

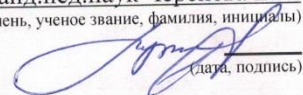
МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Красноярский государственный педагогический университет им. В.П. Астафьева»
(КГПУ им. В.П. Астафьева)
Институт социально-гуманитарных технологий
Кафедра специальной психологии

Силютин Василий Геннадьевич

МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ
Психологическая программа развития коммуникативных навыков
сотрудников торговых организаций

Направление подготовки 37.04.01 Психология
Направленность (профиль) образовательной программы
Психологическое консультирование и психотерапия

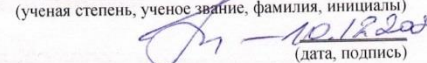
ДОПУСКАЮ К ЗАЩИТЕ:
и.о. заведующего кафедрой
канд. пед. наук Черенёва Е.А.
(ученая степень, ученое звание, фамилия, инициалы)


(дата, подпись)

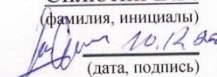
Руководитель магистерской программы
канд. психол. наук, доцент Верхотурова Н.Ю.
(ученая степень, ученое звание, фамилия, инициалы)

(дата, подпись)

Научный руководитель
канд. психол. наук Иванова Н.Г.
(ученая степень, ученое звание, фамилия, инициалы)


(дата, подпись)

Обучающийся
Силютин В.Г.
(фамилия, инициалы)


(дата, подпись)

Красноярск 2021

Содержание

Введение	3
Глава I. Теоретическое изучение проблемы формирования коммуникативных навыков сотрудников торговых организаций	7
1.1. Проблема изучения коммуникативных навыков в психологии	7
1.2. Проблемы использования методов гештальт-терапии для развития коммуникативных навыков взрослых людей	16
1.3. Проблема формирования коммуникативных навыков сотрудников торговых организаций	23
Выводы по главе 1	27
Глава II. Экспериментальное исследование коммуникативных навыков сотрудников торговых организаций	30
2.1. Организация, методы и методики исследования	30
2.2. Констатирующий эксперимент и его анализ	33
Выводы по главе 2	43
Глава III. Содержание и реализация психологической программы формирования коммуникативных навыков сотрудников торговых организаций	44
3.1. Научно-методологические подходы к формированию коммуникативных умений	44
3.2. Содержание программы развития коммуникативных навыков сотрудников торговых организаций	46
3.3. Контрольный эксперимент и его анализ	56
Выводы по главе 3	65
Заключение	67
Список литературы	70
Приложения	80

Введение

Коммуникацию, общение можно считать видом взаимодействия двух субъектов. Торговые отношения неразрывно связаны с этим процессом. Процессы обмена в торговле сопровождаются коммуникативными связями, неразрывно связаны с ними, и, также, являются ими и сами по себе. Понятие субъекта в современной науке – сложное явление. Существует множество подходов и теорий описывающих сущность человека, его личность, структуру психики и т.д. Если рассматривать торговые отношения как обмен между такими "коммуникаторами", то они предстанут в столь же многогранном виде, как и понятие структуры личности, потребностей (для удовлетворения которых и существует торговый обмен), общественных отношений в которых существует человек и т.д. В каждом таком подходе, теории делается акцент на определенных свойствах коммуникаций, отражающих теоретическое предположение о природе человека. В нашей работе мы будем исходить из теоретических оснований достаточно качественно проработанных советскими и российскими психологами, и представляющих прочную теоретическую базу, подкрепленную удивительными практическими результатами (как например Загорский эксперимент) и составляющими фундаментальную основу сформировавшую в большой мере общество России через образование, введение в профессиональную деятельность, профессиональную психологию; составляющую базу для понимания процессов общения и коммуникации [60]. Несмотря на то, что порожденные человеческим беспокойством, неудовлетворенностью достигнутым и любопытством, исследования личности, на базе этого фундамента не стоят на месте и развиваются, в том числе в сфере, которая была не в полной мере доступна для исследований в СССР – в сфере ценностей и смыслов, взглядов на природу человека. Это откладывает свой отпечаток на исследования в области коммуникации и общения. Существующий в Западной науке огромный теоретический пласт

превосходит отечественные разработки количественно, но в качественном отношении ядро своеобразного подхода к психологическим вопросам исторически сложившееся в нашей стране, сохраняет оригинальность, укорененность в практических и профессиональных процессах и не сводится к иностранным базовым теоретическим и практическим положениям психологической науки. Однако сохраняется проблема гармоничного "связывания" этих теоретических предпосылок в практической деятельности. В нашей работе была сделана такая попытка применения "западного" метода гештальт-терапии использованного в исследовательском и практическом воплощении отечественной школы психологии (через формирующий эксперимент) в области развития коммуникативных навыков работников торговых организаций. Гештальт-терапия, сама по себе, как явление, представляет собой гармоничный синтез нескольких теоретических направлений. Вышедшая из области психоаналитической теории З. Фрейда, она приобрела многообразие измерений включив в себя такие, на первый взгляд, разные направления как феноменология (от Brentano и Husserl до Heidegger), философию Buber с его понятием Диалога, и Теорию поля К. Левина (являющуюся на Западе основой огромного пласта практической реализации теоретических положений и открытий психологии в практику), диалектически объединив в себе в т.ч. и различное семантическое понимание психологической реальности (мифологическое, психоаналитическое, психологическое, религиозное, физическое). По большому счету Гештальт-терапия неявно объединяет в себе два философских подхода – Ньютон-Галилеевскую научную парадигму нового времени, парадигму философии Аристотеля [79], а также и религиозную парадигму. Таким образом методы гештальт-терапии, обладая таким дифференцированным инструментарием, при реализации их практического потенциала в виде психологической программы развития коммуникативных навыков, как набора сокращенных Т-тренингов в формате формирующего эксперимента могут затронуть и

спровоцировать к развитию те аспекты личности, которые оставляют без внимания обычные инструментальные тренинги.

В течение времени обучения в учебных профессиональных заведениях и при профессиональном обучении сотрудников осуществляемом организациями за свой счет и в своих интересах, в т.ч. и на предприятиях занимающихся торговой деятельностью, специалисты получают часто привычный своеобразно однообразный набор тренингов и программ для развития коммуникативных навыков и коммуникативной компетентности. Применение на практике теоретических положений и навыков, полученных в рамках тренинга, сталкивается с личностными трудностями адаптации к индивидуальному профессиональному инструментарию сотрудника. Поэтому в результате такого обучения не всегда достигается планируемый рост достижений в трудовой деятельности. При их практическом применении могут возникать коммуникативные проблемы во взаимоотношениях с коллегами, клиентами и партнерами. На наш взгляд это может происходить потому, что не происходят личностные изменения, как раз которые, по теории формирующего эксперимента, являются главным условием для овладения новым инструментарием и гармоничным переводом его в навыки, что является условием последовательного развития личности. Такая проблема развития коммуникативных навыков и роста профессиональной коммуникативной компетентности у специалистов сферы торговли, не только в процессе изучения предметов в учреждениях современного профессионального образования, но и на рабочих местах становится чрезвычайно актуальной.

Проблема исследования: сотрудники торговых организаций вынужденные по профессиональным обязанностям постоянно находятся в коммуникациях с другими людьми с целью выполнения рабочих задач, могут испытывать дискомфорт, повышенную тревожность и стресс.

Объект исследования: коммуникативные навыки сотрудников торговых организаций.

Предмет исследования: психологическая программа развития коммуникативных навыков сотрудников торговых организаций.

Цель исследования: выявить уровень сформированности личностных факторов и черт сотрудников торговых организаций, лежащих в основе коммуникативной компетентности, и реализовать психологическую программу развития коммуникативных навыков у выбранной категории испытуемых.

Задачи:

1. Изучить литературу по проблеме исследования.
2. Выявить уровень сформированности коммуникативных навыков и влияние на них субъективных факторов и личностных черт у сотрудников торговых организаций.
3. Разработать психологическую программу развития коммуникативных навыков сотрудников торговых организаций, апробировать и определить её эффективность.

Гипотеза исследования: полагаем, что развитие коммуникативных навыков сотрудников торговых организаций будет наиболее продуктивно при реализации разработанной нами психологической программы.

Теоретико-методологическим фундаментом исследования является подход советской психологической школы (Д.Б. Эльконин, А.Н. Леонтьев, С.Л. Рубинштейн, Б.Ф. Ломова, А.А. Хуторской), теоретические и практические работы западных психологов (Ф. Перлз, Хуан Паскуаль-Леоне, Л. Гринберг), теоретические и практические работы по исследованию коммуникаций и применению результатов на практике – Э. Нэвис [55], М.И. Магура [47], Р. Бакли [5], Дж. Стюарт, А.К. Болотова, М.Р. Битянова, Ю.М. Жуков и др.

База исследования: исследование было проведено на базе торговой фирмы Очаг. Выборку составили сотрудники торговой организации в составе 20 человек из которых мужчины 11 человек (возраст 37-60 лет), женщины – 9 человек (возраст 30-49 лет).

Этапы исследования: сентябрь 2019 года – обзор литературы, в октябре 2020 года констатирующий эксперимент и разработка психологической программы; далее, с ноября 2020 года по май 2021года – формирующий эксперимент; и в апреле 2021 года – контрольный эксперимент и сравнение и анализ данных констатирующего и формирующего экспериментов.

Теоретической значимостью представленной работы можно считать то, что выводы по результатам исследования позволяют лучше изучить вопросы формирования коммуникативных навыков сотрудников торговых организаций.

Практическая значимость представленного исследования находится в полученных итогах по использованию результатов добытых с помощью набора диагностических методов, что позволяет оценивать уровень коммуникативных навыков сотрудников торговых организаций. Созданная программа и результаты исследования по её эффективности говорят о том, что она может быть использована для развития коммуникативных навыков сотрудников торговых организаций.

Структура работы: магистерская диссертация содержит введение, три главы, список литературы в количестве 90 источников. Включает 4 приложения. Проиллюстрирована 6 таблицами, 11 гистораммами.

Глава I. Теоретическое изучение проблемы формирования коммуникативных навыков сотрудников торговых организаций.

1.1. Проблема изучения коммуникативных навыков в психологии.

Проблема изучения общения всегда являлась объектом пристального внимания отечественных и зарубежных ученых. И сейчас, до сих пор, категорию общения можно считать одной из важных тем, которой посвящено большое количество исследований.

Являясь неотъемлемой стороной жизни каждого человека, общение считается главным определяющим понятием всей системной области психического. За общением признаётся важная роль – «связывающая», укрепляющая общество, страты, группы и т.д. Общение – фактор развития личности и выстраивания связей и отношений с другими.

Важным элементом, связанным с категорией общения, является понятие коммуникации. Можно сказать, что коммуникация – это определяемый социумом функциональный процесс передачи и восприятия информации (в т. ч. и ценностно-смысловой) при межличностном и групповом общении по различным каналам при помощи разнообразных коммуникативных средств.

Общие теоретические основания о феномене общения и процессе коммуникации изучены в многочисленных работах отечественных ученых. Процесс общения, его зарождение и становление в т.ч. и в плане межличностного общения и совместной деятельности подробно рассматривается в работах Б.Ф. Ломова [46], А.А. Бодалева [8, 9], В.Н. Мясищева [54]. Определение понятия, структурные схемы уровней описываются в трудах Р.П. Дондоковой [22], Д. Мацумото [50], О.В. Соловьевой [70], Н.С. Аболиной [1], Г.А. Асоновой, А.Д. Карнышева, Л.Г. Почебут, и др.

При решении вопроса эволюционного происхождения практического интеллекта и речи идеи Л.С. Выготского, развитые затем А.Н. Леонтьевым [44] заключались в зарождении практического интеллекта на ранних этапах

развития человечества в появлении его активного начала в речи через его «оречевление» [25].

Развитие мышления человека происходит через образование понятий. Хотя сами по себе процессы абстракции могут происходить без использования речи и слов, но тогда при этом не образуется понятие. Необходимость понятий для мышления происходит из субъективно интерпретируемой предпосылки, когда потребность человека реализуется посредством функции такого понятия. Когда в процессе абстракции начинает использоваться понятие, тогда эффективность абстракции резко возрастает. Понятие – это названный словом в процессе коммуникации (через воздействие двойной стимуляции) результат абстракции, как это было показано в экспериментах Н. Аха и Выгодского-Сахарова [65].

Для развития понятий недостаточно ассоциативных связей, направленного сфокусированного внимания самих по себе и наличие цели (потребности)/ Для понятий необходимы слова и коммуникация, а это значит что они не существуют вне речевого мышления. Производящей причиной созревания понятий является специфическое употребление слова, функциональное употребление знака в качестве образования понятий [15].

Формирование мышления и личности происходит в процессе социализации и неразрывно связано с коммуникативными процессами. Указывают, что фундамент процесса социализации составляют такие основные психологические явления как: идентификация, имитация, стыд и вина [73]. Возникающий при этом интрапсихический конфликт является причиной возникновения эмоционального стресса и лежит в основе нарушений психической адаптации, приводит к образованию неврозов. Каждая личность в процессе развития приобретает специфически индивидуальный интрапсихический конфликт, который влияет на организацию коммуникации через оценку воспринимаемой информации, что влияет на интерпретацию происходящего и на оценку ситуации. Это в свою очередь делает уникальным построение коммуникации для каждого человека.

Синонимом понятия навык, которым называется автоматизм действия, в теории деятельностного подхода А.Н. Леонтьева служит понятие операции, которая является способом выполнения действия в определенных условиях в отношении определённой цели и задачи. Ю.М. Жуков [10] определяет компетентность как умение действовать для достижения цели с пониманием сути дела (условий и задач). Таким образом навыки можно считать автоматизмами которые составляют действие. Эффективная же последовательность действий при решении задачи говорит о компетентности. В этом отношении понятие навыков и компетенций можно считать связанными.

А.А. Бодалев, определил коммуникацию как способность человека эффективно взаимодействовать с другими членами общества и устанавливать с ними устойчивые отношения и связи, для чего необходимо обладать предметом коммуникации - знаниями и умениями [8] Коммуникативная компетентность является по сути многомерным личностным новообразованием характеризующемся как разнообразием так и интегративностью. «Коммуникативная компетентность» как понятие изначально было связано с психологией развития, когнитивной психологией и социальной лингвистикой. Это понятие определялось как способ посредством которого каждый человек воспринимает и классифицирует происходящие с ним события связанные с общением, который позволяет ему сформировать собственные вербальные ответы [77].

Понятие компетентности связано с понятием компетенция. Степень освоения квалификационных требований (компетентность) определяется соответствием компетенции как результата опыта. Д. Хаймс развивая идеи языковой компетентности определяет её как коммуникативную компетенцию - управление "тем, когда, как, о чем говорить, с кем, где и каким образом» [51].

Компетенция состоит из качеств личности объединенных в целое образование, таких как навыки и умения, знание алгоритмов деятельности соответствующих заданному задачам кругу материальных предметов,

процессов, которые нужны для результативных действий. Компетентность описывается опытом который усвоила личность, реализованном в навыке, что является важной частью компетенции, которая содержит в себе личностное отношение к себе и цели деятельности [81].

Показана важность и социальная значимость коммуникативных способностей личности в обществе для успешности в профессиональной области среди военнослужащих [85, 30]. Особо разрабатывается такой сложный для психологического исследования вопрос как психологические ресурсы состоящие из разных по содержанию факторов обладающих прогностическую направленностью, с использованием которых можно определить тенденции в динамической структуре личности [36].

Многие определения говорят о том, что коммуникативная компетентность обладает инвариативными параметрами. Эти параметры не врожденные, но приобретенные и развитые путем воспитания. База коммуникативной компетентности содержит коммуникативные речевые навыки и умения. Это образования обусловлены сферой коммуникативной культуры. Коммуникативные способности как факторы личности определяют успешность общения скорее как навыки осуществления речевых действий [66].

В социально-психологическом содержании коммуникативная компетентность заключается во владении процессом передачи информации от отправителя к получателю. Отправитель добивается определённого эффекта от воздействия на получателя отправленного им сообщения. Передача осуществляется с помощью определенного кода состоящего из символов обладающих значением. Получатель должен обладать системой декодирования таких символов для распознавания и понимания сообщения [2]. Коммуникативные способности и навыки, вопросы их формирования и развития описываются в работах Л.А. Петровской [58], Ю.М. Жукова и А.К. Болотовой [10], Ж. Станишевской [71].

Можно остановиться на теоретическом и практическом подходах к изучению коммуникативной компетентности. В теоретическом подходе изучаются процессы, их условия и параметры влияющие на её изменение, создаются и уточняются теории и модели, проверяются схемы и определяются структуры, а также место и значение в процессе общения. Это явление можно считать как индивидуальной характеристикой личности [83, 67], в то же время содержащую в себе в той или иной форме части иных компетенций [27], так и групповым явлением сознания группы людей обладающих индивидуальным выражением [26], которое, в свою очередь, может являться элементом более широкого феномена [69]. В практике делают упор на создание рекомендаций и на осуществлении программ развития компетентности путем коррекции, развития и улучшения коммуникативных навыков [28, 58].

Среди зарубежных ученых, благодаря которым вопрос общения стал для психологии приоритетным, можно перечислить представителей экзистенциально-гуманистической психологии: А. Маслоу, В. Франкл, К. Роджерс, Дж. Бюдженталь, Р. Мэй и др.

Так Д. Дьюи считал что развитие человека, передача и освоение знаний возможно только благодаря общению и взаимной помощи. Он считал, что самостоятельно приобретаемый опыт постоянно увеличивается и перестраивается в процессе общения и взаимодействия с другими [24].

В противовес экзистенциально-гуманистическому подходу необходимо упомянуть бихевиоризм, который рассматривает коммуникацию как часть процесса подкрепления в последовательности "стимул среды – реакция организма – подкрепление". В этом случае индивид должен обладать развитыми практическими умениями и навыками внимательного слушания, задавания правильных вопросов, оценивать высказывания других, воспринимать эмпатическую составляющую сообщения, активно включаться в обсуждение в группе и т.д. С другой стороны есть подход в котором процесс коммуникации представлен в виде передачи смысла посредством любых форм

передачи информации корректность которых является относительно смысла сообщения второстепенной.

Для исследования коммуникативной компетентности можно считать очень важным утверждение о том, что умозаключения личности о мире, о реальности являются главными для построения коммуникативной функции.

В связи с возможностью человека опираться на знания и опыт, понимать свои чувственные состояния, оценивать условия социального окружения появляется способность коммуницировать с другими людьми, понимать окружающих, и все это в условиях изменяющейся социальной среды, межличностных взаимосвязей и собственных психических состояний [86]. Учет норм и социальных ограничений, в т.ч. и при профессиональных коммуникациях является важным параметром результативного общения [59].

Истолкование личностью поступков других людей, способность представлять себе другого: встать на чужую позицию, – есть фундамент определения рефлексивности, как важного механизма, лежащего в основании системы саморегуляции коммуникативного взаимодействия в рамках открытого, свободно конструируемого феномена реальности. Устойчивые способы взаимодействия в социуме и их формирование описываются и изучаются в работе П. Бурдьё [13].

В социальных системах постоянно происходят изменения. Важность коррекции существующих коммуникативных навыков и овладение новыми выражается в таких качествах как воспитанность, соблюдение традиций, обычаев и приличий, этикета. Это включает в область измерения коммуникативных понятий таких явлений как сословия, социальные роли, профессиональный и национальный менталитет и т.д. [33].

Навыки общения, коммуникативные компетенции – это подвижный, саморегулирующийся в среде феномен, подверженный структурированию и самонастройке. В работах Е.В. Чанчиковой коммуникативная компетентность рассматривается и обобщается как часть структуры личности в общественной среде через стремление к самоидентичности [84].

Коммуникативную компетентность рассматривают как персональное образование обладающее интегративными свойствами, содержащее в своей структуре когнитивный, мотивационно-ценностный, эмоциональный и поведенческий компоненты. Результативность в общении возрастает у личности задействовавшей все эти компоненты. Это способность развивается тогда, когда человек включен в коммуникации имеющие отношения к культуре этноса и социальной традициям общества [22]. Подчеркивается важность психологических факторов для разработки методологических оснований для обнаружения и измерения коммуникативных навыков [53].

Структура коммуникативных навыков соединенных в одно целое в рамках коммуникативной компетентности раскрывается при взаимном определении их друг через друга в рамках целого явления. Мотивационно-ценностный компонент содержит: коммуникативные ценности (потребности, мотивы, установки); личностные ценности (взаимовыручка, принятие и т.д.); социальные общественные установки. Когнитивный компонент содержит: систему знаний о правилах общения. Эмоциональный компонент содержит: способность создавать и удерживать контакт с другим; способность предсказывать события и реагировать в зависимости от отношения к ним. Поведенческий компонент содержит: перцептивные навыки, экспрессивные навыки, навыки саморегуляции [80].

Подобную попытку выделить структурные компоненты можно найти в работе Л.Н. Булыгиной [11]. А.Е. Дмитриев также дает структуру коммуникативных навыков в рамках общеучебных компетенций [19]. А.А. Леонов подразделял коммуникативные навыки на информационные, аффективные и регуляционные [41]. Рассматривают такие составляющие структуры: деятельностная, рефлексивная, мотивационно-волевая, творческая [62].

При коммуницировании возникают особые факторы, снижающие эффективность понимания субъектами друг друга. Такие феномены называют барьерами. Барьеры возникают при фрагментарном осознании субъектами

ситуации в которой происходит общение, из-за разницы в установках и положении общающихся относительно такой ситуации. Это могут быть культурные, политические, религиозные и социальные расхождения. Барьеры влияют на интерпретацию информации, слов и понятий. Распознавание, декодирование сообщений сильно усложняется у каждого из участников. Такие коммуникативные барьеры воздействуют и влияют не на отдельного человека, а на всю систему социальных отношений. Коммуникативные барьеры формируются и внутренними и внешними воздействиями. Таким образом, важно отметить, что на манеру коммуникации сильно влияют особенности и акцентуация характера субъекта [84].

Выделяют три группы барьеров препятствующих успешному педагогическому воздействию: личностные (шаблоны мышления, предвзятость, неверное понимание и отношение друг к другу, игнорирование фактов, барьеры речи, презрение, плохое настроение, страдание, страх); социально-психологические (отношение к человеку исходя из его социальной роли и статуса); физические [39].

Коммуникативные трудности делят также на: базовые, содержательные, инструментальные и рефлексивные. Базовые трудности определяются личными свойствами ребенка которые затрудняют достижение целей коммуникации. Это сложности с эмпатией, установление контакта, эгоцентризмом, недоверие, низкая самооценка, высокая эмоциональная связанность с другими в ущерб себе. Содержательные трудности обусловлены низким развитием когнитивных функций, что затрудняет анализ и понимание условий, в которых происходит общение. Затруднено формулирование цели, и воспроизводство коммуникативных программ, что мешает адекватному прогнозированию и планированию, а также своевременной корректировке коммуникативной программы. Инструментальные коммуникативные барьеры выражены в неспособности успешно воплощать задуманные алгоритмы коммуникативных актов. Возникают затруднения в диалоге, вербальные, невербальные, просодические, экстралингвистические проблемы часто

сопровождающиеся низким самоконтролем. Рефлексивные барьеры затрудняют саморефлексию своих коммуникативных актов, что служит причиной остановки в саморазвитии коммуникативных навыков, возникают проблемы с наблюдением, анализом и изменением собственного поведения [63, 64].

Этико-моральная, ценностно-смысловая обусловленность общения и коммуникации мало исследована в психологии. Это сильно затрудняет и делает сложным постижение базовых механизмов общения, а также других вопросов человеческого бытия [61].

Этика, мораль, смыслы в психологическом смысле делают сложными задачи стратегического поведения. Так одинаковые стратегические цели коммуникативного общения решаются очень большим разнообразием тактических способов для получения результатов, и в свою очередь еще, к тому же, связаны со спецификой взаимоотношений между общающимися, зависят от величины напряжения мотивации в решении коммуникативной задачи [45]. Показана сложная связь ключевых факторов психологического взаимодействия [18]. На потенциал развития коммуникативных навыков влияют личностные психологические особенности человека [30].

1.2. Проблемы использования методов гештальт-терапии для развития коммуникативных навыков взрослых людей

Стадии развития человека, степень его зрелости, можно определять по уровню социализированности. Среди параметров зрелости взрослого человека, кроме других, присутствует фактор социальной компетенции содержащий коммуникативную компетентность, которая, в свою очередь оценивается, в том числе, и по наличию и развитости коммуникативных навыков. В гештальттерапии принято считать, что кроме возраста, человека можно считать взрослым, когда у него есть желание и потребность работать и способность любить другого, ради него самого, а не из-за каких либо других удобных соответствий. В психологии взрослым человеком в полном смысле

этого слова можно считать личность с оптимальным уровнем психологической адаптации лежащей в основе конструктивного и адекватного поведения, принимающую ответственность за свои действия в личных и общественных отношениях [40, 68].

Коммуникативные параметры играют важную роль в описании и изучении феномена сознания. Структуры сознания появляются в детском возрасте в процессе коммуникации вместе с навыками общения, отражающими включенность ребенка в социальную деятельность. Сознание развивается в процессе проживания личностью социальных ролей при социальном коммуникативном взаимодействии [73].

Гештальт-терапия как подход выросла из традиционного психоанализа и в процессе роста, запущенного создателем метода Ф. Перлзом, органически включила в себя существовавшие на тот момент открытия гештальт-психологии и идеи социокультурной концепции Карен Хорни, холизм Д. Смутса, мышечного панциря Вильгельма Райха, точки безразличия С. Фридландера, философию экзистенциализма Ф. Бретнано и Э. Гуссерля, религиозную философию диалога М. Бубера, "физический" подход к теории "психических полей" К. Левина. Можно считать что феномен коммуникации лежит в самом основании метода как концепция ментального метаболизма, которая рассматривает существование личного сознания и психики в виде усвоенных принципов, идей и парадигмы в которой существует общество [12].

В гештальт-терапии существует подход, который рассматривает личность как структуру SELF (id, personality, ego), представляющую собой биопсихосоциальное единство, осуществляющую связь (в т.ч. и коммуникативную) со средой, реализуемую в "Цикле контакта" и, состоящую, в том числе, из механизмов прерывания контакта [76]. Система гештальт-диагностики выделяет главные феномены поля, потребности, эмоциональные реакции организующие способы контакта и коммуникации для того чтобы клиент смог обрести в результате творческого приспособления видение нового целого (гештальта), которое позволяет увидеть и создать свежие формы

организации поведения [52]. Гештальт-терапию используют в т.ч. и в работе со здоровыми людьми, испытывающими психологические проблемы для реконструкции и улучшения качества жизни. Гештальтический процесс-ориентированный диагноз, выявляющий как человек формирует феноменологическое восприятие поля, одновременно показывает как человек испытывает страдание. Если в форме такого восприятия удовлетворение потребности не может быть осуществлено, то образуется феномен незавершенного гештальта содержащего в себе поляризованные фигуру и фон (потребность и контекст в котором она образовалась) [43]. Преждевременное разрешение такого конфликта, часто происходящее в ситуациях низкой интенсивности, которые сложно отследить привыкшему к ним сознанию, реализуется в виде бессознательного автоматизма, что приводит к паталогической адаптации и является причиной тревоги, стресса, психологических нарушений в виде неврозов, характерологии. Чувствуя неудовлетворенность человек пытается изменить собственные реакции, но без знания механизмов лежащих при их появлении, он лишь усиливает болезненное раздвоение своей личности [38].

Избегание чувственного опыта является фактором сильно влияющим на наполненность коммуникации. Отсутствие навыков осознавать и предъявлять свои чувства в общении сильно снижают удовлетворенность от социальных контактов. Часто такое избегание является защитным механизмом психики, защищающем её от контакта с травматическим опытом и для того чтобы восстановилась нормальная регуляция в этой области требуется полезная и мягкая фрустрация такого избегания для того чтобы найти способы преодоления ситуации в настоящем [20].

Осознавание парадокса интрапсихического конфликта может произойти в результате воздействия гештальттерапевтических техник (являющихся частью более общего воздействия) основанных на совмещении концепций личностных стратегий К. Хорни и метода психодрамы Я. Морено. Неассимилированные идеи других людей усвоенные сознанием в детстве

мешают в полной мере осуществляться процессам саморегуляции в условиях меняющейся среды. При попеременной концентрации внимания то на поведении, то восприятии ситуации, в результате применения техник, может произойти осознание автоматической природы реакции, и тогда появляется возможность формирования нового поведенческого навыка. Коммуникация в этом процессе играет ключевую роль – механизм происходящего, для того чтобы быть осознанным и сознательно использованным, сначала должен быть вербализован. Последовательное исследование собственных эмоций и проговаривание словами чувственных переживаний, владение языком чувств позволяет лучше осознавать сконцентрированный в бессознательных автоматических реакциях опыт. В результате человек из роли пассивно переживающего негативные эмоции (эндогенное страдание) может обнаружить его механизмы (экзогенный уровень), активно преодолеть обнаруженные сложности и выйти из тупика прошлого опыта [87, 89].

Комплексы таких дисфункциональных прерывающих механизмов могут содержаться в структурах социальных ролей, которые в свою очередь, являются хоть и дисфункциональной, но, в то же время, и приспособительной реакцией социальной системы. Таким образом неврозы личности могут иметь психосоциальную основу. Такому сообществу развитие самосознания индивида может быть невыгодно. Но, с другой стороны, изменения происходящие у многих членов сообщества поставят задачу организации искать новую форму существования, новый гештальт, более устраивающий всех участников. Организованная социальная система является структурой подавляющей способности и возможности индивида осуществить собственный, необходимый именно ему, выбор, и это является причиной всеобщего несчастья (П. Гудмен).

В сообществе может поощряться определенный образ идеального сотрудника, невротический идеал, когда социальная часть личности ("собака сверху") может подавлять витальную часть ("собака снизу"). В таком случае, творческим приспособлением к ситуации может стать невроз, т.к. жизненные

потребности организма, в этом случае, будут игнорироваться в пользу социально одобряемого поведения. Витальные возможности для роста оказываются запечатанными под многочисленными слоями социальных интроекций. Изменения и личностный рост становятся возможными тогда, когда человек может осознать каков он есть на самом деле. Тогда он получает максимальный доступ к ресурсам среды и к возможности собственного изменения – так утверждает теория парадоксальных изменений А. Бейссера [12].

Такие модальности контакта как интроекция, проекция и т.д., могут рассматриваться как составляющие сферы компетенций являющейся по сути способностью к полноценным отношениям любого возраста при реализации в опыте, при освоении фигуры (потребности) во взаимодействии с другими способностями. Необходимо смотреть в рамках каких целей сложилась такая сфера компетенций и как эти цели способствуют удовлетворению потребностей. Сфера компетенций является возможностью реализации коммуникативных контактов личности в социуме и проявляется в т.ч. и в уровне спонтанности или ригидности возбуждения, мобилизующего энергию организма для полноценной реализации цикла контакта. Полное естественное осознание себя на границе контакта обеспечивает человеку интуитивное понимание другого, делая коммуникацию более результативной, и активизирует способность давать названия реализуемой деятельности и паттернам отношений. Гештальт-терапия способствует развитию процесса контакта и пониманию собственной природы (в герменевтическом смысле), как постоянной и, в то же время, меняющейся в процессе отношений с другими. В результате высвобождения телесного напряжения и осознания происходящего в ощущениях проявляются спонтанные эмоции, адекватные происходящему, и повышается энергия и уверенность в деятельности. В результате этого личность становится более автономной и способна на более зрелые отношения [17].

Гештальттерапевтическое упражнение или эксперимент по сути представляет из себя тренировку поведенческого навыка, и связан метонимически с хронической ситуацией низкой интенсивности. Они схожи по структуре, гештальту, функции. Но в процессе искусственного эксперимента человек находится в дружелюбной безопасной атмосфере, в отличие от ситуации острой интенсивности, что дает ему доступ к самостоятельному обращению к собственному арсеналу средств, и спокойное, неспешное, вдумчивое их использование для поиска решения проблемы. Исследование механизмов прерывания может привести: к возникновению фигуры и осознанию собственной потребности, вместо конфлюенции; к возникновению возбуждения собственного желания вместо интроекции; адекватной конфигурации выражения собственной интенции с учетом окружающей среды, вместо проекции; к движению вперед, вместо ретрофлексии; отпусканью контроля для полного растворения в контакте полноценного удовлетворения, вместо эгоизма. Эти процессы происходят в феноменологической парадигме восприятия, для которой ощущения, осознание и деятельность противопоставлены интерпретациям основанным на перемешивании уже существующих образов мира сформированных ранее клиентом и/или терапевтом. Гештальт-терапия способствует пробуждению от собственноручно созданных иллюзий. Важная цель гештальт-терапии состоит в том, чтобы помочь людям выразить свои чувства и потребности, так как только таким способом можно получить доступ к тому, что является эмоционально значимым.

Благодаря нашим эмоциональным реакциям мы можем сказать, что для нас важно, как мы оцениваем наш мир и как мы с ним справляемся [14].

Необходимо содействие созданию клиентом новых эмоциональных смыслов. Проблемы, при аффективной обработке информации, происходящей при переработке опыта, объединены в рамках активного диалектического конструктивного процесса создания эмоционального смысла. Это не похоже на пассивную линейную "компьютерную" обработку информации для

получения заранее определенных результатов. Цель терапии – позволить человеку добиться изменений в том, как они создают свое самоощущение и изменить лежащие в его основе скрытые самодостаточные когнитивно-аффективные структуры (эмоциональные схемы). Такие сложные внутренние модели автоматически управляют нашим значением эмоционального смысла. Обработка когнитивной, аффективной и сенсорной информацией происходит подсознательно и создают ощущение личного смысла. Благодаря этому человека можно считать целостным организмом в котором аффект, познание, мотивация и действие постоянно интегрированы в их деятельности. Эмоции являются сложными интегративными реакциями происходящими в теле в ответ на наше восприятие себя и мира. Они объединяют в себе социальное, биологическое, когнитивное, мотивационное и биологическое измерение в единую сложную реакцию, которая создает структуру уровней обработки: познание (оценки, ожидания, убеждения), мотивацию (потребности, заботу, намерения и цели), аффект (физиологическое возбуждение, сенсорные и телесные ощущения), действия (экспрессивно-моторные реакции и тенденции к действию). Таким образом образуются сложные внутренние модели "Я в мире", оказывающие наибольшее влияние на автоматическую обработку личного смысла. Такие, основанные на эмоциях, структуры автоматически интегрируют пропозиционную, сенсорную и проприоцептивную информацию для создания переживаемого "чувства" или "ощущения" себя в мире, в отличие от чисто когнитивных структур производящих только мысли и идеи. Эмоциональные схемы формируют верхние надструктурные уровни, также эмоциональные, являющиеся в свою очередь структурами смысла и деятельности, которые определяют наш целостный опыт бытия в мире. Такие эмоциональные сверхструктуры также организуют и стабилизируют наши изначально недолговечные эмоциональные реакции, чтобы обеспечить наше устойчивое ощущение себя в мире. Именно эти структуры определяют то, что лично значимо для нас, и приводят к нашему непосредственному эмоциональному переживания "бытия в мире".

Для того чтобы произошли эмоциональные изменения, смысловые структуры, которые генерируют наш эмоциональный опыт, должны быть активированы в терапии, чтобы они в актуальном времени управляли опытом. Только тогда они становятся доступными для изменений. Например, переживание того, о чем говорится на сеансе, в эмоционально окрашенной манере – это признак того, что соответствующая смысловая структура активирована и поддается в обработке новой информации. Терапевт не пытается придать клиенту новый смысл, а вместо этого пытается облегчить те когнитивно/аффективные процессы в клиенте, которые позволяют ему реорганизовать опыт и построить новые эмоциональные значения. Такое дифференцированное перераспределение внимания является ключом к изменению осознания, а оно является ключом к изменению действия. Исследуется то, на что избирательно обращено внимание, и как это у клиента организуется в частный смысл.

Наиболее активная роль терапевта в содействии реорганизации эмоциональных схем заключается не в интерпретации смысла переживаний, не в попытке изменить схему или оспорить её. Роль заключается в том, чтобы сосредоточить внимание клиента на некоторых элементах опыта и активировать схемы и дальнейший процесс обработки информации, чтобы способствовать самоорганизации опыта в новых условиях и построению нового взгляда на себя в мире [90.]

Гештальт-терапевтические подходы используются в процессах интегративной психотерапии. Отмечены высокие показатели при использовании гештальт-терапии при терапевтическом вмешательстве при аффективных, невротических и соматоморфных расстройствах [76].

1.3. Проблема формирования коммуникативных навыков сотрудников торговых организаций.

Торговля является видом экономической деятельности, суть которой состоит в обмене и реализации различных товаров путём совершения

договорённостей, сделок, актов купли-продажи, в результате чего удовлетворяются потребности человека в духовных и материальных услугах и благах.

Деятельность сферы торговых предприятий по определению невозможна без коммуникаций, т.к. сама торговля является по сути обменом – одним из видов коммуникации. Коммуникации в организации подразделяются на внутренние, в рамках самой организации, и внешние, осуществляющие связь с внешней средой. Исследование параметров торговой профессиональной деятельности, понимание необходимости определенных личностных качеств и набора компетенций сотрудника торговой организации как необходимых для личной эффективности, так и влияющих на уровень эффективности группы, её внутреннюю взаимосвязанность и дифференцированность (что является залогом успешной деятельности предприятия) – позволяет определять задачи и осуществлять подготовку и обучение работников для обеспечения устойчивости и конкурентоспособности как отдельного предприятия, так и области в целом. Если эти цели не определены как задачи, то нерешенные проблемы приводят к выгоранию даже квалифицированных специалистов, снижают удовлетворенность от трудовой деятельности и, в итоге, приводят к снижению экономических показателей организации.

Часто весь рабочий день менеджеров и торговых представителей связан с коммуникациями с другими людьми и эмоционально насыщен, что при отсутствии развитых специфических навыков саморефлексии, саморегуляции, понимания поведения других людей, кажущихся нелогичным и непонятным и т.д. может приводить к фрустрации и эмоциональному выгоранию, уходу в себя, развитию неврозов и депрессии.

В торговле требуются специалисты имеющие развитую профессиональную коммуникативную компетентность обеспечивающую способность к внешнему и внутреннему профессиональному общению [78, 16].

Такой класс коммуникативной компетентности представляет собой интегративное качество личности состоящее из взаимосвязи персональных и профессиональных навыков, знаний и умений необходимых для осуществления трудовой деятельности, позволяющих выполнять трудовые обязанности и функции в соответствии с должностными инструкциями, методическими указаниями и т.д. с учетом обстановки на микро и макро уровне. Для предварительной оценки этих качеств личности при трудоустройстве на работу проводится собеседование, которое, конечно, не позволяет раскрыть полноту и многообразие компетентностного профиля кандидата в полной мере. Так как специфика условий организации уникальна, компетентностная структура нового сотрудника подвергается деформации, что требует корректировки и развития сложного комплекса навыков.

Как крупные корпорации так и отдельные предприятия разрабатывают собственное видение профессиональной составляющей личности сотрудников выраженное в виде модели компетенций содержащей структуру, названия модулей и содержательное описание. Обычно выделяют следующие слои описания: главные цели; важные роли; единицы компетенций; структурные элементы компетентности; стандарты и формат выполнения. Каждая из компетенций в этих моделях обычно связана с несколькими другими, а этот комплекс в свою очередь в уровне своего развития зависит от других подобных комплексов. Компетенции лежащие в основании, от которых зависит развитие остальных компетенций называют "ядерными" или "метакомпетенциями" [10]. Коммуникативные компетенции относятся к таким компетенциям "базового уровня". В Западных странах существуют специальные предметы и курсы в государственных и частных учебных учреждениях, занимающихся развитием навыков в рамках такого подхода. Например для сотрудников торговли ключевыми коммуникативными навыками считают: способность выстраивать деловое общение и участвовать в переговорах, умение разбираться и взаимодействовать при осуществлении внутренних коммуникаций с коллегами, умение обучать и, оценивать

результаты труда. Компонентами коммуникативной компетентности считаются: личностные диспозиции, знания, коммуникативные умения. Развитие этих компонентов осуществляется в процессе обучения, например в тренинге базовых коммуникативных умений, групподинамическом тренинге и т.д.

При исследовании иностранного опыта применительно к российским условиям было обращено внимание на то, что ряд стандартных блоков общения и рекомендаций по правилам поведения продавца с клиентом является неэффективным, что ставит перед учеными сложную задачу по адаптации технологии к определенным условиям.

В числе главных коммуникативных навыков при профессиональной коммуникации в торговле можно назвать убеждение, умение избежать конфликта, вежливость (выраженная в словах и действиях), работа с возражениями, умение задавать вопросы и др. Профессиональные требования предъявляемые к работникам торговли учитывают и такие трудности характера снижающие эффективность показателей, такие как замкнутость, ригидность, низкая аффективная устойчивость [88]. С другой стороны эти затрудняющие коммуникацию качества сопровождаются показателями высокого интеллекта, стрессоустойчивости и высоким уровнем энергии. Поэтому система обучения и развития учитывающая личностные особенности и определяющая подобные трудности характера как точки роста будет давать более эффективных и компетентных во всех отношениях сотрудников, чем система отбраковывающая кадры по таким параметрам.

Так, например, профессионально важными персональными факторами специалиста по продаже сервисных услуг являются: терпимость, способность сопереживать, психологическая устойчивость, моральные принципы, творческий подход к делу, адаптивность [56]. От уровня развития этих качеств у сотрудников зависит устойчивость и конкурентоспособность организации. Такой профиль личности сотрудника сферы услуг является многокомпонентным интегральным образованием. Коммуникативная

компетентность работника сервиса включает в себя речевую, социокультурную, прагматическую и кросс-культурную компетентностные составляющие.

Учитывая сложность феномена описываемого моделью профессиональных компетенций можно предположить, что отдельные тренинги и образовательные программы добавляют в арсенал личности ряд новообразований, которые не являются навыками [49]. Обработка таких новообразований происходит за счет набора определенных фильтров восприятия являющихся продуктом автоматических схем обработки лежащих в их основе и являющихся продуктом прежнего опыта. Поэтому формирования запланированного эффективного навыка зачастую не происходит.

В числе значимых факторов влияющих на продуктивность тренинга называют: поддержку среды, личные особенности тренера, организация подачи обратной связи, длительность обучения, отношения внутри группы, используемая методология и техники.

Одной из главных проблем тренингового обучения является сложность непосредственного измерения его эффективности. Для этих целей широко используется схема оценки продуктивности обучения Д. Кирпатрика: отклики участников, оценка усвоения знаний, использование новых знаний в трудовой деятельности, полезность тренинга по мнению заказчика. Специалисты отмечают, что несмотря на полезность схемы для принятия решений, её сложно назвать объективной оценкой пригодной для научных исследований.

Выводы по главе 1.

Процессы обмена в торговле сопровождаются коммуникативными связями, неразрывно связаны с ними, и, также, могут являться ими и сами по себе.

Понятия используемые мышлением появляются в результате коммуникации и не существуют без слов и вне речевого мышления.

Синонимом понятия навык которым называется автоматизм действия, в теории деятельностного подхода А.Н. Леонтьева служит понятие операции, которая является способом выполнения действия в определенных условиях в отношении определённой цели и задачи. Ю.М. Жуков определяет компетентность как умение действовать для достижения цели с пониманием сути дела (условий и задач). Таким образом навыки можно считать автоматизмами которые составляют действие. Эффективная же последовательность действий при решении задачи говорит о компетентности. В этом отношении понятие навыков и компетенций можно считать связанными.

Понятие компетентности связано с понятием компетенция. Степень освоения квалификационных требований (компетентность) определяется соответствием компетенции как результата опыта.

Применяемые на практике теоретические положения и навыки полученные в рамках тренинга сталкиваются с трудностями личностной адаптации для профессионального инструментария индивидуального сотрудника. Поэтому результаты такого обучения не всегда достигают планируемого роста достижений в трудовой деятельности. Таким образом проблема развития коммуникативных навыков и роста профессиональной коммуникативной компетентности у специалистов сферы торговли, не только в процессе изучения предметов в учреждениях современного профессионального образования, но и на рабочих местах становится актуальной.

Избегание чувственного опыта является фактором сильно влияющим на наполненность коммуникации. Отсутствие навыков осознавать и предъявлять свои чувства в общении сильно снижают удовлетворенность от социальных контактов. Часто такое избегание является защитным механизмом психики, защищающем её от контакта с травматическим опытом

Методы гештальт-терапии, обладая таким дифференцированным инструментарием, при реализации их в виде психологической программы

развития коммуникативных навыков, как набора сокращенных Т-тренингов в формате формирующего эксперимента могут затронуть и спровоцировать к развитию те аспекты личности, которые оставляют без внимания обычные инструментальные тренинги.

Компетенция состоит из качеств личности объединенных в целое образование, таких как навыки и умения, знание алгоритмов деятельности соответствующих заданному задачам кругу материальных предметов, процессов, которые нужны для результативных действий. Компетентность описывается опытом который усвоила личность, реализованном в навыке и что является важной частью компетенции, которая содержит в себе личностное отношение к себе и цели деятельности. Компетенции лежащие в основании, от которых зависит развитие остальных компетенций называют "ядерными" или "метакомпетенциями". Коммуникативные компетенции относятся к таким компетенциям "базового уровня".

На потенциал развития коммуникативных навыков влияют личностные психологические особенности человека

Изменения и личностный рост становятся возможными тогда, когда человек может осознать каков он есть на самом деле. Тогда он получает максимальный доступ к ресурсам среды и к возможности собственного изменения

Гештальттерапевтическое упражнение или эксперимент по сути представляет из себя тренировку поведенческого навыка, и связан метонимически с хронической ситуацией низкой интенсивности, они схожи по структуре, гештальту, функции.

Сложные внутренние модели автоматически управляют нашим значением эмоционального смысла. Обработка когнитивной, аффективной и сенсорной информацией происходит подсознательно и создают ощущение личного смысла. Основанные на эмоциях структуры автоматически интегрируют пропозиционную, сенсорную и проприоцептивную информацию для создания переживаемого "чувства" или "ощущения" себя в мире,

Наиболее активная роль терапевта в содействии реорганизации эмоциональных схем заключается не в интерпретации смысла переживаний, не в попытке изменить схему или оспорить её. Роль заключается в том, чтобы сосредоточить внимание клиента на некоторых элементах опыта и активировать схемы и дальнейший процесс обработки информации, чтобы способствовать самоорганизации опыта в новых условиях и построению нового взгляда на себя в мире.

Система обучения и развития, учитывающая личностные особенности и определяющая трудности характера как точки роста, будет давать более эффективных и компетентных во всех отношениях сотрудников, чем система отбраковывающая кадры по таким параметрам.

Одной из главных проблем тренингового обучения является сложность непосредственного измерения его эффективности.

Глава II. Экспериментальное исследование коммуникативных навыков сотрудников торговых организаций.

2.1. Организация, методы и методики исследования.

Исследование проводилось в 3 этапа: на первом этапе проводился констатирующий эксперимент в октябре 2020 года, второй этап – с ноября 2020 года по май 2021 года – формирующий эксперимент, и третий этап апрель 2021 года – контрольный эксперимент. Исследование проводилось среди сотрудников торговой организации Очаг.

В исследовании приняли участие сотрудники торговой организации со стажем работы в торговле не менее 10 лет: непосредственно не связанные с коммуникацией с клиентами (склад, операторы 1С, маркетологи и т.д.) – контрольная группа; сотрудники торгового отдела (менеджеры и торговые представители), которые непосредственно взаимодействуют с клиентами – экспериментальная группа; гештальт-терапевты, выпускники 2 ступени МИГИП – группа сравнения. Общая численность участников – 30 человек, из которых 15 мужчин и 15 женщин в возрасте от 30 до 60 лет. Данные выборки представлены в приложении 1.

В исследовании нами использовался следующий комплекс методов: наблюдение, беседа, тестирование.

Для исследования уровня сформированности коммуникативных навыков и их специфики нами были подобраны следующие методики: факторный личностный опросник Кеттелла, методика диагностики субъективного контроля Дж. Роттера (адаптация Е.Ф. Бажина, С.А. Голынкиной, А.М. Эткинда), методика "Шкала социального самоконтроля" М. Снайдера в адаптации Н.В. Амяга (1991).

Методика «Факторный личностный опросник Кеттелла»

Методика сделана способом экспериментального подхода к изучению личностных свойств. Эта методика помогает определению наиболее важных исходных черт личности. Этой методикой были опрошены посредством

компьютерной программы Иматон, которая соответствует государственным стандартам России. В основе метода лежит лексическая гипотеза выдвинутая Кеттеллом, которая заключается в том что можно создать таксономию из прилагательных используемых людьми в процессе коммуникации, что все важные качества личности отражены в языке [68]. Методика в полной мере описывает сферу персональных факторов, поэтому может быть использована и для оценки коммуникативных свойств личности. С помощью опросника можно определить такие блоки персональных описаний как коммуникативные характеристики содержащие два под блока – общительность (факторы А, F, H, L) и социально-психологические характеристики (факторы Q, E, N,G), так и блок эмоциональных характеристик (факторы Q3, I, O, G, Q4, L, F, C) [34].

Методика диагностики субъективного контроля Дж. Роттера (адаптация Е.Ф. Бажина, С.А. Голынкиной, А.М. Эткинды).

Критерий генерализованного ожидания, локуса внимания - является одним из главных конструкторов теории социального научения. Интернальность/экстернальность по Роттеру является достаточно общей диспозицией с помощью которой люди выстраивают свое отношение к другим, и которая лежит в основе построения принципов общения индивида. Этот фактор хорошо изучен. Можно уверенно говорить о его связи с коммуникативной персональной успешностью. Многие работы ученых подтверждают, что выбор человека принимать ответственность за личные выборы в жизни положительно взаимосвязан с успехом в профессиональной и личной деятельности. Шкала Роттера удобна для применения, её эффективность в оценке личностных качеств доказана, она не трудоемкая и надежная в оценке персональных свойств. [82].

Методика «Шкала социального самоконтроля» М. Снайдера в адаптации Н.В. Амяга (1991).

Методика представлена в 1974 году. Создатель методики ученый-психолог из США М. Снайдер. Адаптацию на русский языке сделал Н.В. Амяга[3]. Лист с бланком вопросов в приложении 2.

По предположению М. Снайдера ключ к управлению социальным поведением находится в умениях личности руководить собственными эмоциями и поведением. 25 пунктов шкалы изучают обеспокоенность опрашиваемого общественным одобрением своего образа. Рассматривается сосредоточенность на параметрах происходящего в общении, и желание поступать с выраженностью поведения в определенных ситуациях в разной степени учитывая мнение других, либо подобное поведение более-менее константно. По Снайдеру - личности с развитым коммуникативным навыком контроля, внутренне неотрывно наблюдают за собой, и понимают какое поведение нужно продемонстрировать, а также стараются адекватно ситуации выражать свои эмоциональные реакции. Но при этом у них может быть осложнение в спонтанности самовыражения. Такие люди избегают ситуаций где они не знают как правильно надо поступать. Люди с невысокими контролем своего поведения в общении больше проявляют простоту в коммуникации и больше открыты. Их самомнение слабо дифференцировано в разнообразных ситуациях.

2.2. Констатирующий эксперимент и его анализ.

В результате исследования при помощи методики «Шкала социального самоконтроля» (М. Снайдера) были получены обобщенные данные, представленные в Приложении 3.

Результаты исследования по уровню социального самоконтроля представлены на рисунке 1.

Таблица 1.

Среднегрупповые значения показателей уровня социального самоконтроля.

Экспериментальная группа	5
Контрольная группа	4,6
Группа сравнения	3

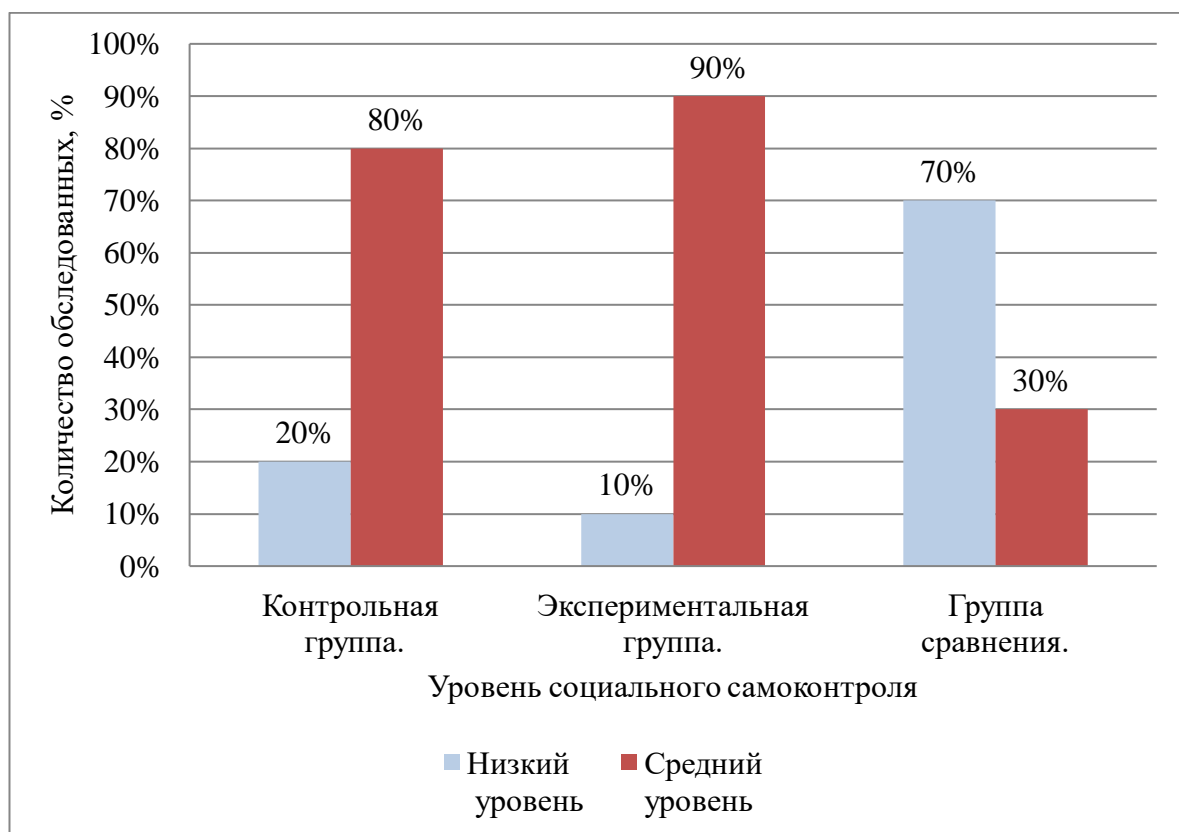


Рисунок 1. Гистограмма 1. Результаты исследования уровня социального самоконтроля по методике "Шкала социального самоконтроля" М. Снайдера.

Контрольная группа: низкий уровень самоконтроля – 20% (2 человека), средний уровень – 80% (8 человек), высокий уровень – нет.

Экспериментальная группа: низкий уровень самоконтроля – 10% (1 человек), средний уровень – 90% (9 человек), высокий уровень – нет.

Группа сравнения: низкий уровень самоконтроля – 70% (7 человек), средний уровень – 30% (3 человека), высокий уровень – нет.

Анализ данных показывает, что в контрольной и экспериментальной группах лидируют сотрудники со средним уровнем социального самоконтроля. При этом в экспериментальной группе больше людей со средним уровнем социального самоконтроля чем в контрольной, и среднегрупповое значение этого показателя выше – 5 против 4,6. В группе сравнения преобладают люди с низким уровнем социального самоконтроля. Также в группе сравнения выявлено самое низкое из изученных групп среднегрупповое значение уровня социального самоконтроля, которое оказалось равно 3.

Отметим, что чем выше у людей уровень социального самоконтроля, тем более они стараются подстраиваться под эмоциональное и поведение окружающих, особенно когда ситуация неясна и не понятно как правильно следует поступать. Поведенческие реакции таких людей сильно дифференцированы в различных ситуациях и обычно нельзя сказать что они соответствуют внутреннему состоянию человека, которое часто он сам не может определить. Настоящие проявления поведения таких людей сложно определить со стороны и люди часто лишь "догадываются" о нем. У сотрудников с высоким уровнем социального самоконтроля есть обеспокоенность тем, насколько их социальные поведенческие реакции одобряемы окружением. Они зависят от сильно выраженных поведенческих реакций других и подстраиваются под них при проявлении своей экспрессии. Чем выше уровень социального самоконтроля, тем лучше эти люди регулируют свое поведение для создания у окружающих нужного восприятия себя.

Чем ниже у людей уровень социального самоконтроля тем меньше их поведение зависит от эмоциональных проявлений других людей, и тем меньше они подстраиваются под особенности их поведения. Их поведенческие и эмоциональные реакции в большей мере обусловлены их внутренним состоянием и самочувствием которые скорее сознательно соотносятся с требованиями ситуации. Таких людей отличает большее постоянство

поведения при меняющихся условиях ситуаций, и более адекватное выражение вовне своих внутренних эмоций. Можно сказать, что люди с низким уровнем социального самоконтроля либо не имеют развитых навыков оценки адекватности своего поведения, либо сознательно отказываются от него для уменьшения давления интрапсихического конфликта.

Полученные данные можно проинтерпретировать следующим образом. Уровень социального самоконтроля выше всего в группе профессиональных продавцов, и ниже всего в группе выпускников студентов психологов гештальт-терапевтов. Это может быть вызвано тем, что сотрудники экспериментальной группы вынуждены подстраиваться под поведение как руководства фирмы так и клиентов, при этом игнорируя свое внутреннее состояние, что может вызвать неприятные ощущения и быть причиной снижения удовлетворенностью от работы.

В результате исследования при помощи методики "диагностика субъективного контроля" Дж. Роттера (в адаптации Бажина Е.Ф., Голынкиной С.А., Эткинда А.М.) были получены обобщенные данные, представленные в Приложении 3.

Результаты исследования по уровню субъективного контроля представлены на рисунке 2.

Таблица 2.

Среднегрупповые значения показателя уровня интернальности.

Контрольная группа	5,1
Экспериментальная группа	5,3
Группа сравнения	7,2

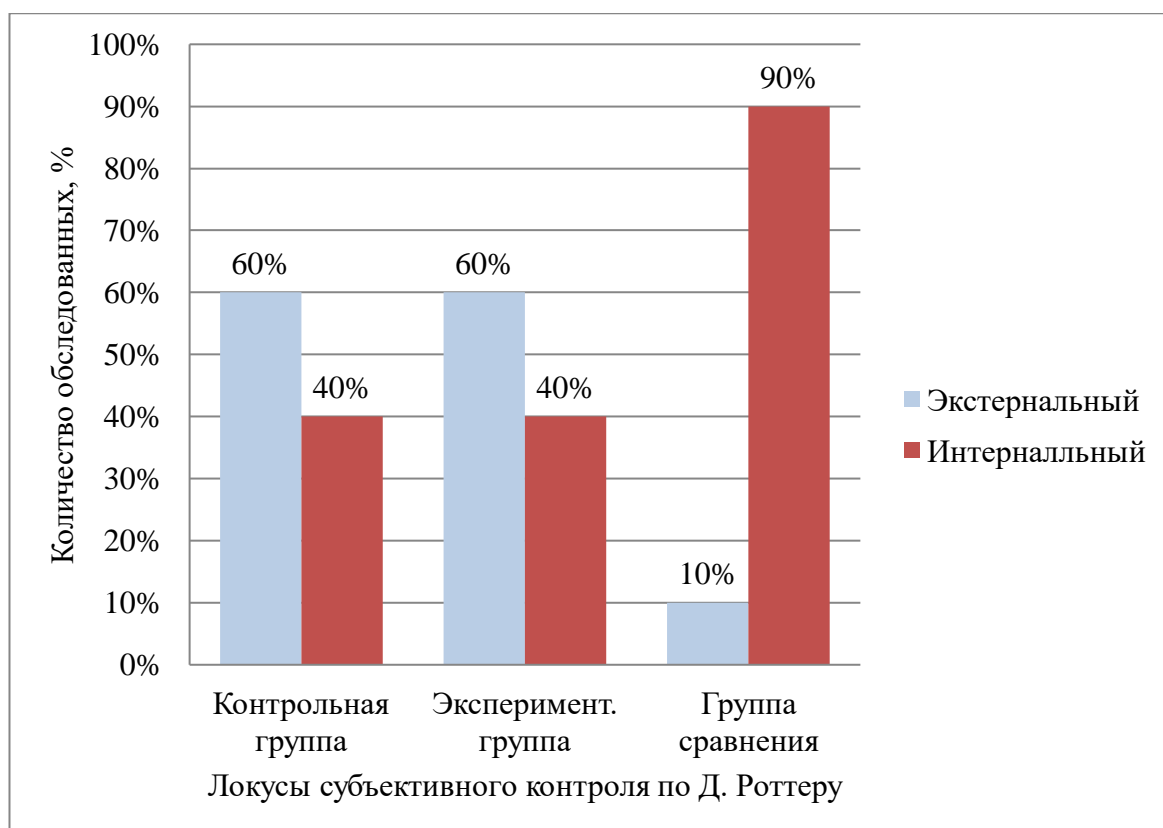


Рисунок 2. Гистограмма 2. Результаты исследования локуса субъективного контроля (по Дж. Роттеру)

Выраженность интернального локуса субъективного контроля по Д. Роттеру по структуре совпадает в контрольной и экспериментальной группах – по 40% (4 человека) у которых преобладает интернальный локус контроля, и по 60% (6 человек) у которых преобладает экстернальный локус субъективного контроля. В группа сравнения: существенно преобладает интернальный локус субъективного контроля - 90% (9 человек), и только 10% (1 человек) показывает экстернальный локус субъективного контроля. Среднегрупповые значения выраженности интернального локуса субъективного контроля составляет 5,1 в контрольной группе, почти такое же в экспериментальной группе – 5,3, и в группе сравнения самое высокое значение – 7,2.

Значения интернальности/экстернальности локуса субъективного внутреннего контроля в контрольной и экспериментальной группах, находящиеся в середине шкалы, говорят о том что сотрудники могут строить

коммуникации с другими людьми как руководствуясь внешними обстоятельствами, так и внутренним пониманием ситуации, в зависимости от обстановки. Для группы профессиональных продавцов, которые много времени проводят в общении с клиентами с задачей совершить сделку, такое значение экстернального локуса субъективного контроля можно считать довольно высоким, т.к. это будет приводить к тому, что они не смогут в полной мере опираться на свои внутренние ощущения в контакте. Чем выше уровень экстернального локуса субъективного контроля тем чаще бывает чувство неадекватности, тревожности, враждебности, утомленности, растерянности и подавленности. Такие люди бывают менее жизнерадостны и энергичны [42]. Как показано во множестве исследований ориентировка в коммуникациях на внешний локус контроля может приводить к повышенной тревожности и даже депрессии[48]. Более высокое значение интернальности в группе сравнения показывает, что люди из этой группы менее подвержены внушению и сталкиваясь с непонятными ситуациями руководствуются собственным внутренним мнением. Считается что интерналы имеют больше возможностей сознательно управлять своим поведением в коммуникации опираясь на внутренние ощущения.

Таким образом, если в контрольной группе показанный уровень интернальности можно считать нормальным, то в экспериментальной группе профессиональных продавцов это может служить причиной негативных переживаний, снижать уровень удовлетворенности от рабочих коммуникативных процессов, уменьшать мотивацию к работе.

В результате исследования по методике "Факторный личностный опросник Кеттелла" были получены обобщенные данные, представленные в Приложении 3

Результаты исследования по методике "Факторный личностный опросник Кеттелла" представлены на рисунках 3.

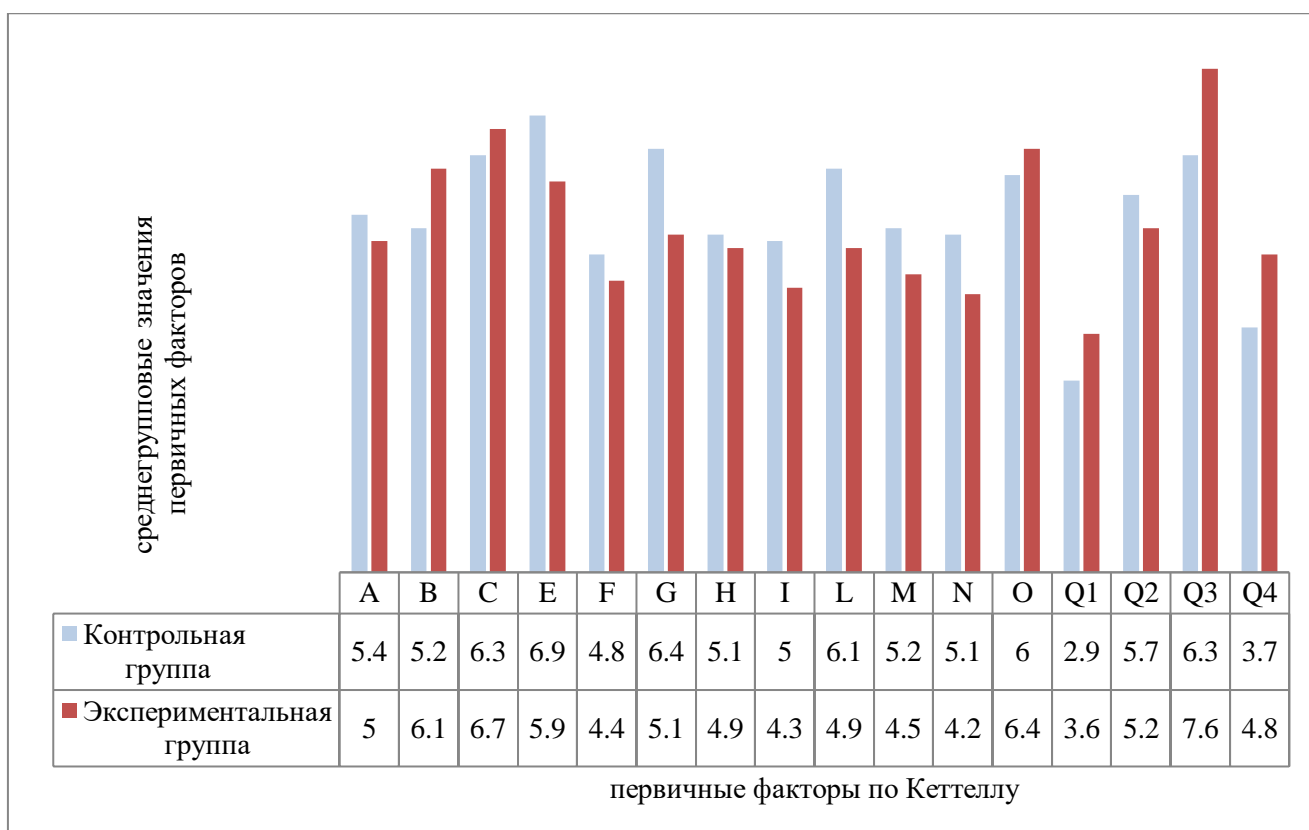


Рисунок 3. Гистограмма 3. Результаты обследования контрольной и экспериментальной групп при помощи факторного опросника Кеттелла.

При качественном сравнении контрольной (10 человек) и экспериментальной (10 человек) групп выявлено отсутствие больших отличий по факторам: А, В, С, F, H, I, M, N, O, Q2.

Наблюдаемые отличия:

- значения фактора Е (доминантность/комфортность) в контрольной группе 6,9, что выше чем в экспериментальной - 5,9;
- значение фактора G (Сила/Слабость "Сверх-Я") в контрольной группе 6,4, что выше чем в экспериментальной - 5,1;
- значение фактора L (Протенсия/Алаксия) в контрольной группе 6,1, что выше чем в экспериментальной группе – 4,9;
- значение фактора Q3 (контроль желаний/импульсивность) в контрольной группе 6,3, что ниже чем в экспериментальной группе – 7,6;
- значение фактора Q4 (фрустрированность/нефрустрированность) в контрольной группе 3,7, что ниже чем в экспериментальной группе – 4,8.

Т.к. факторы E и L входят в группу коммуникативных факторов, то можно предположить, что снижение этих показателей может быть связано с тем, что эти качества связаны с профессией торговых агентов, и являются профессиональной особенностью. Если таких людей сравнивать с людьми у которых эти показатели выше, то это можно описать так, что такие люди более уступчивые, любезные, тактичные и дипломатичные. Но при этом чаще берут вину на себя, безропотные, подчиняющиеся, легко выводятся из равновесия авторитетным руководством. Также они с одной стороны более доверчивые, понимающие и прощающие, благожелательные по отношению к другим, легко ладят с другими. Но с другой стороны чаще испытывают чувство собственной незначимости, небрежно относятся к замечаниям.

Факторы G и Q3 входят в группу регуляторных свойств личности. Таким образом можно сказать что экспериментальная группа торговых агентов отличается от контрольной группы торговых сотрудников (менее связанных с общением со сторонними покупателями) в сторону большей мобилизованности на достижение цели несмотря на внутренние и внешние помехи. Они более настойчивы и организованны. Лучше сохраняют самообладание в критических ситуациях. Обладают выраженным чувством долга.

При повышенном факторе Q3 людей из экспериментальной группы относительно контрольной чаще можно ожидать что они будут прежде думать, чем действовать, упорно преодолевать трудности. Лучше понимать социальные требования и заботится о своей социальной репутации.

Хотя, с одной стороны полученные факторы не обладают статистической достоверностью, но, с другой стороны, с такими качественными выводами согласились экспертная группа состоящая из участников обследования и руководителей отделов торговой организации.

Также с помощью "Факторного личностного опросника Кеттелла" нами было проведено сравнение сотрудников торговых организации – объединенные в одну контрольная и экспериментальные группы с группой

сравнения (психологи гештальт-терапевты). Результаты исследования представлены на рисунке 4.

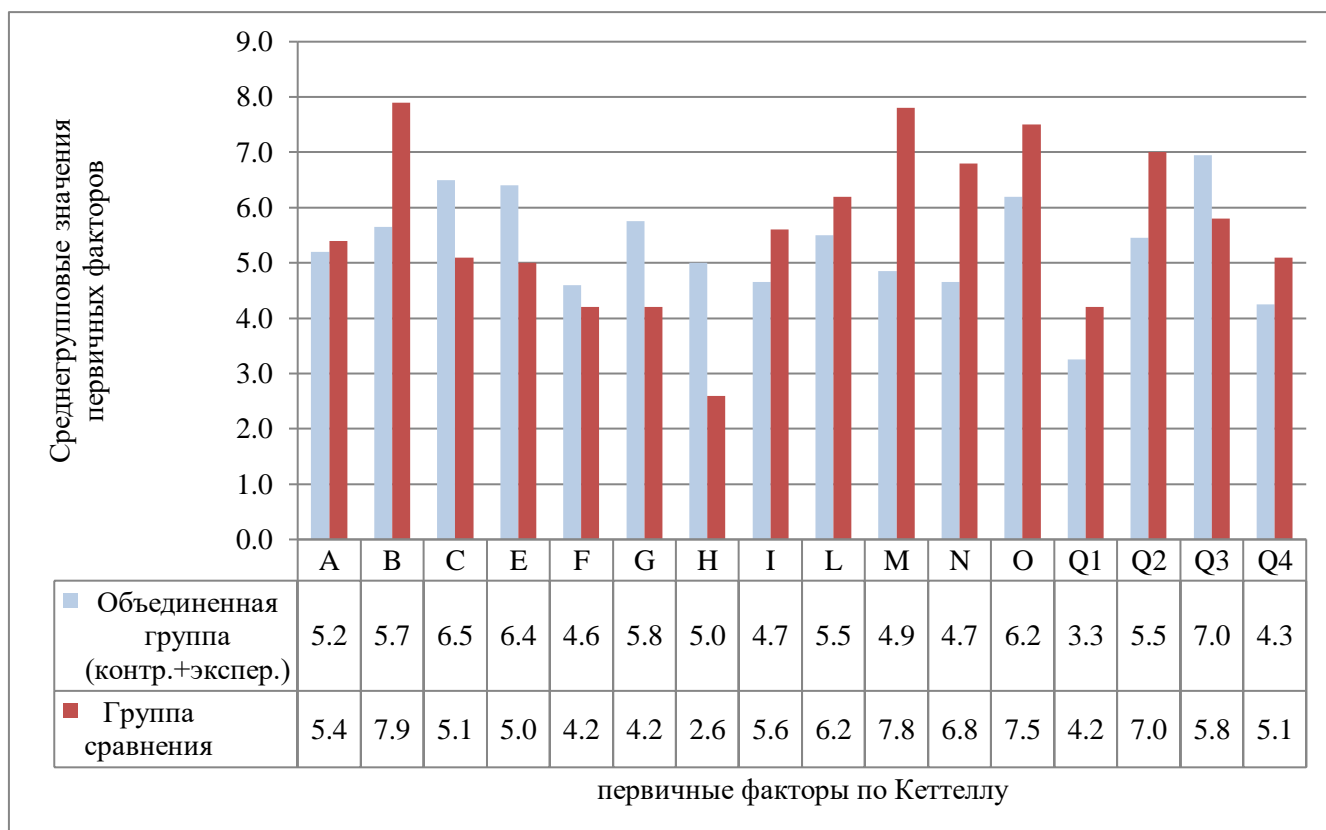


Рисунок 4. Гистограмма 4. Результаты обследования объединённой группы (объединены контрольная и экспериментальная группы) и группы сравнения при помощи факторного опросника Кеттелла.

Были получены статистически значимые отличия по факторам В, Н, М, N:

- значения фактора В (высокий/низкий интеллект) в объединённой группе 5.7, что ниже чем в экспериментальной – 7.9. Мы решили проигнорировать этот факт в ходе дальнейшего исследования, т.к. более высокий показатель в группе сравнения может быть обусловлен профессиональной направленностью группы, лучше знакомой с подобными заданиями;

- значения фактора Н (пармия/тректя)) в объединённой группе 5.7, что выше чем в группе сравнения – 2,6;

- значения фактора М (аутия/праксерния) в объединенной группе 4,9, что ниже чем в группе сравнения – 7,8;

- значения фактора N (проницательность/естественность) в объединенной группе 4,7, что ниже чем группе сравнения – 6,8.

При сравнении значений факторов группы коммуникативных свойств можно сделать следующие выводы:

-Сочетание факторов А и Н говорят о том, что люди из группы сравнения менее стремятся к общению, т.к. эта потребность для них не сильно важна. Такие люди избирательны в установлении и поддержании контактов.

- Сочетания факторов L и N показывают, что людей из группы сравнения характеризует выраженная социальная проницательность. Они лучше разбираются в скрытых смыслах межличностных отношений. Понимают мотивы и внутренние переживания других людей.

- Сочетания факторов E и Q2 говорят о том, что люди из группы сравнения, с одной стороны, хоть и не стремятся к лидерству (доминантность ниже), однако будут иметь собственную точку зрения и отстаивать её в случае необходимости.

Таким образом можно сделать предположение о том, что группа сравнения при наличии ряда характерных особенностей личностных характеристик может обладать рядом коммуникативных навыков, позволяющих более искусно выстраивать контакты с другими людьми.

Анализируя результаты констатирующего эксперимента мы выявили, что у сотрудников торговых организаций могут возникать психологические сложности в связи с определенной односторонностью развития коммуникативных навыков. Особенно это касается группы менеджеров и торговых агентов, профессиональная деятельность которых напрямую связана с постоянными коммуникациями со сторонними клиентами. Можно предположить, что подобные сложности преодолеваются, в основном, только за счет волевой регуляции, что может приводить к снижению мотивации и энергии, стрессам и эмоциональному выгоранию. Также выявлено что

психологи гештальт-терапевты с одной стороны хоть и обладают рядом особенностей личностных характеристик отличающих их от сотрудников торговых организаций, с другой стороны являются специалистами по профессиональной коммуникации и могут обладать рядом специфических коммуникативных навыков.

Выводы по главе 2.

В результате исследования коммуникативных навыков сотрудников торговых организаций получены следующие данные: по результатам диагностики у большинства испытуемых наблюдается средний уровень развития коммуникативных навыков позволяющих им успешно справляться с профессиональными обязанностями. Однако при этом выявлен ряд специфических моментов которые позволяют сделать вывод, что многие испытуемые из экспериментальной группы не получают достаточного внутреннего удовлетворения от работы, что может быть связано с различием между демонстрируемым социальным профессиональным поведением и внутренним самоощущением от происходящего, что может приводить к дискомфорту. В тоже время было выявлено что психологи гештальт-терапевты из группы сравнения обладают рядом специфических коммуникативных свойств: при меньшей потребности в общении и мене выраженной доминантности, они, в тоже время, обладают лучшей социальной проницательностью, лучше прорабатывают межличностные отношения, лучше понимают собственные чувства и переживания других людей, имеют собственную точку зрения на происходящее и при необходимости способны отстаивать её. Профессиональные продавцы в свою очередь преодолевают сложности в коммуникативных итерациях за счет волевого регулирования.

Анализируя полученные результаты по методике "Шкалы социального самоконтроля" (М. Снайдера) мы видим что хоть в контрольной и экспериментальной группах уровень социального контроля примерно одинаков, однако в экспериментальной группе больше людей со средним

уровнем по этому показателю, а в группе сравнения этот показатель наиболее низкий.

По результатам диагностики субъективного контроля (по Дж. Роттеру) мы видим, что в контрольной и экспериментальной группах преобладают люди с экстернальным локусом субъективного контроля, в группе сравнения с интернальным локусом.

Таким образом по результатам констатирующего эксперимента мы наблюдаем у участников контрольной и особенно экспериментальной групп ряда факторов говорящих о сложностях в общении, которые могут носить эндогенный характер, при общем достаточно развитом уровне коммуникативных навыков. Можно предположить, что в экспериментальной группе при выполнении профессиональных обязанности сотрудники торговых организаций преодолевают такие специфические сложности за счет волевой регуляции, что может приводить к снижению мотивации и энергии, стрессам и эмоциональному выгоранию.

В связи с этим необходима разработка психологической программы формирования коммуникативных навыков для сотрудников торговых организаций. В качестве основы для программы можно взять приемы и упражнения используемые при подготовке профессиональных психологов гештальт-терапевтов.

Глава III. Содержание и реализация психологической программы формирования коммуникативных навыков сотрудников торговых организаций.

3.1. Научно-методологические подходы к формированию коммуникативных умений.

Теоретическим обоснованием развития коммуникативных навыков на которых основывается представленная программа, состоящая из системы тренингов, можно считать труды Лесли Гринберга [90], который свел воедино положения развиваемые в рамках Гештальт-терапии Ф. Перлза, неопиажеанские идеи представленные в работах Хуана Паскуаль-Леоне и др., в рамках нового направления "Эмоционально фокусированной терапии".

Также теоретическими и методологическими началами для разработки программы можно считать идеи системно-деятельностного подхода А.Н. Леонтьева, Б. Ф. Ломова, С. Л. Рубинштейна, А. А. Хуторского, В.Н. Бодалева. Понятие эмоций имеет большое значение в деятельностном подходе. Именно через осознание и артикуляцию эмоций и потребностей мы получаем знание о том, какое значение имеют для нас вещи. По нашим эмоциональным реакциям мы можем сказать, что для нас важно, как мы оцениваем мир и как мы с ним справляемся.

Описание важности значения коммуникации и практические разработки по её развитию можно найти в трудах Л.С. Выготского, Д.Б. Эльконина, А.В. Запорожца, М.И. Лисиной. Адаптация разработок отечественных психологов к проведению тренингов осуществлялась Н.Н. Богомоловой [6], А.У. Хараш, Л.А. Петровской, Г.И. Захаровой [29], Н.А. Зиминной [31], М.И. Магура [47]. Основные факторы, сложности и итоги проведения тренингов с сотрудниками различных организаций проработаны у Э. Нэвиса [55], М.И. Магура [47], Р. Бакли [5], Дж. Стюарта [74]. Методические основания проведения тренингов влияющие на его эффективность описываются у А.К. Болотовой [10], М.Р. Битяновой, Ю.М. Жукова [27].

При разработке программы психологических тренингов возникает трудность – как совместить сложный методологически-философский подход отечественной психологии с понятием тренинга как технологии, набора упражнений проводимого в структуре торговой организации, которая существует в собственной, не всегда явно осознаваемой парадигме.

На сегодняшний день это можно сделать опираясь на методологическую основу компетентностного подхода [32, 4] с использованием трудов в сфере профессиональной компетентности [7, 23, 37]. Так В.П. Захаров и Н.Ю. Хрящева [28] взяв за главную задачу социально-психологического тренинга развитие коммуникативной компетентности определили этапы:

- получение теоретических психологических знаний по теме тренинга;
- применение знаний для развития коммуникативных навыков;
- выявление и осознание коммуникативных установок их формирование и развитие;
- задача коррекции: изучение и развитие системы отношений человека;
- задача развития: стремление увеличения способности к адекватно рефлексии в отношении себя и действий других по отношению к себе.

Там же предлагается следующая последовательность шагов по работе на тренингах которую можно представить как: познание, коррекция и развитие «себя». Поэтому тренинг приобретает свойства диалектического единства: обучение (знания), корректировка (осознание, обсуждение) и развитие с помощью методов психологического воздействия на личность.

Также важно чтобы система тренингового развития коммуникативных навыков соответствовала главным дидактическим принципам: научности, доступности, целенаправленности, систематичности и последовательности, наглядности, связи обучения с жизнью (связь теории и практики), сознательности и активности, прочности, воспитания и развития. Любые знания закрепляются при помощи упражнений. Характер взрослого человека обычно уже сформирован и не обладает достаточной гибкостью. Но мир меняется, и характер может мешать адекватной адаптации, что может

привести к формированию невроза. Развитие коммуникативных навыков сделает характер более гибким.

3.2 Содержание программы развития коммуникативных навыков сотрудников торговых организаций.

По результатам констатирующего эксперимента выявлены проблемы возникающие при профессиональных коммуникациях у сотрудников торговых организаций, что обосновывает постановку задачи по необходимости развития коммуникативных навыков.

С этой целью была разработана программа развития коммуникативных навыков, которая содержит систему психологических упражнений, конспекты которых представлены в Приложении 4.

Теоретическую основу программы составляют труды психологов Л. Гринберга [90], Ф. Перлза [57], Д. Энарайта [87], Д. Стивенса [72], Л.Л. Третьяка [75] и др.

Цель программы: развитие коммуникативных навыков у сотрудников торговых организаций.

Задачи программы:

1. Стимуляция личностного роста и самоопределения через развитие коммуникативных навыков.
2. Развитие способностей к контакту и эмпатической настройке.
3. Уменьшение дисфункционального влияния эмоций.
4. Понимание принципов поведения людей при переживании сильных чувств.
5. Развитие навыков саморефлексии.
6. Развитие навыков распознавания переноса/контрпереноса и способности к адекватному спонтанному поведению.

Сроки реализации программы: программа рассчитана на 2 месяца с частотой тренингов 2 раза в неделю. Структуру программы составляют 16 занятий продолжительностью 2 часа.

Методы работы: наглядные и словесные методы; практические групповые упражнения; подгрупповые работы в тройках.

Формы работы: групповая и подгрупповая.

Планируемые результаты:

Сотрудники торговых организаций разовьют следующие коммуникативные навыки:

1. Развитие способностей к контакту и эмпатической настройке на внутренние системы отчета коммуникаторов. Придание ценности отношениям. Расширение чувственного опыта: определять и называть чувства словами

3. Осознавание неявных схем эмоций которые управляют опытом и действиями. Облегчение доступа к использованию адаптивного потенциала эмоций как к системе организованного смысла, и в целом, адаптивной системе действий.

4. Осознавание своих чувств и потребностей и получают доступа к тому, что эмоционально значимо.

5. Понимание принципов поведения людей при переживании горя, гнева, стыда, обиды, вины. Развития навыка выражения агрессии словами социально приемлемым способом.

6. Навыки саморефлексии и выведения в поле сознания особенностей своего коммуникативного поведения. Повышение уровня осознания собственной причинности к нежелательному поведению, и возможности изменяться в лучшую для себя сторону.

7. Развитие умения задавать вопросы про переживания другого без преждевременного "диагноза". Знакомство с понятиями переноса/контрпереноса, феноменологии и феноменологического коммуникативного эксперимента.

Таблица 3.

Тематическое планирование по программе развития коммуникативных навыков сотрудников торговых организаций.

Блок	№ занятия	Цель	Содержание
Вступление	Занятие №1	Расширение осознания внутреннего опыта и его роли в контакте. Развитие навыков активного слушания и самовыражения в контакте.	Согласование правил поведения на тренинге. Шеринг. Презентация "Гештальт-терапия". Упражнение "Сознание". Упражнение "Касание" Упражнение "Козочка". Упражнения на активное слушание "Не понимаю и мне интересно". Упражнение "Я-сообщение". Завершающий шеринг
Перенос/контрперенос	Занятие №2	Расширение осознания внутреннего	Шеринг. Упражнение "Перефразирование".

		опыта и его роли в контакте.	Упражнение "Сознание" (продолжение).
		Умение отделять собственные переживания от переживаний вызванных переносом и контрпереносом.	Упражнение "Завершение фраз". Презентация "Перенос и контрперенос". Упражнение на замечание фактов и проверку гипотез. Завершающий шеринг.
Эмоции и чувства	Занятие №3	Развитие эмоционального интеллекта.	Шеринг. Упражнение "Освобождение тела" и "Телесная деятельность". Упражнение "Ощущения тела и эмоции". Упражнение "Прилагательные". Групповая работа по составлению списка эмоций и классификации. Теоретическая часть - презентация

"Эмоции и чувства".

Упражнение

"Сознание"

завершение.

Завершающий

шеринг.

Слияние

Занятие

Навык работы

Шеринг.

№4

со слиянием

Упражнения

(конфлюенцией)

"Контакт,

предугадывание и

уход". Упражнение

по Л. Гринбергу

"Фокусировка на

неясно ощущаемом

чувстве". начало

Завершающий

шеринг.

Слияние

Занятие

Навык работы

Шеринг.

№5

со слиянием

Упражнение

(конфлюэнцией)

"Метасообщение".

Упражнение по Л.

Гринбергу

"Фокусировка на

неясно ощущаемом

чувстве" окончание.

Завершающий

шеринг.

Проекции	Занятие №6	Навык работы с проекциями.	Шеринг. Упражнение "Отказ от интерпретации". Упражнение по Л. Гринбергу "Точка проблемной реакции" начало. Завершающий шеринг.
Проекции	Занятие №7	Навык работы с проекциями.	Шеринг. Упражнения "Люди в кругу и проекции". Упражнение по Л. Гринбергу "Точка проблемной реакции" окончание. Завершающий шеринг.
Психосоматические симптомы. Вина.	Занятие №8	Знакомство с психосоматикой, телесные симптомы проявляются в контакте и влияют на него. Навык работы с чувством вины.	Шеринг. Упражнения "Вхождение в контакт, принятие симптомов, тестирование реальности, разговор с симптомом".. Упражнения

			"Возмущение и требование".
			Завершающий шеринг.
Интроекты.	Занятие №9	Навык работы с интроекциями.	Шеринг. Упражнение "Требование и реагирование. Собака сверху и собака снизу" Упражнение по Л. Гринбергу "Саморасщепление и диалог на двух стульях" начало. Завершающий шеринг.
Интроекты.	Занятие №10	Навык работы с интроекциями.	Шеринг. Упражнение "Диалог родитель - ребенок". Упражнение по Л. Гринбергу "Саморасщепление и диалог на двух стульях" завершение. Завершающий шеринг.

Ретрофлексия.	Занятие №11	Навык работы с ретрофлексией.	Шеринг. Упражнения "Я должен – Я выбираю, Я не могу – Я не буду, мне надо – я хочу, Я боюсь – я бы хотел". Упражнение по Л. Гринбергу "Самопрерывание и диалог на двух стульях" начало.
Ретрофлексия.	Занятие №12	Навык работы с ретрофлексией.	Шеринг. Упражнение "Запрет на самовыражение". Упражнение по Л. Гринбергу "Самопрерывание и диалог на двух стульях" завершение. Завершающий шеринг.
Незаконченные дела. Утраты.	Занятие №13	Навык работы с незаконченными делами и утратами.	Шеринг. Упражнение "Прощание с прошлым". Упражнение по Л. Гринбергу "Работа с пустым стулом и

			незаконченные дела" начало. Завершающий шеринг.
Незаконченные дела. Утраты.	Занятие №14	Навык работы с незаконченными делами и утратами.	Шеринг. Презентация "Горе и утраты. Стадии процесса". "Работа с пустым стулом и незаконченные дела" завершение. Домашнее задание "Маски злости" Завершающий шеринг.
Агрессивное поведение.	Занятие №15	Развитие навыков по работе с агрессивным поведением.	Шеринг. Разыгрывание сценок по домашнему заданию "Маски злости". Презентация на тему "Страх и злость". Упражнения "Возмущение и признательность". Завершающий шеринг.

Стыд.	Занятие №16	Навыки работы со стыдом.	Шеринг Презентация "Работа со стыдом." Упражнение "Сознавание лица, реагирование на чувства, инверсия основных характеристик" Упражнения "Хороший мальчик – плохой мальчик, и я не такой – я такой". Завершающий шеринг.
-------	----------------	-----------------------------	---

При проведении формирующего эксперимента мы планируем получить следующие результаты:

1. Развитие навыков эмпатии, что облегчит понимание позиций другой стороны при коммуникациях.

2. Расширение чувственного опыта, лучшее понимание причин собственного поведения. Уменьшение разницы между внутренним испытываемым состоянием и внешним демонстрируемым, снижение уровня тревожности и стресса связанных с профессиональными коммуникациями.

3. Улучшение навыков саморефлексии. Переход эндогенных неприятных внутренних состояний в экзогенные, их осознание и коррекция. В свою очередь это приведет к уменьшению негативных факторов связанных с профессиональными коммуникациями.

4. Уменьшение шаблонов в поведении с клиентами, мешающих достижению профессиональных результатов. Развитие навыков творческого

приспособления и спонтанности в профессиональных коммуникациях, что приведет к улучшению рабочих показателей.

5. Ожидается увеличение значений факторов М и N при тестировании испытуемых с помощью опросника Кеттелла, а также смещение локуса субъективного контроля по (Роттеру) в сторону интернальности и снижение показателя уровня социального самоконтроля (по Снайдеру).

3.3. Контрольный эксперимент и его анализ.

После реализации психологической программы по развитию коммуникативных навыков у сотрудников торговых организаций была осуществлена еще одна диагностика коммуникативной компетентности в экспериментальной и контрольной группах.

Сравнение показателей полученных в контрольном эксперименте при помощи методики "Шкала социального самоконтроля" (М. Снайдера) в контрольной группе отражены на рисунке 5.

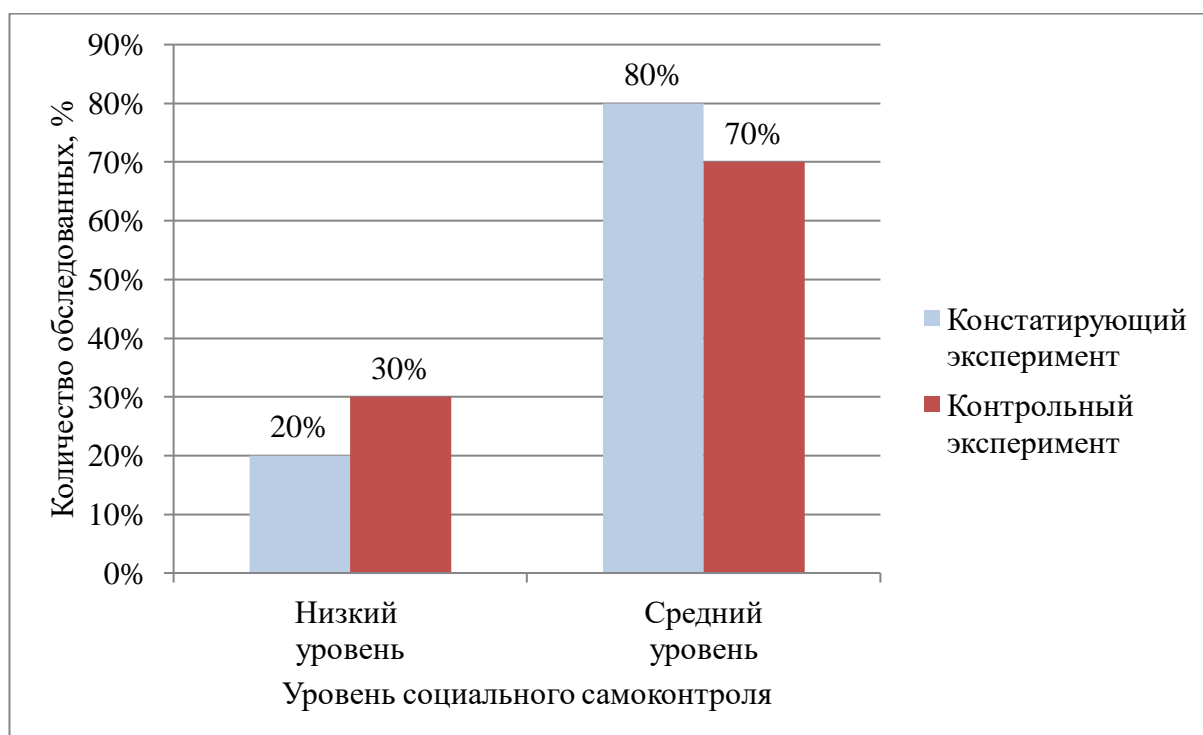


Рисунок 5. Гистограмма 5. Результаты исследования в контрольной группе уровня социального самоконтроля по методике "Шкала социального самоконтроля" М. Снайдера

Среднегрупповые значения показателей уровня социального самоконтроля в контрольной группе.

Констатирующий эксперимент	4,6
Контрольный эксперимент	4,7

Контрольная группа в констатирующем эксперименте: низкий уровень самоконтроля – 20% (2 человека), средний уровень – 80% (8 человек), высокий уровень – нет; среднегрупповой показатель – 4,6.

Контрольная группа в контрольном эксперименте: низкий уровень самоконтроля – 30% (3 человека), средний уровень – 70% (7 человек), высокий уровень – нет; среднегрупповой показатель – 4,7.

Можно сделать заключение, что уровень социального самоконтроля в контрольной группе изменился незначительно. Как до, так и после эксперимента в группе преобладают люди со средним уровнем по показателю. Поведение и эмоции таких людей не в полной мере зависят от их внутреннего состояния. В зависимости от обстановки такие люди могут вынужденно демонстрировать ситуативно социально ожидаемое окружением поведение.

Сравнение показателей полученных в эксперименте, при помощи методики "Шкала социального самоконтроля" (М. Снайдера), в экспериментальной группе, отражены на рисунке 6.

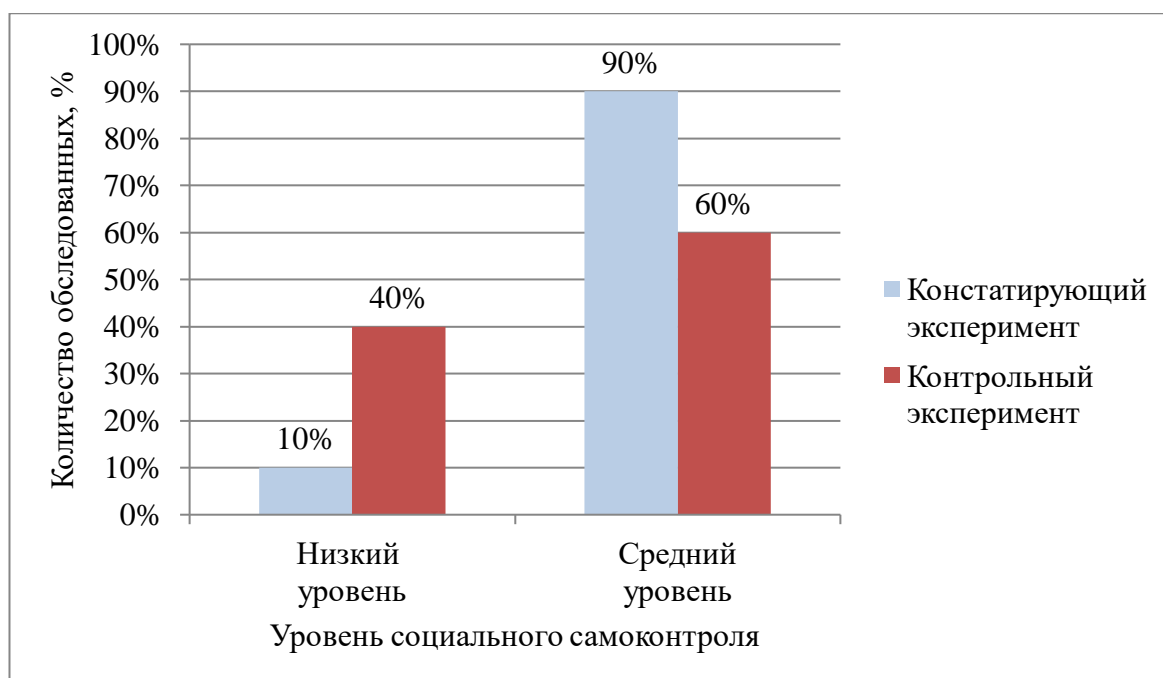


Рисунок 6. Гистограмма 6. Результаты исследования, в экспериментальной группе, уровня социального самоконтроля по методике "Шкала социального самоконтроля" М. Снайдера.

Таблица 5.

Среднегрупповые значения показателей уровня социального самоконтроля в экспериментальной группе.

Констатирующий эксперимент	5
Контрольный эксперимент	3,9

Экспериментальная группа в констатирующем эксперименте: низкий уровень само-контроля – 10% (1 человек), средний уровень – 90% (9 человек), высокий уровень – нет; среднегрупповой показатель – 5.

Контрольная группа в контрольном эксперименте: низкий уровень самоконтроля – 40% (4 человека), средний уровень – 60% (6 человек), высокий уровень – нет; среднегрупповой показатель – 9,9.

Можно сделать заключение, что уровень социального самоконтроля в экспериментальной группе снизился. После эксперимента в группе на 30% (3 человека) выросло количество сотрудников с низким уровнем по показателю. У людей со сниженным уровнем социального самоконтроля поведение и

эмоции зависят в основном от их от их внутреннего состояния. Они менее подвержены влиянию окружения и в коммуникациях больше опираются на внутреннюю самооценку ситуации.

Сравнение показателей полученных в эксперименте, при помощи методики "диагностика субъективного контроля" (Дж. Роттер), в контрольной группе, отражены на рисунке 7.

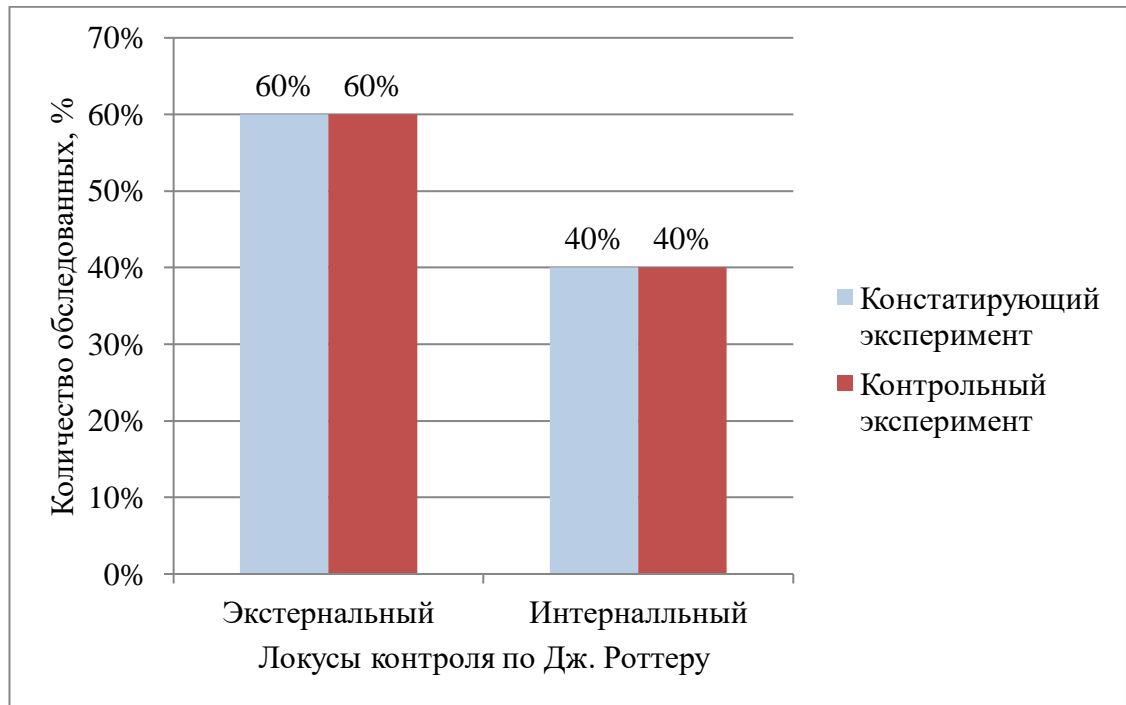


Рисунок 7. Гистограмма 7. Результаты исследования локуса субъективного контроля (по Дж. Роттеру) в контрольной группе.

Таблица 6.

Среднегрупповые значения показателя интернальности субъективного локуса контроля в контрольной группе (по Дж. Роттеру).

Констатирующий эксперимент	5,1
Контрольный эксперимент	5,3

Контрольная группа в констатирующем и контрольных экспериментах не показала различий в структуре распределения. В обоих случаях: экстернальный уровень субъективного самоконтроля (по Дж. Роттеру) – 60% (6 человек), интернальный – 40% (8 человек). Среднегрупповой показатель

интернальности в констатирующем эксперименте 5,1; в контрольном эксперименте – 5,3.

Можно сделать заключение, что показатели по локусу субъективного самоконтроля (по Дж. Роттеру) в контрольной группе не изменились. Преобладает экстернальный тип. Для людей с преобладанием экстернальности (по Дж. Роттеру). Считается что такие сотрудники не верят во взаимосвязь между своими поступками и важными событиями в своей жизни. Обычно они относятся к ним как к результату случайности или воздействия других людей.

Сравнение показателей полученных в эксперименте, при помощи методики "диагностика субъективного контроля" (Дж. Роттер), в экспериментальной группе, отражены на рисунке 8.

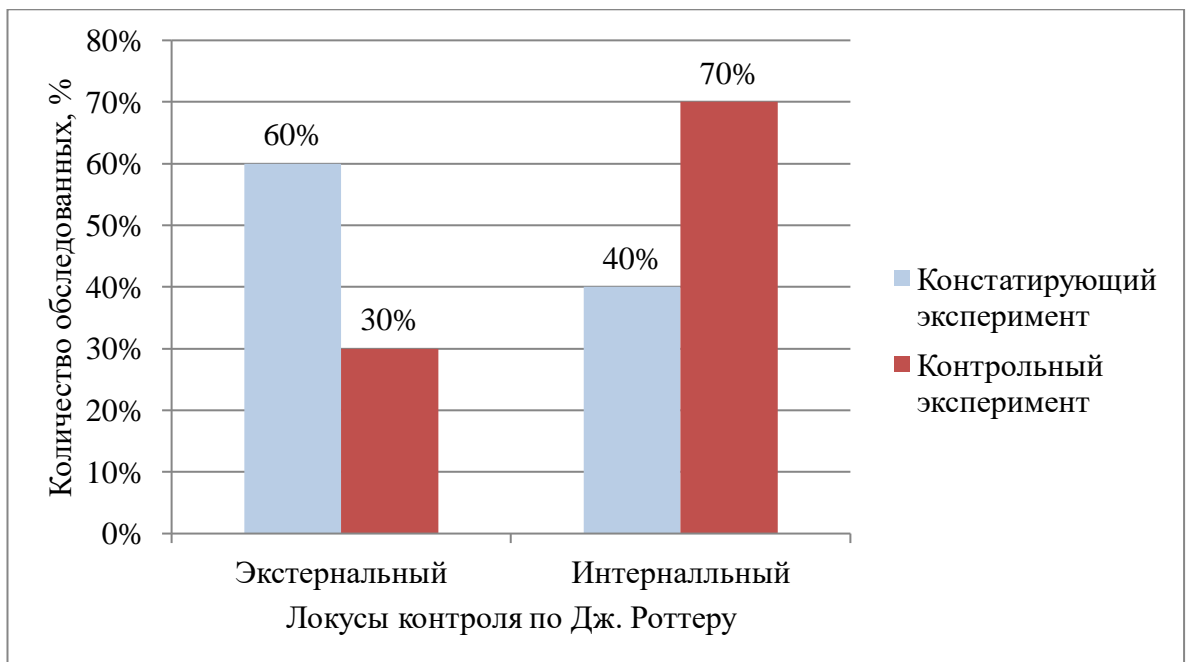


Рисунок 8. Гистограмма 8. Результаты исследования локуса субъективного контроля (по Дж. Роттеру) в экспериментальной группе.

Таблица 7.

Среднегрупповые значения показателя интернальности субъективного локуса контроля (по Дж.Роттеру) в экспериментальной группе.

Констатирующий эксперимент	5.3
----------------------------	-----

Контрольный эксперимент	6,2
-------------------------	-----

Экспериментальная группа в констатирующем эксперименте: экстернальный локус субъективного контроля – 60%, интернальный 40%. В контрольном эксперименте: экстернальный - 30%, интернальный – 70%. Среднегрупповой показатель интернальности в констатирующем эксперименте 5,3; в контрольном эксперименте – 6,2.

Таким образом можно сделать вывод, что в экспериментальной группе возрос уровень интернальности. Считается, что такие сотрудники относятся к значимым событиям, происходящим с ними, как закономерному результату зависящему от их деятельности, и что они способны самостоятельно определять куда направлять свои усилия, принимать ответственность за собственную жизнь.

В результате исследования контрольной группы по методике "Факторный личностный опросник Кеттелла" были получены обобщенные данные, представленные в Приложении 3.

Сравнение показателей полученных в контрольном эксперименте, при помощи методики "Факторный личностный опросник Кеттелла", для контрольной группы, отражены на рисунке 9.

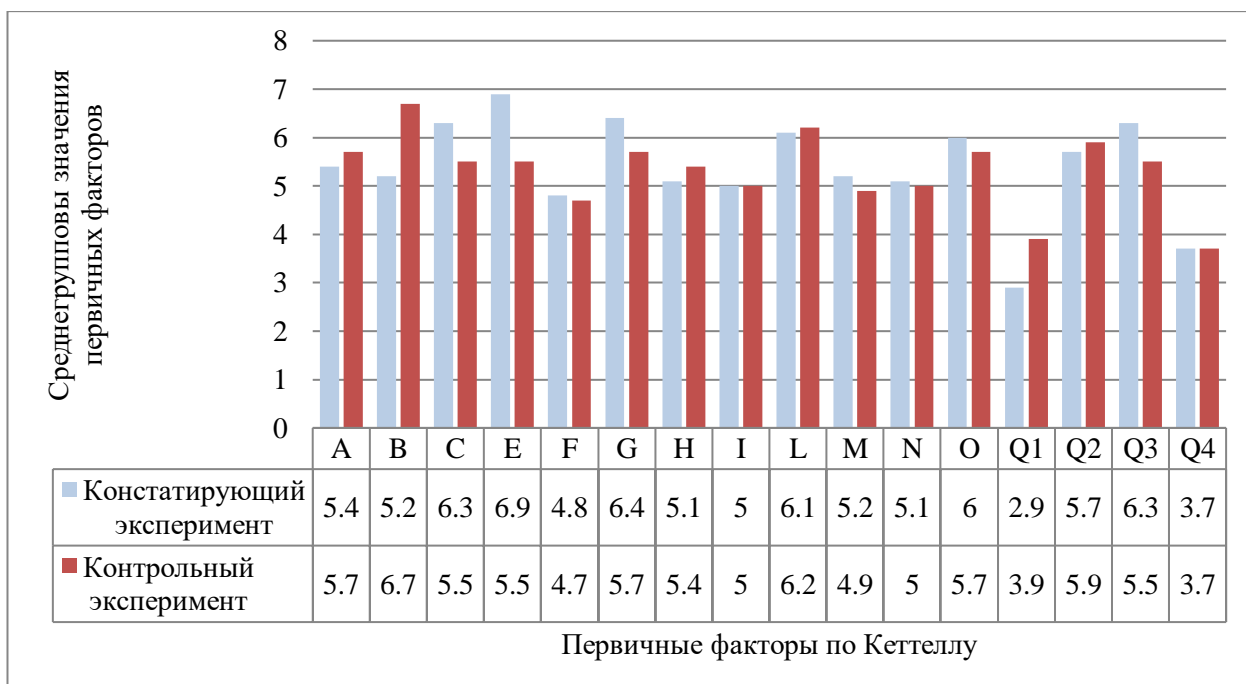


Рисунок 9. Гистограмма 9. Результаты исследования в контрольной группе при помощи факторного опросника Кеттелла в констатирующем и контрольном эксперименте.

В контрольном эксперименте в контрольной группе наибольшие изменения наблюдаются по следующим факторам:

- значения фактора В (высокий/низкий интеллект) выросло на 1,5. Данный факт мы решили не рассматривать, т.к. может быть объяснен тем, что опрашиваемые уже знакомые с формулировкой и типом вопросов интеллектуального блока опросника могли при повторном тестировании отвечать на него более успешно.

Значение фактора С (эмоциональная устойчивость/неустойчивость) снизилась на 0,8.

Значение фактора Е (доминантность/конформность) снизилось на 1,4.

Значение фактора G (высокая совестливость/недобросовестность) снизилась на 0,7.

Значение фактора Q1 (гибкость/ригидность) увеличилось на 1.

Значение фактора Q3 (контроль желаний/импульсивность) снизилось на 0,8.

Сравнение показателей полученных в контрольном эксперименте, при помощи методики "Факторный личностный опросник Кеттелла", для экспериментальной группы, отражены на рисунке 10.

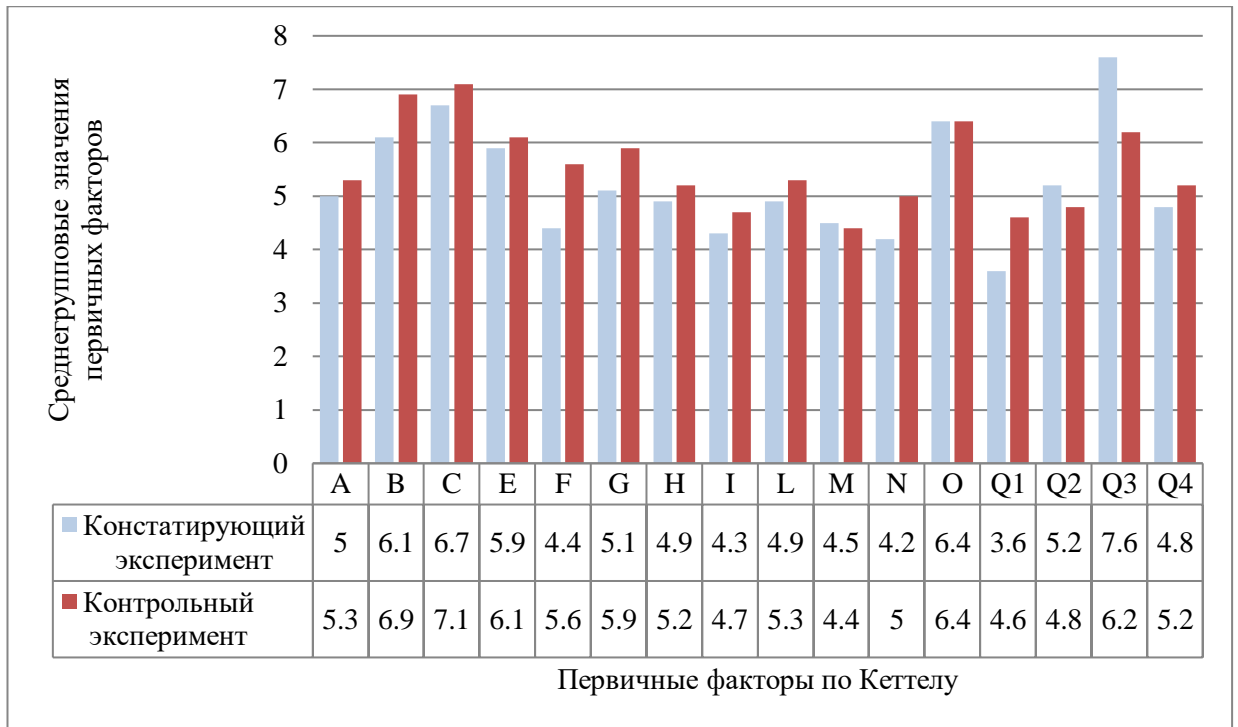


Рисунок 10. Гистограмма 10. Результаты исследования в экспериментальной группе при помощи факторного опросника Кеттелла в констатирующем и контрольном эксперименте.

В контрольном эксперименте в экспериментальной группе наибольшие изменения наблюдаются по следующим факторам:

- значения фактора В (высокий/низкий интеллект) выросло на 0,8. Данный факт мы решили не рассматривать (см. выше).
- Значение фактора F (беспечность/озабоченность) выросло на 1,2.
- Значение фактора G (высокая совестливость/недобросовестность) выросло на 0,8.
- Значения фактора N (проницательность/естественность) выросло на 0,8.
- Значение фактора Q1 (гибкость/ригидность) увеличилось на 1.
- Значение фактора Q3 (контроль желаний/импульсивность) выросло на 1,4.

Для того чтобы оценить изменения факторов (по Кеттеллу) необходимо учесть одинаковые влияния среды которые будут одинаково действовать на

обе выборки такие как: изменения происходящие в организации, сезонность, глобальная социальная обстановка в обществе и др.,.

Для этого нами анализировалась разница в изменении факторов в контрольной и экспериментальной группах. Данные такого сравнения представлены на рисунке 11.

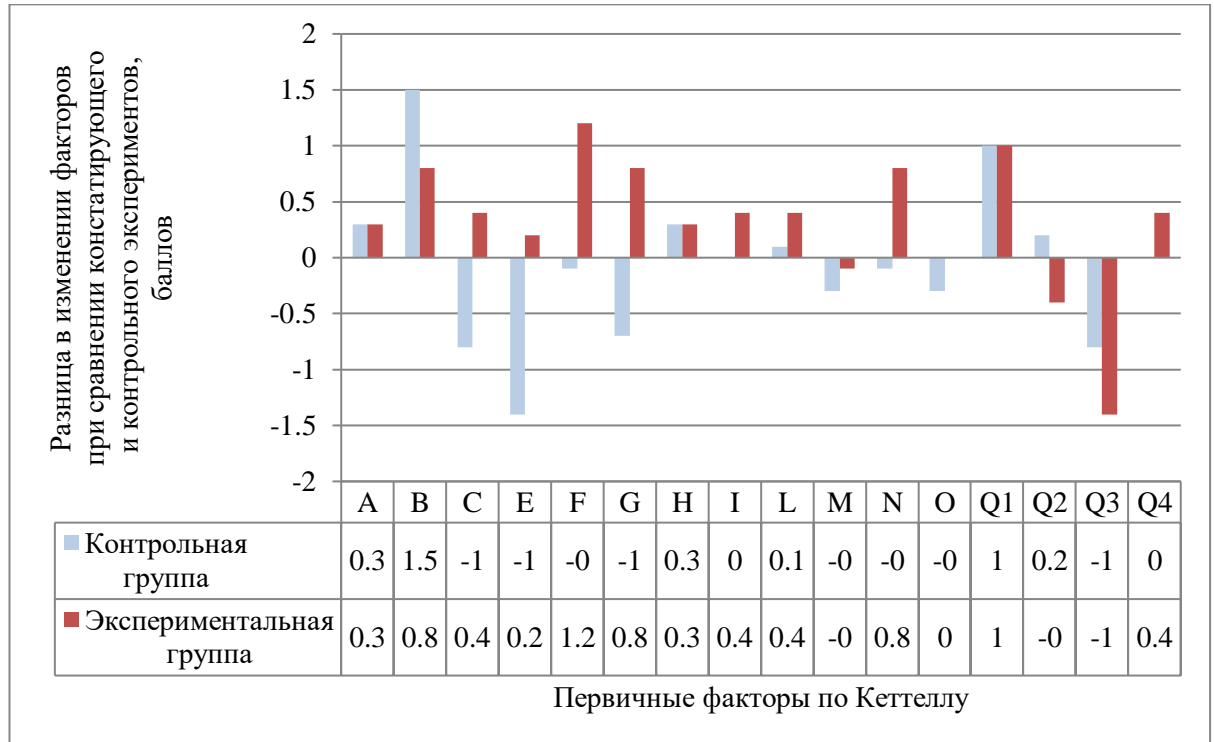


Рисунок 11. Гистограмма 11. Разница в изменении факторов при сравнении констатирующего и контрольного экспериментов в контрольной и экспериментальной группах.

Для нашего исследования наиболее информативными можно считать разнонаправленные изменения факторов в контрольной и экспериментальной группах.

Таким образом мы видим, что, после реализации программы развития коммуникативных навыков, в экспериментальной группе кроме фактора В наиболее значимые изменения наблюдаются по факторам С (эмоциональная устойчивость/неустойчивость), F (беспечность/озабоченность), G (высокая совестливость/недобросовестность) и N (проницательность/естественность).

Значение фактора С (эмоциональная устойчивость/неустойчивость) в экспериментальной группе составило 7,1 (выросло на 0,4 балла). Люди с высокими оценками по фактору С (от 7 до 12 баллов) считаются эмоционально устойчивыми, выдержанными, работоспособными, ориентированными на реальность. Люди с высокими значениями по фактору С лучше справляются со стрессовыми ситуациями.

Рост значения фактора F (беспечность/озабоченность) на 0,8 балла (до 5,6) показывает изменения в сторону жизнерадостности, импульсивности, большей спонтанности в общении.

Рост значения фактора G (высокая совесть/недобросовестность) на 0,8 балла (до 5,9) говорит об изменениях в сторону уравновешенности, лучшего осознания и соблюдения общепринятых моральных правил и норм, роста настойчивости в достижении целей, увеличении деловой направленности.

Рост значений по фактору N (проницательность/естественность) на 0,8 балла (до 5) говорит о росте умения вести себя в обществе, эмоциональной выдержанности. Возрастает проницательность в отношении мотивов поведения других людей.

Выводы по главе 3.

На стадии формирующего эксперимента, с целью развития коммуникативных навыков у сотрудников торговых организаций, нами была составлена и выполнена психологическая программа.

Программа была предназначена для решения следующих задач: стимуляция личностного роста и самоопределения через развитие коммуникативных навыков; развитие способностей к контакту и эмпатической настройке; уменьшение дисфункционального влияния эмоций; рост понимания принципов поведения людей при переживании сильных чувств; развитие навыков саморефлексии; развитие навыков распознавания

переноса/контрпереноса и увеличение способностей к спонтанному и адекватному поведению. Занятия проводились в течении 2 месяцев.

Анализируя результаты исследования, мы наблюдаем положительную динамику в развитии коммуникативных навыков у сотрудников торговых организаций входящих в экспериментальную группу. По результатам контрольного эксперимента в экспериментальной группе наблюдается снижение уровня социального самоконтроля, что говорит о том, что поведение и эмоции у сотрудников стали больше зависят от их внутреннего состояния. Они стали менее подвержены влиянию окружения и в коммуникациях стали больше опираются на внутреннюю самооценку ситуации. Кроме того сотрудники стали относиться к значимым событиям, происходящим с ними, как закономерному результату зависящему от их деятельности. Они с большей мере стали способны самостоятельно определять куда направлять свои усилия, и принимать ответственность за собственную жизнь. Можно сделать вывод, что сотрудники стали более эмоционально устойчивыми, выдержанными, работоспособными, ориентированными на реальность, стали лучше справляться со стрессом, возросла жизнерадостность и спонтанность в общении, повысилась уравновешенность, увеличилась деловой направленность. Также возросла проницательность в отношении мотивов поведения других людей.

Исходя из изложенного, мы видим, что группа участников исследования, по результатам проведенного контрольного эксперимента показала показала рост личностного потенциала, обусловленного развитием коммуникативными навыков, что говорит об эффективности программы развития коммуникативных навыков сотрудников торговых организаций.

Заключение.

Процессы обмена в торговле сопровождаются коммуникативными связями, неразрывно связаны с ними, и, также, являются ими и сами по себе.

Синонимом понятия навык которым называется автоматизм действия, в теории деятельностного прихода А.Н. Леонтьева служит понятие операции, которая является способом выполнения действия в определенных условиях в отношении определённой цели и задачи. Ю.М. Жуков определяет компетентность как умение действовать для достижения цели с пониманием сути дела (условий и задач). Таким образом навыки можно считать автоматизмами которые составляют действие. Эффективная же последовательность действий при решении задачи говорит о компетентности.

Применяемые на практике теоретические положения и навыки полученные в рамках тренинга сталкиваются с трудностями личностной адаптации для профессионального инструментария индивидуального сотрудника.

Избегание чувственного опыта является фактором сильно влияющим на наполненность коммуникации. Отсутствие навыков осознавать и предъявлять свои чувства в общении сильно снижают удовлетворенность от социальных контактов.

Изменения и личностный рост становятся возможными тогда, когда человек может осознать каков он есть на самом деле. Тогда он получает максимальный доступ к ресурсам среды и к возможности собственного изменения

Гештальттерапевтическое упражнение или эксперимент по сути представляет из себя тренировку поведенческого навыка, и связан метонимически с хронической ситуацией низкой интенсивности, они схожи по структуре, гештальту, функции.

Сложные внутренние модели автоматически управляют нашим значением эмоционального смысла. Обработка когнитивной, аффективной и

сенсорной информацией происходит подсознательно и создают ощущение личного смысла. Основанные на эмоциях структуры автоматически интегрируют пропозиционную, сенсорную и проприоцептивную информацию для создания переживаемого "чувства" или "ощущения" себя в мире,

Наиболее активная роль терапевта в содействии реорганизации эмоциональных схем заключается не в интерпретации смысла переживаний, не в попытке изменить схему или оспорить её. Роль заключается в том, чтобы сосредоточить внимание клиента на некоторых элементах опыта и активировать схемы и дальнейший процесс обработки информации, чтобы способствовать самоорганизации опыта в новых условиях и построению нового взгляда на себя в мире.

По результатам констатирующего эксперимента мы наблюдаем у участников контрольной и особенно экспериментальной групп ряда факторов говорящих о сложностях в общении, которые могут носить эндогенных характер, при общем достаточно развитом уровне коммуникативных навыков. Можно предположить, что в экспериментальной группе при выполнении профессиональных обязанности сотрудники торговых организаций преодолевают такие специфические сложности за счет волевой регуляции, что может приводить к снижению мотивации и энергии, стрессам и эмоциональному выгоранию.

По результатам констатирующего эксперимента выявлены проблемы возникающие при профессиональных коммуникациях у сотрудников торговых организаций, что обосновывает постановку задачи по необходимости развития коммуникативных навыков. С этой целью была разработана программа развития коммуникативных навыков, которая содержит систему психологических упражнений. Задачи программы: стимуляция личностного роста и самоопределения через развитие коммуникативных навыков; развитие способностей к контакту и эмпатической настройке; уменьшение дисфункционального влияния эмоций; понимание принципов поведения людей при переживании сильных чувств;

Развитие навыков саморефлексии; развитие навыков распознавания переноса/контрпереноса и способности к адекватному спонтанному поведению.

На стадии формирующего эксперимента, с целью развития коммуникативных навыков у сотрудников торговых организаций, нами была составлена и выполнена психологическая программа.

Программа была предназначена для решения следующих задач: стимуляция личностного роста и самоопределения через развитие коммуникативных навыков; развитие способностей к контакту и эмпатической настройке; уменьшение дисфункционального влияния эмоций; рост понимания принципов поведения людей при переживании сильных чувств; развитие навыков саморефлексии; развитие навыков распознавания переноса/контрпереноса и увеличение способностей к спонтанному и адекватному поведению.

По результатам контрольного эксперимента в экспериментальной группе наблюдается снижение уровня социального самоконтроля, что говорит о том, что поведение и эмоции у сотрудников стали больше зависят от их внутреннего состояния. Они стали менее подвержены влиянию окружения и в коммуникациях стали больше опираться на внутреннюю самооценку ситуации. Кроме того сотрудники стали относиться к значимым событиям, происходящим с ними, как закономерному результату зависящему от их деятельности. Они с большей мерой стали способны самостоятельно определять куда направлять свои усилия, и принимать ответственность за собственную жизнь. Можно сделать вывод, что сотрудники стали более эмоционально устойчивыми, выдержанными, работоспособными, ориентированными на реальность, стали лучше справляться со стрессом, возросла жизнерадостность и спонтанность в общении, повысилась уравновешенность, увеличилась деловой направленность. Также возросла проницательность в отношении мотивов поведения других людей.

Исходя из изложенного, мы видим, что группа участников исследования, по результатам проведенного контрольного эксперимента показала рост личностного потенциала, обусловленного развитием коммуникативными навыками, что говорит об эффективности программы развития коммуникативных навыков сотрудников торговых организаций.

Список литературы

1. Аболина, Н.С. Формирование коммуникативной компетентности в процессе профессионального обучения / Н.С. Аболина, О.Б. Акимова // Образование и наука. – 2012 – № 9(98). – С. 138-157
2. Андриенко, Е.В. Социальная психология: учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений. / Е.В. Андриенко / под ред. В.А. Сластенина. – М.: Академия, 2004. – 264 с.
3. Амяга, Н. В. Самораскрытие и самопредъявление личности в общении / Н.В. Амяга / Личность. Общение. Групповые процессы : сборник обзоров. – М.: АН СССР: ИНИОН, 1991. – С. 37-74
4. Байденко, В.И. Компетенции в профессиональном образовании (к освоению компетентностного подхода) / В.И. Байденко // Высшее образование в России. – 2004. – № 11. – С. 17-22.
5. Бакли, Роберт. Теория и практика тренинга. / Роберт Бакли, Джим Кэйпл. – СПб: Питер, 2002. – 352 с.
6. Богомолова, Н.Н. Спецпрактикум по социальной психологии. / Н.Н. Богомолова, Н.Г Стефаненко. – М.: МГУ, 1979. – 58 с.
7. Богоудинова, Р.З., Стандарты профессионального образования в контексте реализации компетентностного подхода / Р.З. Богоудинова / Вестник технологического университета. 2013, т.16, в.16, с.38-40
8. Бодалев, А.А. Восприятие человека человеком. / А.А. Бодалев – 2-е изд. М.: Издательский дом «Энциклопедист-Максимум», СПб.: Изд. дом «Мирь», 2015. — 240 с.
9. Бодалев, А.А. Личность и общение. / А.А. Бодалев – М.: Международная психологическая академия, 1995. – 328 с. 7. Болотов, В.А. Компетентностная модель: от идеи к образовательной программе / В.А. Болотов, В.В. Сериков // Педагогика. — 2003. — № 10. — С. 26.

10. Болотова, А.К. Психология коммуникаций. / А.К. Болотова, Ю.М. Жуков / под ред. А. К. Болотовой – М.; СПб.: Петроглиф, Центр гуманитарных инициатив, 2020. – 544 с.
11. Булыгина, Л.Н. Формирование коммуникативной компетентности подростков в школьном обучении / Л.Н. Булыгина // Автореферат дисс. к.п.н. – Тюмень. 2013. – 23 с
12. Булюбаш, И.Д. Руководство по обучению гештальт-терапевтов. / И.Д. Булюбаш, Н.В. Пугач. – Самара: Барух – М., 2019. – 416 с.
13. Бурдые, П. Социальное пространство: поля и практики. / Пьер Бурдые, пер. с франц.; отв. ред. перевода, сост. и послесл. Н.А. Шматко. — М.: Институт экспериментальной социологии; СПб.: Алетейя, 2005. — 576 с.
14. Верхотурова, Н. Ю. Психология и психофизиология эмоций: учебное пособие / Н.Ю. Верхотурова, Я.В. Бадецкая. / под ред. Н. Ю. Верхотуровой. – Красноярск, Гос. пед. ун-т В. П. Астафьева. – Красноярск, 2021. – 376 с.
15. Выготский, Л.С. Собрание сочинений: в 6 т. Т. 2. Проблемы общей психологии / Под ред. В.В. Давыдова. – М.: Педагогика, 1982. – 504 с.
16. Галкина, Е.Н. Формирование профессионально-коммуникативной компетентности у специалистов индустрии питания и гостеприимства / Е.Н. Галкина // Мир науки. – 2018. - № 3. – С.37-42.
17. Гештальт-терапия в клинической практике: От психопатологии к эстетике контакта / под ред. М. Франчесетти, М. Джечеле, Я. Рубала – М.: Институт общегуманитарных исследований, 2017. – 688 с.
18. Григорьев, Е.И. Психологические факторы формирования коммуникативного взаимодействия / Е.И. Григорьев // Вестник Тамбовского университета. Серия гуманитарные науки. – 2008. № 3 (59). – С. 266-271.
19. Дмитриев, А.Е. Моделирование и реализация технологий формирования готовности учителя начальных классов к творческой педагогической деятельности / А.Е. Дмитриев. — Москва: Прометей, 2012. — 336 с.

20. Долгополов, Н.Б. Избранные статьи по гештальт-терапии, психодраме и футуропрактике / Н.Б. Долгополов – М., 2015. – 331 с.
21. Долгополов, Н.Б. Теоретические комментарии о гештальт-терапии: сборник лекций / Н.Б. Долгополов – М., 2019. – 200 с.
22. Дондокова, Р.П. Сущностная характеристика и структура коммуникативной компетентности / Р.П. Дондокова // Вестник Бурятского государственного университета. – 2012. - № 1. – С. 18-21.
23. Донцов, А.И. Социально-психологические эффекты общения, их влияние на взаимодействие людей, воздействие их на коммуникацию, интеракцию и социальную перцепцию [Электронный ресурс] / А.И. Донцов, Д.А. Донцов, М.В. Донцова, Е.О. Пятаков // Вестник практической психологии образования, 2016. –Том 13. – № 4.– С. 57–70. URL: https://psyjournals.ru/vestnik_psyobr/2016/n4/Dontsov_Dontsov_et_al.shtml (дата обращения: 12.11.2021)
24. Дьюи, Дж. Психология и педагогика мышления / Джон Дьюи / пер. с англ. Н.М. Никольской, под ред. Н.Д. Виноградова. – М.: Мир, 1997. – 202 с
25. Елисеев, О.П. Гештальт-психология личности : учебник для бакалавриата и магистратуры / О. П. Елисеев. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2018. – 289 с.
26. Емельянов, Ю.Н. Теория формирования и практика совершенствования коммуникативной компетентности: дис. докт. псих. наук / Ю.Н. Емельянов – Л., 1990. – 403 с.
27. Жуков, Ю. М. Коммуникативный тренинг / Ю.М. Жуков – М.: Гардарики, 2003. – 223 с.
28. Захаров, В.П. Социально-психологический тренинг: учебное пособие / В.П. Захаров, Н.Ю. Хрящева. – Л.: ЛГУ, 1989 – 56 с.
29. Захарова, Г.И. Теория и методика психологического тренинга : учебное пособие / Г.И. Захарова. – М-во образования и науки Российской Федерации, Федеральное агентство по образованию, Южно-Уральский гос. ун-т, Каф. психологии развития. – Челябинск: Изд-во ЮУрГУ, 2008. – 44 с.

30. Здорова, С.В. Исследование психологических факторов, влияющих на формирование компонентов коммуникативного потенциала курсантов образовательных учреждений МВД России / С.В. Здорова // Вестник Московского университета МВД России. 2011г. № 3. С. 25-31.

31. Зими́на, Н.А. Психологическая диагностика коммуникативного потенциала личности : методические рекомендации для студентов. Нижегород. гос. архитектур.-строит. ун-т / Н. А. Зими́на. – Н. Новгород: ННГАСУ, 2015. – 42 с

32. Зимняя, И.А. Компетенция и компетентность в контексте компетентностного подхода в образовании / И.А. Зимняя // Иностраный язык в школе. – 2012. - № 6. - С.2-17.

33. Зимняя, И.А. Ключевые компетентности как результативно-целевая основа компетентностного подхода в образовании / И.А. Зимняя. / Авторская версия. – М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2004. – 42с

34. Капустина, А.Н. Многофакторная личностная методика Р. Кеттелла / А.Н. Капустина – СПб.: «Речь». 2001 - 112 с.

35. Колмогорова, Л.А. Формирование коммуникативной компетентности личности: учебное пособие / Л.А. Колмогорова. – Барнаул: АлтГУ, 2015. – 205 с.

36. Кейсмит, П. Обучаясь у пациента / Патрик Кейсмит – М.: Институт Общегуманитарных Исследований, 2020. – 298 с.

37. Келли, Д. Теория личности: теория личных конструктов / Джордж Келли – СПб.: Речь, 2000. –249 с.

38. Клиническая психология и психотерапия. 3 изд. / Под ред. М. Перре, У. Бауманна; Пер. с нем. под ред. проф. В.А. Абабкова – СПб.: Питер, 2012. - 944 с.

39. Колмогорова, Л. А. Формирование коммуникативной компетентности личности : учебное пособие / Л. А. Колмогорова. – Барнаул : Алгу, 2015. – 205 с.

40. Коммуникативная культура. От коммуникативной компетентности к социальной ответственности / Под ред. С.В. Титовой. – СПб.: Питер. – 2009. – 176 с.

41. Кочеткова, А. И. Организационное поведение и организационное моделирование в 3 ч. Часть 3. Комплексные методы адаптивного организационного поведения : учебник и практикум для вузов / А. И. Кочеткова, П. Н. Кочетков. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 207 с. —URL: <https://urait.ru/bcode/452255> (дата обращения: 14.11.2021).

42. Ксенофонтова, Е.Г. Исследование локализации контроля личности – новая версия методики "Уровень субъективного контроля" / Е.Г. Ксенофонтова // Психологический журнал. – 1999. – том 20, №2. – С. 103-114

43. Лебедева, Н. Н., Иванова Е. А. Путешествие в гештальт: теория и практика / Н.Н. Лебедева, Е.А. Иванова. – СПб.; М.: Речь, 2015. – 400 с.

44. Леонтьев, А.Н. Эволюция психики / А.Н. Леонтьев – М.: Московский психолого-социальный институт; Воронеж: Издательство НПО "МОДЭК", 1999. – 416 с.

45. Леонтьев, Д. А. Психология смысла: природа, строение и динамика смысловой реальности / Д.А. Леонтьев. – 4 изд., испр. и доп. – М.: Смысл, 2019. – 584 с.

46. Ломов, Б.Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии / Б.Ф. Ломов – М.: Наука, 1984. – 444 с.

47. Магура, М.И. Организация обучения персонала компании / М. И. Магура, М. Б. Курбатова. – М. : ЗАО "Бизнес-шк. "Интел-Синтез", 2002. –192 с.

48. Майерс, Д. Социальная психология. / Дэвид Майерс. – СПб.: Питер, 2012. – 794 с.

49. Макаров, Ю.В. Психологический тренинг как технология / Ю.В. Макаров // Известия Российского государственного педагогического университета им. А.И. Герцена. – 2013. – №155. – С. 61-66.

50. Мацумото, Д. Психология и культура: Современные исследования / Дэвид Мацумото. – СПб.: Прайм-Еврознак, 2002. – 414 с.
51. Медведева, А.С. Коммуникативная компетентность как объект междисциплинарного исследования. / А.С. Медведева // Преподаватель XXI век. – 2017. – №4. С. 50-55.
52. Моховиков, А.Н. Болевые точки психотерапии: принимая вызов. / А.Н. Моховиков. – М.: Смысл, 2018. – 212с.
53. Мунирова, Л.Р. Формирование у младших школьников коммуникативных умений в процессе дидактической игры: дис. канд. пед. наук / Л.Р. Мунирова. – М., 1993. – 205 с.
54. Мясищев, В.Н. Психология отношений / В.Н. Мясищев / под ред. А.А. Бодалева – М.: Институт практической психологии; Воронеж : НПО "МОДЭК", 1995. – 356 с.
55. Нэвис, Э. Организационное консультирование. / Эдвин Нэвис. – СПб.: "Издательство Пирожкова", 2002. – 224 с.
56. Пастухова, Д.А. Модель конкурентоспособного специалиста сервиса / Д.А. Пастухова, Е.Г. Грудистова // Научный результат. – 2018. – № 2. – С. 16-30.
57. Перлз, Ф. Практика гештальттерапии / Фредерик Перлз; пер. с нем. М. Папуша. – М.: Академический проект, 2008. – 463 с.
58. Петровская, Л. А. Общение – компетентность – тренинг: Избранные труды. / Л.А. Петровская. – М.: Смысл, 2007. – 687 с.
59. Позолотина, Е.В. К проблеме оценивания коммуникативной компетентности педагога дошкольного образовательного учреждения / Е.В. Позолотина // Педагогическое образование в России. –2016. – № 9. – С. 90-94.
60. Профессиональная педагогика: Учебник для студентов, обучающихся по педагогическим специальностям и направлениям. Издание 3-е, переработанное. / Под ред. С.Я. Батышева, А.М. Новикова. – М.: Из-во ЭГВЕС, 2009. – 456 с.

61. Психология и этика. Опыт построения дискуссии. Сборник статей / под ред. Б.С. Браутсь – Самара: Бахрах, 1999. 128 с.
62. Рак, Е.В. Коммуникативная компетентность преподавателя в области дизайн-образования / Е.В. Рак // Мир науки. – 2016. – № 5. Т.4. – С. 56-64.
63. Самохвалова, А. Г. Специфика затрудненного общения детей с ограниченными возможностями здоровья [Электронный ресурс] //Клиническая и специальная психология. – 201. – Том 4, №2.
64. Самохвалова, А.Г. Коммуникативные трудности ребенка: проблемы, диагностика, коррекция. / А.Г. Самохвалова. – СПб.: Речь, 2011. – 432 с.
65. Сахаров, Л.С. О методах исследования понятий. / Л.С. Сахаров // Культурно-историческая психология. – 2006. –№2. – С. 32-47.
66. Селиванова, С.А. Сущностная характеристика понятия "Коммуникативная компетентность" / С.А. Селиванова // Психология и педагогика: методика и проблемы практического применения. – 2011. – №22. – С. 353-358.
67. Сидоренко, Е.В. Психологический практикум. Межличностные отношения./ Дерманова И.Б., Сидоренко Е.В.– СПб.: Издательство "Речь", 2003. – 40 с.
68. Слотина Т.В. Психология личности: учебное пособие. / Т.В. Слотина. – СПб.: Питер, 2017. – 448 с.
69. Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для академического бакалавриата / В. А. Спивак. — М.: Издательство Юрайт, 2019. — 460 с.
70. Соловьева, О.В. Коммуникативная компетентность психолога: подходы и концепции / О.В. Соловьева // Вектор науки Тольяттинского государственного университета. – 2012. – № 1 (8). – С. 267-270.
71. Станишевская, Ж. Вербальная коммуникация как процесс исследования в психотерапии [Электронный ресурс] / Жанна Станишевская // Studia Humanitatis. 2016. № 2. www.st-hum.ru.

72. Стивенс, Д. Сознание: исследуем, экспериментируем, упражняемся. / Джон Стивенс. Пер. с англ. А. Пилюгина. – М.: Эксмо, 2002. – 320 с.
73. Столяренко, Л.Д. Психология личности: учеб. пособие. / Л.Д. Столяренко, С.И. Самыгин. – Ростов н/Д.: Феникс, 2016 – 575 с.
74. Стюарт, Д. Тренинг организационных изменений / Джим Стюарт; пер. с англ. А. Смирнов. – СПб.: Питер, 2001. – 254 с.
75. Третьяк, Л. Л. Техники современной гештальт-терапии. / Л.Л. Третьяк, А.П. Федоров. – М., СПб.: Добросвет; центр гуманитарных исследований, 2019. – 62 с.
76. Третьяк, Л. Л. Практическая неврология. / Л.Л. Третьяк. – М., СПб.: Центр гуманитарных инициатив; Добросвет, 2019. – 308 с.
77. Трофимова, Г. С. Педагогическая коммуникативная компетентность: теоретический и прикладные аспекты: монография / Г.С. Трофимова. – Ижевск: УдГУ, 2012. – 160 с.
78. Фишер, Р. Переговоры без поражения. Гарвардский метод / Роджер Фишер, Уильям Юри, Брюс Паттон; – М.: Манн, Иванов и Фербер, 2020. – 272 с.
79. Хайдеггер, М. Цолликоновские семинары / Мартин Хайдеггер; пер. с нем. яз. И. Глухой. – Вильнюс: ЕГУ, 2012. – 406с.
80. Хлевная, Е.А. Экспериментальное исследование возможности развития эмоционального интеллекта [электронный журнал]/ Е.А. Хлевная, В.А. Штроо, Т.С. Киселева // Психологическая наука и образование. – 2012. – №3. www.psyedu.ru.
81. Хуторской, А.В. Модель системно-деятельностного обучения и самореализации учащихся. [Электронный ресурс] // Вестник Института образования человека. – 2012. – №1. <http://eidos-institute.ru/journal/2012/100/>
82. Хьелл, Л. Зиглер Д. Теории личности. / Ларри Хьелл, Дэниел Зиглер. – СПб.: Питер-пресс, 1997. – 606 с.

83. Цветкова, Л.А. Коммуникативная компетентность врачей-педиатров / Л.А. Цветкова – Дис. канд. псих. наук. – СПб.: СПбГУ. 1994. – 168 с.

84. Чанчикова, Е. В. Этапы развития коммуникативной компетентности личности как социологического понятия / Е.В. Чанчикова // Социологические науки. – 2011. – № 10. С. 146-148.

85. Чихачёв, М.В. Роль коммуникативной компетентности в процессе социально-психологической адаптации военнослужащих / М.В. Чихачёв // Ярославский психологический вестник – Москва – Ярославль. – 2016. – № – 35. – С. 51-57.

86. Шкроб, Н.В.К вопросу о формировании коммуникативной компетентности курсантов высших образовательных учреждений МЧС России / Н.В. Шкроб // Сибирский пожарно-спасательный вестник. – 2018. – № 2 (9), – С. 64-69.

87. Энрайт, Д. Гештальт ведущий к просветлению, или пробуждение от кошмара / Джон Энрайт – М.: Издательство Медков, 2018. – 192с.

88. Яковенко, Л.К. Речевое общение в сфере торговли как межкультурная коммуникация / Л.К. Яковенко // Филологические науки. Вопросы теории и практики. – Тамбов: Грамота, 2012. – №3(14). – С. 115-117.

89. Greenberg, E. Borderline, narcissistic and schizoid adaptations. The Pursuit of Love, Admiration, and Safety/ Elinor Greenberg / New York, Greenbrooke Press, 2016. – 362 с.

90. Greenberg, L. Facilitating emotional change: the moment-by-moment process/ Leslie S. Greenberg, Laura N. Rice, Robert Elliott./ New York, London: The Guilford Press, 1993. – 346 с.

Приложения

Приложение 1.

Характеристика выборки испытуемых в констатирующем, формирующем и контрольном экспериментах.

№ п/п	Код	Возраст	Пол	Группа
1	С1	39	М	группа Сравнения
2	С2	41	М	группа Сравнения
3	С3	45	Ж	группа Сравнения
4	С4	37	Ж	группа Сравнения
5	С5	49	Ж	группа Сравнения
6	С6	43	Ж	группа Сравнения
7	С7	46	Ж	группа Сравнения
8	С8	37	М	группа Сравнения
9	С9	41	М	группа Сравнения
10	С10	58	Ж	группа Сравнения
11	Э1	45	М	Экспериментальная
12	Э2	41	М	Экспериментальная
13	Э3	53	М	Экспериментальная
14	Э4	49	Ж	Экспериментальная
15	Э5	52	М	Экспериментальная
16	Э6	37	М	Экспериментальная
17	Э7	46	М	Экспериментальная

18	Э8	46	М	Экспериментальная
19	Э9	43	Ж	Экспериментальная
20	Э10	46	М	Экспериментальная
21	К1	50	Ж	Контрольная
22	К2	55	М	Контрольная
23	К3	55	М	Контрольная
24	К4	38	Ж	Контрольная
25	К5	60	М	Контрольная
26	К6	40	Ж	Контрольная
27	К7	39	Ж	Контрольная
28	К8	34	Ж	Контрольная
29	К9	30	Ж	Контрольная
30	К10	33	Ж	Контрольная

Методика "Факторный личностный опросник Кеттелла".

Перед началом тестирования важно установить благожелательную атмосферу и создать у обследуемых мотивацию к сотрудничеству для того, чтобы снизить вероятность искажения результатов.

В ходе тестирования необходимо следить за тем, чтобы опросники заполнялись строго последовательно, без пропусков. Если какой-то вопрос вызывает у испытуемого затруднение, экспериментатору разрешается пояснить его смысл.

Обработка результатов начинается с выявления каких-либо нарушений в Бланке ответа, делающих бланк непригодным для обработки. Обработка результатов осуществляется с помощью специального ключа, который накладывается на Бланк ответов так, чтобы совпали маркеры. Все факторы обозначены на ключе буквами и выделены разными цветами.

16 факторный личностный опросник Р. Б. Кеттелла. (Методика многофакторный опросник Кеттелла / Тест Кеттела 187 вопросов / Опросник Кеттела 16 pf) Форма А.

1. Я хорошо понял инструкцию к этому опроснику. а) да в) не уверен с) нет
2. Я готов как можно искренней ответить на вопросы. а) да в) не уверен с) нет
3. Я предпочел бы иметь дачу: а) в оживленном дачном поселке в) нечто среднее с) уединенную, в лесу
4. Я могу найти в себе достаточно сил, чтобы справиться с жизненными трудностями. а) всегда в) обычно с) редко
5. При виде диких животных мне становится несколько не по себе, даже если они надежно заперты в клетках. а) да, это верно в) не уверен с) нет, это не верно
6. Я воздерживаюсь от критики людей и их взглядов. а) да в) иногда с) нет

7. Я делаю людям резкие, критические замечания, если мне кажется, что они этого заслуживают. а) обычно в) иногда с) никогда не делаю

8. Я предпочитаю несложную классическую музыку современным популярным мелодиям. а) верно в) не уверен с) неверно

9. Если бы я увидел ссорящихся не на шутку соседских детей: а) я предоставил бы им самим выяснить свои отношения в) не знаю, что предпринял бы с) я постарался бы разобраться в их ссоре

10. На собраниях и в компаниях: а) я легко выхожу вперед в) верно нечто среднее с) я предпочитаю держаться в стороне

11. По-моему, интереснее быть: а) инженером – конструктором в) не знаю, что предпочесть с) драматургом

12. На улице я скорее остановлюсь, чтобы посмотреть, как работает художник, чем стану наблюдать за уличной ссорой. а) да, это верно в) не уверен с) нет, это не верно

13. Обычно я спокойно переношу самодовольство людей, даже когда они хвастаются или другим образом показывают, что они высокого мнения о себе: а) да в) верно нечто среднее с) нет

14. Если человек обманывает, я почти всегда могу заметить это по выражению его лица. а) да в) верно нечто среднее с) нет

15. Я считаю, что самую скучную повседневную работу всегда нужно доводить до конца, даже если кажется, что в этом нет необходимости. а) согласен в) не уверен с) не согласен

16. Я предпочел бы взяться за работу: а) где можно много зарабатывать, даже если заработки не постоянны в) не знаю, что выбрать с) с постоянной, но относительно невысокой зарплатой

17. Я говорю о своих чувствах: а) только в случае необходимости в) верно нечто среднее с) охотно, когда предоставляется возможность

18. Изредка я испытываю чувство внезапного страха или неопределенного беспокойства, сам не знаю от чего. а) да в) верно нечто среднее с) нет

19. Когда меня несправедливо критикуют за то, в чем я не виноват: а) никакого чувства вины у меня не возникает в) верно нечто среднее с) я все же чувствую себя немного виноватым

20. На работе у меня бывает больше затруднений с людьми, которые: а) отказываюсь использовать современные методы в) не знаю, что выбрать с) постоянно пытаюсь что-то изменить в работе, которая и так идет нормально

21. Принимая решения, я руководствуюсь больше: а) сердцем в) сердцем и рассудком в равной мере с) рассудком

22. Люди были бы счастливее, если бы они больше времени проводили в обществе своих друзей. а) да в) верно нечто среднее с) нет

23. Строя планы на будущее, я часто рассчитываю на удачу. а) да в) затрудняюсь ответить с) нет

24. Разговаривая, я склонен: а) высказывать свои мысли сразу, как только они приходят в) верно нечто среднее с) Прежде хорошенько собраться с мыслями

25. Даже если я чем-нибудь сильно взбешен, я успокаиваюсь довольно быстро. а) да в) верно с) нет
Конец первого столбика бланка ответов

26. При равной продолжительности рабочего дня и одинаковой зарплате мне было бы интереснее работать: а) столяром или поваром в) не знаю, что выбрать с) официантом в хорошем ресторане

27. У меня было: а) очень мало выборных должностей в) несколько с) много выборных должностей

28. Слово «Лопата» так относится к слову «копать», как слово «нож» к слову: а) острый в) резать с) точить

29. Иногда какая-нибудь навязчивая мысль не дает мне заснуть. а) да, это верно в) не уверен с) нет, это не верно

30. В своей жизни я, как правило, достигаю тех целей, которые ставлю перед собой. а) да, это верно в) не уверен с) нет, это не верно

31. Устаревший закон должен быть изменен: а) только после основательного обсуждения в) верно нечто среднее с) немедленно

32. Мне становится не по себе, когда дело требует от меня быстрых действий, которые как-то влияют на других людей. а) да, это верно в) верно нечто среднее с) нет, это не верно

33. Большинство знакомых считают меня веселым собеседником. а) да в) не уверен с) нет

34. Когда я вижу неопрятных, неряшливых людей: а) Меня это не волнует в) верно нечто среднее с) они вызывают у меня неприязнь и отвращение

35. Я слегка теряюсь, неожиданно оказавшись в центре внимания. а) да в) верно нечто среднее с) нет

36. Я всегда рад присоединиться к большой компании, например: встретится вечером с друзьями, пойти на танцы, принять участие в интересном общественном мероприятии. а) да в) верно нечто среднее с) нет

37. В школе я предпочитал: а) уроки музыки (пения) в) затрудняюсь сказать с) занятия в мастерских, ручной труд

38. Если меня назначают ответственным за что-либо, я настаиваю, чтобы мои распоряжения строго выполнялись, а иначе я отказываюсь от поручения. а) да в) иногда с) нет

39. Важнее, чтобы родители: а) способствовали тонкому развитию чувств у своих детей в) нечто среднее между а) и с) с) учили детей управлять своими чувствами

40. Участвуя в коллективной работе, я предпочел бы: а) попытаться внести улучшения в организацию работы в) верно нечто среднее с) вести записи и следить за тем, чтобы соблюдались правила

41. Время от времени я чувствую потребность заняться чем-нибудь, что требует значительных физических усилий а) да в) верно нечто среднее с) нет

42. Я предпочел бы общаться с людьми вежливыми и деликатными, чем с грубоватыми и прямолинейными. а) да в) верно нечто среднее с) нет

43. Когда меня критикуют на людях, это меня крайне угнетает. а) да в) верно нечто среднее с) нет

44. Если меня вызывает к себе начальник, я : а) использую этот случай, чтобы попросить о том, что мне нужно в) верно нечто среднее с) беспокоюсь, что сделал что-то не так

45. Я считаю, что люди должны очень серьезно подумать прежде чем отказываться от опыта прошлых веков. а) да в) не уверен с) нет

46. Читая что-либо, я всегда хорошо осознаю скрытое намерение автора убедить меня в чем-то. а) да в) не уверен с) нет

47. Когда я учился в 9 – 11 классах, я участвовал в спортивной жизни школы: а) очень редко в) от случая к случаю с) довольно часто

48. Я поддерживаю дома хороший порядок и почти всегда знаю, что где лежит. а) да в) верно нечто среднее с) нет

49. Когда я думаю о том, что произошло в течении дня, я нередко испытываю беспокойство. а) да в) верно нечто среднее с) нет

50. Иногда я сомневаюсь, действительно ли люди, с которыми я беседую, интересуются тем, что я говорю. а) да в) верно нечто среднее с) нет
Конец второго столбика бланка ответов

51. Если бы мне пришлось выбирать, я предпочел бы быть: а) лесничим в) трудно выбрать с) учителем старших классов

52. Ко дню рождения, к праздникам: а) я люблю делать подарки в) затрудняюсь ответить с) считаю, что покупка подарков – несколько неприятная обязанность

53. Слово «усталый» так относится к слову «работа», как слово «гордый» к слову: а) улыбка в) успех с) счастливый

54. Какое из данных слов не подходит к двум остальным: а) свеча в) луна с) лампа

55. Мои друзья: а) меня не подводили в) изредка с) подводили довольно часто

56. У меня есть такие качества, по которым я определенно превосхожу других людей. а) да в) не уверен с) нет

57. Когда я расстроен, я всячески стараюсь скрыть свои чувства от других. а) да, это верно в) верно нечто среднее с) нет, это не верно

58. Мне хотелось бы ходить в кино, на разные представления и в другие места, где можно развлечься. а) чаще одного раза в неделю (чаще, чем большинство людей) в) примерно раз в неделю (как большинство) с) реже одного раза в неделю (реже, чем большинство)

59. Я думаю, что личная свобода в поведении важнее хороших манер и соблюдения этикета. а) да в) не уверен с) нет

60. В присутствии людей, более значительных, чем я (людей старше меня, или с большим опытом, или с более высоким положением), я склонен держаться скромно. а) да в) верно нечто среднее с) нет

61. Мне трудно рассказать что-либо большой группе людей или выступать перед большой аудиторией. а) да в) верно нечто среднее с) нет

62. Я хорошо ориентируюсь в незнакомой местности: легко могу сказать, где север, где юг, где восток или запад: а) да в) верно нечто среднее с) нет

63. Если бы кто-то разозлился на меня: а) я постарался бы его успокоить в) не знаю, что бы я предпринял с) это вызвало бы у меня раздражение

64. Когда я вижу статью, которую считаю несправедливой, я скорее склонен забыть об этом, чем с возмущением ответить автору а) да в) не уверен с) нет, это не верно

65. В моей памяти не задерживаются надолго несущественные мелочи, например, названия улиц, магазинов. а) да в) верно нечто среднее с) нет

66. Мне могла бы понравиться профессия ветеринара, который лечит и оперирует животных. а) да в) трудно сказать с) нет

67. Я ем с наслаждением и не всегда столь тщательно забочусь о своих манерах, как это делают другие люди. а) да, это верно в) не уверен с) нет, это не верно

68. Бывают периоды, когда мне ни с кем не хочется встречаться. а) очень редко в) среднее между а) и с) с) довольно часто

69. Иногда мне говорят, что мой голос и вид слишком явно выдают мое волнение. а) да в) среднее между а) и с) с) нет

70. Когда я был подростком и мое мнение расходилось с родительским, я обычно: а) оставался при своем мнении в) среднее между а) и с) с) уступал, признавая их авторитет

71. Мне хотелось бы работать в отдельной комнате, а не вместе с коллегами. а) да в) не уверен с) нет

72. Я предпочел бы жить тихо, так, как мне нравится, нежели быть предметом восхищения благодаря своим успехам. а) да в) верно нечто среднее с) нет

73. Во многих отношениях я считаю себя вполне зрелым человеком. а) это верно в) не уверен с) это неверно

74. Критика в том виде, в каком ее осуществляют многие люди, скорее выбивает меня из колеи, чем помогает. а) часто в) изредка с) никогда

75. Я всегда в состоянии строго контролировать проявление своих чувств. а) да в) верно нечто среднее с) нет
Конец третьего столбика бланка ответов

76. Если бы я сделал полезное изобретение, я предпочел бы: а) работать над ним в лаборатории дальше в) трудно выбрать с) позаботиться о его практическом использовании

77. Слово «удивление» так относится к слову «необычный», как слово «страх» к слову: а) храбрый в) беспокойный с) ужасный

78. Какая из следующих дробей не подходит к двум остальным: а) $\frac{3}{7}$ в) $\frac{3}{9}$ с) $\frac{3}{11}$

79. Мне кажется, что некоторые люди не замечают или избегают меня, хотя и не знаю, почему. а) верно в) не уверен с) неверно

80. Люди относятся ко мне более доброжелательно, чем я того заслуживаю своим добрым к ним отношением. а) очень часто в) иногда с) никогда

81. Употребление нецензурных выражений мне всегда противно (даже если при этом нет лица другого пола) а) да в) среднее между а) и с) с) нет

82. У меня безусловно меньше друзей, чем у большинства людей. а) да в) среднее между а) и с) с) нет

83. Очень не люблю бывать там, где не с кем поговорить. а) верно в) не уверен с) неверно

84. Люди иногда называют меня легкомысленным, хотя и считают приятным человеком. а) да в) среднее между а) и с) с) нет

85. В различных ситуациях в обществе я испытывал волнение, похожее на то, которое испытывает человек перед выходом на сцену. а) довольно часто в) изредка с) едва ли когда-нибудь

86. Находясь в небольшой группе людей, я довольствуюсь тем, что держусь в стороне и по большей части предоставляю говорить другим. а) да в) верно нечто среднее с) нет

87. Мне больше нравится читать: а) реалистические описания острых военных и политических конфликтов в) не знаю, что выбрать с) роман, возбуждающий воображения и чувства

88. Когда мною пытаются командовать, я нарочно делаю все наоборот. а) да в) верно нечто среднее с) нет

89. Если начальство или члены семьи в чем-то меня упрекают, то, как правило, только за дело. а) верно в) среднее между а) и с) с) неверно

90. Мне не нравится манера некоторых людей «установиться» и бесцеремонно смотреть на человека в магазине или на улице. а) верно в) верно нечто среднее с) неверно

91. Во время продолжительного путешествия я предпочел бы: а) читать что-нибудь сложное, но интересное в) не знаю, что выбрал бы с) провести время, беседуя с попутчиком

92. В шутках о смерти нет ничего дурного или противного хорошему вкусу. а) да в) верно нечто среднее с) нет, не согласен

93. Если мои знакомые плохо обращаются со мной и не скрывают своей неприязни: а) это несколько меня не угнетает в) верно нечто среднее с) я падаю духом

94. Мне становится не по себе, когда мне говорят комплименты и хвалят в лицо. а) верно в) верно нечто среднее с) неверно

95. Я предпочел бы иметь работу: а) с четко определенным и постоянным заработком в) верно нечто среднее с) с более высокой зарплатой, которая бы зависела от моих усилий и продуктивности

96. Мне легче решить трудный вопрос или проблему: а) если я обсуждаю их с другими в) верно нечто среднее с) если я обдумываю их в одиночестве

97. Я охотно участвую в общественной жизни, в работе разных комиссий и т.д. а) да в) верно нечто среднее с) нет

98. Выполняя какую-либо работу, я не успокаиваюсь, пока не будут учтены даже самые незначительные детали. а) верно в) верно нечто среднее с) неверно

99. Иногда совсем незначительные препятствия очень сильно раздражают меня. а) да в) верно нечто среднее с) нет

100. Я сплю крепко, никогда не разговариваю во сне. а) да в) верно нечто среднее с) нет
Конец четвертого столбика бланка ответов

101. Если бы я работал в хозяйственной сфере, мне было бы интереснее: а) работать с клиентами в) нечто среднее с) работать с документацией

102. Слово «размер» так относится к слову «длина», как слово «нечестный» к слову: а) тюрьма в) грешный с) укравший

103. АБ так относится к ГВ, как СР к: а) ПО в) ОП с) ТУ

104. Когда люди ведут себя неблагоприятно и безрассудно: а) я отношусь к этому спокойно в) верно нечто среднее с) испытываю к ним чувство презрения

105. Когда я слушаю музыку, а рядом громко разговаривают: а) это мне не мешает, я могу сосредоточиться в) верно нечто среднее с) это портит мне все удовольствие и злит меня

106. Думаю, что обо мне правильнее сказать, что я: а) вежливый и спокойный в) верно нечто среднее с) энергичный и напористый

107. Я считаю, что: а) жить нужно по принципу «делу время – потехе час» в) нечто среднее между а) и с) с) жить нужно весело, не особенно заботясь о завтрашнем дне

108. Лучше быть осторожным и ожидать малого, чем заранее радоваться, в глубине души предвкушая успех. а) согласен в) не уверен с) не согласен

109. Если я задумываюсь о возможных трудностях в своей работе: а) я стараюсь заранее придумать, как с ними справиться в) верно нечто среднее с) думаю, что справлюсь с ними, когда они появятся

110. Я легко осваиваюсь в любом обществе: а) да в) не уверен с) нет

111. Когда нужно немного дипломатии и умения убедить людей в чем-нибудь, обычно обращаются ко мне. а) да в) верно нечто среднее с) нет

112. Мне было бы интереснее: а) консультировать молодых людей, помогать им в выборе работы в) затрудняюсь ответить с) работать инженером – экономистом

113. Если я абсолютно уверен, что человек поступает несправедливо или эгоистично, я заявляю ему об этом, даже если это грозит мне некоторыми неприятностями. а) да в) верно нечто среднее с) нет

114. Иногда я в шутку делаю какое-нибудь дурашливое замечание только для того, чтобы удивить людей и посмотреть, что они на это скажут. а) да в) верно нечто среднее с) нет

115. Я бы с удовольствием работал в газете обозревателем театральных постановок, концертов и т.п. а) да в) не уверен с) нет

116. Если мне приходится долго сидеть на собрании, не разговаривая и не двигаясь, я никогда не испытываю потребности рисовать что-либо и ерзать на стуле. а) согласен в) не уверен с) не согласен

117. Если мне кто-то говорит то, что, как мне известно, не соответствует действительности, я скорее подумаю: а) «Он – лжец» в) верно нечто среднее с) «Видимо, его неверно информировали»

118. Предчувствие, что меня ожидает какое-то наказание, даже если я не сделал ничего дурного, возникает у меня: а) часто в) иногда с) никогда

119. Мнение, что болезни вызываются психическими причинами в той же мере, что и физическими (телесными), значительно преувеличено. а) да в) верно нечто среднее с) нет

120. Торжественность, красочность должны обязательно сохраняться в любой важной государственной церемонии. а) да в) верно нечто среднее с) нет

121. Мне не приятно, если люди считают, что я слишком невыдержан и пренебрегаю правилами приличия. а) очень в) немного с) совсем не беспокоит

122. Работая над чем-то, я предпочел бы делать это: а) в коллективе в) не знаю, что выбрал бы с) самостоятельно

123. Бывают периоды, когда трудно удержаться от чувства жалости к самому себе. а) часто в) иногда с) никогда

124. Зачастую люди слишком быстро выводят меня из себя. а) да в) верно нечто среднее с) нет

125. Я всегда могу без особых трудностей избавиться от старых привычек и не возвращаться к ним больше. а) да в) верно нечто среднее с) нет
Конец пятого столбика бланка ответов

126. При одинаковой зарплате я предпочел бы быть: а) адвокатом в) затрудняюсь выбрать с) штурманом или летчиком

127. Слово «лучше» так относится к слову «наихудший», как слово «медленнее» к слову: а) скорый в) наилучший с) быстрееший

128. Какое из следующих сочетаний знаков должно продолжить этот ряд: X0000XX000XXX? а) 0XXX в) 00XX с) X000

129. Когда приходит время для осуществления того, что я заранее планировал и ждал, я иногда чувствую себя не в состоянии это сделать. а) согласен в) верно нечто среднее с) не согласен

130. Обычно я могу сосредоточено работать, не обращая внимания на то, что люди вокруг меня шумят. а) да в) верно нечто среднее с) нет

131. Бывает, что я говорю незнакомым людям о вещах, которые кажутся мне важными, независимо от того, спрашивают меня об этом или нет а) да в) верно нечто среднее с) нет

132. Я провожу много свободного времени, беседуя с друзьями о тех приятных событиях, которые мы вместе пережили когда-то. а) да в) верно нечто среднее с) нет

133. Мне доставляет удовольствие совершать рискованные поступки только ради забавы. а) да в) верно нечто среднее с) нет

134. Меня очень раздражает вид неубранной комнаты. а) да в) верно нечто среднее с) нет

135. Я считаю себя очень общительным (открытым) человеком. а) да в) верно нечто среднее с) нет

136. В общении с людьми: а) я не стараюсь сдерживать свои чувства в) верно нечто среднее с) я скрываю свои чувства

137. Я люблю музыку: а) легкую, живую, холодноватую в) верно нечто среднее с) эмоционально насыщенную и сентиментальную

138. Меня больше восхищает красота стиха, чем красота и совершенство оружия. а) да в) не уверен с) нет

139. Если мое удачное замечание осталось незамеченным: а) я не повторяю его в) затрудняюсь ответить с) повторяю свое замечание снова

140. Мне бы хотелось вести работу среди несовершеннолетних правонарушителей. Освобожденных на поруки. а) да в) не уверен с) нет

141. Для меня более важно: а) сохранять хорошие отношения с людьми в) верно нечто среднее с) свободно выражать свои чувства

142. В туристском путешествии я предпочел бы придерживаться программы, составленной специалистами, нежели самому планировать свой маршрут. а) да в) не уверен с) нет

143. Обо мне справедливо думают, что я упорный и трудолюбивый человек, но успехов добиваюсь редко. а) да в) не уверен с) нет

144. Если люди злоупотребляют моим расположением к ним, я не обижаюсь и быстро забываю об этом. а) согласен в) не уверен с) не согласен

145. Если бы в группе разгорелся жаркий спор: а) мне было бы любопытно, кто выйдет победителем в) верно нечто среднее с) я бы очень хотел, чтобы все закончилось мирно

146. Я предпочитаю планировать свои дела сам, без постороннего вмешательства и чужих советов. а) да в) верно нечто среднее с) нет

147. Иногда чувство зависти влияет на мои поступки. а) да в) верно нечто среднее с) нет

148. Я твердо убежден, что начальник может быть не всегда прав, но он всегда имеет право настоять на своем. а) да в) не уверен с) нет

149. Я начинаю нервничать, когда задумываюсь обо всем, что меня ожидает. а) да в) иногда с) нет

150. Если я участвую в какой-нибудь игре, а окружающие громко высказывают свои соображения, меня это не выводит из равновесия. а) согласен в) не уверен с) не согласен
Конец шестого столбика бланка ответов

151. Мне кажется, интереснее быть: а) художником в) не знаю, что выбрать с) директором театра или киностудии

152. Какое из следующих слов не подходит к двум остальным: а) какой-либо в) несколько с) большая часть

153. Слово «пламя» так относится к слову «жара», как слово «роза» к слову: а) шипы в) красные лепестки с) запах

154. У меня бывают такие волнующие сны, что я просыпаюсь: а) часто в) изредка с) практически никогда

155. Даже если многое против успеха какого-либо начинания, я все-таки считаю, что стоит рискнуть. а) да в) верно нечто среднее с) нет

156. Мне нравятся ситуации, в которых я невольно оказываюсь в роли руководителя, потому что лучше всех знаю, что должен делать коллектив. а) да в) верно нечто среднее с) нет

157. Я предпочел бы одеваться скорее скромно, так, как все, чем броско и оригинально. а) согласен в) не уверен с) не согласен

158. Вечер, проведенный за любимым занятием, привлекает меня больше, чем оживленная вечеринка. а) согласен в) не уверен с) не согласен

159. Порой я пренебрегаю добрыми советами людей, хотя и знаю, что не должен этого делать. а) изредка в) вряд ли когда-нибудь с) никогда

160. Принимая решения, я считаю для себя обязательным учитывать основные нормы поведения: «что такое хорошо и что такое плохо». а) да в) верно нечто среднее с) нет

161. Мне не нравится, когда люди смотрят, как я работаю. а) да в) верно нечто среднее с) нет

162. Не всегда можно осуществить что-либо постепенными, умеренными методами, иногда необходимо применить силу. а) согласен в) верно нечто среднее с) не согласен

163. В школе я предпочитал (предпочитаю) а) украинский (русский) язык в) трудно сказать с) математику или арифметику

164. Иногда у меня бывали огорчения из-за того, что люди говорили обо мне дурно за глаза без всяких на то оснований. а) да в) затрудняюсь ответить с) нет

165. Разговоры с людьми заурядными, связанными условностями и своими привычками: а) часто бывают весьма интересны и содержательны в)

верно нечто среднее с) раздражают меня, так как беседа вертится вокруг пустяков и ей недостает глубины

166. Некоторые вещи вызывают во мне такой гнев, что я предпочитаю вообще о них не говорить. а) да в) верно нечто среднее с) нет

167. В воспитании важнее: а) окружить ребенка любовью и заботой в) верно нечто среднее с) выработать у ребенка желательные навыки и взгляды

168. Люди считают меня спокойным, уравновешенным человеком, который остается невозмутимым при любых обстоятельствах. а) да в) верно нечто среднее с) нет

169. Я думаю, что наше общество, руководствуясь целесообразностью, должно создавать новые обычаи и отбрасывать в сторону старые привычки и традиции. а) да в) верно нечто среднее с) нет

170. У меня бывали неприятные случаи из-за того, что, задумавшись, я становился невнимателен. а) едва ли когда-нибудь в) верно нечто среднее с) несколько раз

171. Я лучше усваиваю материал: а) читая хорошо написанную книгу в) верно нечто среднее с) участвуя в коллективном обсуждении

172. Я предпочитаю действовать по-своему, вместо того чтобы придерживаться общепринятых правил. а) согласен в) не уверен с) не согласен

173. Прежде чем высказать свое мнение, я предпочитаю подождать, пока не буду полностью уверен в своей правоте. а) всегда в) обычно с) только если это практически возможно

174. Иногда мелочи нестерпимо действуют на нервы, хотя я и понимаю, что это пустяки. а) да в) верно нечто среднее с) нет

175. Я не часто говорю под влиянием момента такое, о чем мне позже приходится пожалеть. а) согласен в) не уверен с) не согласен
Конец седьмого столбика бланка ответов

176. Если бы меня попросили организовать сбор денег на подарок кому-нибудь или участвовать в организации юбилейного торжества: а) я

согласился бы в) не знаю, что сделал бы с) сказал бы, что, к сожалению, очень занят

177. Какое из следующих слов не подходит к двум остальным: а) широкий в) зигзагообразный с) прямой

178. Слово «скоро» так относится к слову «никогда», как слово «близко» к слову: а) нигде в) далеко с) прочь

179. Если я совершил какой-то промах в обществе, я довольно быстро забываю об этом. а) да в) верно нечто среднее с) нет

180. Окружающим известно, что у меня много разных идей и я почти всегда могу предложить какое-то решение проблемы. а) да в) верно нечто среднее с) нет

181. Пожалуй, для меня более характерна: а) нервозность при встрече с неожиданными трудностями в) не знаю, что выбрать с) терпимость к желаниям (требованиям) других людей.

182. Меня считают очень восторженным человеком. а) да в) верно нечто среднее с) нет

183. Мне нравится работа разнообразная, связанная с частыми переменами и поездками, даже если она немного опасна. а) да в) верно нечто среднее с) нет

184. Я человек весьма пунктуальный и всегда настаиваю на том, чтобы все выполнялось как можно точнее. а) согласен в) верно нечто среднее с) не согласен

185. Мне доставляет удовольствие работа, которая требует особой добросовестности и тонкого мастерства. а) да в) верно нечто среднее с) нет

186. Я принадлежу к числу энергичных людей, которые всегда чем-то заняты. а) да в) не уверен с) нет

187. Я добросовестно ответил на все вопросы и ни одного не пропустил. а) да в) не уверен с) нет

**Методика диагностики субъективного контроля Дж. Роттера
(адаптация Е.Ф. Бажина, С.А. Голынкиной, А.М. Эткинда).**

Инструкция к тесту. Прочтите каждое высказывание в паре и решите, с каким из них вы согласны в большей степени. На бланке ответов обведите кружком одну из букв – «а» или «б».

№	Вариант "а"	Вариант "б"
1	Дети попадают в беду потому, что родители слишком часто их наказывают.	В наше время неприятности происходят с детьми чаще всего потому, что родители слишком мягко относятся к ним.
2	Многие неудачи происходят от невезения.	Неудачи людей являются результатом их собственных ошибок.
3	Одна из главных причин, почему совершаются аморальные поступки, состоит в том, что окружающие мирятся с ними.	Аморальные поступки будут происходить всегда, независимо от того, насколько усердно окружающие пытаются их предотвратить.
4	В конце концов к людям приходит заслуженное признание.	К сожалению, заслуги человека часто остаются непризнанными.
5	Мнение, что преподаватели несправедливы к учащимся, неверно.	Многие учащиеся не понимают, что их отметки могут зависеть от случайных обстоятельств.
6	Успех руководителя во многом зависит от удачного стечения обстоятельств.	Способные люди, которые не стали руководителями, сами не использовали свои возможности.
7	Как бы вы ни старались, некоторые люди все равно не будут симпатизировать вам.	Тот, кто не сумел завоевать симпатии окружающих, просто не умеет ладить с другими.
8	Наследственность играет главную роль в формировании характера и поведения человека.	Только жизненный опыт определяет характер и поведение.
9	Я часто замечал справедливость поговорки: «Чему быть – того не миновать».	По-моему, лучше принять решение и действовать, чем надеяться на судьбу. !
10	Для хорошего специалиста даже проверка с пристрастием не представляет затруднений.	Даже хорошо подготовленный специалист обычно не выдерживает проверки с пристрастием.

11	Успех является результатом усердной работы и мало зависит от везения.	Чтобы добиться успеха, нужно не упустить удобный случай.
12	Каждый гражданин может оказывать влияние на важные ; государственные решения.	Обществом управляют люди, которые выдвинуты на общественные посты, а рядовой человек мало что может сделать.
13	Когда я строю планы, то я вообще убежден, что смогу осуществить их.	Не всегда благоразумно планировать далеко вперед, потому что многое зависит от того, как сложатся обстоятельства.
14	Есть люди, о которых можно смело сказать, что они нехорошие.	В каждом человеке есть что-то хорошее.
15	Осуществление моих желаний не связано с везением.	Когда не знают как быть, подбрасывают монету. По-моему, в жизни можно часто прибегать к этому.
16	Руководителем нередко становятся благодаря счастливому стечению обстоятельств.	Чтобы стать руководителем, нужно уметь управлять людьми. Везение здесь ни при чем.
17	Большинство из нас не могут влиять сколько-нибудь серьезно на мировые события.	Принимая активное участие в общественной жизни, люди могут управлять событиями в мире.
18	Большинство людей не понимают, насколько их жизнь зависит от случайных обстоятельств.	На самом деле такая вещь, как везение, не существует.
19	Всегда нужно уметь признавать свои ошибки.	Как правило, лучше не подчеркивать своих ошибок.
20	Трудно узнать, действительно ли вы нравитесь человеку или нет.	Число ваших друзей зависит от того, насколько вы располагаете к себе других.
21	В конце концов неприятности, которые случаются с нами, уравниваются приятными событиями.	Большинство неудач являются результатом отсутствия способностей, незнания, лени или всех трех причин вместе взятых.
22	Если приложить достаточно усилий, то формализм и бездушие можно искоренить.	Есть вещи, с которыми трудно бороться, поэтому формализм и бездушие не искоренить.

23	Иногда трудно понять, на чем основываются руководители, когда они выдвигают человека на поощрение.	Поощрения зависят от того, насколько усердно человек трудится.
24	Хороший руководитель ожидает от подчиненных, чтобы они сами решали, что они должны делать.	Хороший руководитель ясно дает понять, в чем состоит работа каждого подчиненного.
25	Я часто чувствую, что мало влияю на то, что происходит со мной.	Не верю, что случай или судьба могут играть важную роль в моей жизни.
26	Люди одиноки из-за того, что не проявляют дружелюбия к окружающим.	Бесполезно слишком стараться расположить к себе людей: если ты им нравишься, то нравишься.
27	Характер человека зависит главным образом от его силы воли,	Характер человека формируется в основном в коллективе.
28	То, что со мной случается – это дело моих собственных рук.	Иногда я чувствую, что моя жизнь развивается в направлении, не зависящем от моей силы воли.
29	Я часто не могу понять, почему руководители поступают именно так, а не иначе.	В конце концов, за плохое управление организацией ответственны сами люди, которые в ней работают.

Обработка и интерпретация результатов теста.

Ключ к тесту.

– Экстернальность: 2а, 3б, 4б, 5б, 6а, 7а, 9а, 10б, 11б, 12б, 13б, 15б, 16а, 17а, 18а, 20а, 21а, 22б, 23а, 25а, 26б, 28б, 29а.

– Интернальность: 2б, 3а, 4а, 5а, 6б, 7б, 9б, 10а, 11а, 12а, 13а, 15а, 16б, 17б, 18б, 20б, 21б, 22а, 23б, 25б, 26а, 28а, 29б.

Общая и максимальная сумма баллов по интернальности и экстернальности составляет 23, поскольку 6 из 29 вопросов являются фоновыми.

О направленности локуса контроля следует судить по относительному превышению результатов одного измерения над другим.

Методика "Шкала социального самоконтроля" М. Снайдера в адаптации Н.В. Амяга (1991).

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, отвечайте «да», в противном случае выбирайте ответ «нет». Важно, чтобы вы отвечали искренне и честно.

Текст опросника.

1. Мне трудно имитировать поведение других людей.
2. Мое поведение обычно является выражением моих истинных чувств, установок и убеждений.
3. На вечеринках или собраниях я не пытаюсь делать или говорить то, что нравится другим.
4. Я могу отстаивать только те идеи, в которые верю.
5. Я могу произнести экспромтом речь даже о тех вещах, о которых я почти ничего не знаю.
6. Мне кажется, я притворяюсь, чтобы развлечь людей или произвести на них впечатление.
7. Когда я не знаю, как себя вести в некоторых ситуациях, я смотрю, как поступают другие.
8. Вероятно, я мог бы стать хорошим актером.
9. Я редко нуждаюсь в совете друзей, чтобы выбрать фильм, книгу или музыку.
10. Иногда со стороны кажется, что я испытываю более глубокие эмоции, чем есть на самом деле.
11. Я больше смеюсь, когда смотрю комедию в компании, чем когда нахожусь один.
12. В группе людей я редко являюсь центром внимания.

13. В различных ситуациях и с различными людьми я поступаю, как совершенно разные люди.

14. У меня не очень получается заставлять других людей любить меня.

15. Даже если я недоволен собой, я часто делаю вид, что прекрасно провожу время.

16. Я не всегда бываю таким, каким кажусь.

17. Я не стал бы менять свое мнение (или манеру поведения) для того, чтобы доставить кому-то удовольствие или заслужить чье-то расположение.

18. Я считаю себя человеком, вносящим оживление в компанию.

19. Чтобы ладить с окружающими и нравиться им, я склонен быть таким, каким меня хотят видеть.

20. Мне никогда не удавались такие игры, как шарады, импровизированные представления.

21. Мне трудно изменить свое поведение, чтобы приспособиться к разным людям и различным ситуациям.

22. На вечеринках я предоставляю другим право шутить и рассказывать истории.

23. В компании я чувствую себя немного скованно и не могу показать все, на что я способен.

24. Я могу смотреть человеку прямо в глаза и лгать с честным лицом (если это нужно для дела).

25. Я могу обманывать людей, демонстрируя дружеские отношения к ним, в то время как на самом деле они мне не нравятся.

Обработка результатов.

За каждое совпадение с ключом испытуемому присваивается один балл.

Ключ.

«Верно»-для пунктов: 5, 6, 7, 8, 10, 11, 13, 15, 16, 18, 19, 24, 25.

«Неверно» - для пунктов: 1, 2, 3, 4, 9, 12, 14, 17, 20, 21, 22, 23. Сумма всех ответов дает итоговый балл и может варьировать от 0 до 25. Итоговый балл

по тесту с помощью нормативной таблицы переводится в стандартную оценку по шкале стенов ($M = 5.5$, $ст = 2$). В соответствии с величиной полученного балла происходит интерпретация результатов.

Нормирование.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
до 3	4	5-7	8-9	10-11	12-13	14-15	16-17	18-19	20-25

Результаты изучения уровня социального самоконтроля по методике "Шкала социального самоконтроля" М. Снайдера в адаптации Н.В. Амяга (1991).

Группа	Код участника	Значение показателя в констатирующем эксперименте	Значение показателя в контрольном эксперименте
Группа сравнения	С1	3	не измерялось
Группа сравнения	С2	4	не измерялось
Группа сравнения	С3	2	не измерялось
Группа сравнения	С4	3	не измерялось
Группа сравнения	С5	2	не измерялось
Группа сравнения	С6	3	не измерялось
Группа сравнения	С7	1	не измерялось
Группа сравнения	С8	5	не измерялось
Группа сравнения	С9	3	не измерялось
Группа сравнения	С10	4	не измерялось
Экспериментальная группа	Э1	3	2
Экспериментальная группа	Э2	5	4
Экспериментальная группа	Э3	5	7
Экспериментальная группа	Э4	5	3
Экспериментальная группа	Э5	4	5
Экспериментальная группа	Э6	4	4
Экспериментальная группа	Э7	6	4
Экспериментальная группа	Э8	6	3
Экспериментальная группа	Э9	5	3

Экспериментальная группа	Э10	7	4
Контрольная группа	К1	6	6
Контрольная группа	К2	3	3
Контрольная группа	К3	4	3
Контрольная группа	К4	5	6
Контрольная группа	К5	5	6
Контрольная группа	К6	2	2
Контрольная группа	К7	6	5
Контрольная группа	К8	6	5
Контрольная группа	К9	5	6
Контрольная группа	К10	4	5

Результаты изучения локуса внутреннего самоконтроля по методике диагностики субъективного контроля Дж. Роттера (адаптация Е.Ф. Бажина, С.А. Голынкиной, А.М. Эткинда).

Группа	Код участника	Значение показателя в констатирующем эксперименте	Значение показателя в контрольном эксперименте
Группа сравнения	С1	6	не измерялось
Группа сравнения	С2	7	не измерялось
Группа сравнения	С3	7	не измерялось
Группа сравнения	С4	9	не измерялось
Группа сравнения	С5	5	не измерялось
Группа сравнения	С6	10	не измерялось
Группа сравнения	С7	7	не измерялось

Группа сравнения	С8	6	не измерялось
Группа сравнения	С9	7	не измерялось
Группа сравнения	С10	8	не измерялось
Экспериментальная группа	Э1	4	5
Экспериментальная группа	Э2	5	6
Экспериментальная группа	Э3	6	7
Экспериментальная группа	Э4	7	8
Экспериментальная группа	Э5	2	4
Экспериментальная группа	Э6	8	7
Экспериментальная группа	Э7	5	6
Экспериментальная группа	Э8	4	5
Экспериментальная группа	Э9	7	8
Экспериментальная группа	Э10	5	6
Контрольная группа	К1	4	5
Контрольная группа	К2	7	7
Контрольная группа	К3	8	7
Контрольная группа	К4	6	6
Контрольная группа	К5	5	5
Контрольная группа	К6	6	6
Контрольная группа	К7	4	5

Контрольная группа	К8	4	5
Контрольная группа	К9	4	3
Контрольная группа	К10	3	4

**Результаты изучения личностных факторов по методике
"Факторный личностный опросник Кеттелла".**

Констатирующий эксперимент				Данные тестирования, значения факторов															
код участника	Возраст	Пол	Группа	A	B	C	E	F	G	H	I	L	M	N	O	Q1	Q2	Q3	Q4
C1	39	М	Г.с.	8	8	5	6	5	4	4	4	8	9	5	8	7	10	7	7
C2	41	М	Г.с.	5	8	6	5	1	6	3	5	5	10	8	7	3	8	9	2
C3	45	Ж	Г.с.	5	8	7	4	4	3	2	6	8	8	4	4	5	6	5	4
C4	37	Ж	Г.с.	7	8	5	3	4	4	2	8	5	7	9	5	3	4	6	6
C5	49	Ж	Г.с.	8	9	5	2	6	6	1	10	5	8	6	10	3	4	5	4
C6	43	Ж	Г.с.	4	8	2	3	3	5	1	1	8	6	10	7	2	9	7	5
C7	46	Ж	Г.с.	7	9	4	8	10	2	6	8	8	7	8	10	3	7	4	6
C8	37	М	Г.с.	1	7	6	7	1	5	1	6	5	7	5	9	5	6	5	5
C9	41	М	Г.с.	5	8	6	6	5	4	1	4	5	9	6	7	5	8	5	7
C10	58	Ж	Г.с.	4	6	5	6	3	3	5	4	5	7	7	8	6	8	5	5
Э1	45	М	Э.г.	2	8	9	8	5	6	3	4	5	6	2	7	1	6	7	4
Э2	41	М	Э.г.	7	3	5	9	5	4	7	1	4	4	7	9	7	8	6	5
Э3	53	М	Э.г.	9	9	10	8	3	5	7	5	5	2	2	2	7	1	9	1
Э4	49	Ж	Э.г.	4	8	6	6	5	8	2	9	7	4	4	2	1	7	5	4
Э5	52	М	Э.г.	3	5	5	8	6	5	4	1	2	6	4	10	3	5	7	4
Э6	37	М	Э.г.	7	3	6	5	3	7	7	2	5	6	5	5	2	6	10	5
Э7	46	М	Э.г.	5	5	8	2	5	5	5	5	2	3	4	4	3	4	9	6
Э8	46	М	Э.г.	7	5	7	2	6	5	6	2	7	6	6	8	5	6	9	5
Э9	43	Ж	Э.г.	4	5	3	6	4	3	4	6	9	5	3	7	3	5	9	8
Э10	46	М	Э.г.	2	10	8	5	2	3	4	8	3	3	5	10	4	4	5	6

K1	50	Ж	К.г.	7	7	4	4	7	5	7	8	8	5	6	8	5	5	4	6	
K2	55	М	К.г.	7	3	6	1	6	5	6	3	9	7	6	8	2	7	7	1	
K3	55	М	К.г.	1	3	6	8	1	7	6	6	5	5	5	6	2	7	6	4	
K4	38	Ж	К.г.	4	7	7	8	5	6	7	4	5	1	3	6	2	5	5	5	
K5	60	М	К.г.	5	5	6	4	4	6	2	6	0	1	1	4	4	1	4	5	1
K6	40	Ж	К.г.	7	5	6	8	6	8	8	6	8	1	5	4	5	5	8	3	
K7	39	Ж	К.г.	8	7	6	8	4	6	1	4	5	6	4	4	1	6	4	5	
K8	34	Ж	К.г.	9	7	8	8	7	5	6	3	2	5	5	8	5	5	8	4	
K9	30	Ж	К.г.	4	5	8	3	4	1	4	7	1	6	5	6	3	7	9	2	
K10	33	Ж	К.г.	2	3	6	8	4	6	4	3	8	6	8	6	3	6	7	6	
Контрольный эксперимент				Данные тестирования, значения факторов																
Э1	45	М	Э.г.	3	9	7	6	8	4	5	2	8	4	6	3	3	5	7	3	
Э2	41	М	Э.г.	7	5	7	8	5	4	5	5	5	2	4	1	4	9	7	7	
Э3	53	М	Э.г.	8	8	9	1	5	8	1	6	3	1	4	1	7	5	5	4	
Э4	49	Ж	Э.г.	6	9	5	4	8	5	3	7	9	7	2	6	6	5	7	3	
Э5	52	М	Э.г.	2	7	6	6	7	8	2	3	1	7	5	1	2	3	5	5	
Э6	37	М	Э.г.	7	5	8	9	2	1	5	4	7	4	8	7	4	4	8	6	
Э7	46	М	Э.г.	6	5	9	3	8	4	9	2	2	4	7	2	5	4	5	4	
Э8	46	М	Э.г.	7	6	9	1	5	3	5	5	5	4	6	9	7	3	5	7	
Э9	43	Ж	Э.г.	2	7	5	7	7	8	7	4	8	4	6	8	3	4	6	7	
Э10	46	М	Э.г.	5	8	6	7	1	5	1	9	5	7	2	8	5	6	7	6	
K1	50	Ж	К.г.	8	8	2	2	4	7	7	6	9	6	6	7	6	7	5	4	
K2	55	М	К.г.	5	5	7	7	3	4	7	3	7	7	8	9	1	7	4	3	
K3	55	М	К.г.	4	6	4	2	5	5	6	4	7	6	3	4	3	8	5	2	
K4	38	Ж	К.г.	5	1	7	7	6	7	8	6	5	1	5	5	3	4	5	4	
K5	60	М	К.г.	8	6	5	8	4	3	2	4	9	7	3	6	2	2	6	1	
K6	40	Ж	К.г.	8	5	6	7	4	9	5	4	0	3	6	3	7	5	6	4	
K7	39	Ж	К.г.	5	8	5	6	6	4	3	6	4	4	5	5	1	4	4	7	
K8	34	Ж	К.г.	8	8	9	5	8	4	5	5	3	5	4	9	6	7	7	3	
K9	30	Ж	К.г.	3	6	5	6	2	8	6	7	3	5	5	4	5	8	7	2	
K10	33	Ж	К.г.	3	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	7	6	7	

Описание упражнений.

Занятие №1.

упражнение "Сознание". [75, с.14; 72, с.13; 57, с.42]

Инструкция: тренирующийся называет те объекты, которые находятся в фокусе его осознания, момент за моментом. И внешние объекты, и внутренние (мысли, образы, чувства, желания). Каждую фразу начинает со слов: «Здесь и сейчас я осознаю ...». Эта фраза помогает удерживаться в настоящем.

Упражнение "Касание".

Один участник занимает на стуле удобную позицию. Другой участник касается пальцем 3 раза половины его лица, сверху вниз. Нажатие не сильное и не слабое, а присутствующее. Проститесь, прервите контакт. Встретьтесь со своими ощущениями и переживаниями. Как вы себя ощущаете? Как чувствует себя половина лица, которая была в контакте, и как, которая не была? Как ощущают себя различные части тела из разных половин? Опишите эти состояния.

Упражнение "Козочка" (кому, зачем, что, как). [75, с. 9]

Упражнение на конкретизацию высказываний. Невротическое избегание, связанное с дефлексией, может проявляться в форме чрезмерно отвлеченных или чрезмерно абстрактных высказываний. Подобная "игра в туман" имеет изначально приспособительный характер, позволяя снизить остроту переживаний партнера по коммуникации и риск выражения гнева с его стороны. Кроме того, часто подлинное содержание переживаний неосознанно сдерживается в целях безопасности и заменяется безличностным словом "это". Все это приводит к трудности взаимопонимания с партнерами, взаимному раздражению и межличностным конфликтам. Поэтому в гештальт-подходе клиента побуждают к максимальной конкретизации высказываний –

"кому ты сейчас это сообщаем и адресуешься?", "приведи конкретный пример ситуации беспомощности". Если клиент начинает воспроизводить ситуацию подробно, во всех деталях, то способность другого к подлинному сопереживанию увеличивается и возникает возможность выявить работу механизма прерывания в каждой конкретной ситуации.

Упражнение на активное слушание "не понимаю" и "мне интересно".

Работа в парах. Цель рефлексивного слушания – как можно точнее понять собеседника. Цель эмпатического слушания воспринять эмоциональный окрас информации, идей, внутренних процессов их субъективную значимость, проникнуть в систему ценностей. Один участник рассказывает какую-то свою актуальную историю, а другой участник замечает свой интерес к какой-либо части рассказа и начиная с фразы "мне интересно" просит рассказчика поподробнее осветить заинтересовавший момент. В следующий раз второй участник фокусируется на моментах которые ему не совсем ясны в рассказе, и начиная с фразы "я не понимаю" просит рассказчика прояснить сложные места.

Упражнение "Я сообщение".

В диалоге с другим мы часто субъективно реагируем на действия или высказывания другого, выдавая при этом свою интерпретацию его действий за истину, что обычно звучит как оценка и прерывает контакт. Но если сообщение описывает только наши внутренние реакции, без интерпретаций действий другого, тогда появляется шанс на продолжение диалога, прояснение ситуации и возможности договариваться.

1. Описать что сделал другой.
2. Описать как вы это восприняли, что это для вас значит.
3. Что вы чувствуете при таком восприятии ситуации. Описывать только свои эмоции и чувства без оценки действий другого.
4. Описать чтобы вы хотели, как надо, что вы хотите чувствовать.

5. Сказать, что вы хотите чтобы сделал другой (желательно конкретно).

Занятие 2.

Упражнение "Перефразирование".

Один из участников рассказывает актуальный случай, когда ему сложно было разобраться с собственными чувствами и переживаниями. Другой участник старается как можно более короткой и емкой фразой, своими словами, описать свое понимание того, о чем говорит рассказчик. Рассказчик дает обратную связь по точности понимания.

Упражнение "Осознавание" (продолжение). [72, с. 13-19]

Фокусирование. Продолжайте экспериментировать с вашим сознанием и представьте, что оно похоже на прожектор. То, на чем вы фокусируете свое внимание, становится достаточно ясным, но другие вещи и события склонны исчезать из сознания. Если я попрошу вас начать сознавать то, что вы слышите, вы, вероятно, сможете услышать некоторое количество звуков и шумов. (...) И пока вы делаете это, вы скорее всего не будете сознавать ощущения в ваших руках. (...) Как только я упомянул о ваших руках, внимание наверняка переместилось на них, и вы начали сознавать ощущения в своих конечностях (...) Как только вы переместили свое внимание сюда, ваше сознание звуков исчезло (...) Ваше сознание перемещается от одного объекта к другому довольно быстро, но вы можете полностью* сознавать только то, на чем фокусируется внимание. Теперь уделите некоторое время, чтобы лучше осознать, как фокусируется ваше сознание и что попадает в его фокус. (...)

Избирательность. Сейчас отметьте, какого рода вещи и события вы воспринимаете. Из миллиона возможных для вас в данный момент переживаний только некоторые всплывают в вашем сознании. Имеет место избирательный процесс, направляющий ваше внимание на определенные вещи, как то значимые для вас, и имеющий тенденцию игнорировать

остальной опыт. Например, вы можете отмечать главным образом цвета, формы, текстуру, дефекты, покрытие, звуки, движения, напряжения, телесные ощущения и т.д. Снова на некоторое время станьте просто наблюдателем того, как вы даете возможность блуждать своему сознанию. Отметьте, какого рода вещи и события спонтанно появляются в вашем сознании, и посмотрите, можете ли вы узнать, на что похож ваш процесс выбора. (...) Теперь попробуйте сказать: «Я выбираю сознавать...» — и закончите фразу тем, что вы сознаете в данный момент. Посвятите этому несколько минут. (...)

Избегание. Теперь представьте, что избирательное фокусирование на каких то определенных переживаниях — это способ не фокусироваться на чем то, а еще средство избегания и исключения определенного опыта. Снова обратите внимание на ваше сознание и, восприняв что то, скажите: «...И я пропускаю...» — и закончите фразу тем, что вы только что пропустили. Делайте это несколько минут — и сознавайте то, что вы пропускаете. (...) Через какого рода вещи вы перескакиваете? (...) Всегда существуют другие вещи и события, которые совсем не попадают в фокус вашего сознания. Вы можете узнать, что это, отмечая, что вы не сознаете. Что вы не сознаете прямо сейчас? (...) Постарайтесь направлять внимание на те вещи и события, которые в данный момент не в фокусе вашего сознания, и уделите некоторое время действительному контакту с ними и более глубокому Их сознанию. (...) Теперь скажите себе: «Прямо сейчас я не сознаю...» — и завершите фразу тем, на что вы не обращаете внимания в данный момент. Делая это, вы начнете сознавать что то «здесь и сейчас», что было вне вашего внимания минутой раньше. На некоторое время останьтесь с этим переживанием и посмотрите, что еще вы можете узнать об этом. Затем повторите этот процесс — и снова найдите, что в данный момент вы не сознаете. Прodelайте это в течение нескольких минут и отмечайте, какие виды переживаний при этом вы открываете для себя. (...)

Теперь попробуйте нечто, очень похожее, но немного более специфичное. Скажите себе: «Прямо сейчас я избегаю...» — и закончите

фразу чем-нибудь, что вы избегаете в данный момент. Делая это, вы начнете воспринимать нечто, что ранее было исключено из области вашего сознания. Оставайтесь в сознании этого какое то время и посмотрите, что еще об этом вы можете узнать. Затем повторите этот процесс и откройте для себя что то еще, что вы избегаете. Осуществляйте инструкцию в течение нескольких минут и отмечайте, какого рода переживания вы избегаете и что вы чувствуете, начиная сознавать их.

Упражнение "Завершение фраз". [72, с. 217]

Найдите себе пару, сядьте рядом и смотрите друг на друга. Решите, кто из вас А и кто Б. Следующие четыре минуты я хочу, чтобы А задавал вопрос Б: «Что ты изображаешь из себя?» — и Б отвечал предложением, которое начинается со слов: «Я делаю вид...» Например: «Я делаю вид, что более уверен в себе, чем на самом деле это ощущаю». Затем А отвечает: «Спасибо» — и повторяет вопрос: «Что ты изображаешь из себя?» Продолжайте это в течение четырех минут. Не говорите ничего, кроме предложенного инструкцией, и не обсуждайте то, что делаете. Затем поменяйтесь ролями и повторите упражнение.

Поделитесь своими переживаниями с партнером.

(Подобные упражнения с завершением фраз могут проходить в большей или меньшей степени продуктивно и/или напряженно, в зависимости от того, с каким человеком образуется пара вначале. Объединяйтесь в пару с тем, кто вам нравится, не нравится, от кого чувствуете отдаленность, с кем ощущаете близость, доверие, недоверие, страх, с тем, кто вас привлекает и т.д.

Варианты вопросов, которые можно использовать в подобном эксперименте.

«Как ты избегаешь меня?»

«Что тебя во мне пугает?»

«Чем я тебя обижаю?»

«Как ты контролируешь меня?»

«Что ты мне недоговариваешь?»

«Чего бы ты хотел от меня?»

«Как тебе удастся держать меня на расстоянии?»

«Что ты видишь, когда смотришь на меня сейчас?»

Упражнение на замечание фактов и проверку гипотез. [21, с. 51-58]

Один из участников рассказывает актуальную историю, случай. Другой участник наблюдает и замечает факты и феномены: поведение, соответствие эмоциональных реакций содержанию, собственные переживания, что рассказчик делает с собой, с терапевтом и т.д. Слушающий, на основании наблюдаемых феноменов пытается выдвинуть гипотезу о том, какая потребность актуальна у рассказчика и в виде какой фигуры она представлена в его сознании. Фигура – это наиболее простое объединение, которое группирует все феномены, присутствующие в сознании, или группа феноменов, которые объединяет общая тема. Гипотеза отражает понимание субъективного переживания ситуации рассказчиком в сознании слушателя. Для уточнения и проверки гипотезы слушающий уточняет факты у рассказчика, которые либо подтверждают, либо не подтверждают гипотезу.

Занятие 3.

Упражнения "Освобождение тела" и "Телесная деятельность" [72, с.21; 57, с. 99-113]

Телесная деятельность. Сфокусируйте внимание на своем теле и его ощущениях. Где бы вы ни отметили какое то движение, напряжение или неприятные ощущения, рассматривайте это как текущую «здесь и сейчас» деятельность, такую, как толкание, растягивание и удержание. (...) Теперь слегка усильте эту деятельность и начните более подробно сознавать ее. Если вы напрягаете плечо, напрягите его сильнее и отмечайте, какие мышцы вы используете и что вы чувствуете, делая это. (...) Теперь возьмите ответственность за эту мышечную активность и ее последствия. Например,

скажите себе: «Я напрягаю свою шею и тем самым доставляю себе неудобство». Или: «Я крепко зажимаю свою правую руку и делаю себя ригидным». Вы сами напрягаете свои мышцы, и в основном чувство дискомфорта в теле является результатом такого напряжения. Некоторое время сознавайте вашу телесную деятельность и давайте себе отчет о том, что вы с собой делаете.

Освобождение тела. Мы мешаем нашему нормальному функционированию, запрещая себе выразить многое, что в нас происходит. Вы можете разрешать своему телу обходить это и освобождаться от такого вмешательства. Начните с того, что лягте на ковер или твердую кровать и примите позу, наиболее для вас комфортную. Хорошее положение — лежа на спине с согнутыми в коленях ногами, ступни всей поверхностью прилегают к полу; колени слегка касаются друг друга. Закройте глаза и войдите в контакт со своим телом, почувствуйте его. (...) Вам действительно удобно? Посмотрите, можете ли вы добиться еще большего комфорта, слегка изменяя данное положение. (...) Теперь начните сознавать свое дыхание. (...) Отмечайте все детали процесса дыхания. (...) Ощутите, как воздух втекает в ваш нос или рот (...) и, опускаясь по горлу, попадает в легкие. (...) Отмечайте все детали того, как движется ваша грудь или живот, когда воздух входит и выходит из легких. (...) Теперь отмечайте любые мысли или образы, возникающие у вас в голове. (...) Обратите внимание, как эти появляющиеся слова и картины влияют на сознавание телесных ощущений процесса дыхания. (...) Теперь уделите внимание этим мыслям и образам и сознавайте, что происходит, если вы пытаетесь остановить их. (...) Что вы испытываете, пытаясь остановить мысли? (...) Что сейчас вы ощущаете в своем теле? (...) Теперь попробуйте нечто другое. Вместо того чтобы пытаться остановить мысли, просто фокусируйте внимание на дыхании. (...) Всякий раз, когда вы обнаружите, что внимание отвлеклось на мысли и образы, просто перефокусируйте его на дыхание. (...) Не надо сопротивляться и сражаться, просто отмечайте, когда вас поглощают мысли и образы, и затем возвращайте

внимание на дыхание. (...) Теперь сфокусируйте внимание на теле, отмечайте, какие его части спонтанно попадают в область вашего сознания. (...) Какие части тела возникают в сознании? (...) Какие части вы сознаете реже? (...) Теперь просмотрите все свое тело, отметьте, какие его части наиболее легко сознавать, и обратите внимание на четкие и ясные ощущения, возникающие в них. (...) И какие части тела не получается четко и ясно ощущать, даже если фокусируешь на них внимание? (...) Обнаружили ли вы какую-нибудь разницу между левой и правой сторонами тела? (...) Теперь сознавайте любые неудобства, которые чувствуете, и фокусируйте на них свое внимание. (...) Глубже прочувствуйте это и начните сознавать более детально. (...) Начав глубже сознавать эти переживания, вы можете обнаружить, что они постепенно меняются или исчезают. Движение, чувство или образ могут проявиться и исчезнуть, когда вы фокусируетесь на нем. Позвольте этим изменениям происходить, не вмешиваясь в них, и продолжайте фокусировать внимание на том, что всплывает. Позвольте телу делать то, что оно хочет, и разрешите происходить тому, что может произойти. Продолжайте это в течение 5-10 минут и посмотрите, что можно обнаружить, когда вы фокусируете внимание на том, что всплывает в вашем сознании.

Упражнения "Ощущения тела и эмоции" [57, с. 105-121]

Сосредоточьтесь на своих "телесных" ощущениях в целом. Дайте своему вниманию блуждать по различным частям тела. По возможности "пройдите" вниманием все тело. Какие свои части вы ощущаете? До какой степени и с какой ясностью существует для вас ваше тело? Отметьте боли и зажимы, которых вы обычно не замечаете. Какие мышечные напряжения вы чувствуете? Обращая на них внимание, не старайтесь преждевременно их расслабить, дайте им длиться. Постарайтесь определить их точное местоположение. Обратите внимание на ощущения кожи. Ощущаете ли вы свое тело как целое? Ощущаете ли вы связь головы с туловищем? Ощущаете ли вы свои гениталии? Где ваша грудь? Конечности?

Ходите, разговаривайте или сидите; признавайте проприоцептивные детали, никоим образом в них не вмешиваясь.

Попробуйте произвести определенное телесное действие. Например, напрягите, а потом расслабьте челюсти, сожмите кулаки, начните тяжело дышать. Вы можете заметить, что все это вызывает смутную эмоцию – в данном случае фрустрированный гнев. Если к этому переживанию вы можете добавить, скажем, фантазию, представление о каком-то человеке или вещи в вашем окружении, которые фрустрируют вас, – эмоция вспыхнет с полной силой и ясностью.

И наоборот, вы можете заметить, что даже в присутствии чего-то или кого-то, фрустрирующего вас, вы не испытываете эмоции, пока не примете как свои собственные соответствующие телесные действия: вы начинаете чувствовать гнев в сжимании кулаков, в возбужденном дыхании и т.п.

Посетите художественную галерею, желательно достаточно разнообразную. Бросайте лишь беглый взгляд на каждую картину. Какую эмоцию, хотя бы неясную, она вызывает? Если изображается буря, ощущаете ли вы в себе соответствующие вихри и волнение? Не пугает ли немного вот это лицо? Не раздражает ли этот яркий подбор красок? Каким бы ни было ваше мимолетное впечатление, не пытайтесь изменить его добросовестным разглядыванием, переходите к следующей картине. Обратите внимание, какое тонкое эмоциональное чувство вызывает этот рисунок, переходите к другому. Если ваши реакции кажутся очень смутными и мимолетными, или вы даже вообще не способны их отследить, не думайте, что это всегда будет так – повторяйте эксперимент при каждом удобном случае. Если трудно попасть в галерею, можете проделать то же с репродукциями.

Упражнение "Прилагательные". [57, с. 121-124]

Следующий эксперимент будет твердым орешком, потому что мы предложим вам признавать эмоции, которых мы обычно избегаем, – те самые, которые пугают нас и заставляют стремиться к "владению собой". Эти

нежелательные эмоции, однако, тоже должны быть осознаваемы и разряжены, прежде чем мы сможем свободно входить в ситуации, где мы их испытываем. Предположим, человек боится публичных выступлений, потому что однажды, когда он попробовал, он "провалился". Предположим, девушка боится влюбиться, потому что однажды была обманута. Предположим, кто-то боится разозлиться, потому что однажды, когда он показал свою злость, его сильно побили. Каждый из нас пережил много подобных случаев, которые воспроизводятся в воображении; они не дают нам возможности заново подойти к интересным ситуациям, если нам не повезло в подобных ситуациях в прошлом. Эти старые переживания – "незавершенные дела", которые препятствуют тому, чтобы мы принялись за привлекающие нас "новые дела". Можно попробовать завершить их, повторно переживая их в воображении. Каждый раз, воспроизводя эти болезненные эпизоды, вы сможете находить добавочные детали и переживать в сознании все больше и больше эмоций, которые с ними связаны.

Вновь и вновь оживляйте переживание, которое имело для вас сильную эмоциональную нагрузку. Каждый раз старайтесь вспомнить дополнительные детали. Какое, например, наиболее пугающее переживание вы можете вспомнить? Прочувствуйте его вновь, так, как это все происходило. И еще раз. И снова. Описывая его, употребляйте настоящее время. Используйте прилагательные для описания ощущений и эмоциональных состояний.

Упражнение "Сознание" (завершение). [72, с. 86-88]

Ситуация «Да — нет». Лягте на спину и займите удобное положение. Закройте глаза и не открывайте, пока я не попрошу вас сделать это. Почувствуйте свое тело. Отмечайте любые неудобства, которые вы ощущаете. (...) Посмотрите, можете ли вы изменить положение так, чтобы вам было более комфортно. (...) Сейчас сфокусируйте внимание на дыхании. (...) Когда вы сознаете дыхание, меняется ли оно? (...) Не вмешивайтесь в процесс дыхания, просто наблюдайте за ним и признавайте его мельчайшие детали. (...)

Теперь представьте, что все ваше тело словно шар, который медленно наполняется на вдохе и становится натянутым и плотным, когда вы полностью наполняете легкие (...), а затем медленно сдувается на выдохе и полностью теряет объем, когда легкие оказываются пустыми. (...) Прodelайте это три или четыре раза. (...)

После этого просто сознавайте свое естественное дыхание (...) и представляйте, что каждый выдох смывает часть оставшегося напряжения из вашего тела (...) так, что вы становитесь все более расслабленным. (...)

Теперь вспомните ситуацию, в которой вы сказали «да», но на самом деле хотели сказать «нет». Попробуйте визуализировать эту ситуацию так, будто это происходит сейчас. (...) Где вы? (...) Что вас окружает и что вы чувствуете там? (...) Кто с вами и что прямо сейчас было сказано? (...) Действительно посвятите себя этому: войдите в контакт с ситуацией и переживите ее так, будто она происходит сейчас. (...)

Сфокусируйтесь на моменте, когда вы говорите «да». Каким тоном вы говорите это и что чувствуете при этом? (...) Что это дает вам, когда вы говорите «да»? (...) Что вы приобретаете, говоря «да»? (...) Чего вы избегаете, говоря «да»? (...) Что вы чувствуете по поводу этого «да» в данной ситуации? (...)

Вернитесь к моменту, последовавшему за тем, когда вы сказали «да». Скажите «нет» и еще что-нибудь, что вы не выразили первоначально. (...) Каким тоном вы говорите «нет» и что чувствуете при этом? (...) Что ответил вам другой человек, когда вы сказали ему «нет»? (...) Что вы теперь чувствуете и что отвечаете ему? (...)

Поменяйтесь местами и станьте человеком, которому вы сказали «нет». Какой вы? (...) Как вы себя чувствуете? (...) Что вы говорите и каким тоном? (...)

Теперь снова станьте собой и продолжайте диалог. (...) Как вы себя чувствуете, став самим собой, и чем это отличается от того, что вы

чувствовали, будучи другим человеком? (...) Чувствуете ли вы себя более сильным? (...) Расскажите этому человеку, как вы отличаетесь от него. (...)

Опять станьте другим, продолжайте диалог и взаимодействие. (...) Попробуйте действительно получить полный опыт пребывания этим человеком. (...) Продолжайте диалог и меняйтесь местами каждый раз, когда кто то начинает отвечать так, чтобы вы всегда отождествлялись с тем, кто говорит. (...) Как эти двое взаимодействуют теперь — вы боретесь и спорите или начинаете действительно общаться друг с другом? (...) Что вы стараетесь не выражать и сдерживаете? (...) Теперь выразите то, что вы чувствуете по отношению друг к другу. (...) Если это слишком сложно для вас, по крайней мере скажите: «Я все еще не договариваю» — и затем расскажите что-нибудь об этом. (...) Продолжайте диалог еще несколько минут. Войдите еще больше в опыт пребывания этими двоими людьми и исследуйте их взаимодействие. (...)

Уделите немного времени, чтобы полностью осознать ваши переживания. (...) Вскоре я попрошу вас открыть глаза и рассказать о своем опыте группе от первого лица в настоящем времени, как будто это происходит сейчас. Непременно расскажите, что вы чувствуете, говоря в этой ситуации как «да», так и «нет», что это значило для вас — сказать «да» или «нет» и чему вы научились из диалога, после того как сказали «нет». Откройте глаза и поделитесь своим опытом с группой.

Занятие 4.

Упражнения "Контакт, предугадывание и уход". [72]

Контакт. Сядьте лицом друг к другу и не разговаривайте. Просто минуты две смотрите на лицо вашего партнера и попытайтесь действительно увидеть другого человека. Я не хочу, чтобы вы соревновались в том, кто кого пересмотрит, или чтобы тратили свое время, придумывая, на кого похож ваш партнер. Я хочу, чтобы вы смотрели на партнера и просто сознавали все детали его лица. Сознавайте актуальные характеристики черт его лица: цвет, форма и

текстура, как движется или не движется его лицо и т.д. Я хочу, чтобы вы действительно сознавали этого другого человека. Попробуйте по настоящему увидеть партнера. (...) Есть ли что то, происходящее в вас, что вызывает трудности в фокусировании внимания на партнере? (...) Если что то еще удерживает ваше внимание, уделите немного времени, чтобы больше узнать об этом. (...)

Предугадывание. Продолжайте смотреть друг на друга и одновременно представляйте, что, по вашему, случится и что вы будете делать в следующие несколько минут. Возможно, вы уже делаете что то в этом роде, так что уделите некоторое время фокусированию внимания на ваших фантазиях и ожиданиях. (...) Сознавайте их в деталях. (...) Что вы думаете о том, что случится? (...) Теперь начните сознавать, что происходит в вашем теле. (...) Отмечайте любые ощущения напряжения, возбуждения, нервозности и т.д. (...) Какая часть этих симптомов является реакцией на ваши фантазии и ожидания от будущего, а какая — реакцией на то, что актуально происходит в данный момент? (...)

Уход. Сейчас войдите в контакт со своим актуальным опытом. Закройте глаза и уйдите на несколько минут в свое телесное бытие. (...) Сознавайте ваше тело и ощущения в нем. (...) Отмечайте любое напряжение, нервозность или возбуждение и т.д. и войдите в контакт с этими ощущениями. (...) Сфокусируйте сознание на любом дискомфорте, который обнаружите, и отмечайте, как он меняется, когда вы остаетесь в контакте с ним. (...) Теперь откройте глаза и снова посмотрите на другого человека. (...) Стало ли легче смотреть на него сейчас? (...) Попробуйте открыть для себя еще больше об этом человеке. (...) Что вы можете видеть сейчас такого, чего не замечали раньше? (...) В какой степени вы можете действительно видеть этого человека, а в какой степени все еще заняты фантазиями — догадками, воображением или делаете предположения, на кого он похож, желаете знать, что он видит, смотря на вас, интересуетесь, как долго все это будет продолжаться и т.д.? (...) Когда

бы вы ни обнаружили себя занятым этим, просто перефокусируйте сознание на лицо партнера и его выражение. (...)

Продолжайте смотреть на партнера и одновременно фокусируйте внимание на своих физических ощущениях. (...) Что сейчас происходит в вашем теле? (...) Отмечайте любое напряжение, нервозность, дискомфорт, легкость или возбуждение, которое вы ощущаете, и войдите с этим в тесный контакт. (...) Начните сознавать, где конкретно вы чувствуете эти ощущения и на что они похожи. (...) Я хочу, чтобы через минуту вы подробно рассказали друг другу о своих физических ощущениях — где вы чувствуете напряжение, нервозность, легкость или возбуждение и т.д. и что конкретно вы подразумеваете под этими чувствами. Не пытайтесь объяснить или оправдывать ваш опыт, просто в деталях опишите, что вы чувствуете, и сознавайте, как меняются переживания тела, когда вы рассказываете о них партнеру. Уделите этому несколько минут. (...)

Упражнение "Фокусировка на неясно ощущаемом чувстве"[90, с. 165-186].

Эмоциональные структуры содержат как сложные невербально-эмпирические (телесно-соэстетические, экспрессивно-мотрные) компоненты, так и символические или вербально-концептуальные компоненты. Часто человек действует в чисто концептуальном режиме без связи со своим внутренним эмпирическим ощущением. [90, с. 167]

Вспомните, было ли при общении с клиентами какое-либо смутное ощущение, что что-то не так, нехорошие предчувствия или тревога, которые вам сложно назвать и понять?

ТАБЛИЦА 9-1. Степени разрешения для фокусировки задачи

1. Неинтегрированность: Клиент представляет или подтверждает Неясное Ощущаемое Чувство (или чувство Экстернализации или застревания), но не участвует в Фокусировке.
2. Очищение пространства: Клиент представляет себе внутреннее пространство, перечисляет, выбирает проблему или опыт, на которых нужно сосредоточиться.

3. Чувственное чувство (felt sense): Клиент обращается к целому чувственному чувству (felt sense); достигает глобального чувственного чувства (felt sense).
4. Поиск ручки (handle): Клиент исследует, тестирует (резонирует) соответствующие метки или изображения для чувственного ощущения, пока не будет найден правильный.
5. Сдвиг ощущений: Клиент исследует обозначенное чувство более глубоко, до тех пор, пока телесное чувство дискомфорта не ослабеет, а испытываемое отсутствие ясности не рассеется.
6. Движение вперед от чувственного сдвига: После пребывания с новым, измененным чувством ("Получение") клиент исследует последствия изменений вне терапии.

Схема упражнения.

<p>А. Маркеры. Неясное чувственное ощущение. (начните с шага С) Варианты маркеров: Экстернализированные или застрявшие. <i>стрелка вниз</i></p>	
<p>В. Предварительный этап. (1) «Очистка пространства»: перечислите проблемы в воображаемом внутреннем пространстве. <i>стрелка вправо, стрелка вниз</i></p>	Облегчение, разгрузка
<p>Выбор проблемы <i>стрелка вниз</i></p>	
<p>С. Фокусировка. (2) Уделяйте внимание целым чувственным ощущениям ("Чувственным ощущениям"). <i>стрелка вправо, стрелка вниз</i></p>	Глобальные формы внутренних ощущений <i>стрелка вниз на уровень, влево</i>
<p>(3) Исследуйте этикетку/изображение ("ручка"? handle) для чувственного ощущения</p>	
<p>(4) Проверьте заметку/изображение ("резонирующий"? resonating) <i>стрелка вправо, стрелка вниз</i></p>	Частичное разрешение: ощущаемое чувство дифференцируется; чувство "правильности". <i>стрелка вниз</i>

(5) Опционально (необязательно?): исследуйте обозначенное чувство более глубоко ("спрашивание") (вернитесь к шагу 2) <i>стрелка вниз, стрелка вправо</i>	Более глубокое разрешение (решение): "чувственный сдвиг"; новые мысли, всплывают чувства. <i>стрелка вниз</i>
(6) Оставайтесь с новоотмаркированными чувственными ощущениями ("получение" receiving) <i>исходящая стрелка вниз, входящая слева</i>	Интерес к "следующему шагу" фокусировки (возврат к шагу 2) <i>стрелка вниз</i>
(7) Переместите один из них на новую, четкую задачу (в сеансе или вне его) ("Перенос вперед").	Готовность к новой задаче. <i>стрелка влево</i>

Операции терапевта для фокусировки.

А. Предварительные операции

1. Помогите клиенту подготовиться к фокусировке.

а. Подтвердите маркер и получите согласие клиента на попытку
вмешательства.

б. Помогите клиенту устроиться поудобнее.

с. Предложите клиенту представить себе внутреннее пространство.

д. Предложите клиенту разрешить возникновение последовательных
проблем, а затем представьте, что вы откладываете каждую из них в сторону.

е. Попросите клиента выбрать одну проблему, на которой нужно
сосредоточиться.

В. Операции открытия: Начало фокусировки.

2. Способствовать развитию внутреннего чувственного чувства.

а. Предложите клиенту направить внимание внутрь проблемы.

б. Поощряйте клиента охватывать весь ощущаемый смысл.

С. Разведочные работы: Последующие этапы фокусировки.

3. Облегчите клиенту поиск метки или шага "ручка".

а. Прислушивайтесь к потенциальным ярлыкам и отражайте их.

б. По мере необходимости поощряйте клиента с помощью подсказок по
фокусировке.

с. Способствовать появлению потенциальных ярлыков.

4. Проверка или "Резонирование" этикетки

а. Направьте клиента для проверки этикеток на соответствие ощущениям, по мере необходимости, до тех пор, пока не произойдет подгонка.

5. Помогите клиенту глубже изучить смысл (шаг "Спрашивать")

а. По мере необходимости используйте Общие вопросы, вопросы о сути и вопросы о направлении сдвига.

D. Операции по закрытию.

6. Помогите клиенту "получить" новый или возникающий опыт.

а. При необходимости предложите клиенту "остаться" с новым опытом или временно отложить самокритику в сторону.

б. Предложите эмпатическое исследование и подлинную оценку прогресса и чувства прогресса.

7. Продвижение вперед:

а. Прислушивайтесь, отражайте новые связи или возможные действия в мире.

Занятие 5.

Упражнение "Метасообщение"

Группа разбивается на пары. Участники смотрят друг на друга молча, отвечая на вопросы: как я вижу себя? Как я вижу тебя? Как я вижу твоё наблюдение меня?

При обсуждении особое внимание необходимо обращать на отличия. Найдите и подробно рассмотрите отличия которые показывают, что вы неправильно "догадывались".

Занятие 6.

Упражнение "Отказ от интерпретации". [75, с. 10-12]

В гештальт-подходе приоритет отдается непосредственному переживанию опыта. Именно за счет переживания человеку удается полностью на самом глубоком и древнем эмоционально-чувственном уровне присвоить результаты собственного отношения и поведения. Интерпретация строится на основе прежнего опыта и у людей, склонных к поверхностному оцениванию, препятствуют получению нового опыта. Автоматическая оценка и интерпретация поведения другого часто строится на основании избирательного выделения в другом тех качеств, которые не принимаются в себе, то есть на основании механизма проекции. В тоже время собственные переживания индивида также воспринимаются через призму приклеенных к нему ярлыков, и тогда человек может ошибочно интерпретировать возбуждение, связанное с гневом или сексуальностью, как страх или стыд. Чтобы воссоединить клиента с эмоциональной энергией переживаний и более точно отразить восприятие настоящей ситуации, поведение других людей в ней, в гештальт-подходе принято следовать принципам феноменологической редукции – постепенного сведения сложного оценочного восприятия до уровня простых, переживаемых на телесном уровне феноменов. Любая внешняя оценка поведения является в той или иной степени агрессией по отношению к оцениваемому субъекту. Именно поэтому коммуникация, построенная на основе обмена оценками и интерпретациями, не способствует взаимному обмену переживаниям и контакту, а ведет к деструктивному конфликту и отчуждению. Поэтому в гештальт-подходе любое оценочное суждение пытаются перевести на язык более простых, непосредственных переживаний. К примеру, оценку "ты слабый и безвольный" можно перевести следующим образом: "Когда ты говорил о своих трудностях, я почувствовал превосходство и презрение, так как считаю твои жизненные обстоятельства не такими непреодолимыми, как ты описываешь". "Ты-высказывания", основанные на механизме проекции, препятствуют подлинной встрече и диалогу с другим человеком, так как игнорируют детали его жизненных

обстоятельств. Высказывания, основанные на "Я-языке", способствуют принятию возможной реакции другого и переоценке собственного поведения.

Кроме того, обратная связь со стороны участников группы или терапевта, привязанная точно к определенным событиям сессии, дает представление о субъективном восприятии клиента и его проблем со стороны других людей, в форме, облегчающей принятие и сознательную переработку. Клиент может осознать, как в разных ситуациях – в обычной жизни и в ситуации терапии – повторяется привычный процесс. И если от субъективного восприятия реакций значимых лиц в обычной жизни его защищает автоматизированная система психологической защиты, то в условиях групповой терапии использование систем первичных защит затруднено. Поэтому возникает большая вероятность, что клиент осознает свою роль в возникновении первичных реакций контрпереноса в своем окружении ("за счет чего я вызываю у других скуку и желание игнорировать?", "какими именно проявлениями я провоцирую агрессию в свой адрес?"). В гештальт-группе создаются условия, когда безоценочная описательная обратная связь участников может быть впервые присвоена клиентом как повторяющаяся реакция на его собственные проявления. Кроме того, феноменологическая обратная связь может способствовать получению средовой поддержки от группы в форме моделей поведения и отношения, адаптивных копинг-стратегий и защит (скрытому научению). Если бы та же информация подавалась в форме совета или предписания, она могла бы вызвать защиту в форме отрицания или обесценивания со стороны клиента, либо "быть проглоченной" и тем самым снизить способность к автономии и принятию решений самим клиентом.

Упражнение "Точка проблемной реакции" [90, с. 141-164]

Многие ранее адаптивные схемы, ставшие дисфункциональными неосознанно задействуют сильные эмоционально-мотивационные силы. Такие схемы автоматические применяются к ситуации, и новый опыт

обрабатывается уже с их помощью. Осознавание и повторное переживание этих озадачивающих реакций может привести к доступу, пересмотру и к реорганизации таких "молчаливых" схем и в итоге к сознательному переживанию себя и к возможности управления поведением в ситуации.

Вспомните неожиданную для вас собственную реакцию на ситуацию – поведенческую или внутреннюю (сильная эмоция). Часто присутствует чувство удивления или странность происходящего.

ЭТАП Позиционирование для разведки.	I:	1. Маркер: Заявлена проблемная реакция.	
		2. Подтверждает то, что считалось проблематичным, и соглашается исследовать.	
СТАДИЯ Возрождение опыта.	II:	3. Ярко возвращается сцена и начинается повторный опыт.	
		4. Ищет и распознает важный элемент в ситуации стимула.	
СТАДИЯ Отслеживание идиосинкразического значения стимула в его интерпретации.	III:	Отдельно рассматривает аффективную реакцию и/или субъективное толкование ситуации стимула.	
		5. Следит за эмоциональной реакцией на воспринимаемый стимул.	6. Обращает внимание на природу собственного субъективного восприятия стимула.
		Мост смысла: частичное разрешение - распознает причинно-следственную связь между реакцией и интерпретацией воздействия стимула.	
ЭТАП IV: Распознавание и переосмысление собственного способа функционирования (самосхемы).		7. Хотя он все еще вовлечен в опыт, он способен отстраниться и изучить собственный способ функционирования в контексте собственных потребностей, желаний, страхов, ценностей, обязанностей и личных качеств.	
		8. Расширяет исследование и пересматривает собственный способ функционирования в других ситуациях.	
		Решение: Новое осознание и понимание важных аспектов собственного способа функционирования таким образом, чтобы перестроить проблему. Появляется новое осознание того, что он/она хочет изменить, и ощущение, что у него есть сила, чтобы внести изменения.	

Таблица. Шкала степени разрешения: Разворачивание проблемных точек реакции.

1. Клиент описывает свою собственную неожиданную, озадачивающую реакцию.
2. Клиент "вернулся" в сцену и вспоминает и заново переживает время, когда была вызвана реакция.
3. Клиент вспоминает основные аспекты стимулирующей ситуации. Исследует как собственную внутреннюю аффективную реакцию на ситуацию, так и субъективную интерпретацию потенциального воздействия стимулирующей ситуации.
4. Достигает "означает мост. "Обнаружил связь между своей проблемной реакцией и собственной интерпретацией потенциального воздействия стимулирующей ситуации.
5. Признает это как пример более широкого аспекта собственного способа функционирования, который вмешивается в собственные потребности и желания.
6. Достигает "разрешения." Получает совершенно новый взгляд на важные аспекты собственного способа функционирования и на то, какие изменения в себе он/она хочет внести. Начинает чувствовать себя способным внести изменения.

Операции терапевта.

ЭТАП I. ПОЗИЦИОНИРОВАНИЕ ДЛЯ РАЗВЕДКИ.

1. Идентифицирует соответствующий маркер.
2. Проверяет проблемный аспект.
3. Предлагает изучить проблемную реакцию.

ЭТАП II. ОПЫТ ВОЗРОДИЛСЯ.

4. Стимулирует повторное переживание сцены.
5. Облегчает поиск значимости.

СТАДИЯ III. ОТСЛЕЖИВАНИЕ ИНТЕРПРЕТИРОВАЛО ЛИЧНОСТНЫЙ СМЫСЛ СТИМУЛЬНОЙ СИТУАЦИИ.

6. Поддерживает сосредоточенность клиента на эмоциональных реакциях на стимул и/или.

7. Поддерживает ориентацию клиента на интерпретацию характеристик спроса в стимулирующей ситуации.

8. Признает и фокусируется на спонтанном распознавании клиентом моста смысла.

ЭТАП IV. СПОСОБСТВУЕТ БОЛЕЕ ШИРОКОМУ САМОИССЛЕДОВАНИЮ.

9. Облегчает повторное изучение клиентом собственных схем.

10. Способствует более широкому пересмотру схем самоконтроля в других жизненных ситуациях.

11. Признает и фокусируется на новом понимании клиентом собственных дисфункциональных стилей, управляемых схемой, и новых последствиях для самоизменения.

ЭТАП V. ПОСТЗАДАЧА.

12. Поощряет клиента в кратком обсуждении того, что он/она извлек из сеанса.

Занятие 7.

Упражнение "Люди в круг и проекции". [75, с. 39]

В групповой терапии клиентов с социальной тревогой в эксперименте предлагается дифференцировать и присвоить проекции при помощи проговаривания своих фантазий о внутреннем диалоге участников ("чтение мыслей"). Затем терапевт предлагает клиенту разделять феномены восприятия другого участника группы (голос, позу, мимику), не искаженные рефлексией, и их субъективную интерпретацию. При работе с проекцией можно предложить проиграть отношение другого и установить связь с реальным травматическим опытом либо спроецированным отношением к себе. Ключевым вопросом терапевта на этом этапе является вопрос "как ты об этом узнаешь сейчас?", что позволяет выйти на осознание собственных потребностей и конфликтов проецирующего участника. Классическим способом работы с проекцией является отождествление со спроецированными качествами – "стань таким, как его описываешь". Проигрывание роли позволяет присвоить ранее отчуждаемые части собственной личности и

вытесненные способы активности. Присваивая проекцию, клиент может осознавать, что рассматривает участника группы как носителя норм и правил (интроектов) и найти сходство между ним и родительскими фигурами. Обратная связь участников способствует восстановлению реалистичности восприятия других и коррекции межличностных отношений.

Занятие 8.

Упражнение "Вхождение в контакт, принятие симптомов, тестирование реальности". [72, с. 40-42]

Вхождение в контакт. Сейчас я снова прошу вас образовать пары с кем то, кого вы не очень хорошо знаете, и молча сесть лицом друг к другу. Смотрите минуты две на лицо вашего партнера и попытайтесь увидеть, что напротив вас другой человек. (...) Сознавайте все детали его лица — форму, размер, цвет и текстуру различных его частей. (...) Позвольте глазам перемещаться, узнавая все больше о характерных чертах и выражениях этого человека. (...)

Принятие симптомов. Продолжайте смотреть на партнера и в то же время фокусируйте внимание на своих телесных ощущениях. (...) Что из происходящего в вашем теле стремится вмешаться в процесс восприятия партнера? (...) Возможно, вы чувствуете некоторую возбужденность или нервозность: биение сердца, напряжение, нервная дрожь и т.д. Возможно, что вы отталкиваете от себя эти чувства, определяете их как «плохие» и некомфортные и считаете, что не должны показывать свою «слабость» партнеру. Попробуйте полностью изменить это суждение, даже если такое изменение кажется надуманной игрой. Вместо того чтобы называть эти симптомы «нервозностью», назовите их «возбуждением» и посмотрите, можете ли вы наслаждаться ими. (...) Отмечайте, как меняются симптомы, когда вы соглашаетесь с ними и начинаете лучше их сознавать. (...)

Тестирование реальности. Теперь намеренно представляйте, что видит ваш партнер, когда смотрит на вас. Вы, вероятно, так или иначе проделываете

это, так что уделите внимание этим образам и начните лучше сознавать их. (...) Что конкретно, по вашему, он видит и как он реагирует на это? (...) Отмечайте, как эти фантазии встают между вами и вашим актуальным опытом. (...) Один из способов избавиться от этих фантазий — это выразить их и сопоставить с реальностью. Сейчас уделите несколько минут тому, чтобы рассказать партнеру, что, по вашему, он видит, глядя на вас, и выясните, признавал ли он эти вещи до того, как вы сообщили ему о них. (...)

Упражнение "Разговор с симптомом". [76, с. 79]

Каждое заболевание, каждый беспокоящий симптом — это сигнал организма о неблагополучии... Он имеет целью донести до сознания сигналы о том, что в нашей жизни что-то происходит не так... Выберите наиболее беспокоящий вас симптом из подготовленного вами списка... Попробуйте вспомнить все его проявления... Постарайтесь пережить его так, как если бы вы переживали его прямо сейчас... Какие у вас возникают ощущения?... Может быть вы отметите детали, которые не осознавали раньше?... Попробуйте отметить и усилить их... Оставаясь в переживании, попробуйте отметить свои чувства... Как мог бы выглядеть ваш симптом? На что он был бы похож?

Теперь представьте, что вы стали этим симптомом... Что вы делаете в этой роли?... Каковы ваши характерные черты?... Что вы как симптом делаете с этим человеком?... Что бы вы сказали ему?... Теперь станьте собой и попробуйте поговорить с симптомом?... Осознавайте, что вы говорите ему. Какие чувства вы испытываете при этом? А теперь снова станьте симптомом, что вы делаете для этого человека?... Чем вы полезны для него, и чем облегчаете его жизнь, что вы помогаете ему избежать?... Что вы еще можете сказать... Что вы как симптом могли бы сказать своим близким?... Как меняется поведение ваших близких, когда появляется этот симптом?... Поговорите от имени симптома с вашими родителями, детьми, друзьями, начальником... Расскажите о том, как вы на них влияете в этой роли... Что они могли сказать ему?... Что изменится

в вашей жизни, когда симптом появляется?.. Что исчезает?.. А что может быть приходит?.. Есть ли в этих переменах что-то, что может быть, вы хотели бы сделать сами?..

Упражнение "Возмущение и требование". [72, с. 135-138]

Возмущение. Станьте собой и выразите теперь чувство возмущения, которое скрывается за виной. Например, если вы действовали наперекор воле родителей, можно сказать: «Я возмущен, потому что вы указываете мне, что я должен делать». Обращайтесь непосредственно к этому человеку и искренне расскажите ему, что вы чувствуете. (...) Что вы чувствуете, когда делаете это? (...)

Снова поменяйтесь местами и отреагируйте на свои слова с точки зрения своего собеседника. Как он отреагировал бы на ваше чувство возмущения? (...) Постарайтесь добиться максимально полного перевоплощения. (...) Что вы говорите? (...) Что чувствует ваше тело? (...) Продолжайте диалог в течение некоторого времени. (...)

Требование. Теперь станьте собой и выскажите те требования, которые лежат за возмущением. Например, если ранее вы сказали: «Я возмущен тем, что ты обращаешься со мной как с ребенком», то требование может звучать так: «Говори со мной как со взрослым» или «Оставь меня в покое!». Выражайте свои требования по отношению к другому человеку ясно и четко, так, будто вы приказываете. (...) Какие ощущения возникают в вашем теле? (...)

Поменяйтесь местами. Станьте этим человеком и отреагируйте на требования, которые только что выразили. Что вы говорите? (...) Что вы чувствуете? (...) Некоторое время продолжайте этот диалог, становясь то одним, то другим из беседующих. Продолжайте развивать открытую коммуникацию между собой и этим другим человеком. (...)

После этого я прошу вас открыть глаза и рассказать друг другу о своем опыте. Даже если вы не желаете говорить о чувстве вины, остается еще очень

многое, чем вы можете поделиться. Что вы ощущали в каждой из ролей и как менялись ваши чувства и взаимодействие в процессе выражения вины, возмущения и требования? Что вы узнали о ваших требованиях к другому человеку? Рассказывайте о своем опыте от первого лица в настоящем времени. Теперь откройте глаза, вернитесь к группе и поделитесь своим опытом.

Занятие 9.

Упражнение "Требование и реагирование (собака сверху и собака снизу)". [72, с. 79-81]

Требование и реагирование («собака сверху» — «собака снизу»). Сядьте удобней и закройте глаза. (...) Теперь представьте, что смотрите на самого себя, сидящего напротив. (...) Создайте некоторый визуальный образ себя, сидящего здесь, напротив вас, возможно, как если бы вы отражались в зеркале. (...) В какой позе сидит этот образ? (...) Как он одет? (...) Какое у него выражение лица? (...)

Теперь молча критикуйте этот образ себя так, словно вы обращаетесь к другому человеку. (Если вы выполняете этот эксперимент самостоятельно, то говорите громко.) Расскажите себе, что вы должны и чего не должны делать. Начинайте фразы словами «Ты должен», «Ты не должен» или какими то другими, равнозначными этим. (...) Создайте большой список таких требований. (...) Слушайте свой голос. Как он звучит? (...) Какие телесные ощущения у вас возникают? (...) Теперь представьте, что поменялись с этим образом местами. Сейчас вы должны отвечать на собственные требования. (...) Что вы говорите в ответ? (...) Что выражает тон вашего голоса? (...) Что вы чувствуете, отвечая на критику? (...) Теперь поменяйтесь ролями и снова станьте критиком. Продолжая этот внутренний диалог, сознавайте, что вы говорите и как вы делаете это — ваши слова, тон голоса и т.д. (...) Время от времени останавливайтесь, чтобы просто послушать свои собственные слова, возникающие в уме, прочувствуйте их. (...)

Меняйте роли, когда захотите, но продолжайте поддерживать диалог. Отмечайте все, что происходит в вас в это время. (...) Отмечайте телесные ощущения в каждой роли. (...) Как они отличаются между собой? (...) Действительно ли вы разговариваете друг с другом или избегаете реального контакта и противостояния? (...) Слушаете ли вы так же хорошо, как говорите, или только разбрасываетесь словами и не принимаете того, что говорит «другой»? (...) Что вы чувствуете к «другому» человеку, когда говорите? (...) Скажите ему это и посмотрите, как он отреагирует. (...) Узнаете ли вы кого-нибудь в голосе, критикующем вас и говорящем «ты должен»? (...) Что еще вы сознаете в этом взаимодействии? (...) Перенесите это сознание в беседу между вами. (...) Продолжайте этот молчаливый диалог еще несколько минут. (...) Отмечаете ли вы какие-нибудь изменения в нем? (...)

Теперь посидите спокойно и проанализируйте эту беседу. (...) Когда вы вспоминаете ее, обнаруживается ли что-нибудь еще в вашей беседе такого, на что вы обращаете внимание? (...) Через минуту я хочу попросить вас открыть глаза и вернуться к группе. Я хочу, чтобы все по очереди поделились как можно подробнее своим опытом. И чтобы каждый выражал то, что происходило в его диалоге, от первого лица в настоящем времени, как будто это происходит сейчас, например: «Когда А критик, я ощущаю силу и говорю: „Тебе не следует слоняться без дела так много времени. Ты должен работать усерднее“. Открывайте глаза и приступайте к этой части упражнения. (...)

Упражнение "Саморащепление. Диалог на двух стульях". [90, с. 186-215]

Семейные и социальные стандарты и оценки часто включаются в схемы поведения, которые не осознаются человеком. Поэтому люди часто теряют способность различать среди ресурсов окружающей среды наиболее соответствующие их потребности. Часто даже трудно определить, так для этого нужна определенные способности терпеть конфликты и различия с другими. В результате подавления чувств и потребностей организма люди

испытывают замешательство и внутреннюю борьбу из-за того что оказываются неспособными принять решение о четких действиях. Задача заключается в одновременном вызове двух противоположных структур (обе из которых могут быть неосознанными) включающих несовместимое поведение, мысли, чувства и желания.. Один полюс основан на эмоциях, представляющих биологически адаптивные эмоции и потребности ("собака снизу"), а другой включает в себя негативные оценки и интроецированные стандарты, основанные на социальном обучении, которые противостоят чувствам и желаниям. Доминирование негативной оценочной схемы может оставлять человека обездвиженным и приводить к тревоге, депрессии, потери самооценки и другим симптомам. [90, с. 187].

Вспомните возникавшие в контакте с клиентами ситуации, когда вы испытывали затруднения и двойкие чувства. Часто присутствует лингвистические индикаторы сопоставления "но" и "с другой стороны". Например утверждение "Мне надо принять решение, но я запутался" указывает на внутреннюю борьбу как вербально так и вокально. "Внутренний критик" обычно более развит и сильно тяготеет к "должествованиям" и негативным оценкам, "Собака снизу" более эмпирична и более сильно нагружена аффективными реакциями, потребностями и желаниями. Часто люди приписывают подобные внутренние конфликты поведению других людей, которые, как они считают, влияют на них – индивид конструирует схематические представления, включающие негативные оценки или ожидания от себя и от других. До тех пор пока люди приписывают внешние и воспринимают других как критически настроенных, они могут не только быть неспособны разрешить свои внутренние конфликты, но и ощущают себя жертвами и контролируемые чужими взглядами.

В процессе синтеза диалог между частями дает возможность одновременно осознать и выразить оба аспекта опыта, преобразовать негативную оценку своих желаний в самопринятие, и как удовлетворить потребности способом, приемлемым для своих ценностей и стандартов.

Рольевая игра Аутсайдер "Собака снизу"	Рольевая игра "Собака сверху"
Аффективная реакция	Жесткая критика
Дифференцированные чувства	Конкретные критические замечания
Новый опыт	Ценности и стандарты
Желания и потребности	Смягчение
Переговоры	
Интеграция	

Шкала степени разрешения (Краткая форма) – Расщепление.

1. Описание раскола, при котором один аспект продажи является неприемлемым или принудительным по отношению к другому аспекту.
2. Критика, ожидания или "должен" четко выражаются " я " в конкретной и конкретной манере.
3. Возникают первичные глубинные чувства клиента в ответ на критику.
4. Потребности и желания, связанные с недавно пережитым чувством, четко выражены.
5. Клиент искренне принимает свои чувства и потребности. Можно проявить сострадание, заботу и уважение к себе.
6. Существует четкое понимание того, как различные чувства, потребности и желания могут быть учтены и как ранее антагонистические стороны " я " могут быть примирены в рабочих отношениях.

Операции терапевта:

Стадия Преддиалога

1. Установите совместную работу над задачами
2. Структурируйте эксперимент

Стадия Противостояния

3. Определите два аспекта самости
4. Разделите и создайте контакт между двумя сторонами
5. Содействовать принятию ответственности за позицию каждой

стороны

Стадия Контакта

6. Способствовать осознанию клиентом автоматической самокритики и запретов

7. Увеличьте специфику самокритики и предписаний клиента

8. Определите основные самооценки и предписания

9. Получите доступ к глубинным чувствам переживающего и выразите их

10. Поощряйте признание и подтверждайте желания и потребности переживающего

11. Повышение осведомленности о ценностях и стандартах

Этап интеграции

12. Сосредоточьте критика на внутреннем опыте, когда появляется смягчение, и поощряйте выражение

13. Содействие переговорам или интеграции

Стадия Постдиалога

14. Создайте смысловую перспективу

Занятие 10.

Упражнение "Диалог родитель – ребенок". [72, с. 115-116]

Диалог родитель — ребенок. Сейчас я хочу, чтобы А стал родителем, а Б ребенком. Разговаривайте друг с другом, как если бы вы действительно были родитель и ребенок. Выдумывайте все, что хотите. Выполняя инструкцию, сознавайте, что вы говорите, что выражает ваш голос, что вы чувствуете и как вы взаимодействуете с партнером. Уделите на это около пяти минут. (...)

Теперь поменяйтесь: Б — родитель, А — ребенок. Побеседуйте минут пять, сознавая, что происходит во время вашего разговора. (...)

Теперь посидите тихо и поразмышляйте над своим опытом. (...) Осознайте, какого типа вы родитель и какого типа ребенок. Будучи родителем, являетесь ли вы холодным, властным, практичным, любящим и т.д.? Когда вы ребенок, ощущаете ли вы себя виноватым, жалобным,

приятным, непослушным или дерзким и т.д.? Постарайтесь понять особенности и детали того, как вы играете родителя и ребенка. Как вы ощущаете партнера, когда он становится родителем или ребенком? (...)
Уделите примерно пять минут, чтобы исследовать это. (...)

Занятие 11.

Упражнения "Я должен – Я выбираю, Я не могу – Я не буду, мне надо – Я хочу, Я боюсь – я бы хоте". [72, с. 95-97]

Я должен — я Выбираю. Найдите себе пару и сядьте лицом друг к другу. На протяжении эксперимента сохраняйте контакт глаз и обращайтесь именно к этому человеку. Произносите друг другу по очереди фразы, начинающиеся со слов «Я должен». Составьте длинный список того, что вы должны делать. Если вы выполняете эксперименту одиночестве, говорите громко и представляйте, что рассказываете все это какому-нибудь знакомому человеку. (...) Уделите этому минут пять. (...)

Теперь вернитесь к только что сказанному вами и замените «Я должен» на «Я выбираю» и снова по очереди проговорите все это друг другу. Повторяйте точно то, что говорили до этого, внося соответствующие изменения. Я хочу, чтобы вы поняли, что обладаете силой совершать выбор, даже если это выбор между двумя нежелательными альтернативами. Уделите некоторое время тому, чтобы сознавать, что вы испытываете, произнося фразы, начинающиеся со слов «Я выбираю». Затем повторите эти слова, добавляя то, что приходит в голову вслед за этим. Например: «Я выбираю... оставаться на своем месте работы. Я чувствую безопасность и спокойствие». Прodelайте это в течение пяти минут. (...)'

Теперь уделите несколько минут, чтобы поделиться друг с другом своим опытом. Получили ли вы актуальный опыт принятия ответственности за свой выбор — какие-нибудь ощущения небольшого пробуждения от самогипноза, обнаружение большей силы и больших возможностей? (...)

Я не могу — я не буду. Теперь по очереди говорите друг другу фразы, начинающиеся со слов «Я не могу». Уделите примерно пять минут тому, чтобы составить длинный список того, что вы не можете делать. (...) Сейчас вернитесь к только что сказанному вами, замените «Я не могу» на «Я не буду» и снова по очереди проговорите эти фразы друг другу. Повторяйте то, что вы говорили ранее, делая соответствующие изменения, признавая, что вы ощущаете, произнося каждую фразу. Действительно ли это что-то невозможное, или это возможно, но вы отказываетесь делать? Я хочу, чтобы вы осознали свои потенциальные возможности и свою силу отказа. Затем повторите эти предложения, начинающиеся со слов «Я не буду», добавляя любые слова, приходящие следом. Уделите этому минут пять. (...)

Теперь уделите несколько минут, чтобы рассказать друг другу, что вы испытывали, когда делали это. Ощущали ли вы некое чувство силы, когда брали ответственность за свой отказ, говоря «Я не буду»? Что еще вы обнаружили? (...)

Мне надо — я хочу. Теперь по очереди говорите друг другу фразы, начинающиеся со слов «Мне надо». Уделите минут пять, чтобы составить список своих потребностей. (...) Теперь вернитесь к этим фразам и замените «Мне надо» на «Я хочу» и по очереди проговорите эти предложения друг другу. Повторяйте точно то, что вы говорили ранее, внося соответствующие изменения, признавая, что вы ощущаете, произнося каждую фразу. Это то, что вам действительно нужно, или это что-то, чего вы хотите, но можете легко без этого обойтись? Я хочу, чтобы вы поняли разницу между тем, в чем вы действительно нуждаетесь, как воздух или пища, и другими вещами, которых желаете, так как они очень приятные и хорошие, но не являются абсолютной необходимостью. Затем повторяя слова «Я хочу», добавляйте то, что вам приходит на ум. Потратьте на это пять минут. (...) Поделитесь друг с другом своим опытом. Переживали ли вы некоторое ощущение легкости и свободы, когда понимали, что некоторые из

ваших «нужд» на самом деле только желания, а не необходимость? Что еще вы сознавали? (...)

Я боюсь — я бы хотел. Теперь по очереди говорите друг другу фразы, начинающиеся со слов «Я боюсь». Уделите минут пять, чтобы составить список того, что вы боитесь попробовать или испытать. (...) Вернитесь к этим предложениям, замените «Я боюсь» на «Мне хотелось бы» и по очереди проговорите эти фразы друг другу. Повторяйте то, что говорили ранее, внося соответствующие коррективы. Сознавайте, что вы ощущаете, произнося каждую фразу. Что вас привлекает в этом риске? Какие возможные приобретения вы находите в этом? Я хочу, чтобы вы поняли, что многие из ваших страхов сдерживают удовлетворение значимых желаний. Затем повторите предложения, начинающиеся со слов «Мне хотелось бы», добавляя любую фразу, приходящую на ум. Уделите этому около пяти минут. (...)

Поделитесь друг с другом своим опытом. Сознавали ли вы такие желания и возможные приобретения, достичь которых ваши страхи вам не позволяли? (...) Что еще вы обнаружили? (...)

Упражнение "Самопрерывание и диалог на двух стульях". [90, с. 216-240]

Эмоции имеют социальные аспекты. Переживание и выражение эмоций могут оказывать социальное воздействие, и таким образом у людей развились процессы аффективной регуляции. Регуляция аффекта является как здоровой, так и функциональной, однако иногда возникают проблемы с недостаточным контролем и чрезмерным контролем эмоционального опыта и выражения. Эти реакции, возможно, изначально были установлены сознательно. Возможно, они рассматривались как лучший способ справиться с ситуацией, контролируя себя, и только позже они стали автоматическими. Как только человек отключает первичные адаптивные эмоции, он теряет контакт со своим самоощущением и своими потребностями. Это может привести к чувству

безнадежности и беспомощности, цинизму, пустоте или отчуждению и может выражаться в различных психосоматических симптомах. Нездоровая чрезмерная регуляция включает в себя последовательное, автоматическое, бессознательное прерывание эмоциональных реакций и экспрессивных тенденций, и это оставляет человека беспомощным и без ответа. С другой стороны это может гарантировать, что человек никогда больше не будет таким уязвимым: "Я никогда больше не позволю себе чувствовать или нуждаться". По сути это делается для того, чтобы предотвратить боль. То, что прерывается, обычно не находится в сознании. То, что часто доступно в осознании, является конечным результатом прерывающего процесса или некоторым осознанием прерывающего процесса. Как только люди перестали прерывать себя и заново овладели своим опытом, они могут свободно начать дифференцировать и развивать свои реакции в соответствующие выражения, ориентированные на удовлетворение потребностей. Таким образом, подавленный гнев может трансформироваться из фрустрированной ярости и враждебности в утверждение потребностей и прав. Или же чувство отчаянной нужды и желание цепляться может трансформироваться в способность просить о том, что необходимо.

Вспомните случай когда при общении с клиентами вы чувствовали себя беспомощными или пассивными, ощущали себя "жертвами" собственной рефлексивной деятельности. Признаки мышечного физического сжатия могут также указывать на наличие прерывающего действия. Другими неявными маркерами являются такие признаки, как безнадежные вздохи, заявления об самоотставке и вербальные или невербальные выражения безнадежности без явных вербальных маркеров самого самопрерывающего расщепления.. Эти признаки необходимо изучить на предмет возможного наличия самопроизвольного процесса.

Важно повторить (породить) пассивное состояние на сессии и его интенсифицировать. Хотя человек и не осознает, что подавляется, всегда есть признак прерывания процесса. Это может быть осознанно и присвоено. Этот

процесс включает в себя разбор набора сжатых и скрытых процессов, которые происходят почти мгновенно, и преобразование их в явный расширенный процесс в режиме реального времени. В этом процессе дифференциации клиент осознает множество автоматических процессов, участвующих в прерывающем процессе. Как только прерывающие процессы становятся собственностью, то, что прерывается, становится более доступным для осознания. Увеличение физического и эмоционального возбуждения распространяется и увеличивает возбуждение ранее невыраженных враждебных чувств. Терапевтическая задача в этом случае состоит в том, чтобы сначала заставить клиентов осознать, что именно они сами являются агентами прерывания или блокирования самовыражения. Затем они мобилизуют прерванное выражение. Выражение прерванной эмоции дает клиенту силы и позволяет ему более активно взаимодействовать с миром и более свободно контактировать с окружающей средой. Таким образом, человек, который чувствует себя безнадежным после неудачи, может мобилизовать гнев, чтобы утвердить свои собственные границы и права. Или человек, который чувствует себя изолированным, может мобилизовать печаль и страдание, чтобы попытаться прорваться через изоляцию и установить контакт, попросив или протянув руку.

Рольная игра агента (то что прерывает)	Рольная игра объекта (тот кто прерывается)
Разыгрывание прерываний	Аффективные реакции
Специфичное прерывание	Дифференцированное чувство
Присвоение агента	Новый опыт
Выражение необходимости (нужды, потребности)	
Контакт с окружающей средой.	

Шкала степени разрешения (краткая форма).

Саморазрывающиеся Расщепления

1. Клиент действует на себя, чтобы прервать выражение или описывает, как одна часть прерывает другую часть.

2. Клиент активно и конкретно участвует в качестве прерывателя в процессе самопроизвольного прерывания.

3. С чувствами пассивности и смирения клиента связываются и дифференцируют их.

4. Человек четко выражает прерванную эмоцию.

5. Потребность, связанная с эмоцией, четко выражена.

6. Человек, чувствуя себя наделенным полномочиями, планирует или планирует новые действия в мире, чтобы удовлетворить эту потребность.

Операции терапевта.

Стадия преддиалога.

1. Налаживание сотрудничества.

2. Структурирование эксперимента.

Стадия принятия.

3. Разделите и создайте контакт.

4. Продвигайте владение опытом клиента.

5. Увеличьте осознание тела клиента.

6. Повышайте осведомленность о самопроизвольной деятельности.

Признание стадии агентства.

7. Усиление возбуждения клиента как агента.

8. Дифференцируйте самопроизвольный аспект.

9. Повышайте осведомленность клиента об агентстве в самопроизвольной деятельности.

10. Повысьте осведомленность клиента о пассивном организменном аспекте опыта.

11. Определите прерванное выражение.

12. Стимулируйте самоутверждение в аспекте потребности.

Стадия контакта.

13. Поддержите формирующуюся самоуверенность в аспекте удовлетворения потребностей.

14. Поэкспериментируйте с межличностным выражением потребности.

15. Расширьте возможности клиента.

Стадия постдиалога.

16. Создайте смысловую перспективу.

Занятие 12.

Упражнение "Запрет на самовыражение". [72, с. 36-37]

Запрет на самовыражение. Теперь остановите беседу и молча посмотрите на партнера. Сознайте, что вы подвергали цензуре, — вещи, которые вы заметили в партнере, но по каким то причинам о них ему не рассказали. (...) Осознайте, что вы представляли какие то неприятные последствия — он может опечалиться, ему будет неприятно, он может разозлиться или отвергнуть это и т.д. Кроме того, же осознайте, что эти ваши фантазии подавляли или не допускали полное выражение вашей осведомленности и что это сдерживание является некоторым видом нечестности: вы отказываетесь полностью открыть свое сознание партнеру. (...) Снова сфокусируйте внимание на том, что вы подвергаете цензуре, (...) а теперь закройте глаза и вообразите, что рассказываете партнеру об этом. (...) Что происходит сейчас? Отпустите ваше воображение и подробно узнайте о том, чего вы боитесь, что может случиться, если рассказать партнеру об этих вещах? (...) Какой катастрофы вы ждете и как вы себя чувствуете, представляя эту катастрофу? (...)

Теперь откройте глаза. Сейчас я хочу, чтобы вы рассказали партнеру, что бы случилось, если бы вы сказали ему о .вещах, которые подвергаете цензуре. Скажите: «Если я расскажу то, что цензура не позволяет рассказать...» — и закончите фразу тем, что, по вашему, может произойти. После того как вы оба выполните это, дайте партнеру обратную связь по поводу его катастрофических ожиданий и обсудите, были ли эти ожидания реальны, действительно ли это нечто ужасное, или это просто некоторое неудобство. Если есть желание, расскажите друг другу о нескольких вещах,

которые не сообщали, и сравните ваши ожидания с тем, что актуально происходит, когда вы это делаете. Начинаяте. (...)

Посидите молча и осознайте опыт и знания, полученные в этих экспериментах. (...) Теперь уделите 5 10 минут тому, чтобы поделиться своим опытом с партнером. (...)

В какой степени вы действительно были с партнером в контакте, разговаривая с ним в течение последних пяти минут? Смотрели вы друг на друга во время разговора или избегали контакта глаз, оглядываясь по сторонам, или глядя на руки, или разглядывая стены. (...) Говорили вы откровенно с этим человеком или сорили словами и говорили общие фразы? (...) Обсудите это в течение пяти минут. (...)

Занятие 13.

Упражнение "Прощание с прошлым". [72, с. 86]

Освобождение от «прошлого». Все из нас носят с собой часть нашего «прошлого» в форуме воспоминаний. Наши воспоминания, даже если они являются точными образами произошедших событий, — это образы, а не события сами по себе. Часто эти образы и фантазии, которые мы называем воспоминаниями, сильно отличаются от вещей и событий, которые действительно имели место. Некоторые люди так нагружены прошлым и так вовлечены в воспоминания, что очень мало участвуют в настоящем. Если вы желаете уменьшить свою вовлеченность в воспоминания, вы можете погрузить себя в них таким же образом, как и в любую другую фантазию; вы можете обнаружить, сознавание чего именно скрыто в этих фантазиях, с помощью отождествления и диалога. Ваша вовлеченность в воспоминания выполняет какую то функцию, и, прежде чем вы освободитесь от этих воспоминаний, вы должны выяснить, для чего именно они служат — какая потребность удовлетворяется их сохранением.

Возможно, вы убегаете от настоящего, которое по каким то причинам не удовлетворяет вас, в воспоминание о времени, которое было более приятным.

Если это так, вы можете обнаружить, от чего именно вы уклоняетесь в своей нынешней жизни. Если вы осознаете, что удовлетворение от воспоминания заменяет удовлетворение от реальности, тогда вы сможете принять вызов и попытаться сделать настоящее более благоприятным для вас, вместо того чтобы отступать в прошлое.

Если воспоминания неприятные, возможно, имеет место незавершенная ситуация, в которой вы сдерживали себя и полностью не проявлялись. Погружаясь в эту незаконченную ситуацию, вы можете открыть эти невыраженные чувства и действия и позволить им завершиться.

Упражнение "Работа с пустым стулом и незаконченные дела". [90, с. 241-270]

Незаконченное дело представляет собой кодирование в памяти неудачного разрешения какого - либо эмоционально обусловленного взаимодействия с окружающей средой, основанного на потребности/цели. Это эмоциональный эквивалент, толчок к завершению, эффект Зейгарник, обнаруживается в прерывании когнитивных задач (Зейгарник, 1927). Невыраженные чувства, вызванные ситуацией, остаются в схематической эмоциональной памяти и могут быть легко восстановлены. Эти чувства, по-видимому, задерживаются, потому что их часто вызывают заново, а когда их вызывают, они стремятся к выражению и разрешению. Заметные или травмирующие переживания или повторяющиеся случаи подобных фрустраций, бывают структурированы и сохранены в виде эмоциональных схем. Подавленные чувства приводят к незавершенным отношениям. Необходимо завершить эмоциональные отношения внутри, отпустить и отделиться. Другой класс незавершенных переживаний возникает в травматических, вызывающих стресс ситуациях или переживаниях виктимизации, связанных с трагической потерей, насилием, смертью, катастрофой или жестоким обращением. Вероятно, самое разрушительное незаконченное дело происходит, когда травма связана со значительным

другим человеком. Потеря или жестокое обращение со стороны значимого другого вызывает самые ошеломляющие и запечатлевающие переживания. Эти ситуации обычно включают в себя пробуждение сильных чувств горя, ярости, отвращения, бессилия или ужаса. Они часто не могут найти выражения и справиться с ситуацией, но, скорее, кодируются в памяти, а затем возвращаются в виде навязчивых образов, мыслей и чувств, как аспекты посттравматического стресса. Весь комплекс потребностей, чувств, выражений, жестов и чувственных впечатлений становится неактивным в результате сложного набора внутренних операций. Поскольку травматическая ситуация в значительной степени не завершена, значительная энергия расходуется на предотвращение ее повторной активации в соответствующих текущих ситуациях. Организм активен в этой попытке подавить или сдержать пробуждение схемы, прерывание сначала было преднамеренным, а затем автоматическим. Болезненные чувства переживаются заново всякий раз, когда вызывается схема. Незаконченное дело нужно пережить заново, чтобы позволить эмоциям и тенденции к действию быть выраженными. Она должна пройти свой курс и быть переработана в безопасности терапевтической ситуации; это, в свою очередь, приведет к закрытию и перестройке себя и других.

Подумайте какое незавершенное дело в вашей жизни влияет на ваше поведение в рабочих ситуациях при встрече с клиентами. Маркеры: (1) наличие затяжного, нерешенного чувства, такого как обида или возмущение; (2) это чувство связано со значимым для развития другим человеком, таким как родитель или супруг; (3) чувства в настоящее время переживаются; (4) чувства не полностью выражены, и есть признаки прерывания или ограничения выражения. Вы чувствуете, что застряли, беспомощными или смирившимся, либо неспособным получить освобождение или облегчение, говоря об этом.

Диалог дает возможность полностью выразить чувства и позволить им идти своим чередом, а не прерываться; это приводит к снятию напряжения и

боли от сдерживания. Также диалог предоставляет возможность для структурной реорганизации, основанной на появлении новых взаимных взглядов на себя и других. Для того чтобы произошли эмоциональные изменения, необходимо получить доступ к соответствующим схемам. Недостаточно, чтобы клиент концептуально обсуждал трудности со значимым другим в чисто концептуальной манере. Схема во всех ее концептуальных, эмоциональных, мотивационных и выразительных моторных аспектах должна ожить, чтобы повысить возможность изменений на всех этих уровнях. Цель вмешательства состоит в том, чтобы позволить человеку испытать и полностью выразить свои чувства к значимому другому в пустом кресле. Это помогает вновь мобилизовать подавленную потребность и чувство права на удовлетворение этой потребности. Мобилизация и признание потребности затем наделяет "я" способностью надлежащим образом отделяться от другого. Таким образом, из этой борьбы организм творчески приспособляется к ситуации.

Разрешение в этом процессе происходит в конечном счете двумя способами. Во-первых, происходят изменения в схемах, связанных с самим собой. Во-вторых, происходят изменения в схемах, связанных с другими. Это может включать в себя возможность увидеть другого в новом свете, либо достигнув лучшего понимания другого (возможно, включая прощение), либо увидев другого как менее пугающего, сильного и доминирующего.

Клиент испытывает затяжные неразрешенные чувства	
A1. Клиент выражает вину, жалобу или обиду	B1. Отрицательное другое
A2. Дифференциация чувств (гнев или печаль) Может включать этап обращения к эпизодической памяти.	B2. Конкретные негативные аспекты
A3. Интенсивное выражение специфических эмоций. Опционально: работа с самопроизвольным прерыванием или конфлюэнтным расщеплением.	B3. Изменение во взгляде на других

<p>А4. Мобилизация и выражение неудовлетворенных потребностей. Опционально: отпустить неудовлетворенную потребность.</p>		
<p style="text-align: center;">ИТОГ:</p> <p style="text-align: center;">1. Само-аффирмация; самоутверждение; привлечение других к ответственности. 2. Новый взгляд на других; понимание позиции другого; прощение других.</p>		

Шкала степени разрешения (Краткая форма): Незаконченное дело.

1. Клиент обвиняет, жалуется или выражает обиду или тоску по отношению к близкому человеку.

2. Клиент вступает в контакт с другим человеком и выражает неразрешенные чувства, часто обиду или страдание.

3. Жалоба дифференцируется на основное чувство, и соответствующие эмоции, как правило, печаль и гнев, переживаются и выражаются с высокой степенью эмоционального возбуждения.

4. Неудовлетворенная потребность клиента воспринимается как действительная и выражается напористо.

5. Клиент начинает понимать и видеть другого по-новому, либо в более позитивном свете, либо как менее влиятельного человека, у которого есть свои собственные проблемы.

6. Клиент утверждает свое "я" и отпускает неразрешенное чувство, либо прощая другого, либо возлагая на него ответственность.

Операции терапевта.

Стадия Преддиалога.

1. Наладить сотрудничество.

2. Структурируйте эксперимент.

Стадия возбуждения

3. Вызовите ощущение присутствия значимого другого.

4. Установите контакт между собой и значимым другим.

5. Облегчите принятие ответственности.

6. Получите доступ к первоначальным чувствам клиента в ответ на близкого человека.

7. Облегчите принятие значимого другого и повысьте стимулирующую ценность значимого другого.

8. Вызовите специально вызванное событие или эпизодическое воспоминание.

Выражение

9. Дифференцируйте чувства по отношению к значимому другому.

10. Способствовать полному выражению значимому другому дифференцированной первичной/ адаптивной эмоции с помощью градуированных экспериментов выражения.

11. Помогите клиенту сохранить баланс между выражением и контактом с внутренним референтом.

12. Содействовать выражению значимому другому неудовлетворенных потребностей и ожиданий в отношении значимого другого.

Этап Завершения

13. Отождествляйте себя с другими и поддерживайте формирующееся новое представление других.

14. Поддерживать формирующееся новое понимание других и отношений с другими.

15. Расширьте возможности клиента.

16. Тесный контакт с другим человеком.

Стадия Постдиалога

17. Создайте смысл/перспективу.

Занятие 14.

Упражнение "Маски злости".

Изготовить 3 маски злости без ножниц, с помощью зубов, рук, носов и т.д. Разрисовать их различными видами собственной злости. Использовать творческие драматизации, сценки чтобы показать гнев. Эти сценки

позволяют включать тело в работу. (как и где это состояние бывает, как это происходит, как это помогает, как это мешает.)

Занятие 15.

Упражнение " Возмущение и признательность". [72, с. 182]

Возмущение — признательность. Вспомните кого-нибудь, кем вы действительно возмущены — кто раздражает вас, портит вам жизнь или с кем у вас какие либо проблемы. Представьте, что этот человек перед вами, обращен к вам лицом и смотрит на вас. Детально визуализируйте этого человека. Во что он одет? (...) Как выглядит его лицо, как он смотрит на вас? (...) Теперь открыто выразите этому человеку свои возмущения: «Боб, я возмущен тем, что...» Будьте очень конкретны и скажите точно, что вас возмущает в этом человеке. Постарайтесь на самом деле добиться чувства, что общаетесь с ним. (...) Уделите некоторое время, чтобы выразить длинный список возмущений и претензий к этому человеку. (...)

Сейчас заново пересмотрите этот список, слово «возмущение» замените словом «признательность» и произнесите все это тому же человеку. Делайте паузы после каждой фразы. Отмечайте, что вы чувствуете, когда произносите фразу, выясните, что вы можете понять из этого опыта. Например, если я сказал: «Я возмущен твоей слабостью, потому что мне приходится делать работу за тебя», то, когда я снова вернусь к этой фразе, я могу сказать: «Я признателен тебе за слабость, это придает мне ощущение силы и уверенности в сравнении с тобой». Уделите инструкции несколько минут, выясните, можете ли вы обнаружить признательность в том, на что вы возмущены. Начинайте.

Занятие 16.

Упражнение "Сознание лица" [87, с. 83-88]

Примите удобное положение. Обратите внимание на то, чтобы ваша голова ни на что не опиралась. Закройте глаза и начните ощущать свое лицо

как бы изнутри – просто замечайте, что с ним происходит. Постепенно, после того, как вы заметили какое-либо напряжение, усильте его в том месте, где вы его обнаружили. Делайте это, даже если вашему лицу это становится неудобно и оно превращается в гримасу.

Делая это, заметьте, не напрягается ли какая-нибудь часть тела. Отметьте, не приходят ли в голову какие-нибудь мысли, образы, воспоминания. Заметьте, что происходит, когда вы напрягаете до предела то, что обнаружили, но с закрытыми глазами. Уделите особое внимание возникающим чувствам.

Часто выражение лица отражает вполне определенную эмоцию. Если эмоция понятна, посмотрите, не появился ли некий фокус или объект этой эмоции. Это может произойти, а может и не произойти. Посмотрите, не возникнут ли специфические воспоминания о каком-нибудь времени или месте.

Важно не форсировать этот процесс. Просто будьте открыты к возможности всего происходящего и отмечайте, когда оно происходит. Если, например, вы начинаете сознавать гнев, не уходите из этого переживания, задавая вопрос: "Чего это я сержусь?", – а просто оставайтесь в нем. Пусть чувство гнева продолжается, дайте прийти вместе с ним и другим образам, а не отходите в сторону, спрашивая "почему?".

Запишите или расскажите, что произошло с вами. Если вы растерялись при выполнении этого эксперимента, попробуйте еще раз. Часто нужно несколько попыток, прежде чем люди научаются делать это.

Упражнения "Реагирование на чувства, инверсия основных характеристик". [72, с. 154, 186]

Реагирование на чувства. Сейчас я хочу, чтобы вы выяснили, в какой степени вы способны принимать и реагировать на чувства и переживания партнера, даже если вы не согласны с теми словами и действиями, которые вытекают из его опыта. Эти чувства и переживания — факты, и, если вы

сможете принять, исследовать их и глубже осознать, вы обретете понимание друг друга. Уделите некоторое время тому, чтобы глубже исследовать чувства и переживания, которые лежат в основе ваших разногласий. Можете ли вы принять хотя бы некоторые аспекты позиции партнера в существующих между вами разногласиях? (...)

Теперь поделитесь друг с другом опытом этих экспериментов. Что вы сознавали в себе и в партнере? Уделите этому пять минут. (...)

Инверсия основных характеристик. Сейчас подумайте, какие два или три прилагательных вы бы использовали, чтобы описать себя, — два три слова, которые наилучшим образом передают ваше ощущение себя как личности. (...) Уделите немного времени на то, чтобы найти подходящие слова. (...) Теперь подумайте о словах, противоположных вашим. (...) Станьте человеком, которого можно описать этими противоположными характеристиками. (...) Опишите себя. (...) Какой вы? (...) Что чувствуете? (...) Действительно прочувствуйте, каково это — быть таким человеком. (...) Сейчас снова станьте собой и сравните опыты существования этих двух людей. (...)

Упражнение " Хороший мальчик – плохой мальчик, и Я не такой – Я такой". [72, с. 214-215, 220]

Объединитесь в пару с кем-нибудь, кого хотели бы узнать лучше. (...) Быстро решите, кто из вас А, а кто Б. (...) Сейчас я хочу, чтобы А стал плохим мальчиком или девочкой, а Б — хорошим. Начните разговор. Расскажите друг другу о себе — о том, какой вы и каковы ваши поступки. Например: «Я хорошая девочка, я всегда вытираю грязь с ботинок, прежде чем войти в дом. Я никогда не злюсь. Я бы никогда не сделала этих ужасных вещей, которые делаешь ты». Продолжая беседу, сознавайте свой голос и голос партнера — уделяйте внимание интонации, паузам, громкости, экспрессивности и т.п. Уделите этой беседе около пяти минут. (...)

Теперь поменяйтесь ролями и снова побеседуйте в течение пяти минут. (...) Молча осознайте свой опыт. Как чувствовали вы себя в той и другой роли? (...) В какой роли вы чувствовали себя более комфортно и легко? (...) Что вы говорили в каждой из ролей? (...) Как вы взаимодействовали с противоположной ролью, которую играл партнер? (...) Узнали ли вы что-нибудь о себе, когда исполняли эти роли? (...) Подумайте над этими же вопросами применительно к вашему партнеру. (...) В чем личность вашего партнера проявилась, по вашему, наиболее ярко? (...) Расскажите друг другу о собственном опыте и впечатлениях, произведенных на вас партнером. (...)

Я не такой — я такой. Сядьте лицом к партнеру, смотрите друг на друга и поддерживайте какого либо рода телесный контакт. (...) Я хочу, чтобы вы оба в течение пяти минут завершали фразы, начинающиеся с «Я не...». Говорите «Я не...» и заканчивайте словами, которые приходят за этим. Затем произнесите это снова и наблюдайте, какие слова придут в следующий момент. Если вы споткнулись и не знаете, что говорить дальше, просто повторяйте «Я не...», пока к вам не придут какие либо слова. По очереди говорите эти фразы друг другу и составьте список того, чем или каким вы не являетесь. (...)

Теперь остановитесь и повторите то, что вы и ваш партнер только что говорили. (...) Сделайте нечто вроде сводки о том, чем вы не являетесь. (...) Теперь поделитесь этим друг с другом. Если партнер упустит что то, что вы помните, подскажите ему, чтобы он мог включить и этот факт. (...)

Сейчас повторите этот перечень предложений, опуская в каждом из них «не», и приводите пример. Например, если вы вначале говорили: «Я не жестокий», сейчас говорите: «Я жестокий». И затем приведите пример своей жестокости, например: «Я заставляю жену чувствовать себя глупой и несчастной, когда она совершает ошибку». Уделите этому около пяти минут. (...)