в течение недели задать, по крайней мере, по одному открытому вопросу в двух разных беседах; или не менее трех раз установить контакт глаз и поддерживать его не менее пяти секунд и т. п. Обычно клиента просят запомнить или записать, как проходило выполнение задания. Его могут попросить также оценить выполнение им своего задания. В начале каждой последующей сессии обсуждаются результаты выполнения домашнего задания. Иногда участников объединяют в пары, чтобы они могли поддерживать и подбадривать друг друга в процессе выполнения задания. Таким образом, главными характеристиками английской модели являются:

- использование моделирования реакций;
- обязательность положительной обратной связи;
- достижение уровня «переучивания»;
- домашние задания для генерализации умений.

3. *Русская модель* (Елена Сидоренко). Русская модель тренинга представляет синтез конструктивных элементов немецкой и английской моделей. От немецкой модели она унаследовала важные элементы содержания, например, техники вербализации и снижения эмоционального напряжения, стремление к четкости и операциональности. Из английской модели заимствованы стремление к положитель-

ной обратной связи, моделирование и критерий «переучивания» в отработке реакций.

Базовые принципы русской модели:

- стремление к незаметности и безболезненности диагностических процедур;
- введение новых важных элементов содержания, прежде всего коммуникативных умений, способствующих активизации партнера;
- подчеркнутое внимание к методам регуляции эмоционального напряжения;
- веселость как обязательный элемент тренинга;
- принцип вызова, или призывающей задачи;
- положительная обратная связь;
- принцип весомости, или «сухого остатка»;
- эффективность методов и упражнений.

Диагностика участников совершается попутно, незаметно и безболезненно, причем в ситуациях, когда они пытаются решить задачу, а не проиграть какую-либо значимую социальную ситуацию. Чем больше в задаче неожиданного, тем в большей степени «настоящими» в этот момент будут люди. Также в тренинге учитывается тип русской культуры, которая характеризуется высокой контекстностью и является полиактивной, «отношенческой», ориентированной скорее на создание и сохранение хороших отношений с партнером, нежели на конечный результат и эффективность. Соответственно, значительное внимание уделяется умению различать и адекватно интерпретировать множество почти неуловимых сигналов партнера (паралингвистических, невербальных) и умению регулировать эмоциональное напряжение.

Базовые коммуникативные умения, которые развивает русская модель тренинга коммуникативной компетентности:

- умение вступать в контакт;

- умение задавать вопросы;
- умение вести «малый разговор»;
- умение стимулировать партнера к прояснению его позиции, предложений и т. п.;
- умение услышать и понять то, что имел в виду партнер;
- умение воспринять и понять то, что партнер не в состоянии был выразить;
- умение передать партнеру, что его услышали и поняли;
- умение выравнять эмоциональное напряжение в беседе.

В России социально-психологический тренинг получил распространение в 80-е гг. XX в. Первая отечественная монография, посвященная теоретическим и методологическим аспектам социально-психологического тренинга, появилась в 1982 г. (Теоретические и методические вопросы социально-психологического тренинга, Л.А. Петровская) [13]. Позже теоретические основы социально-психологического тренинга рассматривались в работах Ю.Н. Емельянова, В.П. Захарова, Т.С. Яценко, Н.Ю. Хрящевой и др.

Понятие коммуникативной компетентности

Основной целью социально-психологического тренинга является развитие компетентности в общении (коммуникативной компетентности). Под коммуникативной компетентностью в целом понимается умение эффективно взаимодействовать с людьми, однако специалисты в области теории и методологии социально-психологического тренинга несколько расходятся во мнении относительно составляющих компетентности в межличностном общении и включают в коммуникативный тренинг различные компетенции (навыки, умения).

Следует отметить, что исторически появлению понятий коммуникативной компетентности и социально-психологического тренинга предшествовали исследования социального интеллекта в зарубежной и отечественной психологии (Э. Торндайк, Дж. Гилфорд, Г. Олпорт, Г. Айзенк, В.Н. Куницына, А.П. Савенков и др.)².

Термин был введен в 1920 г. Э. Торндайком и в зарубежной психологии чаще рассматривался как феномен, не связанный с академическим интеллектом. Э. Торндайк обозначил этим термином дальновидность (способность прогнозировать поведение) и способность мудро поступать в межличностных отношениях, что обеспечивает успешное взаимодействие с людьми. Дж. Гилфорд также рассматривал социальный интеллект как систему интеллектуальных способностей, независимых от фактора общего интеллекта и связанных с познанием поведенческой информации, которую можно оценивать по трем измерениям: содержанию, операциям, результатам. Г. Олпорт описывал социальный интеллект как особую способность верно судить о людях, прогнозировать их поведение и обеспечивать адекватное приспособление в межличностных взаимодействиях. Это – особый «социальный дар», обеспечивающий гладкость в отно-

² <http://vocabulary.ru/dictionary/1095/word/socialnyi-intelekt>

шениях с людьми, его продукт – социальное приспособление, а не оперирование понятиями³.

В отечественной психологии чаще подчеркивали когнитивный характер этого явления, выделяя в нем процессы восприятия, понимания, мышления в их направленности на социальную сферу⁴. Например, Ю.Н. Емельянов (одним из первых обратившийся к понятию социального интеллекта) понимал под этим устойчивую, основанную на специфике мыслительных процессов, аффективного реагирования и социального опыта способность понимать самого себя, а также других людей, их взаимоотношения и прогнозировать межличностные события.

В.Н. Куницына считает, что социальный интеллект – это глобальная способность, возникающая на базе комплекса интеллектуальных, личностных, коммуникативных и поведенческих черт, включая уровень энергетической обеспеченности процессов саморегуляции. Эти черты обуславливают прогнозирование развития межличностных ситуаций, интерпретацию информации и поведения, готовность к социальному взаимодействию и принятию решений. В. Н. Куницына включает в структуру социального интеллекта коммуникативно-личностный потенциал, характеристики самосознания, социальную перцепцию, социальное мышление, социальное воображение, социальное представление, энергетические характеристики. Основными функциями социального интеллекта являются: обеспечение адекватности, адаптивности в меняющихся условиях; формирование программы и планов успешного взаимодействия в тактическом и стратегическом направлениях, решение текущих задач; планирование межличностных событий и прогнозирование их развития; мотивационная функция; расши-

³ http://www.coolreferat.com/%D0%A1%D0%BE%D1%86%D0%B8%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D0%B9_%D0%B8%D0%BD%D1%82%D0%B5%D0%BB%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%82_3

⁴ <http://vocabulary.ru/dictionary/1095/word/socialnyi-intelekt>

рение социальной компетентности; саморазвитие, самопознание, самообучение; формирование долгосрочных, длительных взаимоотношений с перспективой развития.

А.П. Савенков выделяет в структуре социального интеллекта три группы компонентов:

- когнитивные (социальные знания, социальная память, социальная интуиция, социальное прогнозирование);

- эмоциональные (эмоциональная выразительность, эмоциональная чувствительность, эмоциональный контроль, сопереживание, степень склонности к психическому заражению и собственные суггестивные возможности, эмпатия, способность вчувствования в событие, объект искусства, природу, установление эмоциональных связей с другими, разделение состояния другого или группы);

- поведенческие (социальное восприятие, социальное взаимодействие, социальная адаптация, способность к саморегуляции, способность эффективно работать в условиях стресса).

Позднее отечественные психологи все чаще стали обращаться к более узкому понятию коммуникативной компетентности и детальному изучению и описанию ее компонентов, которые необходимо развивать в социально-психологическом тренинге. В частности, Л.А. Петровская под коммуникативной компетентностью понимает совокупность навыков и умений, необходимых для эффективного общения, и определяет социально-психологический тренинг как средство психологического воздействия, направленное на развитие знаний, социальных установок, умений и опыта в области межличностного общения [13; 15].

Ю.Н. Емельянов рассматривает коммуникативную компетентность как ситуативную адаптивность и свободное владение вербальными и невербальными средствами социального поведения. Он определяет социально-психологический тренинг как натуральную модель для изучения социально-

психологических явлений и одновременно практическую лабораторию для формирования коммуникативных умений, наиболее важных в том или ином виде профессиональной деятельности [7; 15].

Е.В. Сидоренко включает в понятие коммуникативной компетентности коммуникативные способности (природную одаренность, непроизвольную экспрессивность), умения воспринимать и производить коммуникативные сигналы (вербальные, невербальные, паралингвистические) в открытой и закрытой коммуникации, знания о сущности и методах общения, адекватные коммуникативным задачам и достаточные для их решения. Тренинг коммуникативной компетентности в ее понимании – это совместное исследование драм человеческого взаимодействия с целью создания эффективных способов их разрешения [15].

Е.Н. Арбузова, А.И. Анисимов, О.В. Шатровой, Г.Б. Моница, Е.К. Лютова-Робертс и др. [2; 10] рассматривают коммуникативную компетентность через 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).

Г.Б. Моница, Е.К. Лютова-Робертс в тренинг эффективного общения включают обучение следующим навыкам и техникам [10]:

- эффективного общения (активного слушания, повторения, перефразирования, резюмирования, Я-высказывания, постановки вопросов, асертивности и др.);
- невербального поведения (позы, жесты, дистанция, манера одеваться и др.);

- конфликтной компетентности;
- противостояния манипуляциям;
- стресс-менеджмента.

Е.Н. Арбузова, А.И. Анисимов, О.В. Шатровой делают акцент на успешности в профессиональном общении, уделяя значительное внимание в обучении коммуникативной компетентности техникам делового общения и аргументации, преодоления барьеров общения, формирования лидерских качеств [2].

И.Н. Кузнецов, С.И. Самыгин, Л.Д. Столяренко описывают коммуникативную компетентность как совокупность коммуникативных умений, необходимых для полноценного общения: умения быстро и правильно ориентироваться в условиях общения, правильно планировать свою роль, выбирать содержание общения, находить адекватные средства для передачи этого содержания, уметь обеспечить позитивную обратную связь [8; 14; 16]. При этом базовые коммуникативные компетенции включают:

- умение слушать и понять другого человека;
- умение описывать явления, процессы, события;
- умение объяснять;
- умение задавать вопросы и контрвопросы;
- умение доказывать;
- умение быть независимым и оригинальным в суждениях и выводах;
- умение аргументированно критиковать;
- умение опровергать;
- умение отстаивать свои позиции;
- умение обобщать и делать выводы;
- умение высказывать оценочные суждения;
- умение соблюдать этику.

Б.Д. Парыгин определяет коммуникативную компетентность как обобщённую характеристику успешности решения коммуникативных задач в процессе совместной деятельности

[12]. Он 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. Б.Д. Парыгин выделяет пять основных коммуникативных способностей, которые необходимо развивать в тренинге:

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

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

- умение представлять информацию, говорить понятно, интересно, откровенно;

- умение оказывать влияние на людей, изменять их поведение, высказывать оценочные суждения, давать советы;

- навыки совместного решения задач, поведения в проблемных ситуациях.

Б.Д. Парыгин утверждает, что для людей с высокой коммуникативной компетентностью характерны следующие основные признаки:

- быстрая, своевременная и точная ориентировка в ситуации взаимодействия и в партнерах;

- стремление понять другого человека в контексте требований конкретной ситуации;

- установка в контакте не только на дело, но и на партнера; уважительное, доброжелательное отношение к нему, учет его состояния и возможностей;

- уверенность в себе, раскованность, адекватная включенность в ситуацию;

- владение ситуацией, гибкость, готовность проявить инициативу в общении или передать ее партнеру;

– большая удовлетворенность общением и уменьшение нервно-психических затрат в процессе общения;

– умение эффективно общаться в разных статусно-ролевых позициях, устанавливая и поддерживая требуемые рабочие контакты независимо, а иногда и вопреки сложившимся отношениям;

– высокий статус и популярность в том или ином коллективе;

– умение организовать дружную совместную работу, включая людей в решение общегрупповой задачи, добиваться высокого результата деятельности;

– умение создавать благоприятный климат в коллективе, добиваться стабильности состава.

Соответственно, неэффективность (непродуктивность) в общении может быть обусловлена:

– полным или частичным отсутствием того или иного коммуникативного умения (например, умения ориентироваться и вести себя в конкретной ситуации);

– трудностью или невозможностью практической реализации хорошо усвоенного умения (нежелание, утомление, невнимание, условия деятельности, особенности ситуации и др.);

– недостаточным самоконтролем (например, из-за неуменья справиться с неблагоприятным состоянием: перевозбуждением, импульсивностью, агрессией и т. д.);

– нарушением функционально-ролевых отношений между сотрудниками.

Вступление в контакт и установление раппорта

В предыдущем разделе нами был дан обзор базовых коммуникативных компетенций, традиционно включаемых разными авторами в понятие и структуру коммуникативной компетентности. Рассмотрим их более подробно.

Первая группа коммуникативных компетенций – это навыки вступления в контакт, формирования аттракции и установления раппорта (доверительных отношений). Коммуникативные сигналы, помогающие при вступлении в контакт, разделяют на 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

Среди них *вербальные сигналы, располагающие к контакту*:

- отчетливое приветствие;
- обращение к человеку по имени;
- предложение сесть, расположиться поудобнее.

К вербальным приемам при вступлении в контакт и установлении раппорта также относят приемы формирования аттракции [3]:

– прием *«зеркало отношения»*. Доброе и приятное выражение лица, легкая улыбка невольно притягивают людей. Психологический механизм притяжения через улыбку довольно прост: улыбка обычно адресована друзьям, единомышленникам, партнерам, осознание себя в кругу таких людей удовлетворяет потребность человека в безопасности, что, в свою очередь, вызывает чувство удовлетворения и по-

ложительные эмоции. А если некто вызывает положительные эмоции, то он вольно или невольно формирует аттракцию. При этом «легкая» улыбка может быть разной – ответственной, сочувственной, ободряющей, сопереживающей (для начала можно порепетировать разные улыбки перед зеркалом);

– прием «комплимент». Compliments – слова, содержащие *небольшое* преувеличение достоинств, которые желает видеть в себе собеседник. Каждому человеку приятно слышать такие слова, т. к. происходит как бы заочное удовлетворение мечты, желания, потребности человека в совершенствовании какой-то своей черты. Фактически потребность при этом не будет полностью удовлетворяться, но реальным будет ощущение ее удовлетворения, появление на этой почве положительных эмоций.

Комплимент следует отличать от лести или похвалы. Похвала – это положительная оценка действий или идей собеседника. Однако не все люди нуждаются в оценочном восприятии своей деятельности. Лесть – это сильное преувеличение достоинств собеседника. Конечно, есть люди, которым нравится лесть, но в деловом общении преимущество принадлежит комплименту.

Положительному восприятию комплимента способствует использование в нем фактов, хорошо известных обоим партнерам. Отсутствие фактической основы делает комплимент неубедительным и может свести высказывание до уровня банальной лести. Если существуют сомнения, поймет ли собеседник, о каком факте идет речь, то лучше не рисковать и прежде напомнить о нем, а затем уж обыграть его. Недопустимо, чтобы комплимент противоречил фактам. Например, человек не спал ночь, мучаясь от зубной боли, а ему скажут, что он прекрасно выглядит. Эти слова будут восприняты как насмешка.

Комплимент должен быть кратким, содержать одну-две

мысли. Compliment должен отражать только позитивные качества человека. В комплименте следует избегать двойного смысла, когда, например, данное качество у человека можно считать и позитивным, и негативным («Слушая ваши беседы с людьми, я каждый раз удивляюсь вашей способности так тонко и остроумно уходить от ответа!»). Compliment должен констатировать наличие определенной характеристики, а не содержать рекомендации по ее улучшению, поучения. Следует также избегать «гипербол» или соблазна «приправить» комплимент какими-нибудь дополнениями. Делая комплимент, удержитесь от ложки дегтя («Руки у тебя действительно золотые, а вот язык твой – враг твой»).

Compliments нужно говорить как можно чаще. Именно практикой достигается легкость и непринужденность в комплименте, что делает его естественным и неотразимым. Compliment начинается с желания его сказать. Найдите, что вам лично нравится в собеседнике, что бы вы хотели позаимствовать у него. Люди принимают комплименты благосклонно, так как каждому приятно уже одно то, что ему хотят сказать что-то хорошее. Именно поэтому они легко прощают возможные промахи. Мужчины не избалованы комплиментами и менее требовательны к их качеству, поэтому лучше учиться делать комплименты на мужчинах. Когда комплимент понравился, лицо человека озаряется улыбкой. Хорошее настроение вместе с улыбкой передается собеседнику. Именно поэтому комплименты приносят пользу всем участникам общения;

– *прием «терпеливый слушатель»*. У каждого человека есть потребность высказаться и при этом быть выслушанным, поэтому необходимо проявить уважение и внимание к собеседнику, выслушать его, не перебивая, даже если это займет какое-то время. В современном мире время является одной из главных ценностей и главных дефицитов, мы всегда торопимся и не можем себе «позволить» долго выслуши-

вать других, особенно когда, как нам кажется, человек говорит не по делу, не умет четко и ясно излагать свои мысли. Однако если вы все-таки выслушаете говорящего, то он удовлетворит свои потребности, получит положительные эмоции, бессознательно связав это с вами. Поскольку источником этих положительных эмоций явились именно вы, то они и будут вам «возвращены» в виде небольшого усиления симпатии к вам, т. е. в виде возникшей или усиливающейся аттракции;

– *прием «личная жизнь»*. Проявление внимания, интереса к увлечениям и значимым событиям в личной жизни собеседника, его чувствам и переживаниям способствует возникновению симпатии и формированию аттракции. Эмпирические исследования показали, что разговор с человеком в русле его выраженного личного интереса вызывает у него повышенную вербальную активность, сопровождаемую положительными эмоциями. Затраченное время на выслушивание даже не очень интересной для вас истории окупится сторицей – вы приобретете единомышленника.

И.Н. Кузнецов, С.И. Самыгин и Л.Д. Столяренко рекомендуют формировать коммуникативные умения, помогающие не только при вступлении в контакт, но и в процессе деловой коммуникации в целом. За счет данных умений и навыков достигаются следующие эффекты речевого воздействия [8; 14; 16]:

– доступность (предполагает взвешенность содержания речи, учет культурно-образовательного уровня слушателей, их жизненного и производственного опыта, использование приемов актуализации содержания, новизны и оригинальности используемой информации, сочетания разнохарактерных сведений, их достоверности);

– ассоциативность (вызов сопереживаний и соразмышлений, который достигается обращением к эмоциональной и рациональной памяти слушающих; используются такие

приемы, как аналогии, ссылки на прецеденты, образность высказывания, привлечение стихов, музыки, живописи, видеофильмов и т. п.);

– сенсорность (широкое использование в коммуникационном общении цвета, света, звука, рисунков, моделей; чем основательнее и разностороннее задействованы человеческие ощущения, тем эффективнее проникает информация в психику людей и тем активнее идет процесс ее освоения);

– экспрессивность (предполагает эмоциональную напряженность речи, ее эмоциональный подтекст, страстность, выразительность мимики, жестов, позы выступающего);

– интенсивность (характеризует темп подачи информации, степень подвижности выступающего во время общения; используется с учетом конкретной ситуации и особенностей аудитории – темперамента людей, степени их подготовленности, настроения, эмоционального состояния);

– визуального имиджа (рассчитан на позитивное впечатление от внешнего вида и манеры общения выступающего, возникновение симпатии к нему);

– первых фраз (вызывается заключенной в них привлекательной, оригинальной, интересной информацией, ориентированной на преобладающие в аудитории социальные группы; закрепляет или корректирует первоначальное впечатление, которое производит выступающий);

– аргументации (основан на логике выступления, которая придает ему обоснованность и убедительность; при этом логика – это внутренняя организация речи, а теоретическая и практическая аргументация (научные положения, концепции, конкретные факты, цифры, статистические данные) – ее внешняя сторона);

– квантового выброса информации (основан на заранее продуманном размещении по всей речи новых мыслей и аргументов; выступающий активизирует внимание слушате-

лей, выбрасывая через определенные временные интервалы кванты свежей информации);

- интонации и паузы (доступный и продуктивный по результату риторический инструмент; интонация и паузы способствуют 10–15 %-ному приращению информации в восприятии, вызывают у слушателей определенные ассоциации, способствуют их самостоятельному осмыслению получаемой информации, подключению к ней собственных знаний);

- художественной выразительности (связан с умением воплощать мысли в соответствующие слова, грамотно строить предложения, подбирать нужные фразы, соблюдать правила словоударений, что позволяет ясно и понятно доносить суть излагаемого материала);

- релаксации (используется оратором, чтобы помочь слушателям снять эмоциональную напряженность, создать естественную паузу для отдыха и восстановления эмоциональной энергии, чаще всего для этого используется юмор);

- дисперсии (рассеивание информации по мере получения ее от выступающего, вызван спецификой коммуникационного процесса: подаваемая информация никогда не усваивается на 100 %, значительная часть теряется и искажается в силу особенностей индивидуального восприятия и памяти слушателей, особенностей подачи информации говорящим).

Для повышения качества деловой коммуникации авторы рекомендуют:

- следить за правильным употреблением слов, их произношением, ударением, пользоваться для этого словарями;

- избегать многословия, канцеляризмов, штампов.

- не использовать без необходимости иностранные слова (например, «детерминировать» вместо «определить», «имманентный» вместо «внутренний»);

- не злоупотреблять безличными конструкциями, т. к.

они часто прикрывают нежелание брать на себя ответственность, самостоятельно думать;

– избавляться от слов-паразитов, засоряющих речь («так сказать», «понимаете», «вот», «скажем так» и т. п.). Такие слова не украшают речь, а лишь вызывают раздражение аудитории.

Теперь охарактеризуем *невербальные сигналы, располагающие к контакту* [15].

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 плоскости 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, помогающие при вступлении в контакт:

- отчетливость речи;
- доброжелательная интонация;
- средняя громкость голоса;
- низкая высота тона;
- умеренная быстрота речи.

Многие специалисты утверждают, что именно невербальные и паралингвистические сигналы играют большую роль, нежели вербальные, не только при вступлении в контакт, но и в процессе коммуникации вообще. Например, В.И. Андреев в работе «Деловая риторика» дает следующие рекомендации, касающиеся невербального и паралингвистического поведения в процессе коммуникации:⁵

- начало речи или выступления всегда должно произноситься умеренным и средним тоном голоса;
- не злоупотребляйте жестом и мимикой: будьте артистом, а не клоуном;
- «рука движется – только... в местах страстных, жарких и живых» (М. Сперанский);
- небрежная и торопливая речь обесценивает и обеззвучивает слова и фразы;
- излишняя мимическая виртуозность лишь раздражает слушателя;
- владеть голосом, жестом и мимикой – значит владеть вниманием слушателей от начала до конца разговора;
- выступая публично, ищите свой тон, свой стиль, свою индивидуальность.

С.И. Самыгин приводит описания проявлений невербального и паралингвистического поведения, характерных

⁵ <http://www.classs.ru/library1/effect/talks/andreev/print/?resultpage=10>

для разных эмоциональных состояний собеседников во время типичных ситуаций коммуникации. Автор отмечает, что для повышения эффективности взаимодействия и понимания собеседников важно уметь своевременно заметить и учесть данные сигналы тела [14].

1. Вовлеченность, интерес. Основное правило: чем больше тело «раскрывается» и чем больше голова и туловище партнера наклоняются к вам, тем более он вовлечен, и наоборот.

Усиливающееся внимание к партнеру и душевную активность в этом направлении характеризуют: движение вперед головы и верхней части тела, (наклон к партнеру, полностью выпрямленная голова, прямой взгляд при полностью обращенном к партнеру лице), увеличивающийся темп движений, «активная» посадка на краешке стула, внезапное прерывание какой-либо ритмической игры рук, ног или ступней, открытая жестикуляция рук и кистей, ускоряющаяся речь и жестикуляция рук и кистей.

Некритическое отношение, полное согласие, доверительность, признание другого характеризуют: расслабленная посадка головы, часто с наклоном назад, наклон головы вбок и посадка нога на ногу, широкая, удобная поза, спокойный, твердый, открытый и прямой взгляд в глаза партнера, открытая, свободная улыбка, на несколько мгновений закрываемые глаза, при этом чуть обозначенный кивок головой.

Наступившей готовности к активным действиям, воле к душевной работе сопутствуют: резкое вскидывание головы, ранее сравнительно расслабленное тело приобретает отчетливые признаки напряжения, например, верхняя часть туловища переходит из удобно откинутой на спинку кресла позиции в свободную, прямую посадку.

2. Отвлечение из-за убывающего интереса. Основное правило: чем больше партнер «закрывает» или «скрывает»

части своего тела, чем более он отклоняется назад или отворачивается, тем сильнее отвлечение, отказ или защита.

Бесцельное, пассивное состояние характеризуют: движение назад, отклонение верхней части тела, а также головы, «закрытая» поза рук и кистей, замедленный темп движений, смена активного участия в разговоре какой-либо ритмической игрой рук, ног, ступней, то же – в демонстративно-ленивой позе, например, партнер барабанит пальцами по столу, наклон набок головы и (или) верхней части тела, неясное, расплывчатое подчеркивание слов или акцентирование, замедляющаяся скорость речи и жестикуляция.

3. *Внутреннее беспокойство, неуверенность, сомнение, недоверие.* Внутреннее беспокойство, наступившая нервозность, нервное напряжение характеризуют: продолжающиеся ритмические движения пальцев, ног, ступней или рук, часто с очень малой амплитудой (тогда беспокойство и напряжение еще негативного рода), ритмически нарушенные движения повторяющегося характера (ерзание по сиденью взад-вперед, неравномерное постукивание пальцем, вращение сигаретной пачки и т. п., прищуривание).

4. *Задумчивость, раздумья, обстоятельные размышления.* Такое состояние могут характеризовать: взгляд вдаль при известной расслабленности, руки, заложенные за спину, медленное потирание лба стирающим движением, приоткрытые пальцы касаются рта, при этом взгляд в неопределенное пространство, закрытые на несколько мгновений глаза, язык проводится вдоль края губ, малоподвижная, но относительно богатая мимика при неактивной установке.

5) *Усиливающееся отвлечение, отворачивание, защита активного или пассивного рода.* Характерные признаки: отворачивание лица от партнера, отклонение тела назад, при этом – вытягивание рук ладонями вперед.

Сигналы удивления, нежелания, возбуждения, гнева, ярости: более или менее сильное напряжение, сильные удары ладонью или костяшками пальцев по столу, вертикальные складки на лбу, оскаливание зубов, гримаса протеста, стискивание челюстей, неуместные сильные и монотонные движения, покраснения, повышение громкости голоса.

Индикаторы решительности, готовности к борьбе, агрессивности: сильное напряжение (стоя – приподнимание вверх, сидя – в напряженной готовности вскочить), руки резко и напряженно засовываются в карманы с последующей напряженностью в плечевом поясе, кисти рук сжимаются в кулаки, вертикальные складки на лбу, взгляд исподлобья, твердый взгляд на партнера, подчеркнуто закрытый или сжатый рот.

С.И. Самыгин уделяет внимание и особенностям походки. Люди, которые ходят быстро, размахивая руками, имеют ясную цель и готовы немедленно ее реализовать, а те, кто обычно держат руки в карманах, даже в теплую погоду, скорее всего, критичны и самокритичны. Люди, находящиеся в угнетенном состоянии, тоже часто ходят, держа руки в карманах, волоча ноги и редко глядя вверх или в том направлении, куда они идут. Люди, занятые решением каких-либо проблем, часто ходят в медитативной позе: голова опущена, руки сцеплены за спиной. Самодовольные, склонные к помпезности люди ходят так: подбородок задран, руки двигаются подчеркнуто интенсивно, ноги словно деревянные. Походка словно рассчитана на то, чтобы произвести впечатление.

Во время разговора желательно быть на одном уровне с собеседником по высоте: стоящий или находящийся выше человек чувствует превосходство, т. к. смотрит сверху вниз на собеседника и обращается к «нижестоящему» (или сидящему). И наоборот, позиция «снизу» заставляет чувствовать дискомфорт, зависимость и доминирование собеседни-

ка. Авторы указывают, что возможные способы вступления в контакт (пристройка «сверху», «снизу», «на равных») характеризуются через позу, взгляд, темп речи, инициативу. Например, выпрямленная поза с подбородком, параллельным земле, с жестким немигающим взглядом или отсутствие контакта глаз, медленная речь с паузами олицетворяют «доминирование сверху». Напротив, приниженная поза, постоянные движения глаз вверх-вниз, быстрый темп речи свойственны при позиции «подчинения снизу». Раскованность, мышечная освобожденность, синхронизация темпа речи, равенство ее громкости демонстрируют общение «на равных».

В целом, «открытая» или «закрытая» поза собеседника говорит о степени готовности идти на контакт, искренности, расположения к диалогу и сотрудничеству, конструктивному общению. Быстрая, уверенная, напористая речь может свидетельствовать о стремлении говорящего манипулировать собеседником, при этом человек говорит много, не позволяет собеседнику вклиниться. В таких случаях человека следует останавливать и прибегать к техникам аргументации и контраргументации, задавать вопросы и добиваться четких ответов.

Таким образом, следует проявлять наблюдательность за невербальными и паралингвистическими сигналами собеседника в процессе коммуникации, адекватно их интерпретировать и отреагировать, а также самому владеть навыками посылать необходимые сигналы собеседнику. Данное умение является важным для эффективной коммуникации, и ему необходимо научиться.

Искусство поддержания разговора

Установление контакта с собеседником способствует созданию благоприятного впечатления и комфортной атмосферы, но разговор мало уметь правильно начать – его нужно уметь поддержать, развить в необходимом направлении, сделать его полезным, приятным и содержательным как для себя, так и для партнера.

В этом может помочь освоение специальных техник поддержания разговора. К ним традиционно психологи относят техники [1; 2; 7; 9; 10; 12; 13; 15]:

- активного слушания, преодоления барьеров общения;
- вербализации (повторения, перефразирования, интерпретации, подчеркивания общности и значимости партнера);
- малого разговора (констатаций, цитирования партнера, информирования, интересного рассказа);
- регуляции эмоционального напряжения (вербализации чувств);
- невербальной коммуникации;
- аргументации и контраргументации;
- постановки открытых, закрытых и других видов вопросов;
- психологического влияния на партнера.

Одной из основных проблем в коммуникации является преодоление так называемых «барьеров общения», или «драм общения». Например, Е. Сидоренко выделяет пять драм общения [15].

1. Драма слушания («слушаю, но не слышу»). Собеседник пропускает информацию партнера через себя и дает обратную связь относительно себя, не слыша при этом того, что говорит партнер. Например: «У меня сейчас такая трудная ситуация...» – «Ой, а у меня-то что случилось! Представляешь, я вчера...». У партнера при этом возникает негативная эмоция, так как у него фрустрирована потребность быть выслушанным.

2. Драма понимания («слышу, но не понимаю»). Собеседник по-своему интерпретирует информацию, получаемую от партнера. Например: «Я вчера смотрела такой грязный фильм, что после него хотелось помыться!» – «А нам вчера как раз горячую воду дали в доме...». Специалисты утверждают, что в процессе перевода слов в мысли теряется около 25 % информации. Слушатель переводит слова партнера в свои мысли, пытается его понять. Но люди мыслят по-разному, и, как правило, под одними и теми же словами каждый понимает и представляет что-то свое (например, образ дерева у всех разный). Этот смысловой барьер часто порождает слухи: один сказал, другой понял что-то свое, третий – свое. Также здесь имеет значение содержание и качество речи, уровень образования и культуры собеседников (слова-паразиты, термины, сленг и др.).

3. Драма действия («понимаю, но сделать не могу»). Собеседник понимает суть высказывания партнера, но не готов к каким-то реальным действиям по этому поводу. Например: «Мне нужно с тобой обсудить этот вопрос, дальше уже тянуть нельзя» – «Да, да, понимаю, но давай как-нибудь потом, я сейчас спешу».

4. Драма самовыражения («могу сделать, но не могу сформулировать, как это делается»). В процессе вербализации (перевода мыслей в слова) также теряется около 25 % информации, по мнению специалистов. Человеку бывает очень тяжело перевести свои мысли в слова; при этом, как правило, он отбрасывает то, что кажется ему несущественным. Например, он посмотрел интересный фильм, который его впечатлил, и захотел пересказать его другому. Часто удается передать только сюжет, без пересказа массы деталей, и вряд ли удастся дать другому полное представление о фильме и вызвать у него те эмоции, которые этот фильм вызвал у самого рассказчика. Эта драма также часто встречается у практиков-профессионалов, у которых навык отра-

ботан до автоматизма. Показать может, объяснить алгоритм выполнения – нет. Например: «Не знаю, как объяснить, ну это же просто – берешь и делаешь» – «Ну, пример хотя бы приведи» – «Ой, я не знаю»).

5. Драма эмоциональности («понимаю, но не могу выразить или совладать с собой»). Человек понимает, что и как надо делать, но эмоциональность, импульсивность, непоследовательность, плохое самочувствие, настроение и т. п. мешают ему сделать это так, как нужно. Этот барьер тоже может забирать до 25 % информации.

Помочь человеку в преодолении этих драм общения может их осознание и овладение специальными умениями и техниками (слушания, понимания другого человека, выражения своих мыслей и чувств, регуляции своих эмоций).

Техники активного слушания отличаются от пассивного слушания тем, что они содержат попытки побудить партнера к разговору, понять его, убедиться в точности своего восприятия и понимания другого человека, а также направить разговор в нужное русло. К типичным техникам активного слушания относятся:

1) безмолвное слушание (молчаливое выслушивание собеседника, при этом важно показать, что вы включены в разговор через визуальный контакт, невербальные сигналы, например, сочувствующее выражение лица, наклон тела немного вперед);

2) угу-поддакивание (выслушивая собеседника, реципиент периодически вставляет фразы «ага», «угу», «да-да», «ну», сопровождая их кивком головы и т. п.);

3) эхо (повторение последних слов собеседника, например: «... и она мне ничего не ответила!» – «Ничего не ответила...»);

4) зеркало (повторение последней фразы с изменением порядка слов, обычно инверсия вносит дополнительный эмоциональный окрас в высказывание реципиента, напри-

мер: «Представляешь, он так обрадовался этим цветам» – «Цветам обрадовался... Представляю!»);

5) парафраз (передача содержания высказывания партнера другими словами, например: «И я была абсолютно взбешена, я так плакала, злилась!» – «В общем, ты была расстроена»);

6) побуждение (использование междометий и других выражений, побуждающих собеседника продолжить прерванную речь: «Ну и...», «Ну и что дальше?», «Давай-давай» и т. п.);

7) уточняющие вопросы (вопросы типа «Что ты имел в виду, когда говорил «эсхатологический»?);

8) открытые вопросы (вопросы типа «Что-где-когда-почему-зачем», расширяющие сферу, затронутую говорящим, располагают к дальнейшему разговору);

9) закрытые вопросы (предполагают однозначный ответ, например: «Ты ей ответил?»);

10) оценки, советы (оценочные суждения «как глупо!», «молодец» и др., рекомендации «тебе надо туда сходить» и т. п.);

11) продолжения (слушающий вклинивается в речь и пытается завершить фразу, начатую говорящим, «подсказывает слова», например: «Они позвонили, пригласили меня, и я думал-думал...» – «Ну и в итоге ты пошел туда, так?»);

12) эмоции (использование междометий «ух», «ах», «здорово», «ну-и-ну» и др., смех, «скорбная мина» и прочие);

13) нерелевантные и псевдорелевантные высказывания (высказывания, не относящиеся к делу или относящиеся лишь формально, например: «а в Гималаях все иначе» и следует рассказ о Гималаях; «кстати, о музыке...» и следует информация о гонорах известных музыкантов).

При использовании техник активного слушания рекомендуется не использовать их хаотично, а еще и придерживаться определенной схемы выслушивания (проявлять стра-

тегические умения). В процессе выслушивания выделяют три фазы:

1) поддержка. На этой фазе необходимо дать возможность говорящему выразить свою позицию. Уместными реакциями слушающего будут безмолвное слушание, угу-поддакивание, эхо, эмоциональное сопровождение, побуждение;

2) уяснение. Цель этой фазы – убедиться, что вы адекватно поняли собеседника. Уместными реакциями слушающего будут уточняющие вопросы, парафраз, закрытые и открытые вопросы, продолжения;

3) комментирование. Целью данной фазы является высказывание своей точки зрения, а уместными реакциями слушателя будут оценки, советы, комментарии.

Важное коммуникативное умение услышать и понять собеседника формируется в значительной мере за счет так называемых техник вербализации, которые тоже рекомендуются применять в определенной последовательности. Ступени (техники) вербализации включают:

1) повторение (дословное воспроизведение, цитирование сказанного партнером, вставка цитат из высказываний партнера в собственные фразы: «Итак, ты считаешь... (цитата)»; «Насколько я тебя понял... (цитата)»). Вариантами техники является дословное повторение последних слов партнера или повторение с вопросительной интонацией одного или двух слов партнера;

2) перефразирование (краткая передача сути высказывания партнера, лаконичная формулировка сказанного партнером). При этом важно следование логике партнера, а не собственной логике;

3) интерпретация (высказывание предположения об истинном значении сказанного или о причинах и целях высказывания партнера; уточняющие вопросы: «Ты, наверное, имеешь в виду...?»; «По-видимому, вы хотите...?»; проб-

ные вопросы (условные гипотезы: «А может быть, ты надеешься...?»; «А может быть так, что ты хочешь...?»).

При этом специалисты обращают внимание на возможные ошибки в использовании техник вербализации:

1) безапелляционность («Как я вас правильно понял, вы считаете...»). Лучше использовать более мягкие формулировки: «Правильно ли я понял, что...?»;

2) неверная формулировка вопросов. Вопросы «Почему?!»; «Почему вы не...?»; «Как вы могли...?» содержат скрытое обвинение и критику. Лучше использовать более конкретные и нейтральные формулировки: «Каковы причины принятия такого решения?»; «Что побудило вас согласиться?»;

3) навязчивое повторение («Мне кажется, я не смогу сделать эту работу...» – «Ты сказал, что тебе кажется, что ты не сможешь сделать эту работу?»). Диалог при таком повторении становится односторонним, партнер не ощущает вклада собеседника в развитие разговора. У него может возникнуть чувство, что его допрашивают, препарировать под микроскопом или дразнят. Более адекватным будет повтор части высказывания собеседника («Не сможешь...?»; «Эту работу?»);

4) Ложная интерпретация («Я должен зайти к Иванову» – «Ты так зависишь от его мнения?»). Неточное предположение о намерениях, мыслях или чувствах другого человека может вызвать у него негативную реакцию. Более корректным будет использование уточняющего вопроса или пробной гипотезы («Может быть, тебе нужно убедиться в правильности этих данных, прежде чем принять решение?»);

5) слишком точная интерпретация («Я бы хотела пойти в спортклуб» – «Хочешь увидеть Ваську Петрова?»). Точная интерпретация принуждает человека «встретиться с самим собой», даже если ему хочется уклониться от этой встречи. Более корректным будет использование уточняющего во-

проса или пробной гипотезы («Там наверняка будут интересные ребята»).

Среди техник, направленных на преодоление драм слушания, понимания и самовыражения и входящих в структуру техник активного слушания, выделяют и группу техник малого разговора. «Малый разговор» – это небольшая беседа на простую тему; он должен быть приятен, он увлекает, располагает и дает пищу для следующего малого разговора. Данные техники должны применяться в «экспертных зонах» партнера, то есть областях, которыми человек интересуется, в которых он является (хочет являться, считает себя) экспертом. Выделяют следующие техники малого разговора:

1) цитирование партнера (ссылки на ранее сказанное партнером, его рассказы о себе, своих занятиях, хобби и др.: «Вы говорили, что раньше бывали в Суздали?»; «Я помню, ты любишь пастельные тона...»; «Ты собирался посетить эту выставку...»);

2) позитивные констатации (высказывания о фактах, интересных для партнера, с положительным настроем: « – Похоже, ты стал пользоваться разноцветными маркерами при работе с текстом. Это кажется очень эффективным. Я, наверное, последую твоему примеру»);

3) информирование (сообщение информации, важной, интересной и приятной для партнера: «Я уже видел в продаже такие гаджеты в магазине на ул. Мира»; «В последнем номере журнала опубликованы данные о том, что женщины больше смотрят на тех, кто им нравится, а мужчины – на тех, кому нравятся они»);

4) интересный рассказ (увлекательное, захватывающее повествование, неожиданное, приятное, пикантное и т. п.: «Один преподаватель с нашего факультета должен был читать лекцию в Академии художеств по психологии восприятия. По расписанию он узнал, что его лекция должна быть

в аудитории 315. Он пошел на третий этаж, нашел аудиторию 313, а следующая дверь оказалась без номера. Ну, он на всякий случай входит туда, видит студентов и спрашивает у них: «Это третий курс?» Они отвечают: «Нет». Он пошел дальше. Смотрит, еще одна дверь, и тоже без номера. Он открывает ее, видит студентов и спрашивает: «Это третий курс?» А студенты почему-то стали смеяться и тоже сказали «Нет». Он пошел дальше, открывает третью дверь, которая тоже была без номера, и спрашивает: «Это третий курс?» В ответ раздался громовой хохот. Сотня студентов буквально визжала от восторга. Дело в том, что все три двери вели в одну и ту же аудиторию, 313-ю, и он три раза обращался к одним и тем же студентам, но из разных дверей»).

«Малый разговор» бывает не так просто начать и поддерживать, и уж тем более он не становится поводом для нового «малого разговора» (продолжения не хочется). Часто это бывает трудным из-за некоторых ошибок, которые допускают собеседники:

1) «насильственное интервью» (допрос) (Куда ты поедешь отдыхать этим летом? – Да не знаю, может в Европу. – А в какую страну? – Да пока не решила... – Ну а все-таки?);

2) «инвентаризация жизни» (Ну расскажи, чем ты занят в последнее время. – Ох, так много работы, что не хочется даже об этом говорить. – Бедный! ...Ну а что в личной жизни? – Знаешь, так хочется отвлечься хоть на несколько часов... – Ну тогда расскажи, что у тебя случилось хорошего...).

3) вырождение в большой разговор (Конечно, ты планируешь этой зимой кататься на лыжах! Я знаю, ты любишь. – Да, с 28 декабря уеду на неделю в горы. – С 28-го? А отчет ты успеешь подготовить?);

4) интригующий «русский негатив» (Странно, Новый год на носу, а нигде ничего не украсили в университете. – Да, никакого нет настроения. – Какое тут настроение, когда

и зарплату дадут только 31-го. Даже подарки не успеем купить. – И премии не будет? – Конечно, не будет и т. д.).

5) «типичное не то» (Сотрудники фирмы собрались в зале за фуршетом в честь празднования Международного женского дня. Все в предвкушении праздника и в приподнятом настроении. «Ну что, готовитесь отчитаться о проделанной работе за квартал?» – спрашивает один из замов. Неловкое молчание повисает в воздухе.).

Немаловажную роль в преодолении драм общения играют *техники регуляции эмоционального напряжения*. Они позволяют сгладить «углы», успокоить даже агрессивного партнера, убедить его в своей доброжелательности.

1. Подчеркивание общности с партнером (сходство интересов, мнений, личностных черт и др., приятных и интересных партнеру).

2. Вербализация эмоционального состояния: а) своего; б) партнера. Вербализация может быть прямой («вы удивлены; я удивлен»); косвенной («я согласен, что это может вызывать протест»); метафорической («я чувствую себя, как школьник у доски»). В использовании техники вербализации чувств желательно прибегать к более уважительным формулировкам, так как грубые и некорректные формулировки могут скорее оттолкнуть, чем помочь снизить напряжение в разговоре (вместо «Вас бесит, меня бесит» лучше использовать «У вас вызывает некоторый протест, у меня вызывает некоторый протест»).

3. Проявление интереса к проблемам партнера.

4. Предоставление партнеру возможности выговориться, не перебивая партнера.

5. Подчеркивание значимости партнера в ваших глазах, его конкретной деятельности или мнения, позитивные констатации.

6. В случае вашей неправоты, немедленное признание ее.

7. Предложение конкретного выхода из сложившейся ситуации.

8. Обращение к фактам.

9. Спокойный, уверенный темп речи.

10. Поддержание оптимальной дистанции, угла поворота и наклона тела, оптимальный визуальный контакт.

Техники регуляции эмоционального напряжения также может быть непросто реализовывать. Наиболее типичные ошибки, возникающие при этом:

1) подчеркивание общности в том, что партнер ни в коем случае не хочет за собой признавать («Шеф нас с тобой за людей не считает...»). Это может восприниматься партнером как скрытое принижение его личности. Человек хочет принадлежать только к той общности, которая является референтной для него. Подчеркивать общность «недостатков» или «слабостей» следует только в том случае, когда это не воспринимается как угроза самооценке. Лучше выбирать формулировки, в которых недостатки выступают как продолжение достоинств («Мы оба нетерпимы к неточностям»);

2) действие с точностью до наоборот при подчеркивании значимости («Вы сегодня хорошо выступили, не то, что обычно!»). Это выглядит как скрытое принижение личности партнера. Фактически ему передается послание о том, что обычно он находится на гораздо более низком уровне. В бочку меда добавляется ложка дегтя. Рекомендуется избегать сравнений данного человека с ним самим и с ожиданиями в отношении него и просто использовать позитивные констатации и похвалу, комплимент («Вы так удачно выступили сегодня!»);

3) голословные заявления вместо вербализации («Я вас прекрасно понимаю!»). До тех пор пока эмоция не названа, человек может продолжать думать, что его на самом деле поняли неправильно. Также человеку хочется, чтобы его поня-

ли ровно настолько, насколько он хочет быть понятым (заявление «прекрасно понимаю» может вызвать страх разоблачения). 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 («Вы удивлены?»);

4) вербализация тех негативных чувств и состояний, которые лишь усиливаются в результате вербализации («У вас усталый вид»). Свежий вид, бодрость, подтянутость (внешняя и внутренняя) – все это признаки благополучия, свидетельствующего о способности добиваться социального успеха. Усталый вид – признак определенного поражения или уступки трудностям жизни. Обсуждение таких состояний ввергает в пучину «русского негатива». Лучше использовать уважительные и более нейтральные формулировки («Вы чем-то обеспокоены?»).

Аргументация и формулирование замечаний и вопросов

Важнейшими коммуникативными умениями и навыками, обеспечивающими адекватность и эффективность межличностного взаимодействия, являются умения четко и аргументированно высказывать свою позицию, мнение, оценочные суждения, грамотно задавать нужные вопросы, высказывать замечания, объяснять, доказывать, конструктивно критиковать, обобщать и делать выводы. Все эти умения и навыки невозможно сформировать без освоения базовых законов и принципов логики и деловой риторики.

Данные законы и принципы были сформулированы еще в Древней Греции в трудах Сократа и Аристотеля («Топика», «Риторика» и др.). Рассмотрим основные логические законы и принципы.

1. *Последовательность представления информации* (стратегические умения). Согласно логике, лучше это сделать так: тезис (что доказывается) – аргументация, доводы – демонстрация (примеры) – выводы. Однако иногда в речи используется такая логическая уловка, как «сокрытие тезиса». Собеседник сначала излагает аргументы (причем нужно формулировать их ясно и четко и спросить оппонента, согласен ли он с аргументами), а потом выводит тезис из аргументов. Иногда тезис можно и не выводить, предоставив это оппоненту. Более того, иногда, чтобы не обидеть оппонента, можно даже высказать ложный тезис, который явно не следует из аргументов, а оппонент при последующем размышлении сам исправит ошибку и придет к правильному выводу. Это часто используется в развивающем обучении или при манипуляции.

2. *Формально-логические законы*, сформулированные Аристотелем:

– *закон тождества*: каждая мысль в процессе данно-

го рассуждения должна иметь одно и то же определенное, устойчивое содержание (т. е. во время рассуждения нельзя подменять один предмет мысли другим);

– *закон противоречия*: две противоположные мысли об одном и том же предмете, взятом в одно и то же время и в одном и том же отношении, не могут быть одновременно истинными;

– *закон исключения третьего*: из двух противоречащих высказываний в одно и то же время и в одном и том же отношении одно непременно истинно.

3. *Закон достаточного основания Лейбница*: всякая правильная мысль должна быть обоснована другими мыслями, истинность которых доказана.

4. *Правило Гомера*. Аргументы различаются по степени воздействия на ум и чувства людей и бывают сильными, слабыми и несостоятельными. Встречные аргументы (контраргументы) имеют ту же градацию. Очередность приводимых аргументов влияет на их убедительность. Наиболее убедителен следующий порядок аргументов: сильные – средние – один самый сильный. Слабыми аргументами вообще не стоит пользоваться, они приносят вред, а не пользу. Сила (слабость) аргументов определяется не с точки зрения выступающего, а с точки зрения лица, принимающего решение.

Сильные аргументы не вызывают критику, их невозможно опровергнуть, разрушить, не принять во внимание. К ним относятся: точно установленные и взаимосвязанные факты и суждения, вытекающие из них; законы, уставы, руководящие документы, если они исполняются и соответствуют реальной жизни; экспериментально проверенные выводы; заключения экспертов; цитаты из публичных заявлений, книг, признанных в данной сфере авторитетов; показания свидетелей и очевидцев событий; статистическая информация, если ее сбор, обработка и обобщение сделаны профессионалами-статистиками.

Слабые аргументы вызывают сомнения оппонентов, клиентов, сотрудников. К таким аргументам относятся: умозаключения, основанные на двух или более отдельных фактах, связь между которыми неясна без третьего; уловки и суждения, построенные на алогизмах (приемах для разрушения логики мышления); ссылки (цитаты) на авторитеты, неизвестные или малоизвестные слушателям; аналогии и непоказательные примеры; доводы личного характера, вытекающие из обстоятельств или диктуемые побуждением, желанием; тенденциозно подобранные отступления, афоризмы, изречения; доводы, версии или обобщения, сделанные на основе догадок, предположений, ощущений; выводы из неполных статистических данных.

Несостоятельные аргументы позволяют разоблачить, дискредитировать соперника, применившего их. Ими бывают: суждения на основе подтасованных фактов; ссылки на сомнительные, непроверенные источники; потерявшие силу решения; домыслы, догадки, предположения, измышления; доводы, рассчитанные на предрассудки, невежество; выводы, сделанные из фиктивных документов; выдаваемые авансом посулы и обещания; ложные заявления и показания; подлог и фальсификация того, о чем говорится.

5. *Фундаментальный принцип аргументации* подразумевает прямое обращение к собеседнику и ознакомление его с фактами и сведениями, являющимися основой вашей доказательной аргументации. Важную роль здесь играют цифровые примеры, определение понятий, опора на классификации, типологии, обобщения, сравнения, категоризации и т. п.

6. *Закон встраивания (внедрения) и постепенности.* Аргументы следует встраивать в логику рассуждений партнера, а не вбивать, ломая ее, и не излагать их параллельно. Не стремитесь быстро переубедить оппонента, лучше идти постепенными, но последовательными шагами.

7. *Закон общности языка мышления.* Если хотите, что-

бы вас слышали, говорите на языке основных информационных и репрезентативных систем оппонента.

8. *Закон минимализации аргументов.* Помните об ограниченности человеческого восприятия, поэтому ограничьте число аргументов (пять-семь аргументов). Лучше, если их будет не более трех-четырех.

9. *Закон диалектичности (единства противоположностей).* Говорите не только о плюсах своих доказательств или предположений, но и о минусах. Этим вы придаете своим аргументам больший вес, так как двусторонний обзор (плюсы и минусы) лишает их легковесности и обезоруживает оппонента. При этом надо соблюдать правило *очередности перечисления преимуществ и недостатков*: в процессе изложения аргументов сначала перечисляются преимущества, а потом недостатки. Обратная очередность (сначала недостатки, а потом преимущества) неудобна тем, что партнер может прервать вас до того, как вы дойдете до преимуществ, и тогда его действительно будет трудно переубедить.

10. *Принцип расчленения и выявления противоречий:* поиск и раскрытие противоречий в аргументации партнера, разделение аргументов партнера на неверные, сомнительные и ошибочные с последующим доказательством несостоятельности его общей позиции.

Также следует учитывать и использовать в коммуникации разные *виды аргументов*:

- теоретические и эмпирические;
- прямые и косвенные (доказательство через противоположный, альтернативный тезис);
- генетические (доказательство через анализ происхождения тезиса);
- контекстные (работают только в определенной среде, группе, культуре);
- естественные и искусственные (этические, чувственные).

Следует помнить, что основные проблемы в логике и доказательности аргументации могут быть вызваны тремя основными типами ошибок⁶:

– *отступление от тезиса (доказывается не исходный тезис спора)*;

– *ошибка в доводах (в основаниях)*;

– *ошибка в связи между доводами и тезисом, в рассуждении.*

Логические ошибки и уловки в рассуждении часто связаны с использованием *софизмов* (отступление от тезиса и задач спора, подмена спора из-за тезиса спором из-за доказательства, подмена пункта разногласия, отступление от тезиса и его изменение, лживые доводы, просеивание и подтасовка фактов и др.). Виды софизмов исчерпывающе рассмотрены в работе С.И. Поварнина «Искусство спора. О теории и практике спора».⁷ Приведем лишь основные и наиболее распространенные виды софизмов:

– подмена понятий (например, сегодня часто используют слова *секс* вместо *любви*; *покупка* как аналог *счастья*); игра понятий, использование синонимов, омонимов. Например, рама – «вышла такая *рама*, что все испугались» (= здорвяк); башня – «тебе что, башню снесло?» (= голова);

– расширение / сужение понятия (вместо нейтрального «спор» – баталия, драка, полемика или, наоборот, недопонимание); ужесточение / смягчение понятия (преступник или жертва обстоятельств; трус или слабый человек);

– выдергивание одного признака, отождествление несвязанных признаков. Примеры: а) Что ты не терял – то имеешь. Рога ты не терял, значит, они у тебя есть (древний софизм). б) Мед – желтый и сладкий, следовательно желтый – это сладкий. в) Курение – это яд, яд – это смерть, смерть – это

⁶ <http://humanus.site3k.net/?/logic/alt/chaptr15.html>

⁷ http://www.goldentime.ru/wfb_03.htm#pov

сон, сон – это отдых, отдых – это здоровье, курите на здоровье! (современный софизм);

– некорректный вопрос в основе суждения (неустановленная информация). Например: Вы перестали пить? – Да (= значит вы пили) / Нет (значит вы пьете до сих пор). Нельзя задавать такие вопросы, прежде чем не выяснили, имели ли место такие факты и события.

Важнейшим умением, обеспечивающим эффективность коммуникации, является умение высказывать суждения и задавать вопросы. Грамотно и вовремя поставленный вопрос или уместное замечание могут изменить ход и направление разговора, сфокусировать усилия собеседников на достижении общей цели, примирить спорящих. Наличие вопросов и замечаний также свидетельствует об активности и вовлеченности собеседников, их интересе к обсуждаемой проблеме, внимании к тому, что говорят оппоненты, напряженной внутренней работе по осмыслению услышанного, пониманию позиции другого и более четкому осознанию собственной. Г.В. Бороздина и Л.Г. Павлова рассматривают следующие виды замечаний [3; 11]:

– *замечания с целью получения информации* являются доказательством заинтересованности вашего собеседника и имеющихся недостатков в передаче информации. Скорее всего, причина состоит в том, что вашу аргументацию нельзя назвать ясной. Собеседник хочет получить дополнительную информацию или прослушал какие-то детали. Рекомендуется дать спокойный и уверенный ответ;

– *объективные замечания* – те, которые собеседник высказывает для того, чтобы развеять свои сомнения. Эти замечания искренни, без всяких уловок. Собеседник хочет получить ответ, чтобы выработать собственное мнение, он имеет другой вариант решения проблемы и не согласен с вашим. В подобной ситуации рекомендуется не противоречить собеседнику в открытую, а довести до его сведения, что вы

учитываете его взгляды, а потом объяснить ему, какое преимущество дает ваш вариант решения проблемы;

– *ироничные (язвительные) замечания* являются следствием плохого настроения собеседника, а иногда и его желания проверить вашу выдержку и терпение. Такие замечания не имеют тесной связи с ходом беседы, носят вызывающий и даже оскорбительный характер. В такой ситуации следует проверить, сделано ли замечание всерьез или носит характер вызова. В любом случае нельзя идти на поводу у собеседника: ваша реакция может быть либо остроумной, либо индифферентной;

– *замечания с целью проявить себя* можно объяснить стремлением собеседника высказать собственное мнение, показать, что он не поддался вашему влиянию и в данном вопросе максимально беспристрастен. Такие замечания могут быть вызваны слишком сильной аргументацией с вашей стороны и, возможно, вашим самоуверенным тоном. В подобной ситуации необходимо, чтобы ваш собеседник нашел подтверждение своим идеям и мнениям;

– *субъективные замечания* характерны для определенной категории людей, чье кредо звучит примерно так: «Все это прекрасно, но мне это не подходит». Причина подобных замечаний может быть в том, что ваша информация малоубедительна, вы уделяете недостаточно внимания личности собеседника. Он не доверяет вашей информации и поэтому не ценит и приводимые факты. В подобной ситуации рекомендуется поставить себя на место собеседника, принять во внимание его проблемы;

– *замечания с целью сопротивления*, как правило, возникают в начале беседы, поэтому они не являются и не могут быть конкретными. Причина их чаще всего заключается в том, что ваш собеседник познакомился с вашими аргументами, а тема беседы не определена. Ее следует четко определить, и если сопротивление увеличивается, то нужно пе-

рассмотреть тактику, а, в крайнем случае, изменить и тему беседы;

– *замечания – предубеждения* относятся к причинам, вызывающим неприятные замечания, особенно в тех случаях, когда точка зрения собеседника полностью ошибочна. Его позиция имеет под собой эмоциональную почву, и все логические аргументы здесь бесполезны. Собеседник пользуется агрессивной аргументацией, выдвигает особые требования и видит только негативные стороны беседы. Причиной таких замечаний может являться неверный подход с вашей стороны, антипатия к вам, неприятные впечатления. В подобной ситуации необходимо выяснить мотивы и точку зрения собеседника, подойти к взаимопониманию;

– *невывказанные замечания* – те, которые собеседник не успевает, не хочет или не смеет высказать, поэтому мы сами должны их выявить и нейтрализовать.

Высказывать замечания следует спокойным и дружеским тоном, даже если ваши замечания носят язвительный или иронический характер. Раздражительный тон существенно затруднит задачу по убеждению вашего собеседника. Нетрадиционный подход, доброжелательность, ясные и убедительные интонации особенно важны при нейтрализации сложных замечаний и возражений. Не следует возражать открыто и грубо, даже если собеседник ведет себя некорректно. Если вы заметили, что замечания и возражения собеседника являются лишь стремлением подчеркнуть свой престиж, то тактичным будет признать правоту собеседника. Например: «Это интересный подход к проблеме, который я, честно говоря, упустил из виду. Мы его обязательно учтем!» Следует избегать личных оценок, например: «Будь я на вашем месте...» и т. п., особенно, когда подобной оценки не требуется или когда собеседник не считает вас своим советчиком или признанным авторитетом.

Ответ на замечания должен быть как можно более ла-

коничным, сжатым, деловым, это придаст ему большую убедительность. В пространных ответах сквозит неуверенность. Чем более многословен ответ, тем больше опасность быть непонятым собеседником. При нейтрализации замечаний собеседника очень полезно проверить его реакцию, например, с помощью контрольных и промежуточных вопросов. Спокойно спросите собеседника, доволен ли он ответом.

Не стоит постоянно показывать превосходство при ответах на замечания. Если вы будете успешно парировать каждое замечание собеседника, то у него вскоре сложится впечатление, что он сидит перед умудренным опытом профессионалом, против которого нет никаких шансов бороться. Можно показать собеседнику, что и вам не чужды человеческие слабости. Также следует избегать немедленного ответа на каждое замечание, потому что вы этим косвенно недооцениваете собеседника: то, над чем он думал в течение многих дней, вы решаете за несколько секунд.

На сделанные замечания можно отвечать до того, как сделано замечание, сразу после замечания, несколько погодя или вообще никогда. Если известно, что собеседник рано или поздно сделает замечание, то рекомендуется самим обратиться на него внимание и заранее, не дожидаясь реакции собеседника, ответить на него. В этом случае у вас появятся следующие преимущества:

- отсутствие противоречий с собеседником и тем самым снижение риска поссориться в беседе;
- возможность самому выбрать формулировку замечаний оппонента и тем самым снизить его смысловую нагрузку;
- возможность выбрать наиболее подходящий момент для ответа и тем самым обеспечить себе время для его обдумывания;
- укрепление доверия между вами и собеседником (так как он увидит, что вы не собираетесь обвести его во-

круг пальца, а, наоборот, ясно излагаете все аргументы «за» и «против»).

Наиболее удачный и оптимальный вариант ответа – сразу после того, как было сделано замечание, именно его рекомендуется использовать во всех нормальных ситуациях. Если же нет желания прямо противоречить собеседнику, то ответ на его замечание можно отложить до более удобного с тактической и психологической точки зрения момента. Часто бывает, что за счет отсрочки может вообще исчезнуть необходимость отвечать на замечание: ответ возникнет сам по себе после определенного времени.

Враждебные замечания, а также замечания, которые представляют собой существенную помеху, следует по возможности полностью игнорировать. Отводы замечаний и возражений собеседника всегда чреваты различного рода конфликтами, поэтому в этих случаях необходимы тактичность и деликатность. Существуют правила хорошего тона, которые применяются при отводе возражений и помогают с наименьшими психологическими затратами решать возникающие проблемы:

– собеседник не всегда прав, но часто нам выгодно признать его правоту, особенно в мелочах. Можно привести собеседника в хорошее расположение духа, идя на некоторые уступки, но нужно определять границы уступок, прежде чем на них решиться;

– замечания и возражения – естественные явления в любой беседе, поэтому не следует чувствовать себя обвиняемым, который должен защищаться. Следует помочь собеседнику высказать свои замечания и возражения, попытаться выяснить причины его невысказанного неудовольствия или волнения. Собеседник всегда должен чувствовать, что вы относитесь к его замечаниям серьезно и тщательно их рассматриваете, прежде чем дать окончательный ответ. Любое несогласие с замечаниями нужно исчерпыва-

юще разъяснить, так как корректное опровержение замечания может увеличить ваши шансы на успех;

– в момент высказывания замечания собеседник редко остается спокойным. Ожидая вашу реакцию, он становится очень чувствительным к любому знаку вашего недоверия или невнимания. Следует помнить, что с возбужденным и взволнованным человеком вряд ли можно разговаривать по-деловому. В таких ситуациях вы должны полностью контролировать свое поведение;

– замечания, причиной которых является комплекс неполноценности, переживаемый вашим собеседником, требуют особого внимания и большой осторожности, так как в случаях оскорбления его как личности дело может дойти до скандала.

Наконец, выделим основные виды вопросов, используемые в коммуникации. Умение задавать нужные вопросы в конкретной ситуации или в определенный момент разговора может обеспечить не только получение информации, но и нужный психологический эффект, и в этом тоже заключается искусство общения.

По характеру вопросы бывают *нейтральными*, *благожелательными* и *неблагожелательными* (враждебными). Характер вопроса отражает отношение к собеседнику, его можно определить по формулировке вопроса, по тону голоса говорящего. Это важно для того, чтобы правильно выработать тактику поведения. На нейтральные и благожелательные вопросы следует отвечать спокойно, стремясь как можно яснее объяснить то или иное высказанное положение. Важно проявить максимум внимания, уважения и терпения, даже если вопрос сформулирован не совсем точно, недопустимы раздражение и пренебрежительный тон. Следует помнить, что вопросы ставятся иногда не для того, чтобы выяснить суть дела, а чтобы поставить оппонента в неловкое положение, выразить недоверие к его аргументам,

показать свое несогласие с его позицией, т. е. одержать победу над противником, оказав по сути психологическое давление. Отвечая на неблагоприятные вопросы, следует выявить их провокационную суть, обнажить позицию оппонента и дать открытый бой.

По форме различают *корректные и некорректные* вопросы. Корректные вопросы основаны на имеющихся фактах, их предпосылками являются истинные суждения. В основе некорректных (неправильно поставленных) вопросов лежат ложные или неопределенные суждения. Например, вопрос: «Из-за чего вы чаще всего ссоритесь?», будет некорректен, если он задан, прежде чем выяснили, а ссорится ли собеседник с кем-либо вообще.

Наконец, вопросы различаются по типу:

– *закрытые (конвергентные) вопросы*. Это вопросы, на которые ожидается ответ «да» или «нет». Они способствуют созданию напряженной атмосферы в разговоре, у собеседника складывается впечатление, будто его допрашивают, поэтому такие вопросы надо применять со строго определенной целью. Закрытые вопросы необходимо задавать не тогда, когда нужно получить информацию, а только в тех случаях, когда необходимо быстрее получить согласие или подтверждение ранее достигнутой договоренности;

– *открытые (дивергентные) вопросы*. Эти вопросы не предполагают краткого однозначного ответа и начинаются со слов: Как? Кто? Сколько? Почему? При каких условиях? Что может произойти, если...? и т. д. Открытые вопросы направлены на сбор сведений от собеседника, они стимулируют мышление, побуждают к поиску, творчеству. Эти вопросы задают, когда нужны дополнительные сведения или необходимо выяснить мотивы и позицию собеседников. Основанием для таких вопросов является позитивная или нейтральная позиция по отношению к оппоненту. Многолетние исследования и практика показывают высо-

кую эффективность вопросов открытого типа, однако при этом есть риск потерять контроль за ходом беседы, утратить инициативу, последовательность развития темы, т. к. разговор может повернуть в русло интересов и проблем собеседника;

– *ознакомительные вопросы*. Цель – ознакомить вас с мнением собеседника. Это тоже открытые вопросы, на которые невозможно ответить односложно «да» или «нет». Например, «Каковы ваши цели?», «Как давно вы работаете над этой проблемой и каковы ваши успехи?», «К каким выводам вы при этом пришли?»;

– *альтернативные вопросы*. Эти вопросы предоставляют собеседнику возможность выбора, одновременно ограничивая его. Слово «или» является обязательным компонентом вопроса, но число вариантов не должно превышать трех. Альтернативные вопросы предполагают быстрые решения. Например, «Какой бы вариант решения вы предпочли: ... или ...?»;

– *контрольные вопросы*. Контрольные вопросы задают, чтобы выяснить, прислушивается ли к вам еще собеседник, понимает ли он вас, следит ли за вашей мыслью. Например, «Что вы об этом думаете?», «Согласны ли вы с...?», «Вы имели в виду ..., не так ли?»;

– *подтверждающие вопросы*. Эти вопросы задают, чтобы выйти на взаимопонимание. Если собеседник пять раз согласился с вами, то на шестой раз он не будет возражать. В любой разговор нужно вкраплять подтверждающие вопросы и всегда делать акцент на том, что связывает, а не на том, что разъединяет. Например, «Вы же придерживаетесь того мнения, что...?», «Наверняка вы тоже рады тому, что...?»;

– *встречные вопросы*. Это так называемый прием ответа вопросом на вопрос. Это считается невежливым, но такой психологический прием позволяет выиграть время или

сбить с толку собеседника. Например: «Что даст нам реализация данной идеи? – А какие преимущества и недостатки выделили бы вы сами?»;

– *однополюсные вопросы (эффект эха)*. Это всего лишь повторение вашего вопроса собеседником в знак того, что он понял, о чем идет речь. В результате у вас складывается впечатление, что ваш вопрос правильно понят, а отвечающий получает возможность лучше продумать ответ;

– *риторические вопросы*. Тип вопроса, который уже содержит в себе очевидный ответ. На эти вопросы обычно не требуется ответа, их цель – вызвать новые вопросы, указать на нерешенные проблемы, направить мышление оппонента в нужное русло, привлечь внимание или подкрепить свое суждение. Например, «Разве Екатерина II не была выдающейся исторической личностью?»;

– *обходные (косвенные) вопросы*. Этот тип вопросов заставляет собеседника давать информацию, получение которой через прямые вопросы вы считаете не совсем корректным;

– *провокационные вопросы*. Такие вопросы иногда необходимо использовать в разговоре, чтобы установить, чего в действительности хочет ваш оппонент. Например, «Вы действительно уверены в том, что...?», «Вы на самом деле так считаете?». Заданные ироничным или язвительным тоном, такие вопросы могут выводить собеседника из равновесия;

– *переломные вопросы*. Они удерживают разговор в строго установленном направлении или же поднимают целый комплекс новых проблем. Подобные вопросы задаются в тех случаях, когда уже получено достаточно информации по одной проблеме и необходимо «переключиться» на другую;

– *закрывающие вопросы*. Их цель – завершить разговор. Лучше сначала задать один – два подтверждающих вопроса, сопроводив их дружеской улыбкой и одобрительным

кивком. Например: «Смог ли я убедить вас?», «Я надеюсь, вы согласились с тем, что...?».

Умение четко и грамотно ответить на поставленный вопрос также является немаловажным фактором достижения успеха в коммуникации. Ответ, как и вопрос, тоже может быть корректным или некорректным, нейтральным, благожелательным или неблагожелательным. Следует помнить и об общей культуре ведения беседы, тактичности и вежливости. Ответ на вопрос оппонента не всегда бывает конкретным и прямым, он может содержать стремление разобраться в поставленных вопросах или даже выражать отказ отвечать на вопрос. Мотивом для отказа могут послужить недостаточная компетентность выступающего по затронутым проблемам, слабое знание обсуждаемого материала. Независимо от вида и характера вопросов полемисту следует строго придерживаться основного принципа – отвечать на вопрос лишь в том случае, если до конца ясна его суть и когда знаешь правильный ответ по существу. В разговоре также ценится остроумный ответ. Находчивость полемиста, его умение сориентироваться в обстановке, найти наиболее точные слова для данной ситуации, скорость реакции помогают выйти из затруднительного положения и иметь преимущество.

Конфликтная компетентность и копинг-поведение

Умения конструктивно вести себя в конфликтной ситуации, гибко использовать разные стратегии разрешения конфликтов адекватно конкретной ситуации, применять навыки стресс-менеджмента, проявлять самообладание и выдержку являются неотъемлемой частью коммуникативной компетентности. Прежде чем применять такие стратегии, умения и навыки, необходимо с ними ознакомиться, изучить их. Рассмотрим теоретические основы проблемы эффективного поведения в конфликте и совладающего поведения.

Для описания типов поведения людей в конфликтных ситуациях К. Томас считает применимой двухмерную модель регулирования конфликтов, основополагающими измерениями в которой являются кооперация, связанная с вниманием человека к интересам других людей, вовлеченных в конфликт, и напористость, для которой характерен акцент на защите собственных интересов. Соответственно этим двум основным измерениям К.Томас выделяет следующие способы регулирования конфликтов.

1. Соперничество (соревнование, конкуренция) как стремление добиться своих интересов в ущерб другому. Человек, использующий стиль конкуренции (соперничества), активен и предпочитает идти к разрешению конфликта собственным путем. Он не заинтересован в сотрудничестве с другими и достигает цели, используя свои волевые качества. Он старается в первую очередь удовлетворить собственные интересы в ущерб интересам других, вынуждая их принимать нужное ему решение проблемы.

2. Приспособление, означающее в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради другого. Приспособление – это действия совместно с другим человеком без попытки отстаивать собственные

интересы. В отличие от уклонения, при этом стиле имеют место участие в ситуации и согласие делать то, чего хочет другой. Это стиль уступок, согласия и принесения в жертву собственных интересов.

3. Компромисс. При использовании стиля компромисса обе стороны немного уступают в своих интересах, чтобы удовлетворить их в остальном, часто главном. Это делается путем торга и обмена, уступок. В отличие от сотрудничества, компромисс достигается на более поверхностном уровне – один уступает в чем-то, другой тоже, в результате появляется возможность прийти к общему решению. При компромиссе отсутствует поиск скрытых интересов, рассматривается только то, что каждый говорит о своих желаниях. При этом причины конфликта не затрагиваются. Идет не поиск их устранения, а нахождение решения, удовлетворяющего сиюминутные интересы обеих сторон.

4. Избегание, для которого характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к достижению собственных целей. Стиль избегания означает, что индивид не отстаивает свои права, ни с кем не сотрудничает для выработки решения или уклоняется от решения конфликта. Для этого используются уход от проблемы (выход из комнаты, смена темы и т. д.), игнорирование ее, перекладывание ответственности за решение на другого, отсрочка решения и т. п.

5. Сотрудничество, когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон. Тот, кто следует стилю сотрудничества, активно участвует в разрешении конфликта и отстаивает свои интересы, но старается при этом сотрудничать с другим человеком. Этот стиль требует более продолжительных затрат времени, чем другие, так как сначала выдвигаются нужды, заботы и интересы обеих сторон, а затем идет их обсуждение. Это хороший способ удовлетворения интересов обеих сторон, ко-

торый требует понимания причин конфликта и совместного поиска новых альтернатив его решения. Среди других стилей сотрудничество – самый трудный, но наиболее эффективный стиль в сложных и важных конфликтных ситуациях.

Многие современные специалисты соотносят стратегии поведения в конфликте, выделенные К. Томасом, со следующими метафорическими стратегиями^{8 9 10}:

- «Акула» (= конкуренция);
- «Черепаша» (= избегание);
- «Медвежонок» (= приспособление);
- «Лиса» (= компромисс);
- «Сова» (= открытая и честная конфронтация и сотрудничество).

Для стратегии «Акулы» характерен тип поведения акулы в момент нападения. Этот тип поведения жестко ориентирован на победу, не считаясь с собственными затратами, что можно определить выражением «прет напролом». Предпочтение такого поведения в конфликте нередко объясняется подсознательным стремлением оградить себя от боли, вызываемой чувством поражения, т. к. эта стратегия отражает такую форму борьбы за власть, при которой одна сторона выходит несомненным победителем. Эта стратегия оказывается необходимой в том случае, если определенное лицо, облеченное властью, должно навести порядок ради всеоб-

⁸ http://gendocs.ru/v23430/%D0%BF%D1%80%D0%B5%D0%B4%D1%83%D0%BF%D1%80%D0%B5%D0%B6%D0%B4%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5_%D0%B8_%D1%80%D0%B5%D1%88%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5_%D0%BE%D1%80%D0%B3%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B7%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D1%8B%D1%85_%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%BB%D0%B8%D0%BA%D1%82%D0%BE%D0%B2?page=3

⁹ <http://www.ht.ru/cms/component/content/article/1-aricles/101891-10122012?directory=36>

¹⁰ <http://hghltd.yandex.net/yandbtm?fmode=inject&url=http%3A%2F%2Flider21vek.narod.ru%2FPSY%2FKONFLIKT.htm&tld=ru&text=%D0%B4%D0%B8%D0%B0%D0%B3%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8%D0%BA%D0%B0%20%D0%BF%D0%BE%D0%B2%D0%B5%D0%B4%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F%20%D0%B2%20%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%BB%D0%B8%D0%BA%D1%82%D0%B5%20%D1%87%D0%B5%D1%80%D0%B5%D0%BF%D0%B0%D1%85%D0%B0&10n=ru&mime=html&sign=7110315107df6a68fa9e9bf57b00312e&keyno=0>

щего благополучия. Она, несомненно, оправдана, если кто-то берет контроль в свои руки, для того чтобы оградить людей от насилия или опрометчивых поступков. Однако стратегия поведения «Акулы» редко приносит долгосрочные результаты – проигравшая сторона может не поддержать решение, принятое вопреки ее воле, или даже попытаться саботировать его. Тот, кто проиграл сегодня, может завтра отказать от сотрудничества.

Тактические действия «Акулы»:

- жестко контролирует действия противника и его источники информации;
- постоянно и преднамеренно давит на противника всеми доступными средствами;
- использует обман, хитрость, пытаясь завладеть положением;
- провоцирует противника на непродуманные шаги и ошибки;
- выражает нежелание вступать в диалог, так как уверен в своей правоте и эта уверенность переходит в самоуверенность.

При столкновении с таким типом поведения в конфликте нужно помнить, что «Акула» боится, когда о ней собирается информация, и старается перекрыть все информационные источники о себе, а также не хочет и боится открытого обсуждения проблемы конфликта, так как она ее не интересуется, для нее важна лишь своя позиция. Вступая в конфликтный процесс, она предпочитает, чтобы другие избегали или улаживали конфликты.

Качества личности:

- властность, авторитарность;
- нетерпение к разногласиям и инакомыслию;
- ориентировка на сохранение того, что есть;
- боязнь нововведений, неоднозначных решений;
- боязнь критики своего стиля поведения;

- использование своего положения с целью достижения власти;
- игнорирование коллективных мнений и оценок в принятии решений в критических ситуациях.

Использование данной стратегии оправдано при следующих условиях:

- требуются быстрые и решительные меры в случае непредвиденных и опасных ситуаций;
- при решении глобальных проблем, связанных с эффективностью деятельности (при уверенности в своей работе);
- идет взаимодействие с обучаемыми, предпочитающими авторитарный стиль;
- исход очень важен для вас, и вы делаете ставку на собственное решение возникшей проблемы;
- вы обладаете достаточным авторитетом для принятия решения, вполне очевидно, что предлагаемое вами решение наилучшее;
- вы чувствуете, что у вас нет иного выбора и что вам нечего терять.

Стратегия поведения «Черепахи» – прятаться в момент опасности в свой панцирь, тактический девиз «Черепахи» – «Оставьте мне немножко и не трогайте меня». Это пассивно-страдательная установка жертвы, втянутой в конфликт обстоятельствами. Позиция жертвы привлекательна в силу определенных компенсационных факторов: жертва получает значительную поддержку со стороны; ей обильно сочувствуют; ей не нужно пытаться самой разрешить проблему. За кажущейся беспомощностью может скрываться ощущение того, что проблема становится более желательной и приятной, чем риск и трудности, связанные с ее решением. Если жертве грозят насилие или ощутимые потери, она может оценить риск, связанный с изменением ее ситуации, как неприемлемо высокий. Трагедия этой роли и не-

способность выйти из нее лежат в глубоко укоренившейся установке на беспомощность и неспособность изменить обстановку. Чем вызваны эти установки? Жертвы учатся быть жертвами у других жертв. Родители учат этому своих детей; авторитарные родители, учителя, руководители и социальные системы запугивают людей, заставляя их принять роль жертв. В некоторых случаях чрезмерно осторожные привычки постепенно приводят людей к роли жертвы, так как люди отказываются идти на изменение ситуации или самих себя, хотя при соответствующем подходе они могли бы вызвать положительные перемены сравнительно легко.

Стратегия поведения «Черепахи» может быть тем не менее вполне разумным шагом, если конфликт не затрагивает прямых интересов человека или вовлеченность в него не отражается на его развитии. Такой шаг может быть также полезен, если он привлекает внимание к запущенной проблеме.

С другой стороны, такое поведение может толкнуть противника на завышение требований или ответный уход вместо принятия участия в совместном поиске решений, может также привести к непомерному росту проблемы. Нередко уклонение от конфликта сознательно или бессознательно применяется в качестве наказания, чтобы заставить другую сторону изменить свое отношение к конфликту.

Стратегия поведения «Черепахи» приводит к тому, что загоняются внутрь истинные причины и конфликт остается, он как бы смещается в другую плоскость, становится глубже и сложнее. Неразрешенный конфликт опасен тем, что воздействует на подсознание и проявляется в нарастающей сопротивлении в самых различных областях, вплоть до заболеваний.

Тактические действия «Черепахи»:

– отказывается вступать в диалог, применяя тактику демонстративного ухода;

- избегает применения силовых приемов;
- игнорирует всю информацию от противника, не доверяет фактам и не собирает их;
- отрицает серьезность и остроту конфликта;
- систематически медлит в принятии решений, всегда опаздывает, так как боится делать ответный ход. Это ситуация упущенных возможностей.

Качества личности:

- застенчивость в общении с людьми;
- нетерпение к критике – принятие ее как атаки на себя лично;
- нерешительность в критических ситуациях, действует по принципу: «Авось обойдется»;
- неумение предотвратить хаос и беспредметность в беседе.

Использование данной стратегии показано, если:

- источник разногласий тривиален и несуществен по сравнению с более важными задачами;
- необходимо время, чтобы восстановить спокойствие и создать условия для трезвой оценки ситуации;
- изучение ситуации и поиск дополнительной информации о природе конфликта представляются более предпочтительными, чем немедленное принятие какого-либо решения;
- предмет спора не имеет отношения к делу, уводит в сторону и при этом является симптомом других, более серьезных проблем;
- напряженность слишком велика, вы чувствуете необходимость ее ослабления;
- у вас мало власти для решения проблемы или для ее решения желательным для вас способом;
- пытаться немедленно решить проблему опасно, поскольку открытое ее обсуждение может только ухудшить ситуацию.

Для наглядности стратегию «Медвежонка» даже называют «Плюшевый мишка» – мягкая игрушка, которая безо всяких усилий с нашей стороны дает нам ощущение тепла и мягкости. Данная стратегия улаживания направлена на максимум во взаимоотношениях и минимум в достижении личных целей.

Основной принцип поведения: «Все, что Вы хотите – только давайте жить дружно». Это установка на доброжелательность за счет собственных потерь, так называемая «игра в прятки», но, конечно, до определенного предела, так как инстинкт самосохранения сильно развит у всех людей. Часто такой стратегии придерживаются альтруисты, иногда внешне, а иногда по убеждению. Здесь важно соотношение сил противников. Если соотношение сил не в его пользу, и дальнейшая борьба не имеет смысла, то происходит переориентация на установку, девиз которой: «Сдаюсь на милость победителя».

Стратегия улаживания может быть разумным шагом, если конфронтация по поводу незначительных разногласий может вносить чрезмерный стресс во взаимоотношения на данном этапе или в том случае, если другая сторона не готова к диалогу. Бывают и такие случаи, когда нужно сохранить добрые отношения. Конфликты иногда сами разрешаются только за счет того, что мы продолжаем поддерживать дружеские отношения.

В случае же серьезного конфликта стратегия поведения «Плюшевого мишки» приводит к тому, что не затрагиваются главные спорные вопросы и конфликт остается неразрешенным.

Тактические действия «Медвежонка»:

- постоянное соглашательство с требованиями противника, т. е. он делает максимальные уступки;
- постоянная демонстрация неприятия на победу или серьезное сопротивление;

– потакает противнику, льстит.

Качества личности:

– бесхребетность, отсутствие собственного мнения в сложных ситуациях;

– желание всем угодить, никого не обидеть, чтобы не было раздоров и столкновений;

– идет на поводу у лидеров неформальных групп, его поведением часто манипулируют;

– преобладает тенденция отвлекаться при участии в беседе.

Использование данной стратегии целесообразно, если:

– наиболее важная задача – восстановление спокойствия и стабильности, а не разрешение конфликта;

– предмет разногласий более существен для оппонента, чем для вас;

– открывается возможность более сложных проблемных ситуаций по сравнению с той, которая рассматривается сейчас, а пока необходимо упрочить взаимное доверие;

– необходимо признать собственную неправоту;

– утверждение своей точки зрения требует много времени и значительных интеллектуальных усилий;

– вы хотите сохранить мир и добрые отношения с другими людьми;

– вы чувствуете, что важнее сохранить с кем-то хорошие взаимоотношения, чем отстаивать свои интересы;

– вы понимаете, что итог намного важнее для другого человека, чем для вас.

Для компромиссной стратегии «Лисы» характерен тип поведения, в котором сочетаются осторожность и хитрость. «Лиса» действует по принципу: «Я уступлю немного, если вы тоже готовы уступить». Взвешенность, сбалансированность и осторожность – основная установка этого типа поведения. Для данной стратегии одинаково значимы и личные цели и взаимоотношения. Стремление в любом случае идти

на нормализацию отношений является слабым местом этой стратегии в конфликте с «Акулой». Стратегия компромисса не предполагает анализа объема информации, «Лиса» терпит обмен мнениями, но чувствует себя неловко, т. к. у нее нет своей позиции, ее поведение зависит от уступок с другой стороны. Компромисс требует определенных навыков в ведении переговоров, чтобы каждый участник чего-то добился. Такое решение проблемы подразумевает, что делится какая-то конечная величина и что в процессе ее раздела нужды всех участников не могут быть удовлетворены полностью. Тем не менее раздел поровну нередко воспринимается как самое справедливое решение и, если стороны не могут увеличить размер делимой вещи, равноправное пользование имеющимися благами – уже достижение. Недостатки стратегии компромисса в том, что одна сторона может, например, увеличить свои претензии, чтобы потом показаться великодушной, или сдать свои позиции намного раньше другой. В таких случаях ни одна из сторон не будет придерживаться решения, которое не удовлетворяет их нужд. Если компромисс был достигнут без тщательного анализа других возможных вариантов решения, он может быть не самым оптимальным способом разрешения конфликта.

Тактические действия «Лисы»:

- торгуется, любит людей, которые умеют торговаться;
- использует обман, лесть для подчеркивания не очень выраженных качеств у противника;
- ориентирована на равенство в дележе, действует по принципу: «Всем сестрам – по серьгам».

Качества личности:

- предельная осторожность в оценке, критике, обвинениях в сочетании с открытостью. Такие качества являются, несомненно, элементом высокой культуры личности;
- настороженное отношение к критическим оценкам других людей;

- ожидание мягких формулировок, красивых слов;
- желание убедить людей не выражать свои мысли слишком резко и открыто.

Использование стратегии «Лисы» будет предпочтительным, когда:

- у сторон одинаково убедительные аргументы;
- необходимо время для урегулирования сложных проблем;
- требуется принять срочное решение при дефиците времени;
- сотрудничество и директивное утверждение своей точки зрения не приводят к успеху;
- обе стороны обладают одинаковой властью и имеют взаимоисключающие интересы;
- вас может устроить временное решение;
- удовлетворение вашего желания имеет для вас не слишком большое значение и вы можете несколько изменить поставленную в начале цель;
- компромисс позволит сохранить взаимоотношения и вы предпочитаете хоть что-то получить, чем все потерять.

Стратегия «Совы» условно названа в честь птицы, которой люди издавна приписывали такие качества, как мудрость и здравый смысл. «Сова» открыто признает конфликт, предъявляет свои интересы, выражает свою позицию и предлагает пути выхода из конфликта. От противника ожидает ответного сотрудничества. Основной принцип данной стратегии: «Давайте оставим взаимные обиды, я предпочитаю... А Вы?». Стратегия сотрудничества направлена на конструктивное разрешение конфликта, то есть на работу с проблемой, а не с конфликтом.

«Сова» не принимает тактики избегания, так как уважает партнера, она не эксплуатирует слабости «Черепахи» и «Медвежонка», потому что стремится к диалогу в решении проблемы. По отношению к «Акуле» она тоже ведет

себя честно, противопоставляет ей мирные средства и здравый смысл. «Сове» свойственна установка на прекращение конфликта ввиду его эскалации, в случае необходимости она склонна к переговорному процессу, где всегда имеет веер предложений-альтернатив.

При использовании стратегии сотрудничества участники конфликта становятся равными партнерами, а не противниками, которые интересны друг другу как люди со своими индивидуальностями. Их всегда интересуют не только противоречивые потребности друг друга, но и их мотивация. Они стремятся к искренности в отношениях и максимальному доверию.

Партнеры признают свой конфликт, подчеркивая общую основу для взаимодействия, которой может стать даже одно желание вместе найти выход из создавшейся ситуации. Они не занимаются взаимной перепалкой и обвинениями – в интересах дела эмоции отбрасываются. В ходе поиска совместных решений партнеры могут интересоваться историей возникновения конфликта, но это не является самоцелью. Они трезво оценивают свои возможности и поэтому склонны к посредничеству, а в случае необходимости – к переговорному процессу.

Тактические действия «Совы»:

- собирает информацию о конфликте, о сути проблемы, о противнике;
- ведет подсчет своих ресурсов и ресурсов противника для выработки альтернативных предложений;
- обсуждает конфликт открыто, не боится разногласий, старается опредметить конфликт;
- если противник предлагает что-то здоровое, разумное, то это принимается.

Качества личности:

- в любом конфликте направлен на решение проблемы, а не на обвинение личности;

- положительно относится к новациям, переменам;
- умеет критиковать, не оскорбляя личности, как говорят, «по делу», опираясь на факты;
- использует свои способности для достижения влияния на людей.

Поведение по типу «Совы» оправдано, если:

- необходимо найти общее решение, если каждый из подходов к проблеме слишком важен и не допускает компромиссных вариантов;
- основной целью обсуждения является приобретение совместного опыта работы, получение широкой информации;
- необходимы интеграция точек зрения и сближение мнений участников конфликтной ситуации;
- представляется важным усиление личностной вовлеченности в деятельность и групповой сплоченности;
- у вас есть время поработать над возникшей проблемой (это хороший подход к разрешению конфликтов на основе перспективных планов);
- вы и ваш оппонент хотите поставить на обсуждение некоторые идеи и потрудиться над выработкой решения.

При рассмотрении проблемы конфликтной компетентности немаловажным является понятие копинг-стратегий – типов совладающего поведения, которые человек демонстрирует в стрессовых ситуациях и при решении проблем и конфликтов. При этом большинство ученых выделяют: 1) проблемно-ориентированный копинг (усилия направляются на решение возникшей проблемы); 2) эмоционально-ориентированный копинг (изменение собственных установок в отношении ситуации) (Р. Лазарус, Фолкман, С. Норман, Д.Ф. Эндлер, Д.А. Джеймс, М.И. Паркер и др.).

С. Хобфолл рассматривает модели копинга, основанные на трех полярных континуумах:

- 1) активная (ассертивные действия) / пассивная (осторожные действия, избегание);

2) просоциальная (вступление в социальный контакт, поиск социальной поддержки) / асоциальная (асоциальные действия, агрессивные действия);

3) прямая (импульсивные действия) / непрямая (манипулятивные действия).

Э. Хейм делит виды копинг-поведения на три основные группы по отнесенности к сфере психики (когнитивные, эмоциональные, поведенческие) и на три группы по степени их адаптивных возможностей (адаптивные, относительно адаптивные, неадаптивные).

	Адаптивные	Относительно адаптивные	Неадаптивные
Когнитивные	Проблемный анализ, установка собственной ценности, сохранение самообладания	Относительность, придача смысла, религиозность	Смирение, растерянность, диссимуляция, игнорирование
Эмоциональные	Протест, оптимизм	Эмоциональная разрядка, пассивная кооперация	Подавление эмоций, покорность, самообвинение, агрессивность
Поведенческие	Сотрудничество, обращение, альтруизм	Компенсация, отвлечение, конструктивная активность)	Активное избегание, отступление

Психологическое влияние и противостояние чужому влиянию

Психологическое влияние – это воздействие на состояние, мысли, чувства и действия другого человека с помощью психологических средств. Психологическое влияние имеет несколько целей:

- удовлетворить свои потребности с помощью других людей или через их посредство;
- подтвердить факт своего существования и значимость этого факта, самоутверждение;
- преодолеть пространственно-временные ограничения собственного существования.

Психологическое влияние может быть открытым или скрытым в зависимости от меры понимания сторонами целей взаимодействия. Психологическое влияние может также быть цивилизованным (способствует сохранению и развитию дела и отношений), варварским (используются силовые приемы нападения и принуждения партнера), манипулятивным (преднамеренное использование другого человека «втемную» для достижения своих скрытых целей).

Таблица

Приемы психологического влияния и противостояния влиянию

1	2
Цивилизованные приемы влияния	
Аргументация	Высказывание и обсуждение доводов в пользу определенного решения или позиции с целью формирования или изменения отношения собеседника к данному решению или позиции
Самопродвижение	Объявление своих целей и предъявление свидетельств своей компетентности и квалификации для того, чтобы быть оцененным по достоинству и благодаря этому получить преимущества на выборах, при назначении на должность и др.

1	2
Промежуточные (спорные) приемы влияния	
Манипуляция	Скрытое побуждение адресата к переживанию определенных состояний, принятию решений или выполнению действий, необходимых для достижения инициатором своих собственных целей
Внушение	Сознательное неаргументированное воздействие на человека или группу людей, имеющее своей целью изменение их состояния, отношения к чему-либо и создания предрасположенности к определенным действиям
Заражение	Передача своего состояния или отношения другому человеку или группе людей, которые перенимают это состояние или отношение
Пробуждение импульса к подражанию	Способность вызывать стремление быть подобным себе. Эта способность может как произвольно проявляться, так и произвольно использоваться. Стремление подражать и подражание также могут быть произвольными и произвольными
Формирование благосклонности	Привлечение к себе произвольного внимания адресата путем проявления инициатором собственной незаурядности и привлекательности, высказывания благоприятных суждений об адресате, подражания ему или оказания ему услуги
Просьба	Обращение к адресату с призывом удовлетворить потребности или желания инициатора воздействия
Игнорирование	Умышленное невнимание, рассеянность по отношению к партнеру, его высказываниям и действиям. Чаще всего воспринимается как признак пренебрежения и неуважения, однако в некоторых случаях выступает как тактичная форма прощения бестактности или неловкости, допущенной партнером
Варварские приемы влияния	
Принуждение	Приневоливание (стимуляция) человека к выполнению определенных действий с помощью угроз и лишений. В наиболее грубых формах принуждения могут использоваться угрозы физической расправы, ограничения свободы и физические воздействия. В последних случаях принуждение перестает быть собственно психологическим средством влияния

1	2
Нападение	Внезапная атака на чужую психику, совершаемая с сознательным намерением или без такового и являющаяся формой разрядки эмоционального напряжения. Высказывание пренебрежительных или оскорбительных суждений о личности человека; грубое агрессивное осуждение, поношение или осмеяние его дел или поступков; напоминание о постыдных или прискорбных фактах его биографии; безапелляционное навязывание своих советов
Приемы противостояния влиянию	
Контраргументация	Сознательный аргументированный ответ на попытку убеждения, опровергающий или оспаривающий доводы инициатора воздействия
Психологическая самооборона	Применение речевых формул и интонационных средств, позволяющих сохранить присутствие духа и выиграть время для обдумывания дальнейших шагов в ситуации деструктивной критики, принуждения или манипуляции
Информационный диалог	Прояснение позиции партнера и собственной позиции путем обмена вопросами и ответами, сообщениями и предложениями
Конструктивная критика	Подкрепление фактами обсуждение целей, средств или действий инициатора воздействия и обоснование их несоответствия целям, условиям и требованиям адресата
Конфронтация	Открытое и последовательное противопоставление адресатом своей позиции и своих требований инициатору воздействия
Энергетическая мобилизация	Намеренная активизация факторов, производящих, питающих, восстанавливающих и усиливающих индивидуальную энергию; в частности, преобразование любых отрицательных или амбивалентных эмоций в гнев
Творчество	Создание нового, пренебрегающего влиянием образца, примера или моды, либо преодолевающего его
Уклонение	Стремление избегать любых форм взаимодействия с инициатором воздействия, в том числе случайных личных встреч и столкновений
Отказ	Выражение адресатом своего несогласия выполнять просьбу инициатора воздействия

**Классификация видов влияния и противостояния
влиянию по признаку психологической
цивилизованности или варварства**

Вид влияния	Характеристика цивилизованности – варварства	Цивилизованные виды контрвлияния	Варварские или спорные виды контрвлияния
1	2	3	4
Аргументация	Цивилизованный вид влияния при условии, что вы ясно и открыто сформулировали партнеру цель вашего воздействия	Контраргументация	Игнорирование, принуждение, нападение, манипуляция
Самопродвижение	Цивилизованный вид влияния при условии, что инициатор не использует обманных «трюков» и раскрывает свои истинные цели и запросы	Конструктивная критика, отказ	Нападение, игнорирование
Манипуляция	Промежуточный вид влияния	Эмоциональный мониторинг, психологическая самооборона, информационный диалог, конструктивная критика, конфронтация, уклонение, игнорирование (не личности партнера, но его нападков и «щипков»)	Встречная манипуляция, нападение
Внушение	Промежуточный вид влияния; внушение – это всегда проникновение через «черный ход»	Конструктивная критика, энергетическая мобилизация, уклонение	Нападение, манипуляция, принуждение

Продолжение табл.

1	2	3	4
Заражение	Спорный вид влияния; никто не может определить, насколько полезно заражать адресат именно данным чувством или состоянием, и именно сейчас	Конструктивная критика, энергетическая мобилизация, уклонение	Нападение, манипуляция, принуждение
Пробуждение импульса к подражанию	Спорный вид влияния; считается приемлемым в воспитании детей и при передаче мастерства от профессионала высокого класса молодому профессионалу	Творчество, конструктивная критика, уклонение	Нападение, игнорирование
Формирование благосклонности	Спорный вид влияния; лесть, подражание как высшая форма лести и услуга адресату влияния могут быть манипуляцией	Конструктивная критика, уклонение, энергетическая мобилизация	Нападение, игнорирование
Просьба	Спорный вид влияния; в российской культуре считается разрушительным для того, кто просит; в американской культуре считается оправданным	Отказ, уклонение	Нападение, игнорирование
Игнорирование	Спорный вид влияния	Самопродвижение, конфронтация	Нападение, встречное игнорирование, манипуляция

Окончание табл.

1	2	3	4
Принуждение	Варварский вид влияния; считается допустимым и эффективным в некоторых педагогических и политических системах, а также в аварийных ситуациях	Контраргументация – конфронтация	Нападение, манипуляция, ответное принуждение, игнорирование
Нападение (деструктивные советы, констатации, критика)	Варварский вид влияния	Психологическая самооборона, информационный диалог, конструктивная критика, конфронтация, уклонение	Ответное нападение (ответная деструктивная критика), манипуляция, принуждение, игнорирование

Остановимся подробнее на манипуляции как виде психологического влияния, поскольку манипулирование собеседником является чрезвычайно распространенным явлением в межличностных отношениях. Часть людей делает это интуитивно, часть – преднамеренно. Искусству явно или незаметно воздействовать на людей с выгодой для себя можно обучиться, при этом необходимо иметь соответствующие знания о техниках манипуляции и навыки их использования – не только для личного пользования, но и для противостояния такому воздействию со стороны других людей. Важно уметь вовремя распознать попытку манипуляции и отразить ее.

Первую группу приемов манипуляции составляют *логические уловки* (софизмы). Они связаны с попыткой уйти от темы, подменить предмет обсуждения, исказить смысл

высказываний при помощи манипуляции с понятиями. Примеры софизмов уже рассматривались нами в разделе, посвященном аргументации. Группу риска в таком случае составляют люди, не знакомые с логическими законами и правилами, и им сложно уловить, в чем подвох. Единственной рекомендацией здесь является обучение риторике и логике, развитие аналитических способностей. Девизом может послужить высказывание «Кто предупрежден, тот вооружен».

Есть ряд *паралингвистических и невербальных приемов манипуляции*:

- резкое убыстрение темпа (беседы, движений, оборотов и т. п.);
- внезапное сокращение или увеличение дистанции;
- ограничение пространства;
- нерегламентированные прикосновения.

Специалисты также выделяют *гедонистическую и прагматическую манипуляцию*. Первая совершается ради той эмоциональной реакции, которую удастся вызвать у адресата. Манипулятору это дает ощущение превосходства, собственного могущества, а также обеспечивает получение информации, в том числе и о слабых сторонах оппонента. Цель второй – получение выигрыша (информации, нужных действий и поведения оппонента и др.). Приемы таких видов манипуляций специалисты иногда называют «щипками» или «приемами игры на струнах» (поддразнивающие и подзадоривающие высказывания, «случайные» оговорки, намеки и т. д.). Манипулятор сравнивается с арфистом, а жертва – с инструментом (арфой), на струнах (слабых местах) которой играет манипулятор.

Примеры «щипков»

– «Щипки» снизу или сверху. Ты что, так легко поддался на ее уговоры? Ты что, испугался? Я и не думала, что ты можешь вот так импульсивно принимать решения. Даже не посоветовался ни с кем! Странно ты реагируешь – так ве-

дут себя либо очень бедные, либо очень глупые люди. Только с твоим талантом и тактом можно договориться с этим человеком. Эта вещь слишком дорогая, чтобы ты ее смог купить.

– «Случайная» утечка информации – «случайные» высказывания, оброненные вскользь («Знаешь, Таня из третьего отдела беременна. Она, правда, просила никому не говорить»). «Они вроде тебя хотят назначить директором по маркетингу»).

– Утаивание части информации до тех пор, пока не становится поздно что-либо предпринять («Через две минуты они придут. Мы должны будем что-то им отвечать на их предложения»). «Мы уже начали обмен информацией, не дожидаясь подписания договора. Так что теперь уж все равно придется подписывать»).

– «Невинный» обман, введение в заблуждение («Вроде бы он согласился», «Думаю, насчет твоей кандидатуры вопрос решенный, какие тут могут быть сомнения»).

– Оговор, клевета, совершаемые якобы по неведению или недоразумению («Говорят, у него какие-то проблемы с отчетностью»). «Они были очень, очень удивлены твоим выступлением»).

– «Невинный» шантаж – «дружеские» намеки на ошибки, промахи и нарушения, допущенные адресатом в прошлом, шутливое упоминание «старых грехов» или личных тайн адресата, ссылки на то, что он уже связан обязательствами, «должен», «не успевает» («Помнишь, как мы в прошлый раз документы не по тому электронному адресу отправили? Трудненько мне было это дело замять...»). «У тебя ведь пока незаконченное высшее? Да ты не беспокойся, они не узнают...»).

– Преувеличенная демонстрация своей слабости, неопытности, неосведомленности, «глупости» для того, чтобы пробудить у адресата стремление помочь, сделать за манипулятора его работу, передать ему ценную или даже секрет-

ную информацию, научить его («Как я могу рассчитать этот коэффициент, если я всегда математики боялась как огня? А ведь могут и в должности понизить из-за этого». «Где мне взять эти данные, ума не приложу. Что мне делать? И главное – никто не может помочь... (плачет)»).

Манипулятору важно, чтобы «струна» не переставала звучать, а с другой стороны, чтобы она звучала не слишком интенсивно. Если он чувствует, что адресат слишком поглощен своими эмоциями, чтобы принять «правильное» (то есть нужное для манипулятора) решение, он может изменить интенсивность щипков или постараться компенсировать щипки снизу щипками сверху.

Рассмотрим еще ряд вербальных психологических приемов и коммуникативных уловок, направленных на дестабилизацию эмоционального состояния оппонента (с целью вывести из себя, «пощекотать» нервы и т. п.), дискредитацию его личности либо отвлечение собеседника от основной темы разговора и его доводов [2; 3; 8; 11; 14; 16]. В подгруппе манипулятивных приемов и техник, воздействующих скорее на эмоциональное состояние или направленных на дискредитацию личности собеседника, можно выделить следующие.

– *Техники юмора, иронии, сарказма, анекдота.* Одно остроумное или шутовское замечание, сказанное вовремя, может как разрядить обстановку, так и полностью разрушить даже тщательно построенную аргументацию.

– *Техника апелляции, «довод к человеку».* Собеседник выступает не как деловой человек и специалист, а взывает к чувствам и эмоциям долга, вины, ответственности и др., таким образом ловко обходя нерешенные деловые вопросы.

Прием «простая речь». При его применении в рассуждениях избегают фактических и логических ошибок. В случае выступления перед публикой, среди которой много необразованных людей, избегают сложных рассуждений.

Говорят медленно, приводят житейские примеры, иногда даже грубоватые, не употребляют иностранных слов. Это помогает расположить аудиторию к себе, сойти за «своего парня».

– *Тактика прерывания, криков.* Оппонент изводит вас постоянными репликами типа: «Вы повторяетесь!», «И где Вы это слышали?», «И что из этого?!». В таком случае рекомендуется сделать продолжительную паузу и спросить, можно ли вам продолжать свою мысль.

– *Прием эпатажа.* В основе приема – экстравагантное поведение и внешний вид с целью шокировать оппонента и публику, самоуверенный тон.

– *Тактика дискредитации партнера, перехода на личность.* Предпринимается попытка поставить под сомнение личность собеседника, выражается в скрытых нападках или явных оскорблениях и унижениях достоинства оппонента. Скрытые нападки могут выражаться в припоминании прошлых промахов или поступков.

– *Тактика причисления.* Оппонент причисляет собеседника к какой-либо группе, замечая при этом, что все одинаковы («Все мужчины – грубияны», «Ну что взять с блондинки!», «Все худышки злые»).

– *Прием оценивания вопроса.* Собеседник дает оценку вопросу: негативную («Это – наивный вопрос!», «Этот вопрос звучит аполитично!», «Это же догматизм!»), ироничную («Вы задаете такие глубокомысленные вопросы!»; «И Вы считаете свой вопрос серьезным?»; «Вы задаете такой трудный вопрос, что я пасую перед ним!»), позитивную («Какой хороший вопрос!»). Негативные и ироничные вопросы не способствуют выяснению истины и конструктивному решению проблемы. Они психологически негативно действуют на противника, так как в них проявляется неуважительное отношение к нему. Это позволяет человеку, произносящему такие фразы, уйти от поставленных вопросов. Позитивная оценка во-

просов, напротив, являет собой попытку «подмазаться» или поддержать собеседника.

– Прием «бумеранга» и «подхвата реплики» – искусство обращать тезис или аргумент оппонента против него самого, при этом сила «удара» во много раз увеличивается. Этот метод не имеет силы доказательства, но оказывает исключительное действие, если его применять с изрядной долей остроумия.

– Прием «подмазывания аргумента». Слабый довод, который может быть легко опротестован, сопровождается комплиментами противнику. В таких случаях говорят следующее: «Как человек умный, Вы не станете отрицать...», «Всем хорошо известны Ваши честность и принципиальность, поэтому Вы...», «Человек, недостаточно образованный, не оценит, не поймет приведенный аргумент, но Вы...». Иногда противнику тонко дают понять, что к нему лично относятся с особым уважением, высоко ценят его ум и признают его достоинства.

– Ссылки на свой возраст, образование и положение. Довольно часто можно столкнуться с такими рассуждениями: «Вот доживите до моих лет, тогда и судите!»; «Сначала получите диплом, а потом и поговорим!»; «Займете мое место, тогда и рассуждать будете!» и др. Однако хорошо известно, что человек, старший по возрасту, имеющий высшее образование или занимающий определенную должность, далеко не всегда бывает прав. Именно поэтому не следует сразу сдавать позиции и отступать, необходимо потребовать, чтобы оппонент привел более веские и убедительные аргументы.

– Прием «чтение в сердцах». Суть данной уловки заключается в том, что разбираются не столько слова оппонента, сколько мотивы, которые предположительно заставили его так высказаться. Примером могут послужить высказывания типа: «Вы говорите из жалости к нему», «Вас заставляют так говорить интересы данной организации», «Вы преследуете личные цели» и т. п.

– Прием «палочных доводов» – использование грубого давления, угроз, шантажа. Используется чаще всего, когда у одного из оппонентов есть власть или иное преимущество.

Во второй подгруппе манипулятивных техник, по сути уводящих в сторону от основной темы, можно выделить следующие.

– *Техника изменения направления.* Собеседник не атакует аргументы оппонента, а переходит к другому вопросу, который по существу не имеет отношения к предмету дискуссии.

– *Прием перекладывания бремени доказывания на оппонента.* Иногда критиковать аргументацию противоположной стороны легче, чем обосновывать свой тезис, поэтому, применяя данный прием, стараются свой тезис не обосновывать, если это затруднительно, а требовать доказательства тезиса оппонента. К таким уловкам относится прием «ответа вопросом на вопрос». Не желая отвечать на поставленный вопрос или испытывая затруднения в поисках ответа, пытаясь выиграть время, полемист на вопрос оппонента ставит встречный вопрос. Если противник начинает отвечать, то он попался на уловку.

– *Техника введения в заблуждение, искажения* – сообщение путаной информации, извращение того, что сказал собеседник или перестановка акцентов; сознательный или неосознанный переход к дискуссии на такую тему, которая может увести в сторону или перерасти в ссору.

– Тактика иностранных слов – использование большого количества терминов и заимствований, которые вам незнакомы. Обычно используется с целью продемонстрировать уровень своих профессиональных знаний и преимущество либо с целью запутать оппонента, заставить его принять точку зрения говорящего (в надежде, что из чувства ложного стыда он постесняется спросить и примет все то, что было сказано).

– *Техника изоляции* – «выдергивание» отдельных фраз из выступления, их изоляция и преподнесение в урезанном виде с тем, чтобы они имели значение, совершенно противоположное или отличное от первоначального.

– *Техника игнорирования*. Факт, изложенный собеседником, бывает сложно опровергнуть, но зато его ценность и значение можно с успехом проигнорировать, «пропустить мимо ушей».

– *Прием замедления темпа, «кунктация»* – умышленное замедление темпа обсуждения, выжидательная позиция с целью потянуть время и отстрочить ответ. Человек отвлекает внимание оппонентов второстепенными вопросами, рассказами на отвлеченные темы. Он ставит вопросы в связи с приведенным доводом (как бы для того, чтобы его прояснить), начинает ответ издалека, с чего-нибудь, не имеющего прямого отношения к данному вопросу, потом начинает опровергать второстепенные аргументы, а затем, собрав силы, разбивает главные доводы оппонента. Этим приемом рекомендуют пользоваться и в том случае, если вы сильно растерялись, нервничаете, у вас вдруг «пропали» все мысли, в голове паника. Чтобы не показать противнику свое состояние, можно начать говорить о чем-то постороннем твердым, уверенным голосом. Даже если довод противника кажется правильным, не всегда следует спешить соглашаться с ним. Этой же цели служит прием *«ответа в кредит»*. Испытывая трудности в обсуждении проблемы, оппонент переносит ответ на будущее, ссылаясь на сложность вопроса.

– *Техника преувеличения, сведения к абсурду*. Подразумевает использование приемов преувеличения, гиперболизации, гротеска, карикатуры и составление преждевременных выводов и обобщений.

– *Техника использования авторитета* – цитирование известных авторитетов, бывает достаточно упоминания одного известного имени для перелома ситуации в свою пользу.

– Прием «хаотичная речь». В некоторых случаях, когда человек не в состоянии обосновать отстаиваемое положение, он имитирует речь психически больного человека. Польский логик Т. Котарбинский приводит пример такой речи: «Решительно отменяя эту цингу халтурящего достоинства авторитетных привилегий, благодаря инквизиторскому праву уничтожающих формальное соглашение автономного исполнения... Что еще сотворил паразитный бездельник, боксирующий с ни в чем не повинной ясновидящей особой, если осмелился опозорить славу, достоинство, честь большинства облигационных иероглифов, как он посмел развратить абстрактную женщину всебытия?»¹¹. Встречаясь с этим приемом, нужно назвать его и сказать, что здесь не выделены тезис и аргументы.

– Прием «разделяй и властвуй». Прием заключается в расчленении сил коллективного оппонента путем нахождения разногласий в его рядах и противопоставления одной его части другой (стравливание оппонентов). Если удается вызвать спор внутри группы, являющейся коллективным оппонентом, цель считается достигнутой. Реакция – предложить членам группы отвлечься от незначительных разногласий и отстаивать основную идею, относительно которой есть согласие.

– Уловка Фомы. «Отрицайте все, и вы легко можете прослыть за умницу» (И.С. Тургенев). Этот прием несогласия во всем иногда применяется по убеждению, а иногда с целью остаться победителем в споре.

– Ошибка многих вопросов. Оппоненту одновременно задают несколько различных вопросов под видом одного и требуют немедленного ответа «да» или «нет». Заключенные в данном вопросе подвопросы бывают прямо противоположны друг другу: один из них требует ответа «да», а другой – «нет». Отвечающий, не заметив этого, дает ответ толь-

¹¹ <http://www.textreferat.com/referat-1322-2.html>

ко на один из вопросов. Задающий вопросы пользуется этим, произвольно применяя данный ответ к другому вопросу, и запутывает оппонента. В таких случаях лучше либо уклониться от поставленных вопросов (пропустить вопрос «мимо ушей», как бы не замечая его), либо четко разделить вопросы и последовательно ответить на каждый из них.

– *Ставка на ложный стыд.* Люди хотят выглядеть грамотными, сведущими и компетентными и часто казаться лучше, чем они есть на самом деле, боясь уронить себя в глазах окружающих. Именно на этом играют некоторые опытные полемисты. Например, приведя недосказанный или даже ложный вывод, противник сопровождает его фразами: «Вам, конечно, известно, что наука давно установила...»; «Неужели вы до сих пор не знаете...?» и т. д. Если оппонент признается, что ему это неизвестно, то он рискует выглядеть несведущим, а если не признается – автор высказывания обретает преимущество (оппонент теперь у него «на крючке» и вынужден соглашаться с его аргументами).

– *Перевод разговора на противоречие между «словом» и «делом».* Уйти от предмета обсуждения, оставить в стороне выдвинутый тезис можно с помощью перевода разговора на противоречия между «словом» и «делом»: взглядами противника и его поступками, образом жизни. Показав несоответствие выдвинутого тезиса действиям оппонента, другой участник дискуссии ставит его в неловкое положение, фактически сводит спор на нет. Эта уловка действует не только на противника, но и на свидетеля спора. Обычно у слушателей нет времени и особого желания вникать в суть дела. Даже если между выдвинутым принципом и поведением не имеется явного противоречия, никто не станет ни в чем разбираться, уловка достигнет цели.

– *Перевод обсуждения проблемы на точку зрения пользы или вреда.* Вместо доказательства истины того или иного положения выясняется, имеет оно пользу для нас или нет. Ког-

да мы чувствуем, что данное предложение выгодно нам, хотя и имеет вредные последствия для других, мы скорее склонны с ним согласиться.

– *Смещение времени действия.* Иногда оппоненты используют и такую уловку: в процессе рассуждения они смещают время действия, подменяют то, что справедливо для прошлого и настоящего тем, что произойдет в будущем.

– *Тактика демагогии.* Оппонент использует высокопарные рассуждения, говоря о высоких ценностях, призвании, ответственности, чести, социальной справедливости, любви к Родине и т. д. Обычно такая тактика прикрывает какие-либо иные, корыстные цели.

– *Тактика широкой натуры.* Если вы обосновываете свое мнение при помощи точных цифровых данных, собеседник может обвинить нас в мелочности, предлагая думать об общих тенденциях. Противоположной ей является *тактика соблюдения точности.* Если вы не снисходите до мелочей, то ваш оппонент может этим воспользоваться, сказав, что вся суть обычно заключается в деталях.

– *Тактика упреждения.* Собеседник предвидит возможные аргументы оппонента и заранее готовит их перечень и возможные контраргументы и, упреждая собеседника, сам озвучивает и опровергает их, таким образом лишая собеседника возможности высказаться.

Общие рекомендации относительно противостояния большинству некорректных приемов и тактик можно свести к следующим:

– внимательно следить за логикой оппонента (удерживать логику дискуссии);

– постоянно возвращать оппонента к основному тезису (теме) и призывать к обоснованной аргументации своей позиции, отмечая все, что не относится к делу;

– иногда полезно называть некорректные тактики, ко-

которые в данный момент использует оппонент: это обезоружит противника и вызовет к вам уважение и симпатию аудитории;

- прием «да, но...» позволяет частично согласиться с собеседником, но при этом выдвинуть свои аргументы и рассмотреть другие варианты решения проблемы;

- игнорировать эмоциональные выпады оппонента в вашу сторону, нападки на вашу личность, сохранять спокойствие и продолжать разговор в конструктивном русле.

Программа тренинговых занятий

Цель: формирование коммуникативной компетентности, развитие социально-психологических ресурсов подростков и старшеклассников.

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;

3) формирование конфликтной компетентности, умения противостоять чужому влиянию, расширение репертуара стратегий поведения в конфликте;

4) сплочение группы, обучение навыкам совместной деятельности и принятия решений, оптимизация межличностных отношений и психологического климата в группе.

Программа предполагает работу в группе из 12–15 участников. Программа включает 10 занятий продолжительностью 1,5–2 часа. Регулярность встреч – 2–3 раза в неделю.

Необходимое оборудование и материалы: удобные стулья, доска (пластиковая или флипчарт), маркеры, фломастеры, ватман, клей, мяч, 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);

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

План тренинговых занятий

№ занятия	Задачи (эффекты) занятия
1	Овладение навыками вступления в контакт, формирования аттракции и установления раппорта
2	Развитие навыков невербального общения
3	Овладение навыками активного слушания, постановки открытых и закрытых вопросов
4	Осознание и преодоление барьеров общения, овладение техниками вербализации (повторение, парафраз, интерпретация)
5	Овладение техниками вербализации (техники малого разговора) и снятия эмоционального напряжения
6	Овладение техниками вербализации (техники подчеркивания общности и значимости партнера)
7	Понимание сути конфликта, развитие умения предупреждать конфликт
8	Расширение репертуара стратегий поведения в конфликте
9	Формирование умения сопротивляться социальному давлению и противостоять манипуляции
10	Сплочение группы, обучение навыкам совместной деятельности и принятия решений, улучшение психологического климата в группе

При подготовке программы использованы материалы с бумажных носителей [1; 9; 13; 15], электронных сайтов^{12 13 14 15} и собственные авторские разработки.

¹² http://azps.ru/training/training_communicat.html

¹³ <http://trepsy.net/training/stat.php?stat=4235>

¹⁴ <http://trepsy.net/training/stat.php?stat=4470>

¹⁵ <http://trepsy.net/training/stat.php?stat=5610>

Содержание тренинговых занятий

Занятие 1

1. Организационная часть. 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:

- природные способности (экспрессивность, обаяние, открытость, естественность и т. п.);
- представления о процессе и приемах общения;
- умения воспринимать и воспроизводить коммуникативные сигналы (вербальные, невербальные, паралингвистические) в открытой и закрытой (защитной) коммуникации.

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

В организационной части также оговаривается режим работы и принимаются правила. После принятия правил тренер предлагает участникам озвучить свое настроение, состояние и ожидания по поводу предстоящих занятий. Время: 10 минут.

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

Первое занятие будет посвящено первому, но очень важному этапу в общении – знакомству и установлению контакта, расположению собеседника к себе. Первое впечатление часто играет решающую роль для дальнейших отношений. Начнем с простой разминки. Упражнение «Как дела?». Участники, перемещаясь по комнате, подходят друг к другу и произносят с разной интонацией фразу: «Как дела?».

Короткое обсуждение – как вы воспринимали это приветствие, хотелось ли общаться после него. Обычный вопрос «Как дела?» при встрече близких людей может быть чем угодно. Он может быть ничего не значащим приветствием, повседневным ритуалом. «Как дела?» может быть деловым вопросом: мне нужна информация, и человек здесь для меня – только источник информации, не более того. «Ну, как дела?», произнесенное с соответствующей интонацией, может быть началом игры-манипуляции: «Ну, попался?», когда спрашивающий уже уверен, что здесь что-то «не то», и собирается разобрататься с собеседником. «Привет! Как дела?» – может быть и началом развлечений с соответствующим подтекстом: «Рассказывай, что знаешь интересного». Тогда начинается более или менее занимательный разговор, в котором люди привычно коротают время. «Как дела?» может стать моментом радости и близости людей. «Как дела?» здесь значит: «Я так рад тебя видеть! У тебя все хорошо?», а ответное «Хорошо» может расширяться: «Я тебя тоже очень рад видеть, и с тобой рядом мне просто замечательно!». Фраза «Как дела?» – это короткое приветствие, передающее наше отношение, и очень важно, как мы это произносим. И еще – это приветствие, и оно не требует развернутого ответа. Время: 10 минут.

3. Упражнение «Я начинаю разговор». Цель: отработка навыка установления контакта, умения начать разговор. Ведущий напоминает, что одно из важных качеств успешного человека – умение общаться и заводить знакомства, умение начать разговор. Часто нам бывает сложно подойти к че-

ловеку и заговорить с ним. Мы не знаем, что сказать. Предлагаю сейчас устроить мозговой штурм и постараться придумать как можно больше фраз, с которыми можно подойти к незнакомому человеку. А, кроме того, подумайте о том, с какой фразой, вы бы хотели, чтобы подошли к вам. Давайте её тоже озвучим. Я буду записывать ваши идеи. Ведущий на листе ватмана или на доске фиксирует ответы участников. После того как запас идей иссякнет, предлагается порассуждать о том, в каких ситуациях уместны фразы, которые записаны на доске или ватмане. Ситуации также записываются второй колонкой. Надеюсь, эта информация поможет вам знакомиться даже с людьми противоположного пола и не бояться этого. Давайте потренируемся пользоваться этой информацией в следующем упражнении.

Группа образует два круга – внешний и внутренний. Участники внешнего и внутреннего кругов стоят лицом друг к другу. Теперь вы знаете много фраз, которые помогают нам знакомиться, и ситуаций, в которых их можно использовать. Сейчас вы стоите в кругу лицом друг к другу, образуя пары. Представьте, что вы не знакомы и попробуйте познакомиться, используя одну из фраз, которые, например, записаны на доске. Поговорите с партнером пару минут. Как только время прошло, внутренний круг сдвигается на одного человека вправо, и у вас образуются новые пары, где вы опять повторяете задание.

– Здравствуемся, как старые друзья, которые давно не виделись.

– Как люди, которые находятся в ссоре.

– Как начальник и подчиненный.

– Как дипломаты.

– Как будто вам предстоит большое путешествие.

– Как ребенок с отцом, приехавшим из длительной командировки.

– Как ученик с учителем.

Смена партнеров происходит около 5–6 раз, на каждую сессию знакомства отводится 2 минуты. По итогам проводится опрос: с кем было приятно здороваться, сложно ли было придумывать фразы, какие фразы «работали», а какие – нет; что испытывали девушки, когда им нужно было заговаривать с юношами первыми? Время: 20 минут.

4. Упражнение «Увы-Ура», или «Зелёный крокодил». Цель: отработка навыков уверенного вступления в контакт, уверенного поведения. Ведущий 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 «ворот», через которые в этот круг будут входить участники. Желательно положить ногу на ногу, вольготно развалиться на стуле, а руку положить на соседний стул. Необходимо проследить за тем, чтобы все стулья были одинаковыми – как по цвету, так и по высоте. Лучше не использовать в этом упражнении стулья, на которых что-то написано или ободрана краска (в этом случае стул сильно выделяется и на него не хочется садиться). Все сумки и одежду следует убрать со стульев.

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 нас всегда важно, как оценят и воспримут нас окружающие. Сейчас мы станем участниками жизненного упражнения, где я буду оценивать вас.

Хочу сразу предупредить, это упражнение может задеть кого-то из вас, даже до слез. Не надо сдаваться. Это упражнение укрепляет вашу волю и характер, позволяет вам понять себя, тренирует в вас стойкость и упорство в достижении цели. При столкновении с трудностями я прошу вас не отставать, а продолжать совершать попытки, даже если

у вас закончились варианты. В этой ситуации мы будем вам помогать, но главное – чтобы вы думали и не совершали одних и тех же ошибок. В конце упражнения мы разберем все по порядку, поэтому запоминайте все ваши слова и действия.

Как вы видите, я поставил(а) все стулья в круг и сделал(а) своеобразные ворота, через которые вы будете 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. 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 челове-

ку, 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):

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?	На стул рядом с ведущим. На стул, где лежала рука ведущего. 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)	На крайние два стула около ворот, если в кругу при этом остались еще 1–2 свободных места, кроме этих крайних. На крайние два стула около ворот, если в кругу при этом есть еще более двух свободных мест, кроме этих крайних. Группируется только в одном месте круга, если это 4-й участник (т. е. все садятся в одном месте, при этом большая часть стульев свободна)
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 забытые, 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, заведя 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. Вспомните, 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. Вспомните, 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 садился около ворот, был уже настроен уйти (это не касается людей, ко-

торым 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. Вспомните, 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: 30 минут.

5. Мини-лекция психолога. Время: 5 минут. Давайте теперь обсудим информацию о том, какие психологические сигналы помогают нам 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 плоскости 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.

6. Упражнение «Хороший собеседник – плохой собеседник». Цель: отработка навыков вступления в контакт, установления раппорта. Участникам раздаются ролевые карточки, в которых 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 роль из карточки. 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: 10 минут.

7. 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 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 относятся легкую доброжелательную улыбку, обращение по имени, терпеливое выслушивание собеседника и комплимент.

Техники активного слушания мы с вами рассмотрим на другом занятии, а сегодня мы поработаем с тремя другими техниками.

Для начала давайте улыбнемся друг другу. Улыбаясь, мы показываем человеку, что рады встрече с ним. Приятно, когда нам улыбаются. Но как сделать так, чтобы улыбка была искренней? Для этого можно представить себе что-то очень-очень приятное, такое, что заставит вас непроизвольно улыбнуться. Давайте попробуем сделать это. Пусть каждый из вас представит себе что-то, что заставит его улыбнуться. (Участники представляют себе что-то приятное и улыбаются). Хорошо. У вас замечательно получается. Тогда перейдем ко второму приему – имени. Согласитесь, очень приятно, когда малознакомый человек называет вас по имени. Это означает, что вы чем-то были важны для него, если он вас запомнил. Когда человек называет ваше имя, он обращается именно к вам. И, наконец, третий и самый сложный прием – комплимент. Комплимент – это искренняя похвала каких-то достоинств человека. Комплименты бывают двух видов:

- прямые комплименты. Комплименты, направленные непосредственно на самого человека. Например, «Ты сегодня прекрасно выглядишь»;

- косвенные комплименты. Обратите внимание на какую-нибудь вещь, принадлежащую человеку, которому вы делаете комплимент: «У тебя красивая сумка, мне всегда нравились такие необычные вещи». Еще вариант – сделайте комплимент человеку, с которым общается ваш собеседник. «Вчера общалась с твоей мамой, она – замечательная женщина, очень милая и добрая», или сравните человека с кем-нибудь очень дорогим для вас: «Как бы я хотела иметь такого брата, как ты!» Но чтобы этот вид комплиментов был искренен, вы действительно должны были общаться-

ся с мамой собеседника или ваш собеседник должен знать, что для вас иметь брата очень важно.

Еще есть прием комплимента «Маленький минус, большой плюс». Этот вид комплимента довольно сложен, потому что мы сначала как бы ставим собеседнику небольшой минус, а затем перекрываем его большим плюсом, например: «Я не могу сказать, что ты хорошо выглядишь, – ты сегодня выглядишь просто потрясающе!». Смысл этого комплимента заключается в «игре» на эмоциях: сначала мы шокируем собеседника, доставляя ему отрицательные эмоции, а потом даем большой заряд положительных эмоций. Ну и, конечно, если человек подарил нам «плюсы», неплохо бы вернуть ему в ответ хотя бы часть.

Давайте сейчас потренируемся производить приятное впечатление на собеседника. Участники делятся на две равные группы, одна образует внутренний круг, другая – внешний, лицом друг к другу. Сейчас каждый из вас будет пытаться произвести приятное впечатление на партнера. Начинать разговор участники внешнего круга, потом то же самое делают участники внутреннего круга. В ходе разговора следует улыбаться, называть друг друга по имени и говорить комплименты. По моему сигналу участники внешнего круга сдвигаются на одного человека, и упражнение продолжается с новым партнером. При анализе упражнения участники обсуждают, сложно ли было говорить комплименты, что мешало, кто из них какие виды комплиментов использовал. Какой из видов комплиментов было придумать сложнее всего? Чей комплимент вам запомнился больше всего? Почему? Время: 15 минут.

8. Подведение итогов и завершение работы. Участники должны придумать свой ритуал прощания, встать, и обойти с ним всех участников занятия. После этого проводится итоговая рефлексия занятия в кругу: что нового узнали, что по-

лучилось, а что было сложно, что изменится, на их взгляд, в их поведении и т. д. Время: 10 минут.

Занятие 2

1. Разминка. Начнем наше занятие с простого и веселого упражнения. Это упражнение – великолепный «миксер», с помощью которого участники перемешиваются, контактируют между собой, обращая при этом внимание на разные аспекты действительности. Игра развивает внимательное отношение к окружающим, активизирует наблюдательность и аналитические способности. В этой игре я предлагаю вам расхаживать по комнате и касаться руками разных вещей. Некоторые задания будут очень легкими, а некоторые, возможно, заставят вас задуматься, но вы должны быстро сообразить и выпутаться из этой ситуации. В этом упражнении главное – темп! Готовы? Итак, найдите и коснитесь:

- чего-либо красного;
- холодного на ощупь;
- шершавого;
- того, что весит примерно полкилограмма;
- круглого;
- железного;
- голубого;
- прозрачного;
- зеленого;
- чего-нибудь из золота;
- части одежды, показавшейся вам шикарной;
- руки, которую вы находите интересной;
- числа 15;
- слова «незабудка».

Это упражнение для разогрева, оно не требует обсуждения. Время: 5 минут.

2. Объяснение задач занятия (овладение навыками не-

вербального общения). 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. 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 1–2 минут нужно фиксировать в памяти лицо, которое удалось лучше всего представить. Затем участники открывают глаза и проверяют, насколько хорошо им удалось воспроизвести все детали лица этого участника. Продолжение упражнения в парах: один участник выражает мимически какое-то состояние, второй пытается понять, что человек чувствует, о чем думает. Время: 15 минут.

3. Упражнение «Поменяться местами». Цель: установление невербального контакта, развитие эмпатии, сенситивности. Группа сидит на стульях, поставленных в круг так, чтобы все видели друг друга. Задача каждого участника – не используя слова (молча), найти себе пару. Договариваться обо всем вы можете только взглядом. Итак, нужно найти себе партнера и поменяться с ним местами, то есть вы займете его стул, а он займет ваш. Вставать со своих стульев и садиться на них нужно одновременно с партнером. Как

только вы поменялись местами, ищите себе нового партнера и повторяете с ним все то же самое. Упражнение заканчивается по сигналу ведущего. Сложно ли было договариваться взглядом поменяться местами, встав одновременно? Вот так, не говоря ни слова, можно общаться и договариваться о чем-либо. В нашем упражнении молчание означало: давай встанем одновременно и поменяемся местами. Это было не просто. Но если настроиться на человека, посмотреть ему в глаза – все становится возможным. Время: 5 минут.

4. Упражнение «Эмоция». Участникам раздаются карточки, на которых написаны названия эмоций, и они, не показывая их другим участникам, должны невербальными средствами показать эмоцию с карточки. Остальные отгадывают, какую эмоцию пытался изобразить участник. Список эмоций и состояний: радость, гнев, грусть, удивление, сожаление, разочарование, подозрительность, обида, равнодушие, интерес, участие, усталость, волнение, энтузиазм, досада. Время: 10 минут.

5. Упражнение «Передача движения по кругу». Цель: совершенствование навыков координации и взаимодействия на психомоторном уровне, развитие воображения и эмпатии. Участники садятся в круг. Один из участников группы начинает действие с воображаемым предметом так, чтобы его можно было продолжить. Сосед повторяет действие и продолжает его. Таким образом предмет обходит круг и возвращается к первому игроку. Тот называет переданный им предмет, и каждый из участников называет, в свою очередь, что передавал именно он. После обсуждения упражнение повторяется еще раз. Время: 10 минут.

6. Упражнение «Через стекло» («Автобус»). Цель: формирование взаимопонимания партнеров по общению на невербальном уровне. Один из участников загадывает небольшой текст (1–2 предложения), записывая его на бумагу, но

передает его как бы через стекло, т. е. мимикой и жестами: другие вербализуют понятое. Степень совпадения переданного и записанного текста свидетельствует об умении устанавливать контакт и понимать друг друга на невербальном уровне. Можно для образности попросить участников представить, что они едут в автобусе и во время остановки увидели в другом автобусе знакомого. Они хотят ему что-то передать, но сделать это можно только невербальными средствами. Время: 10 минут.

7. Упражнение «Зеркало». Цель: отработка навыков моторной рефлексии, антиципации, эмпатии. Участники делятся на пары, один партнер будет начинать движения, другой их повторять. Тот, кто начинает, будет делать движения головой, руками, глазами, всем телом, ногами и т. д., постоянно их меняя. Второму участнику надо с максимальной точностью их копировать. Затем по сигналу ведущего участники меняются ролями. Время: 10 минут.

8. Упражнение «Дискуссия». Цель: формирование паралингвистических и оптокинестических навыков общения, совершенствование взаимопонимания партнеров по общению на невербальном уровне. Группа разбивается на «тройки». В каждой тройке распределяются обязанности. Один из участников играет роль «глухого-и-немого»: он ничего не слышит, не может говорить, но в его распоряжении – зрение, жесты, пантомимика; второй участник играет роль «глухого и паралитика»: он не может двигаться и слышать, но может говорить и видеть; третий «слепой-и-немой»: он способен только слышать и показывать. Тройке предлагается задание, например, договориться о месте, времени и цели встречи. Время: 15 минут.

9. Задание участникам: «Сядьте так, чтобы вам было удобно, закройте глаза и вспомните все, что вы делали сегодня в группе, только в обратном порядке. Постарайтесь

вспомнить все, что с вами происходило, ничего не объясняя и не комментируя». Итоговая рефлексия занятия. Участники дают обратную связь по поводу эффектов проведенного занятия: что нового они узнали, что у них получилось, что они возьмут в свой арсенал средств коммуникации. Время: 10 минут.

Занятие 3

1. Разминка. Упражнение «Пожелание на день». Участники должны встать, первый участник выбирает любого другого из группы, здоровается с ним, бросает ему мяч, говорит какие-то добрые слова (комплимент, похвала и т. п.) и высказывает пожелание на день. Тот, в свою очередь, выбирает кого-то и делает то же самое. Нужно проследить за тем, чтобы все участники получили свои пожелания на день. Время: 5 минут.

2. Ознакомление с задачами занятия (освоение техник вербализации, навыков активного слушания и постановки открытых вопросов). На прошлых занятиях мы с вами узнали, как наладить контакт с собеседником, как понять его невербальное поведение, а сегодня мы с вами поговорим о речевых средствах общения – как услышать собеседника, правильно понять его сообщение и поддержать разговор. Многочисленные исследования показывают, что успешность человека в любой социальной сфере (профессиональной, семейной, общественной и др.) в значительной мере зависит от его коммуникативной компетентности. Неумение общаться с окружающими людьми может оказаться одной из решающих причин увольнения или неприема на работу, разлада с близкими людьми, непонимания и неприятия окружающих. Одной из причин неуспешности в общении может быть неумение слушать собеседника (можно привести примеры из жизни). Давайте мы сначала попробуем оценить

себя: насколько мы умеем слушать (опросник см. в Приложении 2). Время: 10 минут.

3. Упражнение «Скучный рассказ». Цель: ознакомление с навыками активного слушания. Участники разбиваются на пары и решают, кто говорящий, а кто слушающий. Ведущий сообщает, что задачей слушающих будет внимательное выслушивание в течение 2–3 минут «очень скучного рассказа». Затем он отзывает в сторону будущих «рассказчиков» якобы для того, чтобы проинструктировать их, как сделать рассказ «очень скучным». На самом деле дает разъяснения (так, чтобы «слушающие» не слышали этого), что суть не в степени скучности рассказа, а в том, чтобы рассказывающий фиксировал типичные реакции слушающих. Для этого рассказчику рекомендуется после минутного отрезка речи сделать в удобный момент паузу и продолжить рассказ после получения какой-либо реакции слушающих (кивок, жест, слова и т. д.). Если в течение 7–10 сек. выраженная реакция отсутствует, следует продолжить рассказ в течение еще одной минуты и опять прерваться и запомнить следующую реакцию слушающего. На этом упражнение прекращается.

Всем членам группы раскрываются действительное содержание инструкции и цель упражнения. Рассказчиков просят держать в памяти содержание реакции слушающих (классифицировав видимое отсутствие реакций как «безмолвное слушание»). Ведущий приводит список наиболее типичных приемов слушания, называя их и давая необходимые пояснения. После ознакомления со списком ведущий предлагает «рассказчикам» описать наблюдаемые ими реакции слушателей и дать им классификацию на основе приведенной схемы. Выявляются наиболее часто используемые реакции и обсуждаются их положительные и отрицательные стороны в ситуациях общения.

Прием	Описание
1. Безмолвное слушание	Молчаливое выслушивание
2. Угу-подакивание	«Ага», «угу», «да-да», «ну», кивание подбородком и т. п.
3. Эхо	Повторение последних слов собеседника
4. Зеркало	Повторение последней фразы с изменением порядка слов
5. Парафраз	Передача содержания высказывания партнера другими словами
6. Побуждение	Междометия и другие выражения, побуждающие собеседника продолжить прерванную речь («Ну и...», «Ну и что дальше?», «Давай-давай» и т. п.)
7. Уточняющие вопросы	Вопросы типа «Что ты имел в виду, когда говорил «эсхатологический»?»
8. Открытые вопросы	Вопросы типа «Что-где-когда-почему-зачем», расширяющие сферу, затронутую говорящим, располагают к дальнейшему разговору
9. Закрытые вопросы	Предполагают однозначный ответ («Ты ей ответил?»)
10. Оценки, советы	Оценочные суждения («как глупо!», «молодец»), рекомендации («тебе надо туда сходить»)
11. Продолжения	Слушающий вклинивается в речь и пытается завершить фразу, начатую говорящим, «подсказывает слова»
12. Эмоции	«Ух», «ах», «здорово», смех, «ну-и-ну», «скорбная мина» и пр.
13. 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 гонорах известных музыкантов)

Тренер также приводит участникам схему выслушивания: «Поддержка – Уяснение – Комментирование», группа обсуждает уместность появления тех или иных реакций

активного слушания на разных тактах выслушивания. Так, на такте «Поддержка» наиболее уместным представляются такие реакции, как угу-поддакивание, эхо, эмоциональное сопровождение, на такте «Уяснение» – уточняющие вопросы и парафраз, а оценки и советы приемлемы на такте «Комментирование». Время: 10 минут.

Название	Основная цель	Уместные реакции
Поддержка	Дать возможность говорящему выразить свою позицию	Молчание Угу-поддакивание Эхо Эмоциональное сопровождение
Уяснение	Убедиться, что вы адекватно поняли собеседника	Уточняющие вопросы Парафраз
Комментирование	Высказывание своей точки зрения	Оценки, советы Комментарии

4. Упражнение «Диспут». Цель: отработка навыков активного слушания, умения услышать и понять. 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 являются 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 создано 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»).

Пример диалога

(тема «О вреде и пользе компьютерных игр»)

– Я считаю, что компьютерные игры очень вредят психике человека, потому что вызывают зависимость.

– Ты хочешь сказать, что они вызывают зависимость в любом случае и не важно, сколько лет этому человеку, какое количество времени он проводит за этими играми и в какие игры играет?

– Нет, я только против того, чтобы дети и подростки сидели несколько часов подряд за компьютером и резались в «стрелялки».

– Понятно. Я тоже так считаю и согласен с тобой. Но хочу сказать, что есть и развивающие компьютерные игры, например, стратегии. Они расширяют кругозор и развивают логическое мышление.

– Правильно ли я понимаю, что ты считаешь компьютерные игры полезными?

– Да, правильно, хотя и не все.

– Но ведь все без исключения компьютерные игры сужают круг общения, ограничивают контакты с живыми людьми...

Ведущий следит за очередностью выступлений и за тем, чтобы участники не пропускали тактов. В заключение упражнения ведущий комментирует его ход, обращая внимание на случаи, когда с помощью парафразы удалось добиться уточнения позиций участников «диспута». Время: 15 минут.

5. Упражнение «Кто этот человек?». Цель: отработка навыков постановки закрытых вопросов, понимание эффектов закрытых вопросов. Сначала тренер представляет алгоритм опроса с помощью закрытых вопросов: годы жизни, пол, страна, область деятельности. Можно начинать с любого пункта, но возвращаться к нему нельзя (то есть надо сначала исчер-

пать все возможности поиска информации в одном направлении, а затем перейти к другому). Например, такой диалог: Это мужчина? – Да. – Это политический деятель? – Да. – Это Ленин? – (Тренер: нарушен алгоритм, вы не прошли до конца направление области деятельности!) – Это член Госдумы? – Нет – Это депутат? – Нет. – Это министр? – Да. – Это премьер-министр? – Да. – Это российский премьер-министр? – Нет. – Это английский премьер-министр? – Да. – Тогда это Блер? После демонстрации примера выбирается желающий, он загадывает известного человека, остальные участники пытаются отгадать этот персонаж с помощью закрытых вопросов. Можно повторить еще с 2–3-я участниками.

По итогам упражнения обсуждаются преимущества и недостатки закрытых вопросов. Тренер должен сделать акцент на том, что эти вопросы не способствуют партнерскому общению, создают эффект допроса, хотя их легче задавать и они дают ведущую позицию в разговоре. Поэтому использование закрытых вопросов в разговоре ограничено. Время: 15 минут.

6. Упражнение «Пум-пум-пум». Цель: отработка навыков постановки открытых вопросов, понимание ценности открытых вопросов для получения информации. «Пум-пум-пум» – это какая-нибудь характеристика, которая у части группы есть, а у остальной части – нет. Эта характеристика объективна и понятна (мы можем ее увидеть и распознать). Например, это могут быть шнурки на обуви, цвет глаз, волос, элементы одежды и т. д. Каждый должен будет по очереди загадать «Пум-пум-пум», а остальные участники с помощью только открытых вопросов пытаются выяснить, что это. Например: Для чего он нужен? Как он используется? В каком месте он находится? И т. д. Нельзя задавать только один открытый вопрос: Что такое «Пум-пум-пум»? В конце упражнения обсуждаются преимущества и эффекты открытых вопросов. Время: 15 минут.

7. Игра «Претендент». Цель: отработка навыков постановки открытых вопросов. Участники: менеджеры по персоналу, которым требуется специалист (участники сами могут решить, какой именно). К вам придет претендент, 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. 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» претендента. 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: 15 минут.

По завершении игры стоит обратить внимание участников на типичные ошибки, возможные при постановке общих вопросов и способы их преодоления.

Типичная ошибка в формулировке вопроса	Почему это ошибка?	Способ преодоления
1	2	3
1. Почему?	Скрытое обвинение: «Ваш выбор мне не понятен, а, следовательно, неправилен».	Каковы основные аргументы в пользу этого решения? Какова логика этого выбора? Чем можно было бы подтвердить целесообразность такого решения?

1	2	3
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... не пригласить... так ответить... не ответить и т. п.)	Скрытое обвинение: «Вы недостаточно опытни (предусмотрительны, лояльны по отношению к организации» и т. п.)	Чем было продиктовано положительное решение? Что побудило вас согласиться? Не могли бы вы привести обоснования своего решения?

8. Упражнение «Я тебя услышал» (завершение занятия). Участники делятся на пары. Нужно в парах высказать то, что участники узнали нового сегодня, свои впечатления от занятия. При этом один рассказывает, а партнер поддерживает разговор, используя несколько техник активного слушания (любые 3–4). Затем меняются ролями. В конце в кругу проводится итоговая рефлексия занятия. Участники дают обратную связь по поводу эффектов проведенного занятия: что у них получилось, что они возьмут в свой арсенал средств коммуникации. Время: 10 минут.

Занятие 4

1. Разминка с предметом (мяч, кукла, мягкая игрушка и т. п.). Первый участник берет предмет и говорит, что ему помогает, а что мешает в общении. Важно обращать внимание не только на внешние обстоятельства, но и на личностные качества. Затем он передает предмет следующему участнику, а тот сначала должен повторить то, что сказал предыдущий участник, и только затем озвучить свои мысли. Время: 5 минут.

2. Информация о барьерах общения. Специалисты выделяют следующую «правильную» последовательность фаз разговора: вступление в контакт; ориентация в проблеме; обсуждение (аргументация и контраргументация); решение. Нарушение последовательности 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 таком 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).

Мы уже познакомились с некоторыми приемами вступления в контакт и активного слушания. Сегодня мы продолжим знакомство с техниками активного слушания, а также попробуем разобраться, как мы воспринимаем информацию. 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 (можно устроить аукцион и записать все ответы участников на доске)? Правильный вариант все узнают после выполнения следующего упражнения.

Упражнение «Марфуша» («Слухи»). Цель: осознание барьеров общения и типичных ошибок при передаче и восприятии информации. Ведущий оставляет одного добро-

вольца; 5–6 участников выходят за дверь, остальные остаются в качестве зрителей. После того как участники выйдут (следует принять меры, чтобы вышедшие не знали, что происходит в помещении), оставшемуся проговаривается инструкция: «Выслушай внимательно небольшую историю. Твоя задача – как можно ближе к услышанному, желательно дословно, пересказать эту историю тому, кто войдет». Ведущий устно проговаривает заранее выученный (наизусть и дословно) текст.

Марфуша училась в 10 «б» классе специализированной школы с гуманитарным уклоном и была примерной девочкой: ходила в магазин за продуктами, посещала все школьные мероприятия, а глазки строила только на уроках физики и только одному мальчику, с которым они ходили в кино только по воскресеньям на 8-часовой сеанс. Однажды она пошла гулять в парк и встретила там НЛЮ. С ней произошел катарсис. После этого ее жизнь изменилась коренным образом: за продуктами она стала ходить на рынок, стала посещать дискотеки, глазки начала строить на всех уроках, а в кино стала ходить в какой угодно день на 4-, 6- и 8-часовые сеансы.

Если слушающий просит повторить историю, ее следует (обязательно дословно) повторить. Разрешается также записывать историю (но только если участник инициативно спрашивает разрешения на это). Позднее, при анализе игры, это можно будет обыграть как пример продуктивного подхода к движению информации.

После этого ведущий приглашает следующего участника, ведущий слово в слово повторяет ему инструкцию, и его предшественник пересказывает историю. И так происходит каждый раз. То есть каждый вновь вошедший слышит историю в том варианте, который ему представляет вошедший перед ним. Для последнего участника инструкция несколь-

ко иная: она заканчивается словами: «...дословно повторить эту историю для всех». Последний вариант желательно записать; он сравнивается с исходным текстом, который для большей наглядности воспроизводится ведущим.

В ходе упражнения не следует также запрещать какие-либо инициативные действия (подсказки, эмоциональные высказывания и пр.) тех, кто уже выслушал и пересказал историю. Как правило, эти действия еще больше искажают информацию и сбивают с толку; при анализе игры этот факт можно обсудить как пример непродуктивного подхода к движению информации.

При анализе упражнения следует обратить внимание участников на то, что с каждым пересказом текст становится все более коротким и менее точным: информация и ее детали искажаются, устраниаются цифры, добавляется что-то, чего не было в исходном тексте, и т. д. Обсудите все примеры искажения и потери информации. Типичные ошибки при передаче информации: утрата, искажение, дополнение. Итак, правильный вариант ответа на вопрос: сколько процентов информации дойдет до собеседника – только около 10%! А в нашем упражнении было не два собеседника, а много, т. е. информация искажалась еще больше! Время: 20 минут.

3. Упражнение «Анализ слухов». Давайте разберемся, где и как теряется информация. Далее ведущий последовательно, по одному, рисует барьеры общения и рассказывает про каждый из них.

– Вербализация: перевод мыслей в слова (на этом барьере теряется около 25 % информации). Человеку бывает очень тяжело перевести свои мысли в слова; при этом, как правило, 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 представить дерево, то каждый представит что-то свое: кто-то березу, кто-то елку, кто-то свое любимое дерево, а кто-то просто абстрактное схематичное дерево. Кто-то выглянет в окно и увидит там дерево, его и представит. Видите, сколько вариантов возникает для одного слова «дерево». Этот барьер часто порождает слухи: один сказал, другой понял что-то свое, третий – свое.

– Порог личного восприятия (теряется около 25% информации). Этот барьер говорит о том, что в общении всегда присутствуют эмоции и настроение. Например, если у вас болит живот, то вы, скорее всего, не сможете полностью быть сконцентрированы на общении. У нашего собеседника также может болеть живот или голова, 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, шепелявим 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. Или в одном фильме («По семейным обстоятельствам») логопед, который лечил девочку, пытался объяснить, где находится его кабинет: Он не выговаривал некоторые буквы, и от этого диалог становился комичным: Мой кабинет находится на улице кой-кого. – Это что, какой-то подпольный кабинет? – Нет. Он находится на улице Максима Койкого (имелась в виду улица Горького).

– Есть еще два барьера, которые не всегда присутствуют, поэтому не имеют процентного веса. Первый их 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, то информации теряется, естественно, больше.

Давайте снова обратимся к упражнению «Слухи» 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: 15 минут.

4. Итак, мы с вами разобрались, как и почему теряется и искажается информация. Как сделать так, чтобы эти потери были минимальными? Сейчас мы продолжим знакомиться с техниками активного слушания и поработаем с так называемыми техниками вербализации или ступенями вербализации.

Техника вербализации	Рекомендации и примеры
1. Повторение: дословное воспроизведение, цитирование сказанного партнером	<ul style="list-style-type: none"> – Вставка цитат из высказываний партнера в собственные фразы: Итак, ты считаешь... (цитата) Насколько я тебя понял... (цитата) – Дословное повторение последних слов партнера – Повторение с вопросительной интонацией 1 или 2 слов партнера
2. Перефразирование: краткая передача сути высказывания партнера	<ul style="list-style-type: none"> Лаконичная формулировка сказанного партнером Следование логике партнера, а не собственной логике
3. Интерпретация: высказывание предположения об истинном значении сказанного или о причинах и целях высказывания партнера	<ul style="list-style-type: none"> – Уточняющие вопросы: Ты, наверное, имеешь в виду...? По-видимому, вы хотите...? – Техника пробных вопросов (условных гипотез): А может быть, ты надеешься...? А может быть так, что ты хочешь...?

Упражнение «Детективная история» («Снежный ком»).
Цель: отработка техник вербализации, навыков дословного повторения услышанного без собственных интерпретаций. Ведущий (или один из участников) начинает рассказывать детективную историю. Например: «Рано утром мисс Марпл услышала телефонный звонок». Далее передает мяч следующему участнику, но его задача – прежде чем продолжить историю, дословно повторить то, что сказал предыдущий участник. Каждому последующему участнику становится все сложнее повторять то, что сказал предыдущий, так как история обрастает все новыми подробностями. Для разнообразия и поддержания внимания можно посадить участников спиной друг к другу в круг и дать тренеру возможность назначать следующего говорящего. Тогда у группы не будет возможности расслабиться «на целый круг», после того, как они внесли свою лепту в рассказ. В обсуждении следует уде-

лить внимание этому аспекту: когда ты невнимателен, занят своими мыслями, расслаблен, ты не в состоянии повторить сказанное партнером. Однако этому можно научиться. Время: 15 минут.

5. Упражнение «Стихотворение». Цель: отработка техник вербализации, навыков перефразирования. Группа делится на четыре команды, каждой дается задание вспомнить известное четверостишие и перефразировать все его слова другими словами. На подготовку дается 10 минут, затем команды читают свои стихи, остальные должны угадать, что это за стихотворение. В итоге обсуждаются эффекты парафразы: все можно передать иными словами (синонимами), однако при этом можно изменить исходный текст до неузнаваемости, так как синонимы все-таки имеют свои оттенки значений. Поэтому следует обратить внимание участников на то, что лучше передавать суть сказанного партнером его, а не своими словами. Время: 15 минут.

6. Упражнение «Гипотезы». Цель: отработка техник вербализации, умения формулировать свои предположения о причинах и целях высказывания партнера, развитие взаимопонимания. Участники делятся на тройки. В каждой тройке по очереди: сначала один участник рассказывает о своем поступке или ситуации, которые он сам до конца не понимает. Другие два участника задают ему пробные вопросы с формулировкой «А может быть, что...?» Например: Я вчера поссорился с родителями, до конца даже не понял, почему так вышло. – А может быть так, что они просто устали? – Может, ты что-то натворил? – Наверное, вам нужно теперь подумать, как помириться, так? И т. д. Когда участник почувствует, что его правильно поняли, участники меняются ролями. Каждый в группе должен побыть в роли опрашиваемого. В конце следует обсудить психологический эффект таких гипотез – человеку легче обсуждать причины и цели своих поступков в предположительных терминах. Время: 15 минут.

После выполнения упражнений 4, 5, 6 следует обратить внимание участников на типичные ошибки в использовании приемов вербализации.

Типичная ошибка вербализации	Почему это ошибка?	Способ преодоления
1	2	3
<p>1. Безапелляционность – Как я вас правильно понял, вы считаете...</p>	<p>Констатация правильности вместо проверки правильности понимания. Оговорка, которой говорящий часто не замечает.</p>	<p>Проверка понимания: Правильно ли я понял, что...</p>
<p>2. Навязчивое повторение – Мне кажется, я не смогу сделать эту работу... – Ты сказал, что тебе кажется, что ты не сможешь сделать эту работу? – Да, лучше мне пока быть на второй роли. – Ты сказал, что да, тебе лучше пока быть на второй роли?</p>	<p>Диалог становится односторонним, партнер не ощущает вклада собеседника в развитие разговора. У него может возникнуть чувство, что его допрашивают, препарируют под микроскопом или дразнят.</p>	<p>Органичное повторение: – Мне кажется, я не смогу сделать эту работу... – Не сможешь...? (Варианты: Эту работу? Сделать эту работу?) – Да, лучше мне пока быть на второй роли. – Пока? (Варианты: На второй роли? Роли?)</p>
<p>3 Ложная интерпретация – Я должен зайти к Иванову. – Ты так зависишь от его мнения? – 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: – Я должен зайти к Иванову. – Может быть, тебе нужно убедиться в правильности этих данных, прежде чем принять решение?</p>

1	2	3
<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 шефу.</p> <p>– Ты имеешь в виду, что согласие Иванова облегчило бы продвижение этой идеи?</p>

7. Упражнение «В чем дело?». Цель: закрепление техник вербализации. Участники делятся на три команды. Каждая команда придумывает легенду, выбрав одного участника из другой команды, в чем и почему они ему отказывают. Например: в субботу у нас вечеринка по поводу дня рождения Иры, но мы тебя не можем пригласить, так как это будет за городом и могут приехать только те, кого привезут родители. Сразу всю информацию не надо сообщать, начать нужно с отказа, потом в разговоре уже обозначать причины. Тот, кому отказывают, должен попытаться выяснить причины отказа, используя разные техники вербализации (повторение, парафраз, интерпретации). В ходе разговора тренер может подсказывать участникам. По итогам еще раз обсуждаются особенности и эффекты использования этих техник. Время: 15 минут.

8. Подведение итогов. Давайте постараемся вспомнить, что сегодня говорили участники на занятии. Передавая мяч, каждый участник будет говорить: «Насколько я помню, Маша сегодня сказала...». 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.

сия занятия, о том, чему участники научились, что освоили и что узнали. Время: 10 минут.

Занятие 5

1. Разминка. Участникам предлагается придумать любой способ приветствия (вербальный или невербальный, желательно оригинальный, с изюминкой), встать, разойтись по комнате и обменяться друг с другом приветствиями. При этом следующего участника при встрече надо приветствовать тем способом, который показал вам предыдущий собеседник. Так продолжается до тех пор, пока ваш способ приветствия не вернется к вам. Время: 5 минут.

2. 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 серьезно 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.

Техника	Примеры
1	2
1. <i>Цитирование партнера</i> (ссылки на ранее сказанное партнером, его рассказы о себе, своих занятиях, хобби и др.)	– Вы говорили, что раньше бывали в Суздали? – Я помню, ты любишь пастельные тона... – Ты собирался посетить эту выставку... – Помню, мы говорили о том, что ты любишь париться в баньке у себя на даче ... – Я запомнил разницу между воблером и блесной после того нашего разговора...

1	2
<p>2. <i>Позитивные констатации</i> (высказывания о фактах, интересных для партнера, с положительным настроем)</p>	<p>– Я уже много раз обращал внимание на эту кожаную обложку твоей тетради... – Похоже, ты стал пользоваться разноцветными маркерами при работе с текстом. Это кажется очень эффективным. Я, наверное, последую твоему примеру. – Вот такой экран у компьютера действительно не будет утомлять глаза...</p>
<p>3. <i>Информирование</i> (сообщение информации, важной, интересной и приятной для партнера)</p>	<p>– Я уже видел в продаже такие гаджеты в магазине на ул. Мира. – Марина только что показывала мне журнал с карнавальными костюмами к Новому году. По-моему, там есть и костюм лошади, очень забавный... – Оказывается, можно выбрать себе вегетарианское меню на весь период поста. Сегодня будет грибной суп и жаркое из овощей. – Я узнал, что все желающие могут присоединиться к экскурсии в Эрмитаж. Записываться нужно у классного руководителя. – Яблочный сок есть на том конце стола. – В последнем номере журнала опубликованы данные о том, что женщины больше смотрят на тех, кто им нравится, а мужчины – на тех, кому нравятся они.</p>
<p>4. <i>Интересный рассказ</i> (увлекательное, захватывающее повествование, неожиданное, приятное, пикантное и т.п.)</p>	<p>Один преподаватель с нашего факультета должен был читать лекцию в Академии художеств по психологии восприятия. По расписанию он узнал, что его лекция должна быть в аудитории 315. Он пошел на третий этаж, нашел аудиторию 313, а следующая дверь оказалась без номера. Ну, он на всякий случай входит туда, видит студентов и спрашивает у них: «Это третий курс?» Они отвечают: «Нет». Он пошел дальше. Смотрит, еще одна дверь и тоже без номера. Он открывает ее, видит студентов и спрашивает: «Это третий курс?» А студенты почему-то стали смеяться и тоже сказали «Нет». Он пошел дальше, открывает третью дверь, которая тоже была без номера, и спрашивает: «Это третий курс?» В ответ раздался громовой хохот. Согня студентов буквально визжала от восторга. Дело в том, что все три двери вели в одну и ту же аудиторию, 313-ю, и он три раза обращался к одним и тем же студентам, но из разных дверей.</p>

Критерии «правильного» малого разговора: 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 вы разобьетесь 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.). Время: 20 минут.

В конце следует обсудить с участниками типичные ошибки малого разговора.

Вид ошибки	Примеры
1. «Насильственное интервью» (допрос)	<ul style="list-style-type: none"> – 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).
2. «Инвентаризация жизни»	<ul style="list-style-type: none"> – 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...
3. Вырождение в большой разговор	<ul style="list-style-type: none"> – Конечно, ты планируешь этой зимой кататься на лыжах! Я знаю, ты любишь. – Да, с 28 декабря уеду на неделю в горы. – С 28-го? А отчет ты успеешь подготовить? и т. д.
4. Интригующий «русский негатив»	<ul style="list-style-type: none"> – Странно, Новый год на носу, а нигде ничего не украсили в университете. – Да, никакого нет настроения. – Какое тут настроение, когда и зарплату дадут только 31-го. Даже подарки не успеем купить. – И премии не будет? – Конечно, не будет и т. д.
5. «Типичное не то»	<p>Сотрудники фирмы собрались в конференц-зале, чтобы поздравить одного из директоров с днем рождения. Все в парадных костюмах, так как через 40 минут начинается торжественное открытие нового курса обучения. Это важное событие, и многие про себя думают о том, все ли они успели сделать, все ли подготовили... Многие волнуются, в том числе и именинница. После поздравлений и неизменного «Happy birthday» наступает пауза. – Ну что, готовитесь встречать Рождество? – спрашивает один из высокопоставленных гостей. Пауза. Многие с недоумением переглядываются</p>

3. 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.

Снижают напряжение	Повышают напряжение
1. Подчеркивание общности с партнером (сходство интересов, мнений, личностных черт и др.)	1. Подчеркивание различий между собой и партнером
2. Вербализация эмоционального состояния: а) своего; б) партнера	2. Игнорирование эмоционального состояния: а) своего; б) партнера
3. Проявление интереса к проблемам партнера	3. Демонстрация незаинтересованности в проблеме партнера
4. Предоставление партнеру возможности выговориться	4. Перебивание партнера
5. Подчеркивание значимости партнера, его мнения в ваших глазах	5. Принижение партнера, негативная оценка личности партнера, уменьшение вклада партнера в общее дело и преувеличение своего
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

Ряд техник мы уже обсуждали и тренировали (например, 3, 4, 7–10), на сегодняшнем занятии мы поработаем с техникой вербализации эмоционального состояния.

Суть этой техники заключается в определении, понимании чувств партнера (чаще всего негативных) и вербальном отражении его состояния. Для этого используются формулировки типа:

- Вы удивлены; я удивлен;
- Вы огорчены, я огорчен;
- Вам неудобно, мне неудобно;
- Вас задевает, меня задевает;
- У вас вызывает некоторый протест, у меня вызывает некоторый протест;
- Вы возмущены, я возмущен;
- Вас беспокоит, меня беспокоит;
- Вы сердитесь, я сердит;
- Вы опасаетесь, я опасуюсь;
- У вас вызывает дискомфорт, у меня вызывает дискомфорт.

Например, в разговоре это может звучать так: «Как вы могли не прислать мне рабочих?! Я что, сама должна двигать мебель? – Ниночка, я удивлен! Как же это могло случиться? Ведь я же...». «Почему вы никогда мне заранее не говорите, что придется выйти на работу в выходные?! – Машенька, я огорчена. Я огорчена, что приходится тебя вызывать, а еще более огорчена, что тебе не сообщили заранее...».

Вербализация чувств партнера может быть косвенной, например:

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

Наконец, вербализация чувств может осуществляться с помощью юмористических метафор: «Я чувствую себя, как школьник у доски»; «Я ощущаю себя подсудимым в зале суда»; «Ощущаю себя бабочкой, которую про-

тыкают иголкой, назначив ей место на планшете... А она еще хочет летать». Иногда это более приемлемо, так как метафора допускает множество толкований и не выражает жесткого мнения, не является «диагнозом». Юмор смягчает неприятную ситуацию, а использование творческого подхода преобразует в конструктивную форму собственные негативные эмоции.

В использовании техники вербализации чувств желательно прибегать к более уважительным формулировкам, так как грубые и некорректные формулировки могут скорее оттолкнуть, чем помочь снизить напряжение в разговоре. Время: 15 минут.

Менее уважительные формулировки для вербализации чувств	Более уважительные формулировки для вербализации чувств
1. Вы не понимаете, я не понимаю	Вы удивлены; я удивлен
2. Вы в депрессии, я в депрессии	Вы огорчены, я огорчен
3. Вам неприятно, мне неприятно	Вам неуютно, мне неуютно
4. Вам обидно, мне обидно	Вас задевает, меня задевает
5. Вас бесит, меня бесит	У вас вызывает некоторый протест, у меня вызывает некоторый протест
6. Вам противно, мне противно	Вы возмущены, я возмущен
7. Вы нервничаете, я нервничаю	Вас беспокоит, меня беспокоит
8. Вы злитесь, я злюсь	Вы сердитесь, я сердит
9. Вы боитесь, я боюсь	Вы опасаетесь, я опасуюсь
10. Вам отвратительно, мне отвратительно	У вас вызывает дискомфорт, у меня вызывает дискомфорт

4. Упражнение «Почтительная вербализация чувств». Цель: отработка навыков уважительной вербализации чувств партнера, снятие эмоционального напряжения в разговоре. Участники разбиваются на две группы и становятся друг напротив друга в круг. Задача одних – агрессивно «нападать», придирается, возмущаться. Задача других – отражать данную агрессию с помощью формул вербализации

чувств партнера. Каждая пара работает 1–2 минуты, затем сдвигается на шаг вправо и меняет партнеров. После 3–4 туров роли в кругу меняются: теперь агрессоры начинают отражать чувства. Время: 15 минут.

5. Упражнение «Метафорическая вербализация». Цель: отработка умения снимать эмоциональное напряжение с помощью юмористических метафор, стимуляция творческого мышления. Участники разбиваются на пары и по очереди нападают друг на друга (один нападает, другой пытается снять напряжение с помощью юмористических метафор, затем меняются ролями). Каждому нужно сделать 3–4 попытки. Для разнообразия ведущий может менять состав пар после каждой попытки. Время: 15 минут.

6. Упражнение «Ок и Хм-м-м». Цель: отработка невербальных и паралингвистических приемов снижения напряжения в разговоре. Тренер дает примеры паралингвистических и невербальных сигналов, с помощью которых можно реагировать на сообщения и, например, отказываться: хм-м-м, у-у-у, э-э-э и т. п. Пример диалога: Давайте перенесем встречу на выходные – Хм-м-м (вежливое несогласие) – Может, тогда на завтрашний вечер? – У-у-у (отклонение предложения) – Тогда на среду? – М-м-м (раздумье) – Ок (согласие). Участники разбиваются на пары и тренируют короткие диалоги в такой технике, меняясь ролями. Время: 10 минут.

7. Упражнение «Карусель» (ритуал по окончании работы). Участники встают в круг, положив руки на плечи соседей. Все маленькими шажками двигаются направо, пока кто-нибудь не скажет «Стоп!». Этот игрок произносит несколько положительных фраз о занятии. Он может назвать действия, которые ему понравились, отметить положительные качества всей группы или отдельных участников, свой собственный успех. Затем группа идет мелкими шагами налево, пока кто-нибудь не скажет «Стоп!» и не выскажет свои

положительные суждения о группе. После ритуала – итоговая рефлексия занятия. Участники обсуждают свои успехи, что нового они узнали об эффективном общении. Время: 15 минут.

Занятие 6

1. Разминка. Упражнение начала занятия «Все те, кто...». Участники должны в группу произносить приветствие, в котором прозвучал бы некий объединяющий признак. Например, «Доброе утро, все добрые и справедливые!», «Привет тем, кто любит сладкое» и т. д. При этом те, кто считает, что к ним это относится, должны откликнуться («Привет и тебе», «Здравствуй» и т. п.). Время: 5 минут.

2. На сегодняшнем занятии мы продолжаем работать с техниками регуляции напряжения. Помимо уже освоенных приемов, поддержать разговор и установить раппорт (доверительные отношения) нам помогают техники подчеркивания общности и значимости партнера.

Техника подчеркивания общности предполагает поиск и выделение общих целей, личностных характеристик и т. п. При этом сходство должно быть приятно партнеру, и для этого речь должна идти: о достоинствах (наблюдательность, изобретательность, артистизм, ответственность, эффективность и т. п.) или хотя и о спорных, но своеобразных чертах (хитрость, доминантность, эксцентричность, индивидуализм и т. п.). Это сходство также должно быть интересно партнеру. Есть 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 задеть «слабую струну» души (У нас с тобой часто возникают «завиральные» идеи. Да, мы обе «хитренькие»).

Техника подчеркивания значимости партнера, его вкла-

да в общее дело и т. п. подразумевает, что вам кажется ценным то, что делает партнер. Использование техники повышает самоуважение и уверенность в своих силах. Требования к технике: конкретность, «укорененность» в фактах, искренность. Примеры: Ты знаешь, твоя идея мне показалась очень ценной... Я несколько раз вспоминал сегодня, как здорово ты ответил вчера на вопрос из зала... Я увидел твои расчеты и проникся благоговением! Да, вот это работа! Супер! Я горжусь тем, что мы в одной команде!

Упражнение «Подчеркивание общности» с мячом. Цель: отработка умения находить общее между собой и другим человеком и сообщать ему об этом. Участник группы передает другому мяч и говорит: «Мне кажется, Саша, нас объединяет...». Участник, кому адресовано обращение, отвечает либо «Согласен», либо «Я подумаю над этим». Время: 15 минут.

3. Упражнение «Список общих качеств». Цель: отработка умения находить общее между собой и другим человеком и сообщать ему об этом. Участники разбиваются на пары (можно разнообразить систему выбора и предложить составить пару с третьим / пятым и т. п. участником справа). Сосредоточьтесь на этом человеке: что вас с ним объединяет. Нужно составить список из не менее 10 признаков. Затем расскажите партнеру о своих заключениях, а он должен ответить на них либо «Согласен», либо «Я подумаю над этим». В конце упражнения анализируют, что изменилось в их состоянии и отношении друг к другу, стали ли они ближе, есть ли ощущение, что их лучше стали понимать. Время: 15 минут.

4. Упражнение «Благодарность». Цель: отработка умения подчеркивать значимость партнера, трансляция уважительного отношения к нему. Сейчас каждый участник сможет поблагодарить других, чья работа на тренинговых занятиях была для них значимой. Важно при этом ссылать-

ся на конкретные факты и события, чтобы тебе поверили и приняли твою благодарность. Например: «Я благодарен тебе, Маша, что ты мастерски задавала вопросы при ведении разговора, я и почувствовал, что меня слушают и понимают». При этом тот, кому адресована благодарность, не обязательно должен отвечать встречной благодарностью. Участникам можно дать немного времени подумать и сосредоточиться на действительно позитивном вкладе других. Время: 15 минут.

5. Игра «Парижская выставка». Цель: отработка умения подчеркивать значимость партнера, находить в нем позитивные качества. Участники разбиваются на три команды. Каждая команда – фирма, производящая ценные человеческие качества. Придумайте себе название. Далее в своей команде обсудите и определите, что вы цените в каждом участнике. То есть сначала члены команды высказывают свои мнения относительно одного участника, затем решают, какое именно из его ценных качеств можно представить на Парижской выставке, затем также по очереди решают относительно всех. Нужно написать эти выбранные качества (по одному от каждого) на листочках бумаги, но так, чтобы их пока не было видно другим «фирмам» (например, сложить пополам и написать внутри). Для остальных фирм это должен быть сюрприз. А теперь подумайте, какие ценные качества, на ваш взгляд, представят на выставке другие команды. Команда 1 составит такой список про команду 2, команда 2 – про команду 3, команда 3 – про команду 1 (при объяснении инструкции лучше давать не номера, а названия команд). Общее время на подготовку двух блоков заданий – 15 минут.

А теперь – открываем Парижскую выставку. Начнем с интервью. Команда 1, что вы надеетесь увидеть в павильоне команды 2? Команда 1 отвечает, например, что наде-

ется увидеть там целеустремленность Вали, мягкость Ирины и аналитичность Григория. Команда 2, а что вы выставляете в своем павильоне? Команда 1 отвечает, например, что выставляет там твердость духа Вали, тактичность Ирины и оптимистическое остроумие Григория. Психолог спрашивает, можно ли сказать, что спрос встретился с предложением? Скорее всего, участники согласятся. Далее, то же самое делается в отношении двух других команд. Если качества, прогнозируемые одной командой, расходятся с самопредставлением команды-партнера, можно отметить, что производители не полностью осознают свои продукты. В конце следует проанализировать, какое действие оказывает обсуждение ценных качеств человека. Время на проведение игры: 30 минут.

После выполнения упражнений в конце занятия следует обратить внимание участников на типичные ошибки в регуляции эмоционального напряжения и способы их преодоления.

Типичная ошибка вербализации	Почему это ошибка?	Способ преодоления
1	2	3
1. Подчеркивание общности в том, что партнер ни в коем случае не хочет за собой признавать: – Мы с тобой оба не любим, когда нам прижимают хвост... – Шеф нас с тобой за людей не считает...	Может восприниматься партнером как скрытое принижение его личности. Человек хочет принадлежать только к той общности, которая является референтной для него.	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: – Мы оба нетерпимы к неточностям. – Ну и резкими же мы бываем с тобой!

1	2	3
<p>2. Действие с точностью до наоборот при подчеркивании значимости: – Вы хорошо это сделали! Я от вас не ожидал... – Вы сегодня хорошо выступили, не то, что обычно!</p>	<p>Скрытое принижение личности партнера. 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: – Вы хорошо это сделали! – Вы так удачно выступили сегодня!</p>
<p>3. Голословные заявления вместо вербализации: – Я вас очень хорошо понимаю... – Я вас прекрасно понимаю!</p>	<p>1. До тех пор пока эмоция не названа, человек может продолжать думать, что его на самом деле поняли неправильно. 2. 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: – Вы удивлены?.. – У вас вызывает протест? – Вы чувствуете себя неудобно?.. – У вас пока нет уверенности в том, что?..</p>
<p>4. Вербализация тех негативных чувств и состояний, которые лишь усиливаются в результате вербализации: – У вас усталый вид... – Вы выглядите такой измученной... – У тебя такой испуганный вид...</p>	<p>Свежий вид, бодрость, подтянутость (внешняя и внутренняя) – все это признаки благополучия, свидетельствующего о способности добиваться социального успеха. Усталый вид – признак определенного поражения или уступки трудностям жизни. Обсуждение таких состояний ввергает в пучину «русского негатива»</p>	<p>Уважительные и более нейтральные формулировки: – Вы сконцентрированы... – Ты чем-то встревожена?</p>

6. Подведение итогов. Упражнение «Майка хиппи». Когда-то в мире было популярно движение хиппи. Одной из их традиций было делать какие-нибудь надписи на своей одежде, часто отражающие их жизненную позицию, девиз или особенности. Вы сегодня узнали друг о друге немало больше, причем много хорошего, давайте будем это учитывать при выполнении упражнения. Сейчас мы будем бросать мяч другому со словами «если бы ты был хиппи, то на твоей майке было бы написано...». Тот, кому адресован мяч, должен сказать, согласен ли он надеть майку с такой надписью. Необходимо проследить, чтобы все получили свою «майку хиппи». После этого проводится итоговая рефлексия занятия. Время: 10 минут.

Занятие 7

1. Разогрев. Упражнение «Молекулы». Участники хаотично двигаются по комнате (как атомы в броуновском движении). Затем начинают двигаться спиной вперед, считая, сколько раз столкнулись. По команде ведущего (он хлопает в ладоши и произносит цифру) участники должны объединиться в «молекулу», то есть захватить нужное количество человек, соответствующее названной цифре. Затем продолжить движение и реагировать на новую команду ведущего («два», «пять», «двенадцать» и т. д.). Время: 5 минут.

2. Сегодня речь пойдет о конфликтах. С конфликтами мы сталкиваемся в разных сферах нашей жизни. Это случается очень часто, ведь мы живем в мире людей и наши желания и интересы не всегда совпадают. Так что сегодня мы поговорим о том, что такое конфликт, почему он возникает и как можно его разрешить. Начнем с упражнения «Дуэт». Цель: осознание сути конфликта, выработка навыков принятия совместных решений. Группу нужно разделить на пары. Каждая пара получает по одному листу бумаги и одному карандашу и садится так, чтобы не мешать остальным парам.

Сейчас мы с вами будем рисовать. Пусть каждый участник представит небольшой рисунок, который он хотел бы нарисовать. Представили? Каждая пара, держась вдвоем за один карандаш, должна нарисовать картину на своем листе бумаги. Общаться словами при этом нельзя. На выполнение этого задания вам дается 5 минут. В ходе анализа упражнения обсуждается, какую тактику участники пары применяли во время совместного рисования, какой рисунок получился в результате, все ли пары довольны получившимся результатом, чьи идеи не реализовались, кому так и не удалось договориться о том, что рисовать.

Посмотрите на ваши рисунки. Они, как вы видите, далеки от совершенства. Чаще всего это «каляка-маляка». Собственно, это и есть конфликт. Конфликт – это когда есть две стороны, со своими идеями, мнениями, интересами, и только один путь, который позволяет эти мнения реализовать. У вас был один карандаш и у каждого свой рисунок в голове, поэтому получилось то, что получилось. Но это очень хорошее отображение конфликтной ситуации. На сегодняшнем занятии мы постараемся понять, как разрешать эти ситуации и как их не допускать.

Если у кого-то все-таки получился осмысленный рисунок, расскажите, как вы договаривались. В процессе обсуждения следует выделить все тактики, которые были найдены, записать их на доске и подчеркнуть, что вы к этим тактикам ещё вернетесь в процессе занятия. Время: 15 минут.

3. Упражнение «Переполненный автобус». Цель: осознание сути конфликта и стратегий поведения в конфликте. На полу мелом рисуется квадрат или ограничивается каким-то образом (например, веревкой) пространство, в которое с трудом (стоя) помещаются все участники. Представьте, что ограниченное пространство – переполненный автобус. Встаньте в это пространство. Ваша задача – «отвоевать» себе как можно больше места. Упражнение прекра-

щается по моей команде, а сейчас – начали! Примерно через 30 секунд «давки» дается команда «стоп». Оставайтесь все там, где стоите. Ведущий ставит рядом с группой стул (на расстоянии 2–3 м), садится на него и дает следующую инструкцию: Вы все в том же переполненном автобусе, свободных сидячих мест нет и, если появляется свободное место, вы стремитесь его занять. Вдруг вы видите, что освобождается одно из мест. Ведущий встает со стула. То самое, на котором я только что сидел(а). Ваши действия? Начали! Эта часть упражнения заканчивается так же, как и предыдущая – через 30 секунд после её начала.

В ходе анализа упражнения обсуждается, комфортно ли участникам было в этой давке, как они себя вели, легко ли было «отвоевывать» себе место, как им удалось занять «свободное место», почему остальные участники остались стоять и уступили, какие варианты развития этой ситуации они могли бы назвать. Время: 10 минут.

4. Мини-лекция психолога о сути и динамике конфликта. Время: 10 минут. В нашей жизни часто бывает, что мест на всех не хватает. И когда мы хотим занять это место, то вдруг понимаем, что мы такие не одни, в этот момент и происходит внутренний всплеск эмоций, который заставляет нас совершать те или иные действия. Действия, которые могут затронуть других людей. Поэтому в любой ситуации нужно сохранить свое достоинство и уважать достоинство других. Каждый из нас хотя бы раз в жизни попадал в конфликтную ситуацию. Давайте разберемся, что же такое конфликт.

Слово «конфликт» происходит от латинского *conflictus* – столкновение интересов, противоборство. Противоборство порождается нашими целями (например, в упражнении, где вам пришлось занять одно свободное место, было противоборство, да еще какое). Так, если двое и более участников хотят обладать чем-то одновременно, то может возник-

нуть противоборство, конкуренция, особенно если желаемый «объект» неделим (как стул). Или, например, в семье один телевизор, но все в одно и то же время хотят смотреть разные передачи.

Другим основанием для противоборства является ситуация, в которой цели у людей разные и продвижение к цели одного отдаляет от цели другого. Например, представьте себе комнату, где один человек хочет спать, а второй – смотреть телевизор или слушать тяжелый рок. Если один достигает своей цели – смотреть телевизор, то другой, наоборот, отдаляется от своей – спокойно заснуть.

Как выглядит сам конфликт попробуем рассмотреть в деталях. Существует две формулы конфликта (их нужно написать на доске).

Конфликт (К) = Конфликтная Ситуация (КС) + Повод (П), (сокращенно: $K = KS + P$)

Конфликтная Ситуация отличается от Конфликта тем, что Конфликтная Ситуация может складываться на протяжении очень длительного времени (даже нескольких лет, например), и из-за какого-нибудь мелкого Повода может развиться серьезный Конфликт. А участники конфликта могут удивляться, как это они «поссорились навеки» из-за какой-то ерунды. Например, юноша и девушка достаточно долго общаются, любят друг друга, но при этом не говорят о своих обидах, а потом могут из-за какой-то мелочи (например, юноша забыл про годовщину их первой романтической встречи) поссориться и расстаться. На самом деле виной тому – долго копившиеся обиды.

Вывод: надо говорить о своих чувствах, это очень важно. Ведь аналогичные примеры есть и в вашей жизни, когда вы ссоритесь со своими друзьями, родными и любимыми из-за пустяка. Вспомните себя. Поднимите руку те, у кого такое было. А ведь есть очень действенный способ не доводить до этого, и чуть позже вы о нем узнаете.

Теперь перейдем ко второй формуле. Но прежде – пример. В стакан капает вода, долго и медленно – чем все закончится? Рано или поздно стакан наполнится, и вода прольется. Вот так и в жизни. Эти капли являются конфликтогенами, которые вольно или невольно задевают нас, но мы их стараемся не замечать. Но как только их становится слишком много, наше терпение лопается. А выглядит это так:

Конфликт = Конфликтоген 1 (Кф 1) + Кф 2 + ... + Кф n

Хочу также заметить, что «емкость» у каждого своя. Поэтому «завестись» вы можете от разного количества конфликтогенов. Конфликтогены – это мелкие и совсем не мелкие поводы, из-за которых может вспыхнуть конфликт. И сколько таких поводов понадобится неизвестно. Для каждого человека и для каждого конфликта количество будет разным. Каждый день мы общаемся со многими людьми: в школе, во дворе, дома. И невольно мы можем обидеть (задеть) их, даже не подозревая об этом. Давайте подумаем, что нас может обидеть в словах собеседника (можно записывать на доске по мере объяснения):

– прямое оскорбление. Например: «Ты дурак (лох, козел, трепло и т. д.)». Конечно, это может стать началом конфликта;

– упрек. Например: «Из-за тебя я опоздала. А я думала, что на тебя можно положиться!».

– обобщение. Это те же упреки, но со словами «ты всегда...», «вечно ты...», «ну, как обычно...»;

– сравнение (не в твою пользу). Например: «А вот Серега Кате всегда цветы дарит» или «Да я в твои годы уже два спортивных кубка имел!»;

– приказ. Например: «Умойся. Почисти зубы. Не сутулься. Не опоздай» и т. д. Все глаголы в повелительном наклонении (даже просьбы) вызывают у нас неосознанный протест.

Эти фразы и есть конфликтогены. Их намного больше,

чем наши примеры. Как же быть? Мы не можем и не должны загонять внутрь свои обиды. Нужно говорить о своих чувствах. Вопрос – как? Не оскорбляя человека, не упрекая и, тем более, не обобщая: «ты всегда» (тем более, что, чаще всего, это не так, и ваш друг всего лишь второй раз опаздывает, да и то по объективным причинам), не сравнивая и не приказывая.

Вместо: «Ты дурак! Из-за тебя мы проиграли!» – «Выходи сегодня во двор. Будем тренироваться, ты – на воротах. Да выиграем еще, не переживай». Вместо: «Опять ты опоздала!» можно сказать: «Я так волновался, не случилось ли с тобой чего в дороге. Ну, рассказывай...». Вместо: «А вот Серега Кате всегда цветы дарит» – «Я так люблю цветы. Когда ты мне их подарил на 8 Марта, мне хотелось прямо прыгать от счастья!». Вместо: «Занеси мне мой диск. Срочно!» – «Слушай, мне так нужен диск, который я тебе давал. Было бы здорово, если б ты его занес мне прямо сейчас. Сможешь?»

Наконец, еще несколько слов о динамике конфликта. Обычно конфликт имеет начальную фазу (возникновение), затем идет фаза эскалации (нарастания) и фаза разрешения. Предупредить конфликт всегда легче, чем выходить из него, и лучший способ разрешения конфликта – погасить его на начальной фазе, сглаживая противоречия и не усугубляя ситуацию. Однако если конфликт перешел в фазу эскалации, то предупредить его уже нельзя и придется разбираться с его последствиями.

5. Упражнение «Два конфликта». Цель: отработка навыков предупреждения конфликта, позитивного разрешения конфликтной ситуации. Давайте сейчас сделаем упражнение и потренируемся предупреждать конфликт, не доводить до него. Группа делится на пары. Сейчас один участник из пары (решите, кто им будет) должен «наехать» на другого, провоцируя тем самым конфликт. Он должен

по максимуму использовать тот арсенал конфликтогенов, о котором мы только что говорили. Второй участник пары отвечает по своему усмотрению так, как он отреагировал бы в жизни.

Пример. Один приятель говорит другому, что раз он занимается танцами, то он «не мужик». Ты ходишь на танцы? Как был ботаником, так им и остался! Танцор, блин! Ты же не мужик! – А ты сам-то мужик? Над тобой все девчонки смеются! И т. д.

Как только большинство пар закончили, дается следующая инструкция: Закончили скандалить. Теперь вы снова повторяете эту ситуацию в парах, но несколько изменяете ее. На этот раз первый участник пары не должен использовать фраз-конфликтогенов. Его задача – перевести разговор из негатива в позитив, не допустить конфликта. Сделать так, чтобы не обидеть второго участника. Его напарник отвечает по своему усмотрению.

Пример. Знаешь, я никак не могу понять, что ты нашел в этих танцах. Мне кажется, не мужское это дело! Просвети. – Я буду поступать в театральный. Хочу стать актером. А для этого нужна пластика. И т. д.

После этого участникам в парах надо поменяться ролями и проиграть новую ситуацию. Только теперь после негативного варианта (с конфликтогенами) сразу же самостоятельно переходите к позитивному варианту. Если участники затрудняются придумать, в чем обвинить собеседника, можно предложить свои варианты (можно просто зачитать паре или раздать на листочке заранее распечатанную ситуацию), например:

– Девушка упрекает юношу, что он не дарит ей цветы.

– Дочь обвиняет мать в том, что она никогда не разрешает ей гулять вечером подольше.

– Юноша сердится на своего друга за то, что тот опоздал, и обвиняет его в неумении планировать свое время.

– Один одноклассник заявляет другому, что он «слабак», потому что не может подтянуться на турнике.

– Девушка упрекает свою подругу за то, что та разболтала ее секрет.

– Девушка обвиняет младшую сестру в том, что она не моет посуду.

– Юноша сердится на младшего брата за то, что своими играми он «замусорил» весь компьютер.

В ходе анализа упражнения обсуждается, что участники чувствовали, когда на них «наезжали», хотелось ли в этой ситуации избежать конфликта, что они чувствовали, когда к ним по тому же поводу обращались «в позитиве». От кого из участников в паре в первую очередь зависело, разовьется конфликт или нет? Что было труднее – негативно или позитивно «начинать» ситуацию? Какими способами (словами, фразами) им удалось предупредить конфликт? Время: 20 минут.

6. Упражнение «Петербургская художница». Цель: развитие умения понимать истинный смысл агрессивных высказываний (использовать эмоциональные сигналы партнера для понимания его без заражения этими эмоциональными сигналами), предупреждать развитие конфликта. Когда к вам обращают агрессивное высказывание, следует не реагировать на выпад как таковой, а воспринимать агрессивную форму как важный сигнал, пытаться понять причину. Пример. В модной художественной студии для детей в Петербурге всегда царила особая атмосфера творчества, молодая художница, которая вела занятия, переходила от стола к столу, разговаривала с детьми, что-то обсуждала с ними... И вдруг один мальчик яростно закричал: «Я вас сдам в милицию!». Наступила напряженная пауза, все ждали типичных в таких случаях нотаций и угроз. Художница выдержала паузу, как бы обдумывая что-то, и спросила: «Ты имеешь в виду, Женя, что я давно к тебе не подходила?» – «Да» без всякой агрессии ответил мальчик.

Тренер берет на себя роль агрессивно настроенного человека. Задание группе: сейчас я буду произносить вслух возмущенные реплики, ваша задача – проникнуть в их суть. Что я на самом деле имею в виду, чего я хочу, чего добиваюсь? Вы можете задавать вопросы, выдвигать пробные гипотезы и т.п., то есть, не реагируя на выпад, пытаться понять мой мотив. Время: 15 минут.

7. Упражнение «А мы не поддаемся». Цель: научиться нейтрализовать словесную агрессию, обезоруживать агрессора неожиданными словами или действиями. Сейчас мы продолжим предыдущее упражнение, но несколько иным способом. Итак, иногда в жизни мы сталкиваемся с ситуациями, когда люди вымещают на нас свое плохое настроение, негативные эмоции, внутреннюю агрессию. Как правило, агрессия вызывает ответную агрессию, и так по цепочке этот заряд передается дальше. Что нужно сделать, чтобы его остановить? Нужно повести себя так, как от вас не ожидают и этим обезоружить «агрессора». Главное правило – говорить ровно и выдержанно, отвечать на нападки вежливо. Это очень сложно, но постарайтесь сделать все, на что вы способны. Сохраняйте самообладание. Если у вас получится, вы сразу это почувствуете. Если нет, то ничего страшного, попробуйте еще раз с другим человеком. Ведь мы только учимся!

Группа делится на две команды (внутренний и внешний круг). Члены одной команды словесно нападают на другую команду, а члены другой команды стараются вежливо им ответить. Каждый игрок первой команды придумывает что-то обидное, оскорбительное для своего партнера из другой команды. Запомните главное – вы оскорбляете не конкретного человека, который стоит напротив вас, и говорите не о его реальных недостатках, а просто придумываете «гадости», фантазируете. Например: «Какой ужасный костюм, и где ты такой только купил?». Тот, на кого нападают,

не должен принимать эти слова за чистую монету и думать: «А может, я и правда как-то не так одет?». Даже и не пытайтесь этого делать, ведь мы просто играем. Каждый игрок второй команды должен обезоружить своего обидчика. Возможные способы:

– выразить ему свое понимание и даже поддержку, например: «Как я тебя понимаю! Я тоже не очень люблю деловой стиль в одежде. Но у меня сегодня есть повод – обязательно нужно быть в костюме. А ты что такой нервный? Проблемы какие-то?»;

– перевести разговор на другую тему и проигнорировать оскорбление: «Да ладно тебе на мелочах циклиться! Лучше скажи, у тебя на компьютере какие антивирусные программы установлены?»;

– просто все обратить в шутку: «Не одежда красит человека, а человек – одежду!»;

– высшим пилотажем и проявлением незаурядной силы духа будет комплимент, сказанный в ответ на обидное замечание. Главное, чтобы этот комплимент не звучал, как издевательство: «Ты молодец! Всегда говоришь то, что думаешь! По крайней мере, можно быть уверенным, что ты не держишь камень за пазухой».

После того как пары все сказали друг другу, дается команда о смене партнера (делаем шаг вправо). Пусть каждый из отвечающей команды совершит как минимум три попытки. Потом команды меняются местами: пусть теперь команда, которая говорила гадости, потренируется в умении отвечать вежливо.

Что вас больше всего задело? Получалось ли отвечать комплиментом на обидное замечание? Какая попытка была самой удачной? На что не удалось ответить вежливо? Почему? Очень часто оскорбления бывают абсолютно несправедливы, а цель обидчика – не сказать нам «правду», а вызвать ответную агрессию, спровоцировать скандал. Достой-

ный ответ – когда мы не поддаемся на эту провокацию, не ведемся и не оправдываем этих ожиданий! Выходить с достоинством из сложной ситуации – это очень важно! И этому можно научиться. Время: 15 минут.

8. Итоговая рефлексия занятия. Передавая мяч, каждый скажет, почему важно уметь предупреждать конфликт. Участники могут также высказать свои впечатления от занятий, озвучить «сухой остаток» занятия. Время: 5 минут.

Занятие 8

1. Разминка. Упражнение «Путаница». Участникам предлагается встать в круг поближе друг к другу и протянуть руки к середине. По команде ведущего нужно одновременно взяться за руки, причем так, чтобы в каждой руке каждого участника оказалась чья-то одна рука. При этом нельзя брать за руки с соседями. Теперь нужно распутаться, не разнимая рук. Это – вполне решаемая задача. Варианты результата: все участники окажутся в одном кругу (кто лицом, кто спиной), участники образуют несколько кругов (независимых или соединенных, как звенья цепи). Время: 15 минут.

2. Сегодня мы продолжим разговор о конфликте. Лучший способ разрешения конфликта – его предупреждение. Однако что делать, если это не вышло и конфликт уже разгорелся? Об этом мы и поговорим на сегодняшнем занятии.

Упражнение «Ослики». Цель: поиск путей выхода из конфликта, принятие совместных решений выхода из проблемной ситуации. Нужны два добровольца для упражнения – демонстрации. В группе выбирается пара участников. Она встает в центр круга. В круг ставятся два стула: один напротив другого. Пара встает между этими стульями и связывается веревкой (веревка обвязывается вокруг талии участников) так, чтобы длина веревки не позволяла участникам доставать до стульев.

Представьте, что эта пара участников – два ослика, ко-

которые случайно оказались связанными веревкой, а на каждом из стульев лежит по одинаковой и очень вкусной охапке сена. Для каждого ослика – своя охапка на своем стуле, и он, конечно же, очень хочет её съесть первым. Пусть символом охапки сена будет несколько карандашей на каждом стуле. «Осликам» предстоит проиграть эту ситуацию и попытаться найти решение.

Ослики одновременно бросаются за своей едой и не могут достать её – мешает веревка. Ведущий стимулирует осликов к нахождению как можно большего количества решений. Если «ослики» не найдут быстрого решения, то можно разрешить остальным участникам помогать советами, как же им поступить. Итак, какие возможности есть у осликов, чтобы решить проблему? Если участники затрудняются, ведущий сам может предложить один или два варианта решений в качестве примера:

- ослики перегрызают веревку, и каждый сам ест свое сено;
- они перетягивают веревку, и победитель ест первым;
- они вдвоем толкают одну кучу сена поближе к другой, чтобы затем одновременно есть каждому свое сено и т. д. Время: 15 минут.

3. Мини-лекция ведущего о стратегиях поведения в конфликте. Давайте поговорим о том, какие существуют варианты выхода из конфликтов. Например, в ситуации, когда сын поздно вернулся домой и отец кричит на него.

– *Уклонение*: стремление выйти из конфликтной ситуации, не разрешая её. Часто уклонение предполагает молчание, игнорирование собеседника, физический уход. Это – линия поведения типа «ни да, ни нет». Давайте попробуем разыграть эту конфликтную ситуацию и выход из нее по типу «Уклонения». Для этого нужны два добровольца. Если у вас будут возникать затруднения в обдумывании ситуации, мы будем вам помогать. Что вы чувствовали в такой ситуации?

– *Уступка*: подстройка под собеседника, отказ от своих интересов. Один собеседник уступает другому. При этом приспособливающийся часто делает вид, что ничего не произошло, скрывая свои негативные эмоции. Давайте разыграем эту же ситуацию и «уступку» со стороны сына. Добровольцы изображают сына и отца в данной ситуации, у которой теперь другой финал (например, сын обещает больше так не делать). Что вы чувствовали в этой ситуации?

– *Компромисс*: решение конфликта через взаимные уступки. Разрешая конфликт таким образом, оба участника не полностью получают желаемое. Оба участника стремятся получить что-то для себя, но и немного уступают другому ради сохранения отношений. Давайте теперь разыграем компромисс. Например, подросток предлагает отцу компромисс – взаимоуступку: с понедельника до четверга он приходит домой в 21.00, но в пятницу и субботу отец позволяет ему приходить в 23.00. Трудно ли было найти компромисс? Что вы чувствовали в этой ситуации?

– *Подавление*: открытая борьба за свои интересы, отстаивание своей позиции с полным игнорированием интересов партнера. Часто в этом случае победу пытаются взять «силой», перехитрить собеседника, сделать все, чтобы отстоять только свой интерес. Подавление – это та линия поведения, которую каждый раз пытается реализовать отец (не забываем, что речь идет только о нашей ситуации, а в жизни так бывает не всегда!). Давайте теперь разыграем подавление как стратегию поведения сына. Например, здесь подросток, игнорируя требования отца, говорит ему в ответ, что виноватым он себя не чувствует, что он уже взрослый и будет и впредь возвращаться, когда захочет. Удалось ли «сыну» подавить «отца»? Что вы чувствовали в этой ситуации?

– *Сотрудничество*: предполагает поиск решения, которое бы не только удовлетворило интересы обеих сторон, но и позволило бы им извлечь пользу из конфликта. Иногда для

этого необходимо отложить получение желаемого результата на некоторое время. Итак, это последняя стратегия выхода из конфликта, и, я думаю, ее будет сложнее всего придумать и показать. Давайте попросим добровольцев это сделать. Например, подросток (или отец) предлагает разобраться в ситуации. Каждый объясняет, почему для него важно поступать именно так (желание почувствовать себя самостоятельным или просто забывчивость – для сына, тревога за жизнь ребенка – для отца). Затем отец и сын договариваются об эксперименте: неделю они делают так: с воскресенья по четверг сын будет возвращаться домой в 21.00. В пятницу и субботу – не позже 23.00. Начиная с 19.30, один раз в час сын будет сам звонить отцу и сообщать, все ли в порядке. Отец не будет звонить сыну во время его прогулок, не будет делать никаких замечаний и кричать. В воскресенье – по завершении эксперимента – они вместе поедут на рыбалку, на которую уже давно собирались. Удалось ли изобразить сотрудничество? Трудно ли было прийти к взаимовыгодному сотрудничеству? Что вы чувствовали в этой ситуации?

В каких из пяти случаев «сын» чувствовал себя наиболее комфортно? А «отец»? С какими линиями поведения в конфликте вы сталкиваетесь чаще всего в жизни? Можете привести примеры компромисса и сотрудничества (в конфликтных ситуациях) из вашей жизни?

Считается, что Компромисс и Сотрудничество – это самые эффективные способы выхода из конфликта, но реализовать их бывает очень трудно. На самом деле, сказать, какая линия поведения эффективна, можно только досконально проанализировав все, что касается ситуации конфликта и его участников. Например, отец предъявляет претензии сыну, будучи нетрезвым. Говорить с ним, когда он в таком состоянии – бесполезно. Наиболее эффективной линией поведения сына в этом случае будет уклонение. Или: сын опоздал потому, что на час застрял в лифте (можно позвонить,

куда надо, и там подтвердят факт аварии). В такой ситуации со стороны сына будет допустимо подавление; он скажет о недопустимости претензий и криков, если объективные форс-мажорные обстоятельства вмешались в ситуацию. Время: 10 минут.

4. Упражнение «Дилеммы». Цель: освоение разных стратегий поведения в конфликте, выбор оптимальной стратегии в конкретной ситуации. Группа делится на пары. Каждая пара получает карточку с описанием конфликтной ситуации. Участники должны обсудить ее, найти оптимальный, с их точки зрения, способ выхода из конфликта (один из пяти известных) и разыграть эту ситуацию. Остальные участники должны будут понять, какой именно способ был отражен в инсценировке. В каждой ситуации – два персонажа: 1-й – тот, кто совершает действие (или высказывает просьбу, упрек, предложение), и 2-й – тот, кто на них реагирует. Вы будете выбирать оптимальную стратегию для 2-го игрока. Дается 10 минут на подготовку. После показа сценки и определения способа выхода из конфликта группой каждая пара должна объяснить, почему именно этот способ они считают оптимальным. Группа высказывает свои соображения – соглашается или нет.

Варианты ситуаций

– Молодой человек курит в присутствии своей девушки. Она хочет, чтобы он бросил курить. Ей очень не нравится запах дыма.

– Приятель на вечеринке предлагает расслабиться при помощи «травки». Вы считаете, что наркотики употребляют только глупые и слабые люди.

– Мама ругается, что сын, вместо того чтобы спать, полночи смотрит телевизор. Сын утверждает, что ночью показывают самые интересные фильмы.

– Мама против, чтобы ее сын дружил с определенной девушкой. Он так не считает, и ему она очень нравится.

– Девушка сразу же после знакомства просит молодого человека купить ей пива и пачку сигарет. Молодому человеку вообще-то не нравятся девушки, которые пьют и курят.

– Одноклассница уже три часа сидит у вас дома за компьютером и играет в разные игры. Вам это порядком надоело.

В ходе рефлексии после упражнения обсуждаются трудности при выполнении заданий, плюсы и минусы использования разных стратегий в разных ситуациях. Время: 30 минут.

5. Упражнение «Это – плохо, и это – хорошо». Цель: нахождение конструктива в конфликте, развитие позитивного мышления, умения видеть разные стороны проблемы. Конфликт – часто бывает неприятен и разрушителен, но у него есть и свои плюсы – для чего-то же он в жизни нужен! Сейчас мы в кругу будем передавать друг другу палочку, у которой два конца – белый и черный. Белый – хорошо, черный – плохо. Передавать палочку будем поочередно то белым концом вверх, то черным. Получивший говорит какую-то фразу относительно конфликта, начиная с той стороны (положительной или отрицательной), которая соответствует положению палочки, и заканчивает обратной, передавая палочку следующему участнику и переворачивая ее при этом другим концом. Например, 1-й получает палочку черным концом вверх и говорит: «В конфликте можно поссориться с близким человеком, и это плохо. Зато конфликт помогает прояснить позицию другого человека, и это хорошо». И передает палочку уже белым концом вверх. Следующий говорит: «Конфликт можно предотвратить, и это хорошо. Но в жизни это не всегда удается, и это плохо». И т. д. Время: 10 минут.

6. Подведение итогов занятия. Итак, сегодня мы с вами поговорили о сути конфликта и стратегиях его разрешения. В конце давайте с вами обсудим: а) какие плюсы и минусы для себя и своей будущей жизни вы теперь видите в конфликте; б) чему вы научились на двух последних занятиях (каков «сухой остаток»). Время: 10 минут.

Занятие 9

1. Сегодня мы продолжим освоение эффективных стратегий поведения в сложных или конфликтных ситуациях и поговорим о сопротивлении социальному давлению и умении сказать «нет». Нам порой бывает трудно отказать, т. к. мы не хотим обидеть другого человека или хотим, чтобы о нас хорошо думали, признавали нас.

Разминка: группа делится на две команды поровну. В процессе этого упражнения одна команда должна все время говорить только слово «Да», а другая – только слово «Нет». Ваша задача – передвигаясь по комнате, попытаться поговорить с человеком из другой команды только при помощи своего слова и попытаться его «передать» или «перенеткать». Если кто-то произнес какое-то другое слово, кроме разрешенного, он проиграл. Участники ходят по комнате, «дакая» и «неткая», и пытаются переговорить друг друга. Можно при помощи своего слова попытаться спеть песенку или рассказать стишок. Как у вас получилось пообщаться? Удалось ли кого-нибудь переубедить? Время: 5 минут.

2. Итак, в жизни очень важно уметь говорить «да» и «нет». Но эти простые слова даются иногда с большим трудом. В предыдущем упражнении мы боролись с вами при помощи слов, а теперь давайте поборемся руками. Группа делится на две равные части, и ведущий организует внутренний и внешний круг из участников. Участники стоят лицом друг к другу, образуя пары. Можно фоном включить динамичную музыку. Сейчас мы с вами будем бороться руками, для этого каждая пара должна встать напротив друг друга и соприкоснуться ладошками (ведущий показывает), ладошка к ладошке, а ноги вместе. По моей команде вам нужно будет начать борьбу, но только ладонями (ведущий выбирает любого участника и показывает всей группе, как это делается). Побеждает тот, кто заставил своего пар-

тнера сделать хотя бы шаг вперед или назад. Нужно перебороть своего противника, заставив его сдвинуться с места.

В течение 1–2 минут участники борются. Через 1–2 минуты ведущий дает сигнал о смене партнера по борьбе. Для этого внутренний круг стоит на месте, а внешний – движется по часовой стрелке до следующего участника. После второго раунда можно ввести дополнительную инструкцию: «Не старайтесь сдвинуть партнера с места силой, найдите свою тактику, используйте хитрость, смекалку. Тогда даже девушки смогут «побороть» юношей, и весовая категория будет неважна». В процессе обсуждения следует выделить все тактики, которые были найдены, и записать их на доске. Время: 15 минут.

3. Итак, мы увидели, что не обязательно силой сопротивляться давлению, можно справляться с ним при помощи ловкости или хитрости. Есть много способов. Несмотря на то что предыдущее упражнение посвящено физическому давлению, найденные тактики можно применить и к словесному давлению. Главное здесь то, что вес или пол вашего партнера не важны, если вы используете более мощное оружие против него – тактику. Именно с помощью тактики многие полководцы побеждали неприятельские армии при своей малой численности.

Мы часто оказываемся в ситуации, когда на нас «давят» – это так называемое психологическое давление. Давление может быть как вербальное, так и невербальное. Вербальное давление – это давление при помощи слов. Например, такие фразы: «Ну что, тебе слабо...», «А я думал, что ты настоящий мужчина» и др. Невербальное давление – это давление, оказываемое без помощи слов. Это может быть давление с применением физической силы, а может быть и просто давление без физического контакта (например, когда нам объявляют бойкот). При этом нас не бьют, с нами просто не разговаривают и показывают, что мы – не со все-

ми, и это нас угнетает, эта ситуация давит на нас. Невербальное давление – самое сложное и сильное давление, оно задевает нас намного сильнее, чем словесное. Трудным в обоих случаях является выход из состояния, когда на тебя «давят». Приходилось ли вам на себе испытывать давление толпы, группы, друзей? Что это были за ситуации?

Упражнение «Выход из круга». Цель: выработка умения сопротивляться группе, поиск нестандартных способов выхода из сложной ситуации. Группа встает в круг, держась за руки. Выбирается доброволец. Ему предстоит вырваться из круга любыми доступными способами, но не обязательно силой. Группа должна всячески препятствовать выходу добровольца из круга, его не должны выпускать до тех пор, пока действительно этого не захотят. Можно несколькими участниками по очереди попробовать роль добровольца. В процессе упражнения ведущий должен напоминать добровольцам, что выйти из круга можно и без помощи силы, есть и другие способы. Если добровольцы не догадались, какие способы возможны, то можно подсказать им (договориться с кем-то, упросить, встать на колени и др.). Следует поощрять нестандартные способы выхода из круга. После выхода каждого добровольца из круга (неважно, как он это сделал) вся группа ему аплодирует.

Можно после 2–3 попыток усложнить задание: выбрать двух добровольцев, которые либо будут находиться по разные стороны круга и должны поменяться местами, либо оба в кругу и должны вырваться из него. Сложно ли было выйти из круга? Что вы чувствовали, когда находились в кругу? Чей выход запомнился больше всего? Почему? Наши нестандартные поступки и способы поведения помогают снизить социальное давление. Когда мы поступаем так, как от нас никто не ждет, мы показываем силу своей индивидуальности и вводим остальных во временное оцепенение, выигрывая время. Какие жизненные ситуации, когда на нас

дают, вам напомнило предыдущее упражнение (например, СМИ, реклама)? Время: 20 минут.

4. Упражнение «Вампиры». Цель: научение сопротивлению социальному давлению. Из группы выбираются 1–2 добровольца, которые выходят за дверь. Инструкция дается отдельно добровольцам и отдельно – группе так, чтобы они друг друга не слышали. Добровольцам: «Вы – вампиры. Вам жизненно необходима кровь, поэтому всеми возможными способами вы должны собрать у группы как можно больше крови. Например, вы можете упрашивать, умолять спасти вас от голодной смерти, или угрожать, или брать «на слабо», или хитростью выманить кровь, сказав, что она нужна больным детям, и т. д. Также вы можете придумать и свой оригинальный способ. Инструкция группе: «Они (добровольцы) – вампиры, и им нужна ваша кровь, вы можете ее дать, а можете отказать. Но вы ведь знаете, чем грозит вам потеря крови?» Каждый участник группы получает небольшой бумажный жетон, символизирующий кровь. Эти жетоны вампиры и должны попытаться выманить. Далее, вампиры пытаются выполнить свою задачу. Кто-то из группы дает кровь, а кто-то – нет.

После того как группа поделится на тех, кто дал свою кровь, и тех, кто отказался ее давать, ведущий сообщает, что те, кто решил свою кровь дать или хотя бы допустил мысль об этом, больше предрасположен к тому, чтобы поддаться социальному давлению и провокации. Таким людям труднее сказать «нет!». Очень часто бывает в жизни, что умом мы понимаем, что нам не нужно соглашаться на чьи-то просьбы и предложения, но предлагающие часто бывают очень изобретательны и артистичны, пытаясь нас убедить. Стоит спросить тех, кто отдал «вампирам» свои жетоны, на каком аргументе они «сломались».

Говорить «нет» и противостоять социальному давлению действительно сложно, и этому стоит поучиться, что-

бы действительно быть готовым в жизни, если понадобится, сказать твердое «нет!». Если же участники будут защищаться, утверждая, что они, наоборот, проявили доброту, дали свою кровь, чтобы помочь вампиру, в этом случае ведущий должен показать, что иногда просьба о помощи – это та же самая манипуляция. Иногда люди пользуются нашей добротой, играют на наших добрых чувствах, чтобы заманить нас в ловушку. Поэтому ваша основная задача – разобраться в ситуации, а только потом принимать решение. Нужно понять, когда необходимо проявить доброту, а когда вами просто пользуются. Время: 15 минут.

5. Упражнение «Леопольд». Цель: развитие умения находить подход к людям и сопротивления манипуляциям. Участникам раздаются карточки с кличками котов. Из группы выбирается одна «мышь», все остальные становятся «котами». Каждый «кот» получает бумажку со своим именем, одного из них зовут Леопольдом, а всех остальных – прочими кошачьими именами, например, Василием, Муркой и т. д. При этом Леопольдом может стать участник любого пола, и ведущий подчеркивает это группе. Ведущий напоминает группе сюжет мультфильма про Леопольда. В этом мультфильме дружелюбный и безобидный кот Леопольд пытается подружиться с мышами, которые постоянно устраивают ему пакости.

В данном упражнении котам тоже нужно будет убедить мышь, что они безобидны, и с ними можно иметь дело. Фокус состоит в том, что из всех котов только одного зовут Леопольд и именно он хочет подружиться с мышью. Все остальные коты – опасные хищники, которые только притворяются дружелюбными. Задача каждого кота – убедить мышь, что именно он – безобидный Леопольд. Задача мыши – определить настоящего Леопольда. Котам дается 5 минут на подготовку, после чего они выступают, объясняя «мышь», почему они безобидны. «Мышь» оценивает

выступления и говорит, кому из котов он поверил. В итоге обсуждается, легко ли участникам было находиться в роли кота или мыши, почему мы доверяем одному человеку, но не доверяем другому, почему они делали такой выбор. Время: 15 минут.

6. Мини-лекция психолога «Как сказать «нет»?». Время: 5 минут. В каких ситуациях может пригодиться умение сказать «Нет»? Можно спросить участников и все ответы записать на доске, если нужно, дополнить их такими пунктами:

- когда предлагают наркотики, таблетки, алкоголь или сигарету;
- когда хотят от вас что-то получить (деньги, вещь и пр.);
- когда вас пытаются заманить в ловушку;
- когда хотят, чтобы вы купили некий товар, который вам особо не нужен.

Умение сказать «нет» имеет большое значение, нам бывает сложно отказать другому, особенно, если другой человек настойчив. Иногда трудно решить, отказывать нам или соглашаться. Сказать «Да» – может означать сделать хуже себе, а сказать «Нет» – сделать хуже другим. Если мы говорим «Нет», то чувствуем себя виноватыми и одинокими. Как же можно отказать, когда тебя о чем-то просят? Можно записать рекомендации на доске:

- выслушать другого (его просьбу, предложение) спокойно, доброжелательно;
- попросить разъяснения, если что-то неясно (спросить: «Что вы имеете в виду?») или перефразировать: «То есть вы хотите, чтобы я...»);
- оставаться спокойным и сказать «нет»;
- объяснить, почему вы говорите «нет»;
- если собеседник настаивает, повторить «нет» без объяснений.

Если вы отказали, человек может попытаться манипулировать вами, вызывая чувство вины. Главное – вовремя это заметить и понять, что на вас «давят». Осознать, что вами пытаются манипулировать – очень важное умение. При этом важно не реагировать на манипуляции и оставаться внутренне сосредоточенным на главном содержании просьбы (предложения) и причине вашего отказа. Однако отказ не означает разрыв отношений с человеком, особенно если речь не идет о ситуации, потенциально опасной для вас. Для того чтобы не оттолкнуть другого, надо проявить сочувствие, сопереживание, «послушать сердце» этого человека. Другими словами, «нет» надо говорить, учитывая чувства другого человека, и при этом знать свои цели. Например: «Я вижу, вы очень расстроены, но я сейчас действительно не могу вам помочь. Однако как только освобожусь, я сделаю все, что в моих силах». Отказывая знакомому человеку, иногда важно также благодарить или хвалить. Например, «Я очень благодарен тебе за то, что ты когда-то меня выручил деньгами, но...», «Я очень ценю тебя, ты классный футболист и душа компании, но...».

Объяснять, почему вы говорите «Нет», можно только в том случае, если вы находитесь «в равных весовых категориях» с тем, кто пытается оказать на вас давление, т. е. в разговоре «один на один» и с человеком, которого вы хорошо знаете. Но если это – малознакомый человек или их несколько и вы чувствуете, что на вас начинают давить, объяснять причины вашего отказа не следует. Лучше твердо сказать «нет» и отказаться продолжать разговор или даже уйти. Отказывать нужно уметь, чтобы потом не упрекать себя, что не смогли проявить твердость и сказать «Нет», когда это было необходимо. Это жизненно важно – научиться устанавливать границы, чтобы сохранить свое собственное Я, а в некоторых ситуациях и свое здоровье.

7. Упражнение «Отказ по-японски». Цель: отработ-

ка умения быть гибким, вежливо отказывать. Как показывает практика, сказать «нет» проще, чем объяснить причину отказа. Сейчас мы не будем с вами использовать слово «нет», а будем искать другие формы отказа. Кстати, в японском языке слова «нет» вообще не существует. Если японец не хочет выполнять чью-либо просьбу, он будет говорить о чем угодно, но не даст прямого отказа. Группа делится на пары. Сейчас один человек из пары (решите, кто им будет) должен просить о чем-либо, а другой – отказывать, но при этом тот, кто отказывает, не должен говорить «нет» и грубить, и так продолжается столько, сколько он может продержаться. Нужно отвечать как угодно, но прямого отказа не давать. Тот, кто просит, тоже должен стараться быть изобретательным в своих аргументах, объясняя, почему нужно обязательно выполнить его просьбу. Потом по моему сигналу через 3 минуты вы поменяетесь ролями.

Можно предложить участникам готовые варианты просьб: помощи в разрешении конфликта; позаботиться о вашей собаке во время каникул; решить задачу; дать денег в займы; пойти вместе погулять; дать любимое украшение на вечер; передать посылку для сомнительного человека; пойти на вечеринку / дискотеку. В чем было особенно трудно отказать? Что ты чувствовал, когда просил, когда тебе отказывали? Время: 15 минут.

8. Итоговая рефлексия занятия: что участники узнали о себе, чему научились, как им это поможет в будущем. Время: 5 минут.

Занятие 10

1. Упражнение «Приветствие». Участникам тренинга предлагается продолжить фразу, обращаясь к каждому члену группы: «Привет, (имя), при первой нашей встрече я даже не мог себе представить, что ты...». Содержание послания должно быть связанным с коммуникативными каче-

ствами человека и носить позитивный характер. Время: 5 минут.

2. Упражнение «Сделай это неправильно». Мы с вами познакомились с разными техниками общения. Теперь давайте подведем итог наших занятий, посмотрим, чему мы научились. Группа делится на пары, каждой паре дается задание подготовить и проиграть перед всеми какую-нибудь ситуацию, где они будут допускать много ошибок: неверно вступать в контакт, неэффективно вести разговор, создавать напряжение и т. д., и эту же ситуацию, но без ошибок. Сначала перед всеми пара проигрывает неправильный вариант поведения. Остальные смотрят, анализируют и говорят, какие ошибки они сделали. После этого задача той же пары – проиграть этот же диалог правильно. На подготовку – 10 минут. Время на выполнение всего упражнения: 25 минут.

3. Упражнение «Чемодан». Цель: развитие эмпатии, навыков принятия совместных решений, социального интеллекта. Один участник выходит из комнаты, а остальные начинают «собирать ему чемодан в дальнюю дорогу». В этот «чемодан» складывается то, что, по мнению группы, поможет данному человеку в общении с людьми, то есть те положительные качества, которые группа особенно ценит в нем. Но обязательно «уезжающему» напоминает о том, что будет мешать ему в общении – его отрицательные качества, с которыми необходимо работать, чтобы его жизнь стала более приятной и продуктивной.

Для проведения этой работы необходимо выбрать «секретаря», который на листе бумаги будет записывать для каждого участника (вышедшего из комнаты) все положительные и отрицательные качества, названные группой. Мнение того или иного участника должно быть поддержано большинством. Только после прямого голосования оно вписывается «секретарем» в лист участника. При наличии воз-

ражений, сомнений лучше воздержаться от спорной записи, но если кто-то настаивает, можно записать названное качество, обязательно указав автора особого мнения.

Для хорошего чемодана необходимо не менее 5–7 характеристик, отрицательных и положительных. Затем участнику, который выходил из комнаты и все время, пока группа работала, собирая ему «чемодан», отсутствовал, зачитывается и передается этот список. У него есть право задать любой вопрос, если что-то ему непонятно из того, что написал «секретарь». Выходит следующий участник (по мере психологической готовности), и процедура повторяется (до тех пор, пока вся группа не получит свои «чемоданы»). Время: 20 минут.

4) Упражнение «Коллективное фото». Цель: отработка навыков совместной деятельности, принятия совместных решений, сплоченность группы. Ведущий заранее просит участников к данному занятию принести свои фотографии. С использованием этих фотографий, большого листа ватмана, клея, фломастеров, цветных карандашей, пастели и т. п. участники все вместе должны сделать коллаж (коллективное фото): разместить свои фотографии на листе и раскрасить их по своему усмотрению. Можно также написать то, что им хочется. Время: 15 минут.

5. Упражнение «Солнышко». Ведущий заранее готовит листы с разноцветными рисунками солнца (или ромашки). Число листов – по количеству участников тренинга, число лучиков солнца (лепестков ромашки) – тоже по количеству участников. Ведущий просит участников в центре солнышка (в сердцевине ромашки) написать свое имя. Затем листы идут по кругу, и каждый участник, получая «солнышко» или «ромашку» с чьим-то именем, должен написать этому человеку что-то хорошее. Это могут быть слова благодарности за работу в тренинге, помощь в эффективном освоении каких-то техник или открытии чего-то нового в себе,

напутствия, пожелания, отзывы о коммуникативных и личностных качествах и др. Напутствия могут быть подписаны, а могут быть анонимными (по желанию). В последнем лепестке хозяин «солнышка» или «ромашки» сам себе пишет хорошие слова и пожелания на будущее. Время: 15 минут.

6. Итоговая рефлексия тренинга. Участники дают обратную связь по итогу всех занятий: чему они научились, что у них теперь получается в общении (есть ли уже результаты в реальной жизни), улучшились ли отношения в их круге общения, что конкретно им помогает лучше общаться, что бы еще хотелось узнать или чему хочется научиться и т. д. Время: 20 минут.

Библиографический список

1. Анн Л.Ф. Психологический тренинг с подростками. СПб., 2007. 272 с.
2. Арбузова Е.Н. Практикум по психологии общения. / Анисимов А.И., Шатровой О.В. СПб.: Речь, 2008. 272 с.
3. Бороздина, Г.В. Психология делового общения: учебное пособие. М.: ИНФРА-М, 1998. 224 с.
4. Вачков И.В. Групповые методы в работе школьного психолога: учебно-методическое пособие. М.: Изд-во Ось-89, 2002. 224 с.
5. Вачков И.В., Дерябо С.Д. Окна в мир тренинга. Методологические основы субъектного подхода к групповой работе: учебное пособие. СПб.: Речь, 2004. 272 с.
6. Вачков И.В. Основы технологии группового тренинга. Психотехники: учебное пособие. М.: Изд-во Ось-89, 2005. 256 с.
7. Емельянов, Ю.Н. Активное социально-психологическое обучение. Л.: Изд-во ЛГУ, 1985. 166 с.
8. Корпоративная культура делового общения: Главные правила общения и поведения в современном обществе / авт.-сост. И.Н. Кузнецов. М.: АСТ; Минск: Харвест, 2005. 608 с.
9. Лидерс А.Г. Психологический тренинг с подростками: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. М.: Академия, 2001. 256 с.
10. Моница Г.Б., Лютова-Робертс Е.К. Коммуникативный тренинг (педагоги, психологи, родители). / СПб.: Речь, 2005. 224 с.
11. Павлова Л.Г. Спор, дискуссия, полемика: кн. для учащихся ст. классов сред. шк. М.: Просвещение, 1991. 127 с.
12. Практикум по СПТ. 3-е изд. / под ред. Б.Д. Парыгина. СПб.: Изд-во Михайлова В.А., 2000. 352 с.

13. Психогимнастика в тренинге / под ред. Н.Ю. Хрящевой. СПб.: Речь, 2006. 256 с.
14. Самыгин С.И., Столяренко Л.Д. Психология управления: учебное пособие. Ростов н/Д: Феникс, 1997. 512 с.
15. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. СПб.: Речь, 2006. 208 с.
16. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления. Серия «Учебники XXI века». Ростов н/Д: Феникс, 2001. 512 с.
17. Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануйлов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп: учебное пособие. М.: Издательство Института психотерапии, 2005. 490 с.

Приложения

Методики диагностики коммуникативной и конфликтной компетентности [17]¹⁶

Приложение 1

Опросник КОС (Уровень развития коммуникативных и организаторских склонностей, автор Б.А. Федоршин)

Методика включает 40 вопросов, позволяет определить уровень развития коммуникативных и организаторских склонностей (высокий, средний, низкий), начиная с подросткового возраста.

Инструкция. Вам нужно ответить на все предложенные вопросы. Если Ваш ответ на вопрос положителен (Вы согласны), то в соответствующей клетке листа ответов поставьте плюс, если же Ваш ответ отрицателен (Вы не согласны), – поставьте минус. Следите, чтобы номер вопроса и номер клетки, куда Вы запишите свой ответ, 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. Отвечая на вопросы, не стремитесь произвести заведомо приятное впечатление. Важен не конкретный ответ, а суммарный балл по серии вопросов.

¹⁶ http://gendocs.ru/v23430/%D0%BF%D1%80%D0%B5%D0%B4%D1%83%D0%BF%D1%80%D0%B5%D0%B6%D0%B4%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5_%D0%B8_%D1%80%D0%B5%D1%88%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5_%D0%BE%D1%80%D0%B3%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B7%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D1%8B%D1%85_%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%BB%D0%B8%D0%BA%D1%82%D0%BE%D0%B2?page=3

Опросник

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 какими-либо другими занятиями, 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 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 оказываетесь в центре внимания своих товарищей?

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

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

Лист ответов

Фамилия, имя, отчество _____

Дата _____ Возраст _____

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

Обработка и интерпретация результатов

При обработке результатов следует:

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

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 отношение количества совпадающих ответов по коммуникативным склонностям (K_x) и организаторским склонностям (O_x) к максимально возможному числу совпадений (20) по формулам: $K_k = K_x : 20$ и $K_o = O_x : 20$.

Качественная оценка дается при сопоставлении полученных коэффициентов со шкальными оценками:

K_k	K_o	Шкальная оценка
0,10 – 0,45	0,20 – 0,55	1
0,45 – 0,55	0,56 – 0,65	2
0,56 – 0,65	0,66 – 0,70	3
0,66 – 0,75	0,71 – 0,80	4
0,75 – 1,00	0,81 – 1,00	5

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 ре-

шений, особенно в сложных ситуациях, в инициативности в деятельности и общении, в планировании деятельности.

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

Испытуемым, получившим оценку 2, коммуникативные и организаторские склонности присущи на уровне ниже среднего. Они стремятся к общению, чувствуют себя скованно в новой компании, коллективе, предпочитают проводить время наедине с собой, ограничивают свои новые знакомства, испытывают трудности в установлении контактов с людьми и в выступлении 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.

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 нуждается в дальнейшей серьезной и планомерной воспитательной работе по формированию и развитию коммуникативных организаторских склонностей.

Испытуемые, получившие оценку 4, относятся к группе с высоким уровнем проявления коммуникативных и организаторских склонностей. Они не теряются в новой обстановке, быстро находят новых друзей, постоянно стремятся расширить круг своих знакомых, занимаются общественной деятельностью, помогают близким, друзьям, проявляют инициативу в общении, с удовольствием принима-

ют участие в организации общественных мероприятий, способны принять самостоятельное решение в трудной ситуации. Все это они делают не по принуждению, а согласно внутренним устремлениям.

Испытуемые, получившие оценку 5, обладают очень высоким уровнем проявления коммуникативных 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, отстаивать свое мнение и добиваться, чтобы оно было принято товарищами, могут внести оживление в незнакомую компанию, любят организовывать различные игры, мероприятия, настойчивы в деятельности, которая их привлекает. Они сами ищут такие дела, которые удовлетворяли бы их потребность в коммуникативной и организаторской деятельности.

Опросник экспресс-диагностики умения слушать

Цель методики – диагностика умения слушать собеседника. Методика включает 16 вопросов, может использоваться с подросткового возраста.

Инструкция. Перед Вами 16 вопросов, на каждый из которых Вы должны ответить утверждением «да» или «нет». Следует помнить, что нет «правильных» или «неправильных» ответов; просто каждый высказывает свое мнение. Старайтесь отвечать честно: ответы должны соответствовать действительности. В этом случае Вы сможете лучше узнать себя.

Опросник

1. Ждете ли Вы терпеливо, пока другой закончит говорить и даст Вам возможность высказаться?
2. Спешите ли Вы принять решение до того, как поймете сущность проблемы?
3. Слушаете ли Вы лишь то, что Вам нравится?
4. Мешают ли Вам слушать собеседника Ваши эмоции?
5. Отвлекаетесь ли Вы, когда собеседник излагает свои мысли?
6. Запоминаете ли Вы вместо основных моментов беседы какие-либо несущественные?
7. Мешают ли Вам слушать предубеждения?
8. Прекращаете ли Вы слушать собеседника, когда появляются трудности в его понимании?
9. Занимаете ли Вы негативную позицию к говорящему?
10. Всегда ли Вы слушаете собеседника?
11. Ставите ли Вы себя на место говорящего, чтобы понять, что заставило его говорить именно так?
12. Принимаете ли Вы во внимание тот факт, что у Вас с собеседником могут быть разные предметы обсуждения?

13. Допускаете ли, что у Вас и у Вашего собеседника может быть разное понимание смысла употребляемых слов?

14. Пытаетесь ли Вы выяснить, чем вызван спор: разными точками зрения, постановкой вопроса и т. п.?

15. Избегаете ли Вы взгляда собеседника в разговоре?

16. Возникает ли у Вас непреодолимое желание прервать собеседника и вставить свое слово за него или в пику ему, опередить его в выводах?

Обработка результатов

Подсчитывается количество ответов, совпадающих с ключом (каждый ответ – 1 балл). Ответы «да»: 1, 10, 11, 12, 13, 14. Ответы «нет»: 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 15, 16.

Интерпретация:

– 6 баллов и ниже свидетельствуют о низкой степени выраженности умения слушать других, о направленности в ходе общения на себя (удовлетворение своих притязаний вне зависимости от интересов партнера). Снижена чувствительность в оценке текущей ситуации – когда молчать и слушать, а когда – говорить. Необходимо обучение навыкам эффективного слушания.

– от 7 до 10 баллов – средняя степень выраженности умения слушать собеседника. Данное умение скорее проявляется ситуативно и зависит от личной значимости (заинтересованности) получаемой информации. Требуется совершенствование навыков и приемов активного слушания;

– 10 баллов и выше свидетельствуют о явно выраженном умении слушать других вне зависимости от личной значимости получаемой информации. Такой человек является эффективным работником (если в основе деятельности лежит общение с людьми) и хорошим собеседником.

**Методика оценки уровня общительности
(тест В.Ф. Ряховского)**

Цель методики – определение уровня общительности, коммуникабельности, социальной активности личности. Методика включает 16 вопросов, может использоваться с подросткового возраста.

Инструкция. Вашему вниманию предлагается несколько простых вопросов. Отвечайте быстро, однозначно: «да», «нет», «иногда».

Опросник

1. Вам предстоит ordinaria или деловая встреча. Выбывает ли Вас ее ожидание из колеи?

2. Вызывает ли у Вас смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании или тому подобном мероприятии?

3. Не откладываете ли Вы визит к врачу до последнего момента?

4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где Вы никогда не бывали. Приложите ли Вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?

5. Любите ли Вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?

6. Раздражаетесь ли Вы, если незнакомый человек на улице обратится к Вам с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на какой-то вопрос)?

7. Верите ли Вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?

8. Постесняетесь ли Вы напомнить знакомому, что он забыл Вам вернуть деньги, которые занял несколько месяцев назад?

9. В ресторане либо в столовой Вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли Вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?

10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, Вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?

11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была (в магазине, библиотеке, кассе кинотеатра). Предпочитаете ли Вы отказаться от своего намерения или встанете в хвост и будете томиться в ожидании?

12. Бойтесь ли Вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?

13. У Вас есть собственные сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры, и никаких чужих мнений на этот счет Вы не приемлете. Это так?

14. Услышав в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному Вам вопросу, предпочитаете ли Вы промолчать и не вступать в разговор?

15. Вызывает ли у Вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?

16. Охотнее ли Вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменной форме, чем в устной?

Обработка и интерпретация ответов

Испытуемому присуждаются за ответ «да» – 2 балла, «иногда» – 1 балл, «нет» – 0 баллов. Полученные очки суммируются.

30–31 балл. Вы явно некоммуникабельны, и это Ваша беда, так как больше всего страдаете от этого Вы сами. Но и близким Вам людям нелегко. На Вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Старайтесь быть общительнее, контролируйте себя.

25–29 баллов. Вы замкнуты, неразговорчивы, предпочитаете одиночество, поэтому у Вас мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов если и не ввергают Вас в панику, то надолго выводят из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете недовольны собой. Но не ограничивайтесь только таким недовольством – в Вашей власти переломить эти особенности характера. Разве не бывает, что при какой-либо сильной увлеченности Вы приобретаете вдруг полную коммуникабельность? Стоит только встряхнуться.

19–24 балла. Вы в известной степени общительны и в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы Вас не пугают. И все же с новыми людьми сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно. В Ваших высказываниях порой слишком много сарказма, без всякого на то основания. Эти недостатки исправимы.

14–18 баллов. У вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении, отстаиваете свою точку зрения без вспыльчивости. Без неприятных переживаний идете на встречу с новыми людьми. В то же время не любите шумных компаний; экстравагантные выходки и многословие вызывают у Вас раздражение.

9–13 баллов. Вы весьма общительны (порой, быть может, даже сверх меры). Любопытны, разговорчивы, любите высказываться по разным вопросам, что, бывает, вызывает раздражение окружающих. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя не всегда можете их выполнить. Бывает, вспылите, но быстро отходите. Чего Вам недостает, так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании, однако, Вы можете себя заставить не отступать.

4–8 баллов. Вы, должно быть, «рубашка-парень». Общительность бьет из Вас ключом. Вы всегда в курсе всех дел. Вы любите принимать участие во всех дискуссиях, хотя серьезные темы могут вызвать у Вас мигрень или даже хандру. Охотно берете слово по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в своей тарелке. Беретесь за любое дело, хотя не всегда можете успешно довести его до конца. По этой самой причине руководители и коллеги относятся к Вам с некоторой опаской и сомнениями. Задумайтесь над этими фактами.

3 и менее баллов. Ваша коммуникабельность носит болезненный характер. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к Вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых совершенно не компетентны. Вольно или невольно Вы часто бываете причиной разного рода конфликтов в Вашем окружении. Вспыльчивы, обидчивы, нередко бываете необъективны. Серьезная работа не для Вас. Людям – и на работе, и дома, и вообще повсюду – трудно с Вами. Да, Вам надо поработать над собой и своим характером! Прежде всего воспитывайте в себе терпеливость и сдержанность, уважительно относитесь к людям, наконец, подумайте о своем здоровье – такой стиль жизни не проходит бесследно.

**Методика «Автономность – зависимость»
(Г.С. Парыгин)**

Цель методики – диагностика уровня автономности, независимости от социального окружения, самостоятельности, самомотивированности и целеустремленности личности. Методика включает 18 утверждений, может использоваться с подросткового возраста.

Инструкция. Прочитайте нижеследующие утверждения. Оцените, насколько каждое из них правильно по отношению к Вам. Если утверждение:

- а) совершенно правильно, то поставьте ++;
- б) пожалуй, правильно +;
- в) пожалуй, нет –;
- г) совсем нет – –.

Опросник

1. Окружающие считают меня уверенным в себе человеком.
2. Перед началом работы я привык анализировать условия, в которых мне необходимо будет работать.
3. При выполнении любой работы я привык оценивать не только ее конечный результат, но и те результаты, которые получаются в процессе работы.
4. Я склонен отказаться от задуманного, если другим кажется, что я начал не так.
5. Даже при выполнении ответственной работы мне не нужен контроль со стороны.
6. Я с одинаковым старанием выполняю как интересную, так и неинтересную для меня работу.
7. Для успешного выполнения ответственной работы необходимо, чтобы меня контролировали.
8. Обычно мой день проходит бессистемно.

9. При возможности выбора я предпочитаю делать работу менее ответственную, но и менее интересную.

10. После того как я завершил работу, я проверяю, как я ее сделал.

11. Я обязательно возвращаюсь к начатому делу, даже когда меня никто не контролирует.

12. Сомнения в успехе часто заставляют меня отказаться от начатого дела.

13. У меня часто не хватает упорства для достижения поставленной цели.

14. Мои планы никогда не расходятся с моими возможностями.

15. Как правило, любые решения я принимаю, советуясь с кем-нибудь.

16. Мне часто бывает трудно заставить себя сосредоточиться на каком-либо деле.

17. Когда я поглощен какой-либо работой, мне трудно переключиться на выполнение другой работы.

18. Я склонен отказаться от работы, которая «не клеится».

Обработка данных проводится по ключу. Оба положительных (ответы с одним и двумя плюсами) и оба отрицательных ответа (ответы с одним и двумя минусами) объединяются соответственно в ответ «да» (+) или «нет» (-), то есть обрабатываются одинаково. Если ответ обследуемого совпадает с ключом, то ему начисляется один балл, если не совпадает – 0 баллов.

Ключ: 1 +; 2 –; 3 –; 4 –; 5 +; 6 +; 7 –; 8 –; 9 –; 10 –; 11 +; 12 –; 13 –; 14 +; 15 –; 16 –; 17 –; 18 –.

Набравшие 11 баллов и выше относятся к группе «автономных», набравшие 7 и менее баллов – к группе «зависимых».

**Методика диагностики интерактивной
направленности личности
(Н.Е. Щуркова в модификации Н.П. Фетискина)**

Назначение методики – изучение вектора интерактивной направленности и личностной социализации у современных школьников. Методика включает 31 утверждение с тремя вариантами ответов, может использоваться с подросткового возраста.

Инструкция. Вам будет предложен опросник с готовыми ответами, обозначенными буквами «а», «в» и «с». Вам следует выбрать не тот ответ, который считается желательным или правильным, а тот, который в большей степени соответствует вашему мнению и наиболее ценен для вас. Отвечайте по возможности быстро, так как важна первая реакция, а не результат долгого обдумывания. В бланке ответов сначала запишите номер вопроса, а рядом с ним – свой ответ в буквенной форме.

Опросник

1. На пути стоит человек. Вам надо пройти. Что делаете?
 - а) Обойду, не потревожив.
 - в) Отодвину и пройду.
 - с) Смотря какое будет настроение.
2. Вы замечаете среди гостей невзрачную девочку, одиноко сидящую в стороне. Что делаете?
 - а) Ничего, какое мое дело?
 - в) Не знаю, как сложатся обстоятельства.
 - с) Подойду, заговорю непременно.
3. Вы опаздываете в школу (на работу). Видите, что кому-то стало плохо. Что делаете?
 - а) Тороплюсь в школу (на работу).
 - в) Если попросят о помощи, не откажу.
 - с) Звоню по телефону 03, останавливаю прохожих.

4. Ваши знакомые переезжают на новую квартиру. Они – пожилые люди. Что делаете?

- а) Предложу свою помощь.
- в) Не вмешиваюсь в чужую жизнь.
- с) Если попросят, я, конечно, помогу.

5. Недалеко от дома продают клубнику. Вы покупаете оставшийся килограмм. Сзади слышите голос, сожалеющий о том, что не хватило клубники для внучки. Как реагируете на голос?

- а) Выражаю сожаление, конечно.
- в) Оборачиваюсь, предлагаю уступить.
- с) Не знаю, посмотрю, как выглядит эта бабушка.

6. Узнаете, что несправедливо наказан один из ваших знакомых. Что делаете?

- а) Очень сержусь, ругаю обидчика крепкими словами.
- в) Ничего, жизнь вообще несправедлива.
- с) Вступаюсь за обиженного.

7. Вы дежурный. Подметая пол, находите деньги. Что делаете?

- а) Они мои, раз я их нашел.
 - в) Завтра спрошу, кто потерял.
 - с) Может быть, возьму себе.
8. Сдаете экзамен. На что рассчитываете?

- а) На шпаргалки, конечно, или на везенье.
- в) На усталость экзаменатора – авось, пропустит.
- с) На себя самого, свои знания.

9. Вам предстоит выбрать профессию. Как будете это делать?

- а) Найду что-нибудь рядом с домом.
- в) Поищу высокооплачиваемую работу.
- с) Выбирать стану творческую работу.

10. Вам предлагают три вида путешествия. Что выбираете?

- а) Неизвестные красоты нашей страны.

в) Экзотические страны.

с) Богатые страны.

11. Группа решила провести уборку помещения. Вы видите, что все орудия труда разобраны. Что делаете?

а) Поболтаюсь немного, потом видно будет.

в) Ухожу домой, конечно.

с) Присоединюсь к кому-нибудь.

12. Волшебник предлагает устроить вашу жизнь обеспеченной, без необходимости трудиться. Что отвечаете?

а) Соглашаюсь с благодарностью.

в) Сначала узнаю, сколько было таких случаев.

с) Отказываюсь решительно.

13. Вас просят выполнить одно дело. Вам не хочется.

Что происходит дальше?

а) Забываю про него, вспомню, если скажут.

в) Выполняю, разумеется.

с) Ищу причины, чтобы дать отказ.

14. Побывали на удивительном вернисаже. Кому-нибудь расскажете?

а) Да, непременно – всем друзьям и знакомым.

в) Не знаю, скажу, если случай подвернется.

с) Нет, пусть каждый живет, как хочет.

15. Группа решает, кому поручить работу. Вам эта работа нравится. Что делаете?

а) Прошу поручить мне.

в) Жду, когда кто-то назовет мою кандидатуру.

с) Ничего не делаю, пусть будет, как будет.

16. Собрались ехать на дачу к другу. Вам звонят, просят отложить планы ради дела. Что говорите?

а) Еду на дачу, как было договорено.

в) Не еду, конечно.

с) Спрошу друга, что скажет.

17. Вы решили завести собаку. Что вас устроит?

а) Бездомный щенок.

- в) Взрослый пес с известным нравом.
- с) Щенок редкой породы с родословной.

18. Стрелки часов указывают на конец занятий. Преподаватель просит пять минут. Ваша реакция?

- а) Напоминаю о праве на отдых.
- в) Соглашаюсь.
- с) Как все, так и я.

19. С вами разговаривают оскорбительным тоном. Как реагируете?

- а) Отвечаю тем же.
- в) Не замечаю, это не имеет значения.
- с) Разрываю связь.

20. Вы плохо играете на скрипке, но родители просят сыграть для гостей, хваля вас. Что делаете?

- а) Играю.
- в) Разумеется, не играю.
- с) Приятно, что хвалят, но уваливаю.

21. Задумали принять гостей. Чем озабочены?

- а) Угощениями, конечно.
- в) Программой общения.
- с) Ничем, они же мои друзья.

22. Школу закрыли на карантин. Как реагируете?

- а) Как все, гуляю, наслаждаюсь свободой.
- в) Создаю программу самостоятельных занятий.
- с) Живу в ожидании новых сообщений.

23. Вам подарили красивую авторучку. Два парня требуют отдать им ее. Что делаете?

- а) Отдаю, жизнь дороже.
- в) Постараюсь убежать от них.
- с) Подарков не отдаю.

24. При вас хвалят вашего знакомого. Что вы чувствуете?

- а) Мне неудобно, слегка завидую.
- в) Рад, мои достоинства от этого не уменьшаются.
- с) Меня не касается, ничего не чувствую.

25. Наступает Новый год. О чем думаете?

- а) О подарках, конечно, и о елке.
- в) О новогодних каникулах.
- с) О новом этапе своей жизни.

26. Какова роль музыки в вашей жизни?

- а) Нужна для танцев.
- в) Является фоном жизни.
- с) Возвышает душу.

27. Уезжаете надолго из дома. Как себя чувствуете вдали от дома?

- а) Снятся родные места.
- в) Лучше, чем дома.
- с) Не знаю, надолго не уезжал.

28. Меняется ли ваше настроение во время информационных телепередач?

- а) Нет, если мои дела идут хорошо.
- в) Да, и постоянно.
- с) Не замечал.

29. Проводится благотворительный сбор книг. Вы участвуете?

- а) Отбираю интересные книги, приношу.
- в) У меня нет книг, ненужных мне.
- с) Если увижу, что все сдают, я тоже принесу.

30. Можете ли назвать 5 дорогих вам мест на земле, 5 интересных общественно-исторических событий, 5 дорогих вам имен выдающихся людей?

- а) Безусловно, могу.
- в) Нет, на свете так много интересного.
- с) Не знаю, не считал.

31. Слышите сообщение о подвиге человека. О чем думаете?

- а) У этого человека была своя выгода.
- в) Повезло прославиться.
- с) Глубоко удовлетворен, не перестаю удивляться.

Обработка и интерпретация результатов

Обработка проводится с помощью ключа.

Ориентация на личные (эгоистические интересы)

1	A	6	B	11	B	16	A	21	A	26	A
2	A	7	A	12	A	17	C	22	A	27	B
3	A	8	B	13	C	18	A	23	A	28	A
4	B	9	B	14	C	19	C	24	A	29	B
5	A	10	C	15	A	20	B	25	A	30	A
										31	A

Ориентация на взаимодействие и сотрудничество

1	B	6	C	11	C	16	B	21	B	26	C
2	C	7	B	12	C	17	A	22	B	27	A
3	C	8	C	13	B	18	B	23	C	28	B
4	A	9	C	14	A	19	B	24	B	29	A
5	B	10	A	15	B	20	A	25	C	30	B
										31	C

Маргинальная ориентация

1	C	6	A	11	A	16	C	21	C	26	B
2	B	7	C	12	B	17	B	22	C	27	C
3	B	8	A	13	A	18	C	23	B	28	C
4	C	9	A	14	B	19	A	24	C	29	C
5	C	10	B	15	C	20	B	25	B	30	C
										31	B

Ответы, совпадающие с ключом, оцениваются в 1 балл, а несовпадающие – 0 баллов. В соответствии с этим подсчитывается общее количество баллов по каждой из трех шкал. О доминировании той или иной личностной направленности можно судить по наибольшему количеству баллов в одной из трех шкал. Об уровне сформированности каждого вида направленности можно говорить исходя из следующих показателей:

- 24 балла и выше – высокий уровень;
- 14–23 балла – средний уровень;
- 13 баллов и менее – низкий уровень.

Ориентация на личные (эгоистические интересы) связывается с преобладанием мотивов собственного благополучия. Во взаимодействии с другими людьми преследуются цели удовлетворения личных потребностей и притязаний. Интересы и ценности других людей, групп чаще всего игнорируются или рассматриваются исключительно в практическом контексте, что и обуславливает конфликтность и затруднения в межличностной адаптации.

Ориентация на взаимодействие, сотрудничество с другими людьми обусловлена потребностями в поддержании конструктивных отношений с членами малой группы, эмпатии и интересе к совместной деятельности. Как правило, высокий уровень данной шкалы соответствует оптимальной социализации и адаптации.

Маргинальная ориентация выражается в склонности подчиняться обстоятельствам и импульсивности поведения. Данной группе людей свойственны проявления инфантилизма, неконтролируемости поступков, подражания.

Методика изучения способности к самоуправлению в общении

Методика предназначена для определения мобильности, адаптивности в различных ситуациях общения. Методика включает 25 утверждений, может использоваться с подросткового возраста.

Инструкция. Ниже приведены высказывания, касающиеся различных ситуаций в общении. Все высказывания различны, по смыслу не совпадают, поэтому внимательно вчитайтесь в каждое из них, прежде чем отвечать. Если высказывание «верно» или «скорее верно» по отношению к вам, поставьте букву «в» рядом с соответствующим номером высказывания, если оно неверно – букву «н». Важно, чтобы вы отвечали искренне и честно.

Опросник

1. Я считаю, что имитировать поведение других людей трудно.
2. В моем поведении чаще всего отражается все то, что я думаю и в чем я убежден на самом деле.
3. На вечеринках, в различных компаниях я не пытаюсь делать или говорить то, что приятно другим.
4. Я могу защищать только те идеи, в которые сам верю.
5. Я могу произносить речи экспромтом даже на те темы, по которым не имею почти никакой информации.
6. Я полагаю, что умею проявлять себя так, чтобы произвести впечатление на людей или развлечь их.
7. Если я не уверен, как следует вести себя в определенной ситуации, начинаю ориентироваться на поведение других людей.
8. Возможно, из меня получился бы неплохой актер.
9. Я редко нуждаюсь в советах друзей при выборе книг, музыки или фильмов.

10. Другим порой кажется, что я переживаю более глубокие эмоции, чем это есть на самом деле.

11. Я смеюсь над комедией больше, когда смотрю ее вместе с другими, чем когда смотрю ее один.

12. В группе людей я редко являюсь центром внимания.

13. В различных ситуациях с разными людьми я веду себя совершенно по-разному.

14. Мне не очень легко добиться того, чтобы другие почувствовали ко мне симпатию.

15. Даже если я не в духе, часто делаю вид, что приятно провожу время.

16. Я не всегда такой на самом деле, каким кажусь.

17. Я не стану специально высказывать мнение или изменять поведение, когда мне хочется кому-то понравиться или добиться расположения.

18. Я считаюсь человеком, способным развлечь.

19. Чтобы понравиться, наладить отношения с людьми, я стараюсь прежде всего делать именно то, что от меня ожидают.

20. Я никогда не проявлял себя особо успешно, если играл с другими в игры, требующие смекалки или импровизированных действий.

21. Я испытываю затруднения, когда пытаюсь менять свое поведение так, чтобы оно соответствовало взглядам различных людей и ситуациям.

22. Во время вечеринок я предоставляю другим возможность шутить и рассказывать истории.

23. В компаниях я чувствую себя несколько неловко и не проявляю себя достаточно хорошо.

24. Если потребуется для правого дела, я могу любому, глядя прямо в глаза, сказать неправду и при этом сохранять бесстрастное выражение лица.

25. Я могу сделать так, чтобы окружающие были со мной дружелюбны, даже если эти люди мне не нравятся.

Обработка и интерпретация результатов

Подсчитываются все ответы, совпадающие со словами «верно» и «неверно». Каждое совпадение оценивается в 1 балл:

верно: – 5, 6, 7, 8, 10, 11, 13, 15, 16, 18, 19, 24, 25;

неверно: – 1, 2, 3, 4, 9, 12, 14, 17, 20, 21, 22, 23.

Все баллы суммируются:

менее 8 баллов – стабильная модель общения, некоторая ригидность;

8–17 баллов – потребность быть в общении с самим собой, проявлять в зависимости от ситуации направленность на партнера, склонность к партнерству в общении;

17–25 баллов – мобильность в общении, умение подстраиваться к поведению партнера, готовность к диалогу, способность изменять стиль общения в зависимости от ситуации.

**Методика диагностики доброжелательности
(по шкале Кэмпбелла)**

Цель методики – диагностика уровня сформированности доброжелательного отношения к людям. Методика включает 8 утверждений с двумя вариантами ответов, может использоваться с подросткового возраста.

Инструкция. Внимательно прочитайте (прослушайте) пары суждений опросника. Если вы считаете, что какое-либо суждение из пары верно и соответствует вашему представлению о себе и других людях, то в банке ответов напротив номера суждения отметьте степень вашего согласия с ним, используя предложенную шкалу. Если у вас возникли какие-нибудь вопросы, задайте их, прежде чем начнете выполнять тест.

Бланк ответов

Ф.И.О. _____ Возраст _____

Пол _____

Варианты ответов: А или В.

Опросник

1. А) Человек чаще всего может быть уверен в других людях.

В) Доверять другому небезопасно, так как он может использовать это в своих целях.

2. А) Люди скорее будут помогать друг другу, чем оскорблять друг друга.

В) В наше время вряд ли найдется такой человек, которому можно было бы полностью довериться.

3. А) Ситуация, когда человек работает для других, полна опасности.

В) Друзья и сотрудники выступают лучшим гарантом безопасности.

4. А) Вера в других является основой выживания в наше время.

В) Доверять другим равнозначно поиску неприятностей.

5. А) Если знакомый просит в займы, лучше найти способ отказать ему.

В) Способность помочь другому составляет одну из лучших сторон нашей жизни.

6. А) «Договор дороже денег» – все еще лучшее правило в наше время.

В) В наше время необходимо стремиться угрожать всем независимо от собственных принципов.

7. А) Невозможно перепрыгнуть через себя.

В) Там, где есть воля, есть и результат.

8. А) В деловых отношениях не место дружбе.

В) Основная функция деловых отношений состоит в возможности помочь другому.

Обработка и интерпретация результатов

Выборы, отражающие доброжелательное отношение к другим людям, обозначены звездочкой (*). Ответы обрабатываются по ключу. При совпадении ответа испытуемого с ключом ответ оценивается в 1 балл, при несовпадении – в 0 баллов:

1 А*

2 А*

3 В*

4 А*

5 В*

6 А*

7 В*

8 В*

Баллы суммируются:

4 балла и меньше – низкий показатель доброжелательного отношения к другим;

4–8 баллов – средний показатель доброжелательного отношения к другим;

5 баллов и выше – высокий показатель доброжелательного отношения к другим.

**Методика диагностики принятия других
(по шкале Фейя)**

Цель методики – диагностика уровня сформированности принятия других людей. Методика включает 18 утверждений, может использоваться с подросткового возраста.

Инструкция. Внимательно прочитайте (прослушайте) суждения опросника. Варианты ответов по всем суждениям даны на специальном бланке. Если вы считаете, что суждение верно и соответствует вашему представлению о себе и других людях, то в бланке ответов напротив номера суждения отметьте степень вашего согласия с ним, используя предложенную шкалу:

- практически всегда;
- часто;
- иногда;
- случайно;
- очень редко.

Опросник

1. Людей достаточно легко ввести в заблуждение.
2. Мне нравятся люди, с которыми я знаком(а).
3. В наше время люди имеют очень низкие моральные принципы.
4. Большинство людей думают о себе только положительно, редко обращаясь к своим отрицательным качествам.
5. Я чувствую себя комфортно практически с любым человеком*.
6. Все, о чем люди говорят в наше время, сводится к разговорам о фильмах, телевидении и других глупых вещах подобного рода.
7. Если кто-либо начал делать одолжение другим людям, то они сразу же перестают уважать его.
8. Люди думают только о себе.
9. Люди всегда чем-то недовольны и ищут что-нибудь новое.

10. Причуды большинства людей очень трудно вытерпеть.
11. Людям определенно необходим сильный и умный лидер.
12. Мне нравится быть в одиночестве, вдали от людей.
13. Люди не всегда честно ведут себя с другими людьми.
14. Мне нравится быть с другими людьми*.
15. Большинство людей глупы и непоследовательны.
16. Мне нравится быть с людьми, чьи взгляды отличаются от моих*.
17. Каждый хочет быть приятным для другого*.
18. Чаще всего люди недовольны собой.

Обработка и интерпретация результатов

За ответы:

практически всегда – начисляется 0 баллов;

часто – 1 балл;

иногда – 2 балла;

случайно – 3 балла;

очень редко – 4 балла.

Подсчитывается сумма баллов, набранная испытуемым.

При подсчете необходимо инвертировать баллы по обратным суждениям. Обратные суждения отмечены звездочкой (*) в тексте опросника.

Таблица инвертирования оценок респондентов:

0 1 2 3 4

4 3 2 1 0

В итоге подсчитывается сумма баллов, набранная испытуемым:

60 баллов и больше – высокий показатель принятия других;

45–60 баллов – средний показатель принятия других с тенденцией к высокому;

30–45 баллов – средний показатель принятия других с тенденцией к низкому;

30 баллов и меньше – низкий показатель принятия других.

**Методика диагностики мотивационных ориентаций
в межличностных коммуникациях
(И. Д. Ладанов, В. А. Уразаева)**

Методика нацелена на определение основных коммуникативных ориентаций и их гармоничности в процессе формального общения. Методика включает 16 утверждений, может использоваться с подросткового возраста.

Инструкция. Вам необходимо выбрать один из вариантов ответов на предложенные в опроснике утверждения:

- а) именно так;
- б) почти так;
- в) кажется, так;
- г) может быть, так.

В процессе работы с методикой старайтесь опираться на свой опыт общения с партнерами по деловому общению.

Опросник

1. Мой партнер смотрит на предмет обсуждения всесторонне, учитывая и мою точку зрения.
2. Мой партнер считает меня достойным уважения.
3. Когда обсуждаются различные точки зрения, мы вникаем с партнером в дело по существу. Мелочи нас не волнуют.
4. Я уверен, что партнер понимает мои намерения по поводу создания хороших взаимоотношений с ним.
5. Мой партнер всегда по достоинству оценивает мои высказывания.
6. Мой партнер чувствует, когда в ходе беседы надо слушать, а когда говорить.
7. Я уверен, что при обсуждении конфликтной ситуации проявляю сдержанность.
8. Я чувствую, что партнер может заинтересоваться предметом моего сообщения.
9. Мне нравится проводить время в беседах с партнером.

10. Когда мы с партнером приходим к соглашению, то хорошо знаем, что каждому из нас делать.

11. Если обстановка того требует, то мой партнер готов продолжить обсуждение проблемы до ее выяснения.

12. Я стараюсь идти навстречу просьбам моего партнера.

13. Оба, мой партнер и я, стараемся угодить друг другу.

14. Мой партнер обычно говорит по существу, без лишних слов.

15. После обсуждения с партнером разных точек зрения я чувствую, что это идет мне на пользу.

16. Будучи расстроеным, я использую слишком резкие выражения.

17. Я стараюсь искренне понять намерение моего партнера.

18. Я вполне могу рассчитывать на искренность моего партнера.

19. Я считаю, что хорошие взаимоотношения зависят от усилий обеих сторон.

20. После какой-либо ссоры с партнером мы обычно стараемся быть друг к другу внимательнее.

Обработка и интерпретация результатов

Диагностируемые коммуникативные ориентации определяются с помощью ключа.

Ключ

Ориентация на принятие партнера: 2, 5, 9, 12, 14, 18, 20.

Ориентация на адекватность восприятия и понимание партнера: 1, 4, 6, 8, 11, 15, 19.

Ориентация на достижение компромисса: 3, 7, 10, 13, 16, 17, 21.

Диапазон каждой из шкал колеблется от 7 до 28 баллов. Количественная значимость ответов (в баллах) определяется следующим образом:

а) именно так – 4 балла;

б) почти так – 3 балла;

в) кажется, так – 2 балла;

г) может быть, так – 1 балл.

О степени выраженности каждой из шкал можно судить на основании следующих показателей:

21 и более – высокая; 8–20 – средняя; 7 и менее – низкая.

Общий суммарный показатель, характеризующий абсолютную гармоничность коммуникативных ориентаций, равен 84 баллам.

Уровни общей гармоничности коммуникативных ориентаций могут быть представлены в следующем виде:

64 и более – высокий уровень; 30–63 – средний уровень; 29 и менее – низкий уровень.

Методика диагностики мотиваторов социально-психологической активности личности

Методика помогает определить ведущие потребности-мотиваторы личности, предназначена для диагностики взрослых людей. Методологической основой служит теория мотивации Д. Макклелланда, а также ряд ее более современных интерпретаций. Знание основных потребностей – исходный момент самомотивации, личностного менеджмента. Методика включает 15 утверждений, может использоваться с подросткового возраста.

Инструкция. Вам предлагается 15 утверждений. Выразите свое согласие («полностью согласен» – ПС) или несогласие («не согласен» – НС) по пятибалльной системе. Свой ответ необходимо подчеркнуть либо обвести кружком.

Утверждения	ПС НС
1	2
1. Я прилагаю все усилия для того, чтобы улучшить показатели своей работы (учебы) по сравнению с тем, что было раньше	5 4 3 2 1
2. Я получаю удовольствие от того, что мне приходится соревноваться с кем-либо, особенно если я при этом выигрываю	5 4 3 2 1
3. Я часто замечаю, что разговариваю со своими коллегами по работе на «нерабочие» темы	5 4 3 2 1
4. Мне нравится выполнять непростую работу	5 4 3 2 1
5. Мне нравится брать на себя ответственность	5 4 3 2 1
6. Мне нравится, когда окружающие хорошо ко мне относятся	5 4 3 2 1
7. Я хочу знать, насколько хорошо я выполнил то или иное задание в действительности	5 4 3 2 1
8. Я конфликтую с людьми, которые совершают неприятные для меня поступки	5 4 3 2 1
9. У меня хорошие отношения с коллегами по работе	5 4 3 2 1
10. Мне нравится ставить перед собой реальные задачи и выполнять их	5 4 3 2 1

1	2
11. Мне нравится иметь влияние на других людей и использовать это преимущество в своих целях	5 4 3 2 1
12. Мне нравится принадлежать к каким-либо группам или входить в состав тех или иных организаций	5 4 3 2 1
13. Я получаю удовлетворение от выполнения сложных заданий	5 4 3 2 1
14. Я часто работаю над тем, чтобы контролировать происходящее вокруг меня	5 4 3 2 1
15. Мне больше нравится работать в группе, чем в одиночку	5 4 3 2 1

Обработка и интерпретация результатов

Для того чтобы определить ваши доминирующие потребности, заполните таблицу. Вам необходимо поставить то количество баллов, которое соответствует вашему ответу на каждый вопрос.

Достижение успеха в целом		Стремление к власти		Тенденция к аффилиации (групповому признанию и уважению)	
Номер утверждения	Балл	Номер утверждения	Балл	Номер утверждения	Балл
1		2		3	
4		5		6	
7		8		9	
10		11		12	
13		14		15	
Итого:		Итого:		Итого:	

В сумме в каждой колонке должно получиться от 5 до 25 баллов. Та колонка, в которой сумма баллов будет наиболее высокой, и определит вашу доминирующую потребность – мотивационную доминанту личностной активности. Об уровне выраженности каждой из трех шкал свидетельствуют следующие показатели:

19 и более – высокий; 8–18 – средний; 7 и менее – низкий.

Диагностика мотивов аффилиации (А. Мехрабиан)

Аффилиация, по мнению Г. Мюррея, – это потребность тесно контактировать и взаимодействовать с близкими людьми. Данный тест предназначен для диагностики двух мотивов личности: стремления к принятию вас окружающими людьми (СП) и страха быть отвергнутым другими людьми (СО). Таким образом, тест состоит из двух шкал: шкалы СП и шкалы СО. Методика включает 32 утверждения, может использоваться с подросткового возраста.

Инструкция. Тест состоит из ряда утверждений, касающихся отдельных сторон характера, а также мнений и чувств по поводу некоторых жизненных ситуаций. Чтобы оценить степень вашего согласия или несогласия с каждым из утверждений, используйте следующую шкалу:

- + 3 – полностью согласен;
- +2 – согласен;
- + 1 – скорее согласен, чем не согласен;
- 0 – нейтрален;
- 1 – скорее не согласен, чем согласен;
- 2 – не согласен;
- 3 – полностью не согласен.

Прочтите утверждения теста и оцените степень согласия или несогласия. При этом на бланке для ответов против номера утверждения поставьте цифру, соответствующую выбранному вами ответу. Не тратьте время на обдумывание ответов. Дайте тот ответ, который первым пришел вам в голову. Каждое последующее утверждение читайте только после того, как вы уже оценили предыдущее. Ничего не пропускайте. При обработке результатов производится обсчет определенных баллов, а не содержательный анализ ответов на отдельные пункты. В тесте не предполагается хороших или плохих ответов. Свободно и искренне выражайте свое мнение.

Опросник

Шкала СП

1. Я легко схожусь с людьми.
2. Когда я расстроен, то предпочитаю быть на людях, чем оставаться в одиночестве.
3. Если бы я должен был выбирать, то предпочел бы, чтобы меня считали способным и сообразительным, чем общительным и дружелюбным.
4. Я нуждаюсь в близких друзьях меньше, чем большинство людей.
5. Я говорю людям о своих переживаниях скорее часто, чем редко и по особым случаям.
6. От хорошего фильма я получаю больше удовольствия, чем от большой компании.
7. Мне нравится заводить как можно больше друзей.
8. Я скорее предпочел бы провести свой отдых вдали от людей, чем на оживленном курорте.
9. Я думаю, что большинство людей славу и почет ценят превыше дружбы.
10. Я предпочел бы самостоятельную работу коллективной.
11. Излишняя откровенность с друзьями может навредить.
12. Встречая на улице знакомого, я скорее стараюсь перекинуться с ним хотя бы парой слов, чем просто поздороваться.
13. Независимость и свободу от привязанностей я предпочитаю дружеским узам.
14. Я посещаю компании и вечеринки потому, что это хороший способ завести друзей.
15. Если мне нужно принять важное решение, то я скорее посоветуюсь с друзьями, чем стану обдумывать его один.
16. Я не доверяю слишком открытому проявлению дружеских чувств.

17. У меня очень много близких друзей.
18. Когда я нахожусь с незнакомыми людьми, мне совсем неважно, нравлюсь я им или нет.
19. Индивидуальные игры и развлечения я предпочитаю групповым.
20. Открытые эмоциональные люди привлекают меня больше, чем сердитые и сосредоточенные.
21. Я скорее предпочту почитать интересную книгу или пойти в кино, чем провести время на вечеринке.
22. Путешествуя, я больше люблю общаться с людьми, чем просто наслаждаться видами или одному посещать достопримечательности.
23. Мне легче решать трудную проблему, когда я обдумываю ее один, чем когда обсуждаю ее с друзьями.
24. Я считаю, что в трудных жизненных ситуациях скорее нужно рассчитывать только на свои силы, чем надеяться на помощь друзей.
25. Даже в коллективе мне трудно полностью отвлечься от забот и срочных дел.
26. Оказавшись на новом месте, я быстро приобретаю широкий круг знакомых.
27. Вечер, проведенный за любимым занятием, привлекает меня больше, чем оживленная вечеринка.
28. Я избегаю слишком близких отношений с людьми, чтобы не потерять личную свободу.
29. Когда у меня плохое настроение, я скорее стараюсь не показывать своих чувств, чем попытаюсь с кем-то поделиться.
30. Я люблю бывать в обществе и всегда рад провести время в веселой компании.

Шкала СО

1. Я стесняюсь идти в незнакомое общество.
2. Если вечеринка мне не нравится, я все равно не уйду первым.

3. Меня бы очень задело, если бы мой близкий друг стал противоречить мне при посторонних людях.

4. Я стараюсь меньше общаться с людьми критического склада.

5. Обычно я легко общаюсь с незнакомыми людьми.

6. Я не откажусь пойти в гости из-за того, что там будут люди, которые меня не любят.

7. Когда два моих друга спорят, я предпочитаю не вмешиваться в их спор, даже если с кем-то из них не согласен.

8. Если я попрошу кого-нибудь пойти со мной и он мне откажет, то я не решусь попросить его снова.

9. Я осторожен в высказывании своих мнений, пока хорошо не узнаю человека.

10. Если во время разговора я чего-то не понял, то лучше я это пропущу, чем прерву говорящего и попрошу повторить.

11. Я открыто критикую людей и ожидаю от них того же.

12. Мне трудно говорить людям «нет».

13. Я все же могу получить удовольствие от вечеринки, даже если вижу, что одет не по случаю.

14. Я болезненно воспринимаю критику в свой адрес.

15. Если я не нравлюсь кому-то, то стараюсь избегать этого человека.

16. Я редко стесняюсь обращаться к людям за помощью.

17. Я редко противоречу людям из боязни их задеть.

18. Мне часто кажется, что незнакомые люди смотрят на меня критически.

19. Всякий раз, когда я иду в незнакомое общество, я предпочитаю брать с собой друга.

20. Я часто говорю то, что думаю, даже если это неприятно собеседнику.

21. Я легко осваиваюсь в новом коллективе.

22. Временами я уверен, что никому не нужен.

23. Я долго переживаю, если посторонний человек не-
лестно высказался в мой адрес.

24. Я никогда не чувствую себя одиноким в компании.

25. Меня очень легко задеть, даже если это незаметно
со стороны.

26. После встречи с новым человеком меня обычно
мало волнует, правильно ли я себя вел.

27. Когда я должен за чем-либо обратиться к официаль-
ному лицу, я почти всегда жду, что мне откажут.

28. Когда мне нужно попросить продавца показать по-
нравившуюся мне вещь, я чувствую себя неуверенно.

29. Если я недоволен тем, как ведет себя мой знакомый,
я обычно прямо указываю ему на это.

30. Если в транспорте я сижу, мне кажется, что люди
смотрят на меня с укором.

31. Оказавшись в незнакомой компании, я скорее актив-
но включаюсь в беседу, чем держусь в стороне.

32. Я стесняюсь просить, чтобы вернули мою книгу или
какую-то другую вещь, взятую у меня на время.

Обработка и интерпретация результатов

По каждой из шкал подсчитывается суммарный балл.
Ответам испытуемого на прямые пункты (отмеченные зна-
ком «+» в ключе) приписываются баллы:

ответы - 3 - 2 - 1 0 +1 +2 +3;

баллы 1 2 3 4 5 6 7.

Ответам испытуемого на обратные пункты опросни-
ка (отмечены в ключе знаком «-») также приписываются
баллы:

ответы - 3 - 2 - 1 0 +1 +2 +3;

баллы 7 6 5 4 3 2 1.

Ключ к шкале СП: +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.

Ключ к шкале СО: +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.

На основе двух индексов СП и СО выделяются четыре типа мотивов. Для этого суммарные баллы всей выборки ранжируются как по шкале СП, так и по шкале СО. Далее выделяются четыре группы испытуемых:

а) высокий – низкий (СП выше медианы, СО ниже медианы);

б) низкий – низкий (СП ниже медианы, СО ниже медианы);

в) высокий – высокий (СП выше медианы, СО выше медианы);

г) низкий – высокий (СП ниже медианы, СО выше медианы)

Для испытуемых группы «высокий – низкий» характерен мотив «стремление к принятию группой», а для испытуемых группы «низкий – высокий» – мотив «страх отвержения». У испытуемых двух других групп интенсивность этих мотивов приблизительно одинакова, что может свидетельствовать о наличии у них внутреннего дискомфорта, напряженности. У группы «высокий – высокий» страх быть отвергнутым группой препятствует удовлетворению их потребности в принятии, в общении с другими людьми.

Тест-опросник «Определение способов регулирования конфликтов» («Стратегия и тактика поведения в конфликтной ситуации») К. Томаса

Опросник включает тридцать пар суждений, в каждой паре необходимо выбрать то суждение, которое является наиболее типичным для характеристики поведения тестируемого. Методика предназначена для диагностики стратегий поведения в конфликте, может использоваться с юношеского возраста.

Инструкция. Перед Вами тридцать пар суждений. В каждой паре выберите то суждение, которое является наиболее типичным для характеристики вашего поведения.

Опросник

1. а) Иногда я представляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

б) Чем обсуждать то, в чём мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, в чём мы оба согласны.

2. а) Я стараюсь найти компромиссное решение.

б) Я стараюсь уладить его с учётом интересов другого человека и моих собственных.

3. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

б) Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

4. а) Я стараюсь найти компромиссное решение.

б) Я стараюсь не задеть чувств другого человека.

5. а) Улаживая спорную ситуацию, я всё время пытаюсь найти поддержку у другого.

б) Я стараюсь делать то, чтобы избежать бесполезной напряжённости.

6. а) Я пытаюсь избежать неприятности для себя.

б) Я стараюсь добиться своего.

7. а) Я стараюсь отложить решение спорного вопроса, с тем чтобы со временем решить его окончательно.

б) Я считаю возможным в чём-то уступить, чтобы добиться в другом.

8. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

б) Я первым делом стараюсь определить то, в чём состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

9. а) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возможных разногласий.

б) Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.

10. а) Я твёрдо стремлюсь добиться своего.

б) Я пытаюсь найти компромиссное решение.

11. а) Первым делом я стремлюсь ясно определить то, в чём состоят все затронутые интересы и спорные вопросы.

б) Я стараюсь успокоить другого и главным образом, сохранить наши отношения.

12. а) Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры.

б) Я даю возможность другому в чём-то остаться при своём мнении, если он также идёт навстречу.

13. а) Я предлагаю среднюю позицию.

б) Я настаиваю, чтобы всё было сделано по-моему.

14. а) Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах.

б) Я пытаюсь доказать другому логику и преимущество моих взглядов.

15. а) Я стараюсь успокоить другого и сохранить наши отношения.

б) Я стараюсь сделать всё необходимое, чтобы избежать напряжения.

16. а) Я стараюсь не задеть чувств другого.

б) Я обычно пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

б) Я стараюсь сделать всё, чтобы избежать бесполезной напряжённости.

18. а) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своём.

б) Я дам настоять на своём мнении другому, если он идёт мне навстречу.

19. а) Первым делом я пытаюсь определить то, в чём состоят все затронутые вопросы и интересы.

б) Я стараюсь отложить спорные вопросы, с тем чтобы со временем решить их окончательно.

20. а) Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия.

б) Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.

21. а) Во время переговоров стараюсь быть внимательным к другому.

б) Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

22. а) Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей и позицией другого человека.

б) Я отстаиваю свою позицию.

23. а) Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

б) Иногда предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

24. а) Если позиция другого кажется ему очень важной, я стараюсь идти ему навстречу.

б) Я стараюсь убедить другого пойти на компромисс.

25. а) Я пытаюсь убедить другого в своей правоте.

б) Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к аргументам другого.

26. а) Я обычно предлагаю среднюю позицию.

б) Я почти всегда стремлюсь удовлетворить интересы каждого из нас.

27. а) Зачастую стремлюсь избежать споров.

б) Если это сделает другого человека счастливым, я дам ему возможность настоять на своём.

28. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.

б) Улаживая ситуацию, я обычно стремлюсь найти поддержку у другого.

29. а) Я предлагаю среднюю позицию.

б) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за возникающих разногласий.

30. а) Я стараюсь не задеть чувств другого.

б) Я всегда занимаю такую позицию в споре, чтобы мы совместно могли добиться успеха.

Обработка и интерпретация результатов

Подсчитайте количество баллов по каждому столбику. Название столбика, набравшего наибольшее количество баллов, является вашей ведущей стратегией поведения в конфликтной ситуации.

Ключ для опросника

Соперничество: 3а, 6б, 8а, 9б, 10а, 13б, 14б, 16б, 17а, 22б, 25а, 28а.

Сотрудничество: 2б, 5а, 8б, 11а, 14а, 19а, 20а, 21б, 23а, 26б, 28б, 30б.

Компромисс: 2а, 4а, 7б, 10б, 12б, 13а, 18б, 20б, 22а, 24б, 26а, 29а.

Избежание: 1а, 5б, 7а, 9а, 12а, 15б, 17б, 19б, 21а, 23б, 27а, 29б.

Приспособление: 1б, 3б, 4б, 6а, 11б, 15а, 16а, 18а, 24а, 25б, 27б, 30а.

Для описания типов поведения людей в конфликтных ситуациях К. Томас считает применимой двухмерную модель регулирования конфликтов, основополагающими измерениями в которой являются кооперация, связанная с вниманием человека к интересам других людей, вовлеченных в конфликт, и напористость, для которой характерен

акцент на защите собственных интересов. Соответственно этим двум основным измерениям К.Томас выделяет следующие способы регулирования конфликтов.

1. Соперничество (соревнование, конкуренция) как стремление добиться своих интересов в ущерб другому. Человек, использующий стиль конкуренции (соперничества), активен и предпочитает идти к разрешению конфликта собственным путем. Он не заинтересован в сотрудничестве с другими и достигает цели, используя свои волевые качества. Он старается в первую очередь удовлетворить собственные интересы в ущерб интересам других, вынуждая их принимать нужное ему решение проблемы.

2. Приспособление, означающее в противоположность соперничеству, принесение в жертву собственных интересов ради другого. Приспособление – это действия совместно с другим человеком без попытки отстаивать собственные интересы. В отличие от уклонения, при этом стиле имеют место участие в ситуации и согласие делать то, чего хочет другой. Это стиль уступок, согласия и принесения в жертву собственных интересов.

3. Компромисс. При использовании стиля компромисса обе стороны немного уступают в своих интересах, чтобы удовлетворить их в остальном, часто главном. Это делается путем торга и обмена, уступок. В отличие от сотрудничества, компромисс достигается на более поверхностном уровне – один уступает в чем-то, другой тоже, в результате появляется возможность прийти к общему решению. При компромиссе отсутствует поиск скрытых интересов, рассматривается только то, что каждый говорит о своих желаниях. При этом причины конфликта не затрагиваются. Идет не поиск их устранения, а нахождение решения, удовлетворяющего сиюминутные интересы обеих сторон.

4. Избегание, для которого характерно как отсутствие стремления к кооперации, так и отсутствие тенденции к до-

стижению собственных целей. Стиль избегания означает, что индивид не отстаивает свои права, ни с кем не сотрудничает для выработки решения или уклоняется от решения конфликта. Для этого используются уход от проблемы (выход из комнаты, смена темы и т. д.), игнорирование ее, перекалывание ответственности за решение на другого, отсрочка решения и т. п.

5. Сотрудничество, когда участники ситуации приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон. Тот, кто следует стилю сотрудничества, активно участвует в разрешении конфликта и отстаивает свои интересы, но старается при этом сотрудничать с другим человеком. Этот стиль требует более продолжительных затрат времени, чем другие, так как сначала выдвигаются нужды, заботы и интересы обеих сторон, а затем идет их обсуждение. Это хороший способ удовлетворения интересов обеих сторон, который требует понимания причин конфликта и совместного поиска новых альтернатив его решения. Среди других стилей сотрудничество – самый трудный, но наиболее эффективный стиль в сложных и важных конфликтных ситуациях.

Оптимальной стратегией в конфликте считается такая, когда применяются все пять тактик поведения и каждая из них имеет значение в интервале от 5 до 7 баллов. Если ваш результат отличен от оптимального, то одни тактики выражены слабо – имеют значения ниже 5 баллов, другие – сильно – выше 7 баллов.

Тест «Конфликтная личность»

Тест позволяет оценить степень конфликтности или тактичности личности. Методика включает 11 суждений с тремя вариантами ответов, применяется для диагностики взрослых людей.

Инструкция. Выберите один из трех предложенных вариантов ответа: «а», «б» или «в».

Опросник

1. Представьте, что в общественном транспорте начинается спор. Что вы предпринимаете:

- а) избегаете вмешиваться в ссору;
- б) можете вмешаться, встать на сторону потерпевшего, кто прав;
- в) всегда вмешиваетесь и до конца отстаиваете свою точку зрения?

2. На собрании вы критикуете руководство за допущенные ошибки:

- а) нет;
- б) да, но в зависимости от вашего личного отношения к нему;
- в) всегда критикуете за ошибки.

3. Ваш непосредственный начальник излагает план работы, который вам кажется нерациональным. Предложите ли вы свой план, который кажется вам лучше:

- а) если другие вас поддержат, то да;
- б) разумеется, вы будете поддерживать свой план;
- в) боитесь, что за критику вас могут лишить премиальных?

4. Любите ли вы спорить со своими коллегами, друзьями:

- а) только с теми, кто не обижается, и когда споры не портят ваши отношения;
- б) да, но только по принципиальным, важным вопросам;

в) вы спорите со всеми и по любому поводу?

5. Кто-то пытается пролезть вперед вас без очереди:

а) считая, что и вы не хуже него, попытаетесь обойти очередь;

б) возмущаетесь, но про себя;

в) открыто высказываете свое негодование.

6. Представьте себе, что рассматривается рационализаторское предложение, экспериментальная работа вашего коллеги, в которой есть смелые идеи, но есть и ошибки. Вы знаете, что ваше мнение будет решающим. Как вы поступите:

а) выскажитесь и о положительных, и об отрицательных сторонах этого проекта;

б) выделите положительные стороны в его работе и предложите предоставить возможность продолжить ее;

в) станете критиковать ее: чтобы быть новатором, нельзя допускать ошибки?

7. Представьте: свекровь (теща) постоянно говорит вам о необходимости экономии и бережливости, о вашей расточительности, а сама то и дело покупает дорогие вещи. Она хочет знать ваше мнение о своей последней покупке. Что вы ей скажете:

а) что одобряете покупку, если она доставила ей удовольствие;

б) говорите, что эта вещь безвкусна;

в) постоянно ругаетесь, ссоритесь с ней из-за этого?

8. Вы встретили детей, которые курят. Как вы реагируете:

а) думаете: «Зачем мне портить себе настроение из-за чужих, плохо воспитанных озорников?»;

б) делаете им замечание;

в) если бы это было в общественном месте, то вы бы их отчитали?

9. В ресторане вы замечаете, что официант обсчитал вас:

а) в таком случае вы не даете ему чаевые, которые заранее приготовили, если бы он поступил честно;

б) попросите, чтобы он еще раз при вас подсчитал сумму;

в) это будет поводом для скандала.

10. Вы в доме отдыха. Администратор занимается посторонними делами, сам развлекается вместо того, чтобы выполнять свои обязанности: не следит за уборкой в комнате, разнообразием меню. Возмущает ли вас это:

а) да, но если вы даже и выскажете ему какие-то претензии, это вряд ли что-то изменит;

б) вы находите способ пожаловаться на него, пусть его накажут или даже уволят с работы;

в) вы вымещаете недовольство на младшем персонале (уборщицах, официантках)?

11. Вы спорите с вашим сыном-подростком и убеждаетесь, что он прав. Признаете ли вы свою ошибку:

а) нет;

б) разумеется, признаете;

в) какой же у вас авторитет, если вы признаетесь, что были неправы?

Обработка и интерпретация результатов

Используя ключ, подсчитайте количество баллов. Каждый вариант ответа имеет свою оценку: ответ «а» – 4 балла; ответ «б» – 2 балла; ответ «в» – 0 баллов. В итоге подсчитывается сумма набранных баллов.

30–44 балла. Вы тактичны. Не любите конфликтов, даже если и можете их сгладить, легко избегаете критические ситуации. Когда же вам приходится вступить в спор, то вы учитываете, как это отразится на вашем служебном положении или приятельских отношениях. Вы стремитесь быть приятным для окружающих, но когда им требуется помощь, вы не всегда решаетесь ее оказать. Не думаете ли вы, что тем самым вы теряете уважение к себе в глазах других?

15–29 баллов. О вас говорят, что вы слишком принципиальная или даже конфликтная личность. Вы настойчиво отстаиваете свое мнение, невзирая на то, как это повлияет на ваши служебные или личные отношения, и за это вас уважают.

10–14 баллов. Вы ищете поводов для споров, большая часть которых излишни, мелочны. Любите критиковать, но только когда это выгодно вам. Вы навязываете свое мнение, даже если неправы. Вы не обидитесь, если вас будут считать любителем поскандалить? Подумайте, не скрывается ли за вашим поведением комплекс неполноценности?

Тест «Оценка уровня конфликтности личности»

Тест позволяет оценить уровень конфликтности личности. Методика включает 14 суждений с тремя вариантами ответов, может использоваться с подросткового возраста.

Инструкция. При ответе на вопросы теста из трех предлагаемых вариантов ответа выберите один и запишите его. Например: 1а, 2б, 3в и т. д.

Опросник

1. Характерно ли для вас стремление к тому, чтобы подчинить своей воле других:

а) нет; б) когда как; в) да?

2. Есть ли в вашем коллективе люди, которые вас побаиваются, а возможно, и ненавидят:

а) да, б) затрудняюсь ответить; в) нет?

3. Кто вы в большей степени:

а) пацифист; б) принципиальный; в) предприимчивый?

4. Как часто вам приходится выступать с критическими суждениями:

а) часто; б) периодически; в) редко?

5. Что для вас было бы характерно, если бы вы возглавили новый коллектив:

а) разработал бы программу работы коллектива на год вперед и убедил бы коллектив в ее целесообразности;

б) установил бы, кто есть кто, и наладил бы контакт с лидерами;

в) чаще советовался бы с людьми?

6. В случае неудачи, какое состояние для вас наиболее характерно:

а) пессимизм; б) плохое настроение; в) обида на самого себя?

7. Характерно ли для вас отстаивать и соблюдать традиции вашего коллектива:

а) да; б) скорее всего да; в) нет?

8. Относитесь ли вы себя к людям, которым лучше сказать горькую правду в глаза, чем промолчать:

а) да; б) скорее всего да; в) нет?

9. Из трех личных качеств выберете то, с которым вы боретесь, чаще всего стараетесь изжить в себе:

а) раздражительность; б) обидчивость; в) нетерпимость к критике других.

10. Кто вы с точки зрения коллег:

а) аутсайдер; б) лидер; в) генератор идей?

11. Каким человеком считают вас ваши друзья:

а) экстравагантным; б) оптимистом; в) настойчивым?

12. С чем вам чаще всего приходится бороться:

а) с несправедливостью; б) с бюрократизмом; в) с эгоизмом?

13. Что для вас наиболее характерно:

а) недооцениваю свои способности;

б) оцениваю свои способности достаточно объективно;

в) переоцениваю свои способности?

14. Что приводит вас к столкновению и конфликту с людьми чаще всего:

а) излишняя инициатива; б) излишняя критичность; в) излишняя прямолинейность?

Обработка результатов

Вопросы	Оценочные баллы ответов	Вопросы	Оценочные баллы ответов
1	а)1 б)2 в)3	8	а)3 б)2 в)1
2	а)3 б)2 в)1	9	а)2 б)1 в)3
3	а)1 б)3 в)2	10	а)3 б)1 в)2
4	а)3 б)2 в)1	11	а)2 б)1 в)3
5	а)3 б)2 в)1	12	а)3 б)2 в)1
6	а)2 б)3 в)1	13	а)2 б)1 в)3
7	а)3 б)2 в)1	14	а)1 б)2 в)3

Уровни развития конфликтности	Сумма баллов
1 – очень низкий	14–17
2 – низкий	18–20
3 – ниже среднего	21–23
4 – чуть ниже среднего	24–26
5 – средний	27–29
6 – чуть выше среднего	30–32
7 – выше среднего	33–35
8 – высокий	36–38
9 – очень высокий	39–42

**Методика «Как вы действуете в условиях конфликта»,
(метафорический вариант, Пугачев В.П., 2003)**

Методика направлена на диагностику поведенческой стратегии индивида в ситуации конфликта, может использоваться с подросткового возраста. Индивиду предлагается список из 35 пословиц, в которых, по замыслу создателей методики, отражаются те или иные стратегии, используемые людьми для разрешения конфликтов. Использование диагностического материала в форме метафор (поговорки, устоявшиеся истины) нацелено на снижение стереотипов, самоидеализации, квазиответов. В методике оцениваются пять стратегий: избегание («черепаша»), конкуренция («акула»), приспособление («медвежонок»), компромисс («лиса»), открытая и честная конфронтация и сотрудничество («сова»). На каждую стратегию приходится по семь пословиц.

Инструкция. Сейчас вам будет дано необычное задание. Оно заключается в оценке степени использования предложенных поговорок в своей поведенческой практике. В ходе работы следует придерживаться правила: не существует плохих или хороших ответов, а существуют реальные, наиболее употребляемые в тех или иных жизненных ситуациях. Следуя этому правилу, в бланке ответов рядом с номером вопроса поставьте один из трех ответов, в зависимости от степени согласия и использования пословицы в жизни: «да» или «+»; «нет» или «-»; «трудно сказать» или «?». К последней форме ответа старайтесь прибегать в исключительных случаях. Порядок заполнения построчный, слева направо.

Опросник

1. Худой мир лучше доброй ссоры.
2. Если вы не можете заставить другого сделать так, как вы хотите, заставьте его делать так, как вы думаете.

3. Мягко стелет, да жестко спать.
4. Рука руку моет (почеши мне спину, а я тебе почешу).
5. Ум хорошо, а два лучше.
6. Из двух спорщиков умнее тот, кто первым замолчит.
7. Кто сильнее, тот и правее.
8. Не подмажешь – не поедешь.
9. С паршивой овцы хоть шерсти клок.
10. Правда то, что мудрый знает, а не то, о чем все болтают.
11. Кто ударит и убежит, тот сможет драться и на следующий день.
12. Слово «победа» четко написано только на спинах врагов.
13. Убивай врагов своей добротой.
14. Честная сделка не вызывает ссоры.
15. Ни у кого нет полного ответа, но у каждого есть, что добавить.
16. Держись подальше от людей, которые не согласны с тобой.
17. Сражение выигрывает тот, кто верит в победу.
18. Доброе слово не требует затрат, а ценится дорого.
19. Ты – мне, я – тебе.
20. Только тот, кто откажется от своей монополии на истину, сможет извлечь пользу из истин, которыми обладают другие.
21. Кто спорит – ни гроша не стоит.
22. Кто не отступает, тот обращает в бегство.
23. Ласковое телятко двух маток сосет, а упрямое – ни одной.
24. Кто дарит, друзей наживает.
25. Выноси заботы на свет и держи с другими совет.
26. Лучший способ решать конфликты – избегать их.
27. Семь раз отмерь, один раз отрежь.
28. Кротость торжествует над гневом.

29. Лучше синица в руках, чем журавль в облаках.
 30. Чистосердечие, честность и доверие сдвигают горы.
 31. На свете нет ничего, что заслуживало бы спора.
 32. В этом мире есть только две породы людей – победители и побежденные.
 33. Если в тебя швырнули камень, брось в ответ кусок ваты.
 34. Взаимные уступки прекрасно решают дела.
 35. Копай и копай без усталости и докопаешься до истины.

Бланк ответов

I	II	III	IV	V
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
Итого	Итого	Итого	Итого	Итого

Обработка и интерпретация результатов

Подсчитывается количество баллов в каждой из пяти колонок (ответ «да» – 2 балла, «не знаю» – 1 балл, «нет» – 0 баллов). Количество баллов в той или иной колонке свидетельствует о приверженности исследуемого той или иной стратегии в конфликтных ситуациях. Если в каких-то колонках наблюдается одинаковое количество баллов, то это свидетельствует о равнозначности использования двух стратегий. По соотношению двух доминирующих целей, отражающих направленность «на себя» и взаимодействие с другими людьми», выделены следующие метафорические стратегии конфликтного поведения.

Тип I. «Черепаша» – стратегия ухода под панцирь, то есть отказа как от достижения личных целей, так и от ориентации на благоприятные взаимоотношения с окружающими.

Тип II. «Акула» – силовая стратегия. Для приверженцев этой стратегии цели очень важны, взаимоотношения – нет. Им неважно, любят ли их. Они считают, что конфликты решаются лишь выигрывшем одной из сторон и проигрывшем второй.

Тип III. «Медвежонок» – стратегия сглаживания острых углов. Взаимоотношения важны, цели – нет. Такие люди хотят, чтобы их принимали, любили, ради чего жертвуют целями.

Тип IV. «Лиса» – стратегия компромисса. Умеренно важны и цели, и взаимоотношения; такие люди готовы отказаться от части целей, чтобы сохранить взаимоотношения.

Тип V. «Сова» – стратегия сотрудничества и открытой и честной конфронтации. Ценят и цели, и взаимоотношения. Открыто определяют позиции и ищут выход в совместной работе по достижению целей, стремятся найти решения, удовлетворяющие всех участников.

**Методика экспресс-диагностики поведенческого стиля
в конфликтной ситуации**

Методика предназначена для определения стиля поведения в конфликте. Методика включает 15 утверждений, может использоваться с подросткового возраста.

Инструкция. Ответьте на предложенные ниже вопросы, оценив, насколько свойственно вам то или иное поведение в конфликтной ситуации: часто – 3 балла, от случая к случаю – 2, редко – 1 балл.

Опросник

1. Угрожаю или дерусь.
2. Стараюсь принять точку зрения противника, считаясь с ней, как со своей.
3. Ищу компромисс.
4. Допускаю, что не прав, даже если не могу поверить в это окончательно.
5. Избегаю противника.
6. Желаю во что бы то ни стало добиться своих целей.
7. Пытаюсь выяснить, с чем я согласен, а с чем – категорически нет.
8. Иду на компромисс.
9. Сдаюсь.
10. Меняю тему.
11. Повторяю одно и то же, пока не добьюсь своего.
12. Пытаюсь найти исток конфликта, понять, с чего все началось.
13. Немножко уступаю и подталкиваю тем самым к уступкам другую сторону.
14. Предлагаю мир.
15. Пытаюсь обратить все в шутку.

Обработка и интерпретация результатов

Ключ: А (1, 6, 11); В (2, 7, 12); С (3, 8, 13); Д (4, 9, 14); Е (5, 10, 15).

Каждый тип (стиль поведения) может набрать от 1 до 6 баллов, и чем больше количество баллов, тем чаще человек использует данную стратегию.

А – жесткий стиль решения конфликтов. Такие люди до последнего стоят на своем, защищая свою позицию, и во что бы то ни стало стараются выиграть. Уверены, что всегда правы.

Б – примиренческий стиль. Ориентирован на «сглаживание углов» с учетом того, что всегда можно договориться, на поиск альтернативы и решения, которое способно удовлетворить обе стороны.

В – компромиссный стиль. С самого начала разногласия прослеживается установка на компромисс.

Г – мягкий стиль. Проявляется в готовности принять точку зрения противника и отказаться от своей позиции.

Д – уходящий. Этот стиль ориентирован на уход от конфликта. Люди данного типа стараются не обострять ситуацию, не доводить конфликт до открытого столкновения.

Методика экспресс-диагностики устойчивости к конфликтам

Методика предназначена для определения уровня конфликтоустойчивости. Методика включает 10 полярных утверждений, может использоваться с подросткового возраста.

Инструкция. Оцените по пятибалльной системе, насколько у вас проявляется каждое из приведенных слева свойств.

Опросник

1. Уклоняюсь от спора	54321	Рвусь в спор
2. Отношусь к конкуренту без предвзятости	54321	Подозрителен
3. Имею адекватную самооценку	54321	Имею завышенную самооценку
4. Прислушиваюсь к мнению других	54321	Не принимаю иных мнений
5. Не поддаюсь провокации, не заводжусь	54321	Легко заводжусь
6. Уступаю в споре, иду на компромисс	54321	Не уступаю в споре: победа или поражение
7. Если взрываюсь, то потом ощущаю чувство вины	54321	Если взрываюсь, то считаю, что без этого нельзя
8. Выдерживаю корректный тон в споре, тактичность	54321	Допускаю тон, не терпящий возражений, бестактность
9. Считаю, что в споре не надо демонстрировать свои эмоции	54321	Считаю, что в споре нужно проявить сильный характер
10. Считаю, что спор – крайняя форма разрешения конфликта	54321	Считаю, что спор необходим для разрешения конфликта

Обработка и интерпретация результатов

Подсчитайте общую сумму баллов. Уровни устойчивости к конфликтам соответствуют следующим показателям:

40–50 – высокий уровень конфликтоустойчивости;

30–39 – средний уровень конфликтоустойчивости;

20–29 – уровень выраженной конфликтности;

19 и менее – высокий уровень конфликтности.

Методика самооценки рационального поведения в конфликте

Методика предназначена для определения уровня рациональности поведения в конфликте. Методика включает 11 утверждений, может использоваться с подросткового возраста.

Инструкция. Проанализируйте свои действия по 11 позициям в конфликтах, которые происходили с вашим участием, и оцените их по пятибалльной шкале по следующей матрице: оценка 1 означает полное соответствие вашего поведения по той или иной позиции, а оценка 5 – для вас не характерно такое поведение.

Опросник

№ п/п	Позиция	Оценка
1	Критически оцениваю партнера	12345
2	Приписываю ему низменные или плохие намерения	12345
3	Демонстрирую знаки превосходства	12345
4	Обвиняю и приписываю ответственность только партнеру	12345
5	Игнорирую интересы соперника	12345
6	Вижу все только со своей позиции	12345
7	Уменьшаю заслуги партнера	12345
8	Преувеличиваю свои заслуги	12345
9	Задеваю «больные точки» и уязвимые места партнера	12345
10	Предъявляю партнеру множество претензий	12345
11	Раздражаюсь, перехожу на крик	12345

Обработка и интерпретация результатов

Отклонение вправо от показателя 3 по среднему арифметическому по всем позициям свидетельствует о том, что вы обладаете достаточными навыками рационального поведения в конфликте. Отклонение влево от выбранного показателя свидетельствует о том, что вы не обладаете достаточными навыками рационального поведения. В этом случае вам необходимо проанализировать причины недостаточно развитых навыков рационального поведения в конфликте и заняться тренировками.

Методика самооценки конструктивного поведения в конфликте

Методика предназначена для определения уровня конструктивного поведения в конфликте. Методика включает 5 полярных утверждений, может использоваться с подросткового возраста.

Инструкция. Проанализируйте свои действия по пяти позициям «конструктивного поведения» в конфликтах, которые происходили с вашим участием, и оцените их по пятибалльной шкале по следующей матрице.

Опросник

Позиция	Оценка	Позиция
1. «Открытость» ума. Вы настроены на понимание доводов и аргументов оппонента	54321	Вы никогда не стремитесь понять своего оппонента
2. Позитивное отношение к оппоненту	54321	Негативное отношение к оппоненту
3. Рациональное мышление. Вы контролируете свои эмоции	54321	Вы отдаетесь стихиям и эмоциям
4. Сотрудничество. Вы не делаете ставку на односторонний выигрыш, ориентируетесь на равенство и сотрудничество	54321	Вы стремитесь к одностороннему выигрышу
5. Терпимость. Вы признаете право людей быть такими, какие они есть	54321	Вы нетерпимы к оппоненту, вас раздражают эмоции, его позиция или точка зрения

Обработка и интерпретация результатов

Отклонение влево от показателя 3 по среднему арифметическому по всем позициям свидетельствует о том, что вы обладаете достаточными признаками «конструктивного поведения» в конфликте. Отклонение вправо от выбранного показателя свидетельствует о том, что вы обладаете достаточными признаками «деструктивного поведения» в конфликте. В этом случае вам необходимо обратиться к технологиям рационального поведения в конфликте и заняться тренингом эмоциональной саморегуляции.

**Методика диагностики личностной агрессивности
и конфликтности (Е. П. Ильин, П.А. Ковалев)**

Методика предназначена для выявления склонности субъекта к конфликтности и агрессивности как личностных характеристик. Методика включает 80 утверждений, может использоваться с подросткового возраста.

Инструкция. Вам предлагается ряд утверждений. При согласии с утверждением в бланке ответов в соответствующем квадратике поставьте знак«+» («да»), при несогласии – знак «-» («нет»).

Опросник

1. Я легко раздражаюсь, но быстро успокаиваюсь.
2. В спорах я всегда стараюсь захватить инициативу.
3. Мне чаще всего не воздают за мои дела.
4. Если меня не попросят по-хорошему, я не уступлю.
5. Я стараюсь делать все, чтобы избежать напряженности в отношениях.
6. Если по отношению ко мне поступают несправедливо, то я про себя накликаю обидчику всякие несчастья.
7. Я часто злюсь, когда мне возражают.
8. Я думаю, что за моей спиной об мне говорят плохо.
9. Я гораздо более раздражителен, чем кажется.
10. Мнение, что нападение – лучшая защита, правильное.
11. Обстоятельства почти всегда благоприятнее складываются для других, чем для меня.
12. Если мне не нравится установленное правило, я стараюсь его не выполнять.
13. Я стараюсь найти такое решение спорного вопроса, которое удовлетворило бы всех.
14. Я считаю, что добро эффективнее мести.
15. Каждый человек имеет право на свое мнение.
16. Я верю в честность намерений большинства людей.

17. Меня охватывает ярость, когда надо мной насмеются.

18. В споре я часто перебиваю собеседника, навязывая ему свою точку зрения.

19. Я часто обижаюсь на замечания других, даже если и понимаю, что они справедливы.

20. Если кто-то корчит из себя важную персону, я всегда поступаю ему наперекор.

21. Я предлагаю, как правило, среднюю позицию.

22. Я считаю, что лозунг из мультфильма «Зуб за зуб, хвост за хвост» справедлив.

23. Если я все обдумал, то не нуждаюсь в советах других.

24. С людьми, которые со мной любезнее, чем я мог ожидать, я держусь настороженно.

25. Если кто-то выводит меня из себя, я не обращаю на это внимание.

26. Я считаю бестактным не давать высказаться в споре другой стороне.

27. Меня обижает отсутствие внимания со стороны окружающих.

28. Я не люблю поддаваться в игре даже с детьми.

29. В споре я стараюсь найти то, что устроит обе стороны.

30. Я уважаю людей, которые не помнят зла.

31. Утверждение «Ум хорошо, а два лучше» справедливо.

32. Утверждение «Не обманешь – не проживешь» тоже справедливо.

33. У меня никогда не бывает вспышек гнева.

34. Я могу внимательно и до конца выслушать аргументы спорящих со мной.

35. Я всегда обижаюсь, если среди награжденных за дело, в котором я участвовал, нет меня.

36. Если в очереди кто-то пытается доказать, что он стоит впереди меня, я ему не уступаю.

37. Я стараюсь избегать обострения отношений.
38. Часто я воображаю те наказания, которые могли бы обрушиться на моих обидчиков.
39. Я не считаю, что я глупее других, поэтому их мнение мне не указ.
40. Я осуждаю недоверчивых людей.
41. Я всегда спокойно реагирую на критику, даже если она кажется мне несправедливой.
42. Я всегда убежденно отстаиваю свою правоту.
43. Я не обижаюсь на шутки друзей, даже если они злые.
44. Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решения важного для всех вопроса.
45. Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.
46. Я верю, что за зло можно отплатить добром, и действую в соответствии с этим.
47. Я часто обращаюсь к коллегам, чтобы узнать их мнение.
48. Если меня хвалят, значит, этим людям от меня что-то нужно.
49. В конфликтной ситуации я хорошо владею собой.
50. Мои близкие часто обижаются на меня за то, что в разговоре с ними я им рта не даю открыть.
51. Меня не трогает, если при похвале за общую работу не упоминается мое имя.
52. Ведя переговоры со старшим по должности, я стараюсь ему не возражать.
53. В решении любой проблемы я предпочитаю «золотую середину».
54. Я отрицательно отношусь к мстительным людям.
55. Я не думаю, что руководитель должен считаться с мнением подчиненных, ведь отвечать за все ему.
56. Я часто боюсь подвохов со стороны других людей.

57. Меня не возмущает, когда люди толкают меня на улице или в транспорте.

58. Когда я разговариваю с кем-то, меня так и подмывает скорее изложить свое мнение.

59. Иногда я чувствую, что жизнь поступает со мной несправедливо.

60. Я всегда стараюсь выйти из вагона раньше других.

61. Вряд ли можно найти такое решение, которое бы всех удовлетворило.

62. Ни одно оскорбление не должно остаться безнаказанным.

63. Я не люблю, когда другие лезут ко мне с советами.

64. Я подозреваю, что многие поддерживают со мной знакомство из корысти.

65. Я не умею сдерживаться, когда меня незаслуженно упрекают.

66. При игре в шахматы или настольный теннис я больше люблю атаковать, чем защищаться.

67. У меня вызывают сожаление чрезмерно обидчивые люди.

68. Для меня не имеет большого значения, чья точка зрения в споре окажется правильной – моя или чужая.

69. Компромисс не всегда является лучшим разрешением спора.

70. Я не успокаиваюсь до тех пор, пока не отомщу обидчику.

71. Я считаю, что лучше посоветоваться с другими, чем принимать решение одному.

72. Я сомневаюсь в искренности слов большинства людей.

73. Обычно меня трудно вывести из себя.

74. Если я вижу недостатки у других, то не стесняюсь их критиковать.

75. Я не вижу ничего обидного в том, что мне говорят о моих недостатках.

76. Будь я на базаре продавцом, я не стал бы уступать в цене за свой товар.

77. Пойти на компромисс – значит показать свою слабость.

78. Справедливо ли мнение, что если тебя ударили по одной щеке, то надо подставить и другую?

79. Я не чувствую себя ущемленным, если мнение другого оказывается более правильным.

80. Я никогда не подозреваю людей в нечестности.

Бланк ответов

№	да	нет									
1			21			41			61		
2			22			42			62		
3			23			43			63		
4			24			44			64		
5			25			45			65		
6			26			46			66		
7			27			47			67		
8			28			48			68		
9			29			49			69		
10			30			50			70		

№	да	нет									
11			31			51			71		
12			32			52			72		
13			33			53			73		
14			34			54			74		
15			35			55			75		
16			36			56			76		
17			37			57			77		
18			38			58			78		
19			39			59			79		
20			40			60			80		

Обработка и интерпретация результатов

Ответы на вопросы соответствуют 8 шкалам: «вспыльчивость», «наступательность», «обидчивость», «неуступчивость», «компромиссность», «мстительность», «нетерпимость к мнению других», «подозрительность». За каждый ответ «да» или «нет», совпадающий с ключом, начисляется 1 балл. По каждой шкале испытуемые могут набрать от 0 до 10 баллов.

1. Ответы «да» по позициям 1, 9, 17, 65 и ответы «нет» по позициям 25, 33, 41, 57, 73 свидетельствуют о склонности к вспыльчивости.

2. Ответы «да» по позициям 2,10, 18, 42, 50, 58, 66, 74 и ответы «нет» по позициям 26, 34 свидетельствуют о склонности к наступательности, напористости.

3. Ответы «да» по позициям 3,11,19, 27, 35, 59 и ответы «нет» по позициям 43, 51, 67, 75 свидетельствуют о склонности к обидчивости.

4. Ответы «да» по позициям 4, 12, 20, 28, 36, 60, 76 и ответы «нет» по позициям 44, 52, 68 свидетельствуют о склонности к неуступчивости.

5. Ответы «да» по позициям 5, 13, 21, 29, 37, 45, 53 и ответы «нет» по позициям 61, 69, 77 свидетельствуют о склонности к бескомпромиссности.

6. Ответы «да» по позициям 6, 22, 38, 62, 70 и ответы «нет» по позициям 14, 30, 46, 54, 78 свидетельствуют о склонности к мстительности.

7. Ответы «да» по позициям 7, 23, 39, 55, 63 и ответы «нет» по позициям 15, 31, 47, 71, 79 свидетельствуют о склонности к нетерпимости к мнению других.

8. Ответы «да» по позициям 8, 24, 32, 48, 56, 64, 72 и ответы «нет» по позициям 16, 40, 80 свидетельствуют о склонности к нетерпимости к подозрительности.

Сумма баллов по шкалам «наступательность», «неуступчивость» дает суммарный показатель позитивной агрессивности субъекта. Сумма баллов, набранная по шкалам «нетерпимость к мнению других», «мстительность», дает показатель негативной агрессивности субъекта. Сумма баллов по шкалам «бескомпромиссность», «вспыльчивость», «обидчивость», «подозрительность» дает обобщенный показатель конфликтности.

Тестовая методика «Предрасположены ли вы к конфликтам?»

Методика предназначена для определения уровня конфликтности личности. Методика включает 9 утверждений с четырьмя вариантами ответов, может использоваться с подросткового возраста.

Инструкция. У любого человека можно выделить черты характера, предрасполагающие к конфликтам в межличностном общении. У одних они ярко выражены, у других слабее. О том, что вы сами в соответствующих условиях можете содействовать возникновению конфликта, необходимо знать. Это поможет вам правильно определить поведение и скорректировать его. Из предлагаемых ответов на вопросы выберите подходящий вариант.

Опросник

1. Как вы реагируете на критику:
 - а) как правило, критика меня глубоко уязвляет;
 - б) критику обычно принимаю близко к сердцу;
 - в) пытаюсь учесть, если критика справедлива;
 - г) на критику обычно не обращаю внимания?
2. Верите ли вы людям:
 - а) придерживаюсь того мнения, что лучше никому не верить;
 - б) людям почти не верю, я в них обманулся;
 - в) я верю людям, когда нет особых оснований для недоверия;
 - г) обычно я доверяю всем людям без разбора?
3. Вы умеете бороться за свою точку зрения:
 - а) я всегда упорно отстаиваю свои взгляды;
 - б) отстаиваю свои взгляды лишь тогда, когда полностью убежден, что прав;

в) скорее уступлю, чем буду энергично отстаивать свои взгляды;

г) предпочитаю отказаться от своих взглядов, чем из-за них конфликтовать?

4. Вы предпочитаете руководить или подчиняться:

а) в любом деле люблю руководить сам;

б) люблю как руководить, так и быть руководимым;

в) охотно работаю под чьим-либо руководством;

г) как правило, предпочитаю работать под чьим-нибудь руководством и ответственность передаю ему?

5. Если вас кто-то обидел:

а) стараюсь отплатить тем же;

б) боюсь мстить из-за дальнейших последствий;

в) считаю месть лишним, ненужным усилием;

г) если меня кто-то обидел – обиду быстро забываю.

6. Вас попытались обойти в очереди:

а) способен такого человека вышвырнуть вон;

б) ругаюсь, но если только ругаются другие;

в) молчу, хотя возмущен;

г) предпочитаю отступить, в ссору не вступаю.

7. Просто ли вас «выбить из колеи»:

а) я легко расстраиваюсь по самым незначительным поводам;

б) я расстраиваюсь, когда на то есть серьезные причины;

в) расстраиваюсь редко и только по серьезным причинам;

г) меня мало что расстраивает?

8. Вы «лед» или «пламя»:

а) я горяч и вспыльчив;

б) не очень вспыльчив;

в) скорее спокоен, чем вспыльчив;

г) я вполне спокойный человек?

9. Легко ли вам говорить правду:

а) я всегда говорю то, что думаю, прямо в глаза;

б) бывает, что я могу сказать все, что думаю;

- в) говорю обдуманно лишь после размышления;
г) я не раз взвешу свои слова, прежде чем что-нибудь сказать?

Обработка и интерпретация результатов

В зависимости от варианта ответа поставьте за «а» 1 балл, за «б» 2 балла, за «в» 3 балла, за «г» 4 балла. Суммируйте результаты.

От 9 до 19 баллов. Вы человек тяжелый в общении, подчас идете на конфликт не ради дела, а «из-за принципа». Возможно, вы, не признаваясь самому себе, испытываете удовлетворение, давая волю своим эмоциям и наблюдая, как разгораются страсти вокруг вас. Иногда о вас люди говорят: «Борец за правду», «Смелый, не боишься критиковать недостатки». Но прислушайтесь к мнению других: «Побереги свои нервы и нервы окружающих», «Твою бы энергию да в мирных целях». Признайтесь себе честно, так ли велика полезная отдача от вашей борьбы за справедливость?

От 20 до 25 баллов. Эта сумма позволяет считать вас человеком уживчивым, общительным, покладистым, способным противостоять обострениям отношений в группе, коллективе.

От 26 до 34 баллов. Вы едва ли являетесь источником конфликта. Однако общение с вами немногим доставляет удовольствие, поскольку неинтересен тот человек, который всегда и во всем со всеми соглашается. К тому же пассивность, стремление уйти в сторону невольно делают вас косвенным виновником конфликтных ситуаций.

**Опросник Э. Хейма (вариант Бернского опросника
«Способы преодоления критических ситуаций»,
адаптирован в лаборатории клинической психологии
психоневрологического института им. В.М. Бехтерева,
под руководством Л.И. Вассермана)**

Методика позволяет исследовать 26 ситуационно-специфических вариантов копинга, распределенных в соответствии с тремя основными сферами психической деятельности на когнитивный, эмоциональный и поведенческий копинг-механизмы и по степени их адаптивных возможностей: адаптивные, относительно адаптивные и неадаптивные. Методика может использоваться с подросткового возраста.

Инструкция. Вам будет предложен ряд утверждений, касающихся особенностей Вашего поведения. Постарайтесь вспомнить, каким образом Вы чаще всего разрешаете трудные и стрессовые ситуации и ситуации высокого эмоционального напряжения. Обведите кружком, пожалуйста, тот номер, который Вам подходит. В каждом разделе утверждений необходимо выбрать только один вариант, при помощи которого Вы разрешаете свои трудности. Отвечайте, пожалуйста, в соответствии с тем, как Вы справляетесь с трудными ситуациями на протяжении последнего времени. Не раздумывайте долго – важна Ваша первая реакция. Будьте внимательны!

Стимульный материал

А

1. «Говорю себе: в данный момент есть что-то важнее, чем трудности».
2. «Говорю себе: это судьба, нужно с этим смириться».
3. «Это несущественные трудности, не все так плохо, в основном все хорошо».

4. «Я не теряю самообладания и контроля над собой в тяжелые минуты и стараюсь никому не показывать своего состояния».

5. «Я стараюсь проанализировать, все взвесить и объяснить себе, что же случилось».

6. «Я говорю себе: по сравнению с проблемами других людей мои – это пустяк».

7. «Если что-то случилось, то так угодно Богу».

8. «Я не знаю, что делать, и мне временами кажется, что мне не выпутаться из этих трудностей».

9. «Я придаю своим трудностям особый смысл, преодолевая их, я совершенствуюсь сам».

10. «В данное время я полностью не могу справиться с этими трудностями, но со временем смогу справиться и с ними, и с более сложными».

Б

1. «Я всегда глубоко возмущен несправедливостью судьбы ко мне и протестую».

2. «Я впадаю в отчаяние, я рыдаю и плачу».

3. «Я подавляю эмоции в себе».

4. «Я всегда уверен, что есть выход из трудной ситуации».

5. «Я доверяю преодолению своих трудностей другим людям, которые готовы помочь мне».

6. «Я впадаю в состояние безнадежности».

7. «Я считаю себя виноватым и получаю по заслугам».

8. «Я впадаю в бешенство, становлюсь агрессивным».

В

1. «Я погружаюсь в любимое дело, стараясь забыть о трудностях».

2. «Я стараюсь помочь людям и в заботах о них забываю о своих горестях».

3. «Стараюсь не думать, всячески избегаю сосредоточиваться на своих неприятностях».

4. «Стараюсь отвлечься и расслабиться (с помощью алкоголя, успокоительных средств, вкусной еды и т. п.)».

5. «Чтобы пережить трудности, я берусь за осуществление давней мечты (еду путешествовать, поступаю на курсы иностранного языка и т. п.)».

6. «Я изолируюсь, стараюсь остаться наедине с собой».

7. «Я использую сотрудничество со значимыми мне людьми для преодоления трудностей».

8. «Я обычно ищу людей, способных помочь мне советом».

Обработка и интерпретация результатов

A. Когнитивные копинг-стратегии

1. Игнорирование – «Говорю себе: в данный момент есть что-то важнее, чем трудности».

2. Смирение – «Говорю себе: это судьба, нужно с этим смириться».

3. Диссимуляция – «Это несущественные трудности, не все так плохо, в основном все хорошо».

4. Сохранение самообладания – «Я не теряю самообладания и контроля над собой в тяжелые минуты и стараюсь никому не показывать своего состояния».

5. Проблемный анализ – «Я стараюсь проанализировать, все взвесить и объяснить себе, что же случилось».

6. Относительность – «Я говорю себе: по сравнению с проблемами других людей, мои – это пустяк».

7. Религиозность – «Если что-то случилось, то так угодно Богу».

8. Растерянность – «Я не знаю, что делать и мне временами кажется, что мне не выпутаться из этих трудностей».

9. Придача смысла – «Я придаю своим трудностям особый смысл, преодолевая их, я совершенствуюсь сам».

10. Установка собственной ценности – «В данное время я полностью не могу справиться с этими трудностями, но со временем смогу справиться и с ними, и с более сложными».

Б. Эмоциональные копинг-стратегии

1. Протест – «Я всегда глубоко возмущен несправедливостью судьбы ко мне и протестую».

2. Эмоциональная разрядка – «Я впадаю в отчаяние, я рыдаю и плачу».

3. Подавление эмоций – «Я подавляю эмоции в себе».

4. Оптимизм – «Я всегда уверен, что есть выход из трудной ситуации».

5. Пассивная кооперация – «Я доверяю преодолению своих трудностей другим людям, которые готовы помочь мне».

6. Покорность – «Я впадаю в состояние безнадежности».

7. Самообвинение – «Я считаю себя виноватым и получаю по заслугам».

8. Агрессивность – «Я впадаю в бешенство, становлюсь агрессивным».

В. Поведенческие копинг-стратегии

1. Отвлечение – «Я погружаюсь в любимое дело, стараясь забыть о трудностях».

2. Альтруизм – «Я стараюсь помочь людям и в заботах о них забываю о своих горестях».

3. Активное избегание – «Стараюсь не думать, всячески избегаю сосредоточиваться на своих неприятностях».

4. Компенсация – «Стараюсь отвлечься и расслабиться (с помощью алкоголя, успокоительных средств, вкусной еды и т. п.)».

5. Конструктивная активность – «Чтобы пережить трудности, я берусь за осуществление давней мечты (еду

путешествовать, поступаю на курсы иностранного языка и т. п.).

6. Отступление – «Я изолируюсь, стараюсь остаться наедине с собой».

7. Сотрудничество – «Я использую сотрудничество со значимыми мне людьми для преодоления трудностей».

8. Обращение – «Я обычно ищу людей, способных помочь мне советом».

Адаптивные варианты копинг-поведения

Среди когнитивных копинг-стратегий:

- «проблемный анализ»;
- «установка собственной ценности»;
- «сохранение самообладания» – формы поведения, направленные на анализ возникших трудностей и возможных путей выхода из них, повышение самооценки и самоконтроля, более глубокое осознание собственной ценности как личности, наличие веры в собственные ресурсы в преодолении трудных ситуаций.

Среди эмоциональных копинг-стратегий:

- «протест»;
- «оптимизм» – эмоциональное состояние с активным возмущением и протестом по отношению к трудностям и уверенностью в наличии выхода в любой, даже самой сложной ситуации.

Среди поведенческих копинг-стратегий:

- «сотрудничество»;
- «обращение»;
- «альтруизм» – поведение личности, при котором она вступает в сотрудничество со значимыми (более опытными) людьми, ищет поддержки в ближайшем социальном окружении или сама предлагает ее близким в преодолении трудностей.

Неадаптивные варианты копинг-поведения

Среди когнитивных копинг-стратегий:

- «смирение»;
- «растерянность»;
- «диссимуляция»;

– «игнорирование» – пассивные формы поведения с отказом от преодоления трудностей из-за неверия в свои силы и интеллектуальные ресурсы, с умышленной недооценкой неприятностей.

Среди эмоциональных копинг-стратегий:

- «подавление эмоций»;
- «покорность»;
- «самообвинение»;

– «агрессивность» – варианты поведения, характеризующиеся подавленным эмоциональным состоянием, состоянием безнадежности, покорности и недопущения других чувств, переживанием злости и возложением вины на себя и других.

Среди поведенческих копинг-стратегий:

- «активное избегание»;

– «отступление» – поведение, предполагающее избегание мыслей о неприятностях, пассивность, уединение, покой, изоляция, стремление уйти от активных интерперсональных контактов, отказ от решения проблем.

Относительно адаптивные варианты копинг-поведения (их конструктивность зависит от значимости и выраженности ситуации преодоления)

Среди когнитивных копинг-стратегий:

- «относительность»;
- «придача смысла»;

– «религиозность» – формы поведения, направленные на оценку трудностей в сравнении с другими, придание особого смысла их преодолению, вера в Бога и стойкость в вере при столкновении со сложными проблемами.

Среди эмоциональных копинг-стратегий:

– «эмоциональная разрядка»;

– «пассивная кооперация» – поведение, которое направлено либо на снятие напряжения, связанного с проблемами, эмоциональным отреагированием, либо на передачу ответственности по разрешению трудностей другим лицам.

Среди поведенческих копинг-стратегий:

– «компенсация»;

– «отвлечение»;

– «конструктивная активность» – поведение, характеризующееся стремлением к временному отходу от решения проблем с помощью алкоголя, лекарственных средств, погружения в любимое дело, путешествия, исполнения своих заветных желаний.

**Копинг-поведение в стрессовых ситуациях
(С. Норман, Д.Ф. Эндлер, Д.А. Джеймс, М.И. Паркер;
адаптированный вариант Т.А. Крюковой)**

Адаптированный вариант копинг-стрессового поведения включает перечень заданных реакций на стрессовые ситуации и нацелен на определение доминирующих копинг-стрессовых поведенческих стратегий. Методика включает 48 утверждений, может использоваться с подросткового возраста.

Инструкция. Ниже приводятся возможные реакции человека на различные трудные, огорчающие или стрессовые ситуации. Обведите, пожалуйста, кружком одну из цифр от 1 до 5, отвечая на каждый из следующих пунктов. Укажите, как часто вы ведете себя подобным образом в трудной стрессовой ситуации.

Бланк ответов

№	Типы поведения и реакций в стрессовых ситуациях	Никогда	Редко	Иногда	Чаше всего	Очень часто
		1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	6	7
1	Стараюсь тщательно распределять свое время					
2	Сосредоточиваюсь на проблеме и думаю, как ее можно решить					
3	Думаю о чем-то хорошем, что было в моей жизни					
4	Стараюсь быть на людях					
5	Виню себя за нерешительность					
6	Делаю то, что считаю подходящим в данной ситуации					

1	2	3	4	5	6	7
7	Погружаюсь в свою боль и страдания					
8	Виню себя за то, что оказался в данной ситуации					
9	Хожу по магазинам, ничего не покупая					
10	Думаю о том, что для меня самое главное					
11	Стараюсь больше спать					
12	Балую себя любимой едой					
13	Переживаю, что не могу справиться с ситуацией					
14	Испытываю нервное напряжение					
15	Вспоминаю, как я решал аналогичные проблемы раньше					
16	Говорю себе, что это происходит не со мной					
17	Виню себя за слишком эмоциональное отношение к ситуации					
18	Иду куда-нибудь перекусить или пообедать					
19	Испытываю эмоциональный шок					
20	Покупаю себе какую-нибудь вещь					
21	Определяю курс действий и придерживаюсь его					
22	Обвиняю себя за то, что не знаю, как поступить					
23	Иду на вечеринку					

1	2	3	4	5	6	7
24	Стараюсь вникнуть в ситуацию					
25	Застываю, «замораживаюсь» и не знаю, что делать					
26	Немедленно предпринимаю меры, чтобы исправить ситуацию					
27	Обдумываю случившееся или свое отношение к случившемуся					
28	Жалею, что не могу изменить случившегося или свое отношение к случившемуся					
29	Иду в гости к другу					
30	Беспокоюсь о том, что я буду делать					
31	Провожу время с дорогим мне человеком					
32	Иду на прогулку					
33	Говорю себе, что это никогда не случится вновь					
34	Сосредоточиваюсь на своих недостатках					
35	Разговариваю с тем, чей совет я особенно ценю					
36	Анализирую проблему, прежде чем реагировать на нее					
37	Звоню другу					
38	Испытываю раздражение					
39	Решаю, что теперь важнее всего делать					

1	2	3	4	5	6	7
40	Смотрю кинофильм					
41	Контролирую ситуацию					
42	Прилагаю дополнительные усилия, чтобы все сделать					
43	Разрабатываю несколько различных решений проблемы					
44	Беру отпуск или отгул, отдаляюсь от ситуации					
45	Отыгрываюсь на других					
46	Использую ситуацию, чтобы доказать, что я могу сделать это					
47	Стараюсь собраться, чтобы выйти победителем из ситуации					
48	Смотрю телевизор					

Обработка и интерпретация результатов

Для копинга, ориентированного на решение задачи (КОЗ), суммируются следующие 16 пунктов: 1, 2, 6, 10, 15, 21, 24, 26, 27, 36, 39, 41, 42, 43, 46, 47.

Для копинга, ориентированного на эмоции (КОЭ), суммируются следующие 16 пунктов: 5, 7, 8, 13, 14, 16, 17, 19, 22, 25, 28, 30, 33, 34, 38, 45.

Для копинга, ориентированного на избегание (КОИ), суммируются следующие 16 пунктов: 3, 4, 9, 11, 12, 18, 20, 23, 29, 31, 32, 35, 37, 40, 44, 48.

Можно подсчитать субшкалу отвлечения из 8 пунктов, относящихся к избеганию: 9, 11, 12, 18, 20, 40, 44, 48.

Субшкала социального отвлечения может быть подсчитана из следующих 5 пунктов, относящихся к избеганию: 4, 29, 31, 35, 37 (при этом пункты избегания 3, 23 и 32 не используются в субшкалах отвлечения и социального отвлечения).

Чем больше баллов набрано по какой-либо шкале, тем чаще используется данный вариант копинга. Результат исследования может быть представлен в виде схемы видов копинга по убыванию. Например, КОЭ>КОИ>КОЗ. Это значит, что наиболее часто испытуемый использует копинг, ориентированный на эмоции, а реже всего – копинг, ориентированный на решение задачи.

Методика для оценки стратегий и моделей преодолевающего поведения (Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова, адаптированный вариант опросника SACS С. Хобфолла)

Методика предназначена для оценки стратегии преодоления стрессовых ситуаций и представляет адаптированный вариант опросника SACS С. Хобфолла. Опросник включает 54 утверждения и может использоваться с подросткового возраста. Испытуемым предлагается оценить по 5-балльной шкале особенности своего поведения в сложных (стрессовых) ситуациях.

В соответствии с Р. Лазарусом и С. Фолкманом существуют две основные стратегии психологического преодоления: 1) проблемно-ориентированный копинг (усилия направляются на решение возникшей проблемы); 2) эмоционально-ориентированный копинг (изменение собственных установок в отношении ситуации). В качестве альтернативного подхода С. Хобфолл (1994) предложил многосетевую модель «поведения преодоления» и опросник SACS, построенный на ее основе. В отличие от предыдущих моделей, преодолевающее поведение рассматривается как стратегии (тенденции) поведения, а не как отдельные типы поведения.

Предложенная модель имеет две основные оси: просоциальная-асоциальная, активная-пассивная и одну дополнительную ось: прямая-непрямая. Данные оси представляют собой измерения общих стратегий преодоления. Введение просоциальной и асоциальной осей основывается на том, что: а) многие жизненные стрессоры являются межличностными или имеют межличностный компонент; б) даже индивидуальные усилия по преодолению имеют потенциальные социальные последствия; в) действия преодоления часто требуют взаимодействия с другими людьми.

Прямая-непрямая ось преодолевающего поведения, предложенная С. Хобфоллом, увеличивает межкультурную применимость опросника SACS. Данная ось позволяет дифференцировать копинг с точки зрения поведенческих стратегий как проблемно-ориентированных усилий (прямых или манипулятивных). Поведенческие стратегии преодоления являются более детальными, а также снимают некоторые ограничения, которые накладывают проблемно- и эмоционально-ориентированное «поведение преодоления» и гендер.

Инструкция. Вам предлагаются 54 утверждения относительно поведения в напряженных (стрессовых) ситуациях. Оцените, пожалуйста, как вы обычно поступаете в данных случаях. Для этого на листе ответов поставьте цифру от 1 до 5, которая наиболее соответствует вашим действиям. Если утверждение полностью описывает ваши действия или переживания, то рядом с номером вопроса поставьте 5 (ответ – да, совершенно верно). Если утверждение совсем не подходит к вам, тогда поставьте 1 (ответ – нет, это совсем не так):

- 1 – нет, это совсем неверно;
- 2 – скорее нет, чем да;
- 3 – не знаю;
- 4 – скорее да (чаще да);
- 5 – да, совершенно верно.

Опросник

1. В любых сложных ситуациях вы не сдаетесь.
2. Объединяетесь с другими людьми, чтобы вместе разрешить ситуацию.
3. Советуетесь с друзьями или близкими о том, чтобы они сделали, оказавшись в вашем положении.
4. Вы всегда очень тщательно взвешиваете возможные варианты решений (лучше быть осторожным, чем подвергать себя риску).

5. Вы полагаетесь на свою интуицию.
6. Как правило, вы откладываете решение возникшей проблемы в надежде, что она разрешится сама.
7. Стараетесь держать все под контролем, хотя и не показываете этого другим.
8. Вы полагаете, что иногда необходимо действовать столь быстро и решительно, чтобы заставить других врасплох.
9. Решая неприятные проблемы, выходите из себя и можете наломать немало дров.
10. Когда кто-либо из близких поступает с вами несправедливо, вы пытаетесь вести себя так, чтобы они не почувствовали, что вы расстроены или обижены.
11. Стараетесь помочь другим при решении ваших общих проблем.
12. Не стесняетесь при необходимости обращаться к другим людям за помощью или поддержкой.
13. Без необходимости не выкладываетесь полностью, предпочитая экономить свои силы.
14. Вы часто удивляетесь, что наиболее правильным является то решение, которое первым пришло в голову.
15. Иногда предпочитаете заняться чем угодно, лишь бы забыть о неприятном деле, которое необходимо выполнить.
16. Для достижения своих целей вам часто приходится подыгрывать другим или подстраиваться под других людей (несколько кривить душой).
17. В определенных ситуациях вы ставите свои личные интересы превыше всего, даже если это пойдет во вред другим.
18. Как правило, препятствия для решения ваших проблем или достижения желаемого сильно выводят вас из себя, можно сказать, что они просто бесят вас.
19. Вы считаете, что в сложной ситуации лучше действовать самому, чем ждать, когда ее будут решать другие.

20. Находясь в трудной ситуации, вы раздумываете о том, как поступили бы в этом случае другие люди.

21. В трудные минуты для вас очень важна эмоциональная поддержка близких людей.

22. Считаете, что во всех случаях лучше «семь и более раз отмерить, прежде чем отрезать».

23. Вы часто проигрываете из-за того, что не полагаетесь на свои предчувствия.

24. Вы не тратите свою энергию на разрешение того, что, возможно, само по себе разрешится.

25. Позволяете другим людям думать, что они могут повлиять на вас, но на самом деле вы – крепкий орешек и никому не позволяете манипулировать собой.

26. Считаете, что полезно демонстрировать свою власть и превосходство для укрепления собственного авторитета.

27. Вас можно назвать вспыльчивым человеком.

28. Вам бывает достаточно трудно ответить отказом на чьи-либо требования или просьбы.

29. Вы полагаете, что в критических ситуациях лучше действовать сообща с другими.

30. Вы считаете, что на душе может стать легче, если поделиться с другими своими переживаниями.

31. Ничего не принимаете на веру, так как полагаете, что в любой ситуации могут быть «подводные камни».

32. Ваша интуиция вас никогда не подводит.

33. В конфликтной ситуации убеждаете себя и других, что проблема «не стоит и выеденного яйца».

34. Иногда вам приходится немного манипулировать людьми (решать свои проблемы, невзирая на интересы других).

35. Бывает очень выгодно поставить другого человека в неловкое и зависимое положение.

36. Вы считаете, что лучше решительно и быстро дать

отпор тем, кто не согласен с вашим мнением, чем «тянуть кога за хвост».

37. Вы легко и спокойно можете защитить себя от несправедливых действий других, в случае необходимости сказать «нет» в ситуации эмоционального давления.

38. Вы считаете, что общение с другими людьми обогатит ваш жизненный опыт.

39. Вы полагаете, что поддержка других людей очень помогает вам в трудных ситуациях.

40. В трудных ситуациях вы долго готовитесь и предпочитаете сначала успокоиться а потом уже действовать.

41. В сложных ситуациях лучше следовать первому импульсу, чем долго взвешивать возможные варианты.

42. По возможности избегаете решительных действий, требующих большой напряженности и ответственности за последствия.

43. Для достижения своих заветных целей не грех и немного полукавить.

44. Ищете слабости других людей и используете их со своей выгодой.

45. Грубость и глупость других людей часто приводят вас в ярость (выводят вас из себя).

46. Вы испытываете неловкость, когда вас хвалят или говорят комплименты.

47. Считаете, что совместные усилия с другими принесут больше пользы в любых ситуациях (при решении любых задач).

48. Вы уверены, что в трудных ситуациях вы всегда найдете понимание и сочувствие со стороны близких людей.

49. Вы полагаете, что во всех случаях нужно следовать принципу «Тише едешь, дальше будешь».

50. Действие под влиянием первого порыва всегда хуже, чем трезвый расчет.

51. В конфликтных ситуациях предпочитаете найти какие-либо важные и неотложные дела, позволяя другим заняться решением проблемы или надеясь, что время все расставит на свои места.

52. Вы полагаете, что хитростью можно добиться порой больше, чем действуя напрямую.

53. Цель оправдывает средства.

54. В значимых и конфликтных ситуациях вы бываете агрессивны.

Обработка и интерпретация результатов

В соответствии с ключом подсчитывается сумма баллов по каждой строке, которая отражает степень предпочтения той или иной модели поведения в сложной (стрессовой) ситуации.

Ключ

Субшкала	Номера утверждений
Ассертивные действия	1, 10, 19, 28*, 37, 46*
Вступление в социальный контакт	2, 11, 20, 29, 38, 47
Поиск социальной поддержки	3, 12, 21, 30, 39, 48
Осторожные действия	4, 13, 22, 31, 40, 49
Импульсивные действия	5, 14, 23, 32, 41, 50*
Избегание	6, 15, 24, 33, 42, 51
Непрямые действия	7, 16, 25, 34, 43, 52
Асоциальные действия	8, 17, 26, 35, 44, 53
Агрессивные действия	9, 18, 27, 36, 45, 54

*Подсчитывается в обратном порядке.

Бланк ответов

Фамилия, имя, отчество _____
Профессия _____ Возраст _____
Стаж _____

В бланке ответов рядом с номером вопроса поставьте баллы, которые соответствуют вашей оценке:

- 1 – нет, это совсем неверно;
- 2 – скорее нет, чем да;
- 3 – не знаю;
- 4 – скорее да (чаще да);
- 5 – да, совершенно верно.

1		10		19		28		37		46	
2		11		20		29		38		47	
3		12		21		30		39		48	
4		13		22		31		40		49	
5		14		23		32		41		50	
6		15		24		33		42		51	
7		16		25		34		43		52	
8		17		26		35		44		53	
9		18		27		36		45		54	

Анализ результатов проводится на основании сопоставления данных конкретного человека по каждой из субшкал со средними значениями моделей преодоления в исследуемой (профессиональной, возрастной и др.) группе. В результате сравнения индивидуальных и среднегрупповых показателей делается заключение о сходстве или различиях преодолевающего поведения данного индивида относительно исследуемой категории людей. Для интерпретации индивидуальных особенностей преодолевающего поведения данные конкретного человека могут быть сопоставлены с данными, представленными в таблице.

Показатели стратегий преодоления у представителей
коммуникативных профессий

№	Стратегии преодоления	Модель поведения (действия)	Степень выраженности преодолевающего поведения		
			низкая	средняя	высокая
1	Активная	Ассертивные действия	6 – 17	18 – 22	23 – 30
2	Просоциальная	Вступление в социальный контакт	6 – 21	22 – 25	26 – 30
3	Просоциальная	Поиск социальной поддержки	6 – 20	21 – 24	25 – 30
4	Пассивная	Осторожные действия	6 – 17	18 – 23	24 – 30
5	Прямая	Импульсивные действия	6 – 15	16 – 19	20 – 30
6	Пассивная	Избегание	6 – 13	14 – 17	18 – 30
7	Непрямая	Манипулятивные действия	6 – 17	18 – 23	24 – 30
8	Асоциальная	Асоциальные действия	6 – 14	15 – 19	20 – 30
9	Асоциальная	Агрессивные действия	6 – 13	14 – 18	19 – 30

Другой способ интерпретации индивидуальных данных основывается на анализе индивидуального «портрета» моделей преодолевающего поведения. Для этого для наглядности может быть построена круговая диаграмма, отражающая степень выраженности (предпочтения) каждой из 9 моделей поведения у конкретного лица. По его индивидуальным данным рассчитывается доля (в %) каждой модели поведения относительно всех 9 субшкал по формуле:

$M (\%) = (N \times 100) : S$, где N – числовое значение, полученное по каждой субшкале (N=1 ... 9), S-сумма показателей всех 9 субшкал.



Согласно концепции С. Хобфолла, данные модели преодолевающего поведения характеризуют три пересекающиеся координатные оси (направления и индивидуальную активность) преодолевающего поведения личности в ситуациях проблемного общения в системе «человек-человек». Стратегическое направление преодолевающего поведения в содержательном плане должно описываться посредством минимум трех координат: ось просоциальной-асоциальной стратегии, ось активности-пассивности, ось прямое-непрямое (манипулятивное) поведение.

В зависимости от степени конструктивности стратегии и модели поведения могут способствовать или препятствовать успешности преодоления профессиональных стрессов, а также оказывать влияние на сохранение здоровья субъекта общения и труда. «Здоровое» преодоление (копинг) является и активным, и просоциальным. Активное преодоление в совокупности с положительным использованием социальных ресурсов (контактов) повышает стрессоустойчивость человека.

Научное издание

О.В. Барканова

СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ТРЕНИНГ
ДЛЯ ПОДРОСТКОВ И СТАРШЕКЛАССНИКОВ

Учебное пособие

Редактор *Ж.В. Козуница*
Корректор *М.А. Исакова*
Верстка *Н. С. Хасанишина*

660049, Красноярск, ул. А. Лебедевой, 89.
Редакционно-издательский отдел КГПУ,
т. 217-17-52, 217-17-82

Подготовлено к изданию 20.07.13.
Формат 60x84 1/16.
Усл. печ. л. 16,75.