

# Программа по профилактике нарушений коммуникаций

## Навыки межличностной коммуникации

Миронова Маргарита Анатольевна

«Казанский национальный исследовательский технический университет  
им. А.Н. Туполева-КАИ»

Педагог-психолог, доцент кафедры СТвО  
*Контактная информация.* E-mail: [margomir1971@gmail.com](mailto:margomir1971@gmail.com);

**1. Обоснование практической актуальности.** По статистике Всероссийского общества глухих в России насчитывается около 13 миллионов глухих и слабослышащих людей, в том числе 300 тысяч из них полностью глухие. Люди с инвалидностью по слуху привлекают большое внимание государства, так как им необходимы специальные условия для социокультурной адаптации и интеграции в общественную жизнь. Вузы, реализующие программы для глухих и слабослышащих людей, сталкиваются с оттоком этой категории студентов из-за сложности их социализации и адаптации. Слышащие обучающиеся тоже оказываются не готовыми к коммуникации со слабослышащими и глухими ввиду отсутствия такого опыта. Современные исследователи, рассматривая проблемы получения глухими высшего образования, в качестве основного барьера на пути к интеграции в их общество отмечают коммуникативный барьер, который наиболее четко проявляется с сфере межличностной коммуникации и доступа информации [17, с. 604]. Никита Большаков, занимающийся проблемами глухих и возможностями их адаптации в обществе, акцентирует внимание на изучении культурных практик глухих. По его мнению, новые возможности, связанные с профессиональной подготовкой глухих и слабослышащих, с одной стороны «открывают перед людьми с инвалидностью по слуху новые возможности, а с другой – становятся барьером на пути профессиональной адаптации и вызовом, в том числе в условиях пересмотра подходов к работе с глухими и слабослышащими» [4, с. 157]. Так, в исследовании, посвященном профессиональному траекториям глухой молодежи, было обнаружено, что сталкиваясь с любыми проблемами, обучающиеся переносят фокус своего внимания с построения успешной карьеры в обществе на поддержание статуса внутри сообщества глухих [5, с.576]. Представители студенческой молодежи из числа глухих, слабослышащих и слышащих сталкиваются с проблемами и ограничениями в коммуникации, обусловленными слабой развитостью инклюзивной культуры в образовательных организациях высшего образования. Как показали исследования [10, с.114] существует прямая положительная корреляция между опытом обучения и наличием проблем в коммуникации со слышащими. Обучение в специализированной школе определяет большую вероятность наличия проблем в коммуникации со слышащими людьми во взрослом возрасте. То же исследование выявило, что проблемы в коммуникации между слышащими, слабослышащими и глухими студентами также связаны с наличием стереотипов, обоюдно возникающих в процессе социального взаимодействия» [10, с. 109]. Предлагаемый тренинг дает возможность глухим, слабослышащим и слышащим студентам сократить дистанцию в общении, лучше узнать друг друга, снять психологические проблемы (страх, неуверенность, неловкость, ожидание агрессии со стороны собеседника), разрушить сформированные стереотипы о культуре друг друга, ускорить социальную адаптацию глухих и слабослышащих в вузе, а также помочь слышащим студентам снизить градус напряжения при общении с глухими и слабослышащими.

**2. Описание участников программы.** Предлагаемая программа –

тренинговая, рассчитанная в первую очередь на первокурсников. Группы формируются на добровольной основе, состав группы неизменен на протяжении всей программы. Самым лучшим соотношением участников программы будет 50 % слышащих и 50 % глухих и слабослышащих. Но соотношение может меняться. Оптимальное количество человек в группе – от 10 до 14. (если есть в группе глухие обучающиеся, то необходим переводчик РЖЯ – русского жестового языка или КЖЯ – калькирующего жестового языка).

Слышащие обучающиеся. Ряд исследований подтверждает, что слышащие обучающиеся хотели бы иметь слабослышащих и глухих одногруппников и друзей, но имеют смутные представления о методах коммуникации (подробнее об этом в научных, методологических и методических обоснованиях программы [6, с.115]). Более двух третей опрошенных слышащих считают, что при обращении к глухим и слабослышащим нужно говорить, как можно громче и что слуховой аппарат делает глухого слышащим, что не соответствует действительности. К психологическому барьеру коммуникации в отношении глухих и слабослышащих добавляются другие барьеры, связанные с малоразвитой коммуникативной компетенцией. Исследование 310 современных студентов-первокурсников выявило, что 87,1 % испытывают коммуникативные затруднения [14, с.70]. Это же исследование выявило конкретные ситуации, а также причины затруднений в общении первокурсников:

- боязнь сформировать о себе негативное представление (87 %);
- стеснительность (39 %);
- боязнь нарваться на агрессию (33 %);
- боязнь показаться смешным (24 %);
- боязнь услышать отказ (16 %)

– несформированность навыков эффективного общения (13 %). Автор исследования подтверждает гипотезу о том, что несформированность коммуникативных навыков может быть устранена. Это подтверждают исследования и других авторов, так как определяют коммуникативные компетенции как систему внутренних ресурсов, необходимых для эффективной коммуникации. Коммуникативные компетенции, в свою очередь, рассматриваются как совокупность конкретных коммуникативных навыков [14, с.65].

Глухие и слабослышащие обучающиеся. С одной стороны, это очень замкнутая группа, а с другой – некоторые ее представители имеют стремление интегрироваться в учебный процесс и преуспеть в общении со слышащими. Ряд исследований подтверждает, что глухие и слабослышащие хотели бы иметь слышащих не только в роли одногруппников и друзей, но даже в роли родственников. Но они также указывают на наличие проблем, так как в коммуникативном процессе чувствуют себя неловко, неуверенно или даже испытывают чувство страха и уверенность им может придать только наличие переводчика РЖЯ или КЖЯ (подробнее об этом в научных, методологических и методических обоснованиях программы [1, 18, 6]). Примерно половина глухих считает (46 %), что слышащие более интеллектуально развиты, что они

более успешны в жизни, чем глухие и, что лучше работать и заводить семьи скорее с глухими и слабослышащими.

В качестве причин основных трудностей в коммуникации слышащие называют отсутствие знания РЖЯ (69 %); глухие и слабослышащие – боязнь непонимания со стороны слышащих (39 %) и стеснение (30 %).

### **3. Цели и задачи программы.**

*Цели программы «Навыки межличностной коммуникации»*

- изменить (разрушить) взаимные стереотипные представления слышащих, глухих и слабослышащих людей;
- предоставить условия тренировать навыки взаимодействия людям с разными возможностями восприятия окружающей действительности.

*Задачи программы:*

- формирование полноценной и полноправной личности, адаптированной к условиям интегрированного и инклюзивного обучения, понимающей мир слышащих/неслышащих людей и способной адаптироваться к нему;
- обучить основам эффективной коммуникации;
- формировать навыки отказа (ассертивного «нет»);
- развить эмоциональный интеллект;
- раскрыть, развить и совершенствовать навыки межличностного взаимодействия;
- обучить навыкам конструктивной обратной связи, принципам принятия обратной связи;
- обучить навыкам самопрезентации;
- повысить толерантность к людям с особенностями и без них;
- снять психологических барьеров в общении глухих, слабослышащих и слышащих обучающихся.

### **4. Научные, методологические и методические основания программы.**

Барьерам коммуникации между сообществом глухих (сюда же включаются слабослышащие и дети глухих родителей) и слышащих посвящают работы культурологи, социологи, психологи, медики, лингвисты.

Объяснить феномен того, что «мир глухих замкнутый и узкий, и что наиболее важно, комфортен для них, тогда как окружающий мир (массовой образование, рынок труда) воспринимается как недоступный, враждебный» [6, с.20] помогает теория стигмы социолога Ирвинга Гофмана, в которой говорится, что глухие и слабослышащие люди могут скрывать свою инвалидность, но могут и наоборот, выставлять ее напоказ, так, что она становится нормальным условием нормального поведения [1, с.41]. Если стигматизированных достаточно, то они могут развить социальную идентичность, которая становится культурной нормой для стигматизированной группы. Конструирование Deaf-идентичности началось во многих странах в прошлом столетии и в последнее десятилетие XX века получило распространение «культуры многообразия» и идеи отсутствия «вертикали ценностей». Возникает совершенно новый подход к пониманию общества глухих: «быть глухим – это в первую очередь, жить коллективной жизнью в

условиях высокой групповой солидарности». Социокультурный подход позволяет рассматривать глухих как группу людей, которые разделяют общую культуру: для самих глухих в процессе наделения глухоты позитивными смыслами ключевую роль играют общинность, ощущение солидарности и истинной дружбы [18, с.124]. Мир глухих людей как никакой другой мир отделен от мира слышащих, «причем входить в этот мир для части глухих и слабослышащих молодых людей оказывается важнее, нежели получить специальность, которая бы позволила, по сути, интегрироваться в общество слышащих, найти работу [6, с.20].

В большинстве существующих исследований акцент делается на изучении самих глухих и слабослышащих, но довольно мало внимания уделяется вопросам восприятия слышащими обучающимися глухих и слабослышащих людей, а также их мнению по вопросам инклюзивного образования, предпочтительных форм и методов коммуникации, наличия сформированности взаимных стереотипных представлений. Исследование Инны Ждановой и Александра Шец (ими было опрошено 1432 респондента) показало, что 57 % опрошенных слышащих готовы и хотят взаимодействовать с глухими в совместных мероприятиях, поскольку считают, что это поможет им лучше понять культуру глухих и расширить круг своих социальных контактов; 77 % опрошенных глухих готовы к более тесному взаимодействию с миром слышащих. Наличие проблем во взаимодействии и барьеров коммуникации отмечают как глухие и слабослышащие, так и слышащие, при этом последние в большей степени отмечают их наличие, связывая это с речевыми барьерами или отсутствием в своем круге общения глухих и слабослышащих, а также на наличие психологических проблем – [6, с.115]. Одной из теорий, описывающей психологические проблемы коммуникации слышащих и неслышащих собеседников, является теория нарушения ожиданий Джуди К.Бергун. Согласно ей, у участников перед началом общения есть определенные ожидания относительно того, какой будет коммуникация, и во многом данные ожидания зависят от сформировавшегося у коммуникатора восприятия собеседника. Восприятие, в свою очередь, может быть обусловлено разными факторами, в том числе и личными характеристиками собеседника. Таким образом, если у слышащего человека не сформировано представление о неслышащем собеседнике (или имеющееся представление некорректно), то и ожидания от коммуникации нельзя будет назвать адекватными ситуации общения.

Авдеева и Сафонова в своем исследовании выявляют «дефектологические» и «психологические» барьеры в процессе коммуникации [2, с.109]. В работах этих исследователей выдвигаются и подтверждаются тезисы о прямой связи между уровнем развития речи у людей с «нарушением слуха» и их стремлением к общению со слышащими.

Несмотря на то, что и слышащие, и глухие предпочтительными способами коммуникации видят прежде всего переписку (у слышащих 41 %, у неслышащих – 20%), то в медиапространстве глухие и слышащие предпочитают не общаться из-за низкой нормы письменной речи и разности

культур. РЖЯ (русский жестовый язык) менее похож на русский язык, чем КЖЯ (калькирующий жестовый язык) и что важным моментом является возраст потери слуха, степень потери слуха, окружение глухих (в первую очередь имеют ли проблемы со слухом родители глухих), навык чтения книг.

Еще одной теорией, которая может дать объяснение ряду проблем межличностного общения глухих и слышащих, является теория российского исследователя И.В.Зубковой, которая изучая коммуникацию глухих и слышащих, выделяет три группы коммуникативных барьеров:

- лингвистические;
- психологические;
- лингво-психологические [16, с.58].

Данная теория, а также анализ научных публикаций, результатов проведенных интервью, включающий общение с глухими и слабослышащими людьми, позволил другому исследователю составить схемы двух разных моделей коммуникации, учитывающих условия и барьеры общения. Эти модели носят теоретический характер, они необходимы, прежде всего, для систематизации полученной информации, а также для понимания того, почему возникают коммуникативные барьеры. Их основное различие заключается в языке, являющемся базовым для одного из собеседников. Автор разделил барьеры на две группы: если проблема заключается исключительно в отсутствии навыков владения языком, она отнесена к лингвистическому барьеру; если же как минимум одной из причин будет неготовность использовать способ общения, доступный для обоих собеседников, барьер отнесен автором к группе психологических или лингво-психологических. Обе модели предполагают, что один из участников коммуникации является слышащим (субъект 1), а второй – глухим или слабослышащим (субъект 2). Вопросы в моделях адресованы субъекту 1. Предполагается, что собеседники не были знакомы друг с другом, они только «вступают» в коммуникацию, их взаимодействие продиктовано некоторой необходимостью, при этом слышащий не знает заранее, что его собеседник является глухим/слабослышащим. Описав теоритические модели коммуникации, автор пришел к выводу, что основной причиной непонимания или отказа от общения обычно являются коммуникативные барьеры, а именно лингвистический барьер. Даже при устранении лингвистического барьера остается немало потенциально проблемных «исходов» (состоявшихся актов коммуникации), возникающих из-за неготовности собеседников использовать способ общения, который будет удобен для обоих. На 16 возможных «исходов» приходится 9 неблагоприятных, 6 из них не являются лингвистическими [16, с.64].

Анализ литературы показал, что трудности в межличностной коммуникации носят не только дефектологический и лингвистический характер, но также и психологический. Предлагаемый нами тренинг позволит нивелировать психологический барьер в межличностной коммуникации слышащих, слабослышащих и глухих, тем самым лучше адаптировать студентов к учебному процессу, успешнее их социализировать, а также повысить общий уровень культуры обучения в высшем учебном заведении.

## **5. Сроки и этапы реализации программы: Программа рассчитана на 8 занятий 16 академических часов.**

Подготовительный этап: сбор информации о первокурсниках (в данном случае – инвалидах по слуху и обучающихся без проблем со здоровьем, но желающих принять участие в данной программе – может быть одногруппников ребят с ОВЗ). Предварительная беседа с каждым желающим принять участие, тестирование. Знакомство с литературой, описывающей особенности мира глухих и проблемами коммуникационного характера. Входное тестирование участников программы.

Основной этап: группа собирается 1 раз в месяц – таким образом, программа длится с октября по май.

Заключительный этап: выходное тестирование.

## **6. Ожидаемые результаты реализации программы:**

- изменение взаимных стереотипных представлений слышащих, глухих и слабослышащих людей (результаты анкетирования);
- уменьшение социальной дистанции (шкала социальной дистанции Богдаруса в модификации О.Л.Романовой - результаты тестирования).
- повышение уровня коммуникативных способностей (тест КОС, 1 часть);
- расширение социальных контактов (в соцсетях);

## **7. Критерии оценки планируемых результатов:**

- изменение взаимных стереотипных представлений слышащих, глухих и слабослышащих людей (снижение количества неверных стереотипных утверждений);
- повышение уровня коммуникативных способностей как минимум на 1 пункт (тест КОС, 1 часть);
- расширение социальных контактов (отслеживание новых контактов в мессенджерах);
- снижение социальной дистанции (как минимум на 2 балла).

## **8. Тематический план программы.**

<i>№ занятия, тема</i>	<i>дата</i>
<i>Блок 1. Основы эффективной коммуникации.</i> <u>Тема 1. Правила вступления в контакт:</u> знакомство участников друг с другом и правилами тренинга. <u>Тема 2. Невербальная коммуникация</u> (язык тела): установление контакта глазами, мимика, поза, жесты, дистанция в общении. <u>Тема 3. Вербальная коммуникация:</u> вежливое обращение, структура убеждающего сообщения, аргументированный отказ.	<i>сентябрь</i>
	<i>октябрь</i>
	<i>ноябрь</i>

<p><i>Блок 2. Эмоциональный интеллект в коммуникации.</i></p> <p><u>Тема 4. Эмоции в процессе общения:</u> понимание своих эмоций, распознавание эмоций других, сохранение самообладания.</p>	декабрь
<p><u>Тема 5. Управление эмоциями:</u> как не приписывать своих эмоций другим; сохранение самообладания при спорах, дискуссиях и конфликтах.</p>	январь
<p><i>Блок 3. Специфическая коммуникация.</i></p> <p><u>Тема 6. Обратная связь:</u> конструктивная обратная связь, принципы принятия обратной связи</p>	март
<p><u>Тема 7. Самопрезентация:</u></p> <p>.</p>	апрель
<p><u>Тема 8. Заключительное занятие. Подведение итогов</u></p>	май

## ***9. Содержание программы***

### ***Блок 1 Основы эффективной коммуникации***

#### ***Занятие 1. Вводное. Знакомство участников друг с другом и правилами тренинга***

*Цель занятия – познакомить участников друг с другом, дать возможность получить информацию друг о друге, снять напряжение и тревожность, создать атмосферу доверия и уважения.*

*Упражнение № 1 «Здравствуйте!». Каждый участник представляется и говорит о себе то, что считает нужным (не более 3-х – 5-ти предложений).*

*Предлагаемые вопросы для обсуждения упражнения:*

- Выполнять упражнение было легко или сложно?
- Вам было приятно внимание группы?
- Вы хорошо понимали других членов группы?
- Что вам не хватило для лучшего понимания других участников группы?

*Упражнение 2 «Вторжение». Инструкция тренера: «Встаньте в один большой круг и крепко сцепитесь руками. Один из вас должен остаться за кругом и попытаться прорваться в него. Как только ему это удастся, следующий участник должен выйти за круг и попытаться ворваться в него извне. Пожалуйста, будьте осторожнее, чтобы никому не причинить боли». Как можно большее число участников должно попытаться собственными силами проникнуть в круг, в том числе обязательно и тот участник, который беспокоит тренера. Если кто-то не в состоянии сделать это, необходимо проследить, чтобы он находился вне круга не более одной минуты, после чего группа должна впустить этого человека в круг.*

*Предлагаемые вопросы для обсуждения упражнения:*

- Что чувствовали участники, которым нужно было прорваться в круг?
- Что чувствовали участники, которые не впускали в круг?
- Какие были ощущения после успешного выполнения задания?
- Как чувствовалась поддержка группы?

*Упражнение № 3 «Пантомима».* Все участники по очереди передают соседу справа воображаемый предмет. Каждого члена группы нужно спросить, что он получил и что передавал.

*Комментарий к упражнению:* тренеру необходимо напомнить, что общение при этом на языке жестов запрещено.

*Предлагаемые вопросы для обсуждения упражнения:*

- Полученный предмет угадать было легко?
- Как к вам обращался сосед слева?
- С чего начинался контакт с соседом?
- Что вы делали, чтобы обратить внимание соседа на себя?
- Приходилось ли вам вступать в контакт с незнакомыми людьми? Что вы при этом делали в первую очередь?
- Как вы понимали, что к вам относятся дружелюбно?
- Что вы делали для того, чтобы показать дружелюбное отношение при взаимодействии?
- Если вам нужно будет обратиться к кому-нибудь на улице с вопросом, это будет: молодой человек (девушка), пожилой человек (бабушка), мужчина (женщина) средних лет, подросток, ребенок?

*Выводы:* при вступлении в контакт с другими людьми мы:

- смотрим в глаза собеседнику;
- улыбаемся;
- вступаем (при возможности) в словесный контакт.

Глухим и слабосылающим людям помогает невербальная информация (мимика, поза, жесты), поэтому необходимо помнить об этом не забывать о своем выражении лица.

*Упражнение № 4 «Мой удивительный друг».* Участники по очереди выходят в круг и изображают значимое животное, остальные отгадывают его.

*Предлагаемые вопросы для обсуждения упражнения:*

- Чем продиктован выбор данного животного?
- Что помогло вам выполнить данное упражнение?
- Какого питомца вы хотели бы завести дома?
- Кто был выразительнее в данном упражнении?

*Упражнение № 5. Групповые правила поведения.*

*Комментарий:* после каждого зачитанного правила необходимо объяснить (при необходимости) и обсудить.

1. Соблюдать первоначальный состав группы и не опаздывать.

2. Не выносить за пределы группы все, что здесь говорите и слышите. После занятия вы можете рассказывать третьим лицам только о том, что переживали сами. Вы не называете третьим лицам имен других участников и не сообщаеете ничего об их действиях, словах, чувствах.

3. Говорить максимально искренне.

4. Не говорить о других участниках в третьем лице, а обращаться непосредственно к ним. Если вы обращаетесь к глухому и слабослышащему обучающемуся через сурдопереводчика, то смотрите на того, кому обращена речь (на студента).

5. Не обсуждать участников группы по окончании тренинга.

6. Выступать от первого лица и говорить «я».

7. Говорить о том, что мешает участвовать в работе группы.

8. Право отказаться от участия в задании (Я всегда могу сказать: «Нет»).

Слышащим студентам на дом нужно раздать памятку по общению с глухими и слабослышащими людьми (Приложение 1).

*Процесс общения. Делается выводы по теме занятия. Каждый может высказать свои впечатления, пожелания и поделиться своим настроением.*

## **Блок 1 Основы эффективной коммуникации**

### **Занятие 2. Невербальные способы коммуникации**

*Цель занятия – развить чувствительность к невербальным сигналам друг друга; дать возможность взаимодействовать невербально, дать возможность проявить различные эмоции, тренировать навыки осознанного наблюдения за невербальными проявлениями в группе; учиться наблюдать как тело связано с эмоциями.*

**Упражнение № 1 «Оттаивание».** Для проведения этого упражнения требуется довольно много места – около 1,5 кв. м на одного человека. **Инструкция.** «Пожалуйста, во время этой игры не разговаривайте друг с другом так, как мы привыкли, – с помощью слов и жестов. Все, что вам разрешается, – общаться при помощи звуков. Во время этого упражнения надо как можно активнее двигаться. Отставьте в стороны стулья, чтобы в комнате осталось достаточно места. Начните ходить по комнате в любом направлении. Смотрите в пол (30 секунд).

А сейчас представьте себе, что вы очень старые люди, что вам около 100 лет. Когда вы встретите другого участника – такого же «дряхлого старика», как и вы, посмотрите на него и поприветствуйте его кивком головы (15 секунд).

Теперь вы стали немного моложе, вам уже 80. Поприветствуйте тех, кто проходит мимо вас, помахав правой рукой (15 секунд).

Вы еще «помолодели», вы крепкий 60-летний человек. Помашите

проходящим обеими руками (15 секунд).

Вы должны двигаться как полный жизни 40-летний человек. Хлопайте ваших знакомых по плечам (15 секунд).

Сейчас вы стремительный 30-летний. Слегка коснитесь каждого проходящего, при этом стараясь не давать им касаться себя (15 секунд).

А теперь остановитесь и замрите там, где стоите (10 секунд). И вот сейчас вы «дикие» 20-летние, вы гоняетесь друг за другом, прыгаете и хватаете других за левое ухо – стараясь, чтобы не схватили вас самих (15 секунд).

Остановитесь там, где стоите (10 секунд). Вы стали неукротимыми тинэйджерами, носитесь туда-сюда. Быстрее... еще быстрее, избегайте столкновений, быстрее, еще и еще...».

И когда скорость станет предельной, крикните: «Стоп! Остановитесь и замрите. Останьтесь в таком положении и закройте глаза. Что вы чувствуете? Теперь откройте глаза и вернитесь на свое место в круг».

*Предлагаемые вопросы для обсуждения упражнения:*

- В каком «возрасте» вы чувствовали себя хуже всего?
- Разозлился ли я на кого-нибудь?
- Обрадовался ли я кому-нибудь?
- Насколько старым (в психологическом смысле) вы себя чувствовали?
- Противоречит ли в обычной обстановке мой психологический возраст биологическому возрасту?
- Какая дистанция общения была самой комфортной?
- Как в этом упражнении происходило общение друг с другом?

*Упражнение № 2 «Зеркало» (в парах).* Участники разбиваются на пары. Один – ведущий, второй – «зеркало». Ведущий медленно совершает различные движения телом (в том числе лицом). Задача «зеркала» - максимально точно их отражать.

*Предлагаемые вопросы для обсуждения упражнения:*

- Какая роль далась наиболее тяжело: роль ведущего или «зеркала»?
- Как вы почувствовали, что полностью синхронизировали партнера?
- Можете ли вы определить настроение вашего партнера по упражнению по его движениям?
- Как менялось ваше настроение в ходе выполнения упражнения?
- Что понравилось и что не понравилось в упражнении?

*Упражнение № 3 «Наблюдатель».* Всем участникам раздаются карточки с вопросами (Приложение 2). Каждый участник выбирает того, кому будет адресован вопрос. Задача группы: обратить внимание на позу, мимику, жесты отвечающего. После ответа 2-3 участника делятся своими наблюдениями

*Предлагаемые вопросы для обсуждения упражнения:*

- Что вы заметили? Совпали ли ответы с эмоциями?
- Сложно было следить за мимикой?
- Сложно было следить за телом?

*Комментарий к упражнению:* глухие и слабослышащие очень

наблюдательны и чутки к неверbalным посланием. Сложность для них будет представлять обсуждение: по возможности каждому участнику нужно дать возможность высказать свое мнение.

*Упражнение № 4 «Фотография».* Тренер называет эмоцию или состояние одному из участников (например, «радость», «скуча», «печаль», «сомнение», «заинтересованность», «уверенность», «гордость», «счастье», «удивление», «сосредоточенность»). Водящий без слов, только мимикой и движением тела, показывает эту эмоцию. Остальные угадывают.

*Предлагаемые вопросы для обсуждения упражнения:*

- Что было легче: изображать эмоцию или угадывать?
- Какие эмоции угадывались легко, а какие трудно?
- Есть ли универсальное выражение лица для распознавания эмоций?
- Как навык распознавания эмоций можно применить в жизни?

*Упражнение № 5. «Расскажи телом».* Участникам даются карточки с ситуациями, которые нужно «проиграть» без слов, только движением тела и жестикуляцией. Язык жестов использовать нельзя.

Ситуации:

1. У вашего друга умер дедушка. Вы зашли в цветочный магазин, чтобы купить 10 белых роз. Вы объясняете продавцу, что вам нужно. Продавец должен подобрать нужные цветы и сказать, сколько стоит букет.

2. Вы пришли домой и обнаружили, что из вашей квартиры вынесли всю мебель. А ведь в вашем подъезде сидит консьержка, которой вы платите деньги за то, чтобы она посторонних в подъезд не пускала. Вы идете к ней и спрашиваете, как так получилось? Она должна вам сказать свою версию случившегося.

3. Ваш друг попросил ключи от машины и обещал вернуть машину во время, в 18 часов. Но приехал в 4 утра, на машине вмятины. Он объясняет, что произошло с ним на дороге. Вы пытаетесь оценить ущерб и вы должны договориться, кто будет ремонтировать машину.

4. Вы с другом собрались в путешествие. В аэропорту выясняется, что вы неправильно оформили его билет – неправильно указали его дату рождения. Друг расстроен и предлагает вам выход из данной ситуации.

5. Вы договорились провести вечер в спортивном баре, чтобы посмотреть матч. Но ваш друг опоздал на час. Что с ним произошло он вам объяснит, а вы в ответ скажите, что чувствовали себя очень плохо в ожидании. Вы волновались и пытались ему позвонить.

*Предлагаемые вопросы для обсуждения упражнения:*

- Что помогало в общении?
- Что вы чувствовали, когда вас не понимали?
- Что лучше получалось: доносить свои мысли и чувства или понимать мысли и чувства собеседника?
- Можно ли такой «разговор» применить в жизни?

*Задание на дом: Приготовить к следующему тренингу мини выступления по тезисам (тезисы могут быть спорными)*

1. Фастфуд не всегда вреден для здоровья.
2. Утренний сон нельзя прерывать.
3. Онлайн обучение ничуть не хуже, чем оффлайн.
4. Онлайн работа также эффективна, как и в офисе.
5. Школьная форма – хорошая идея.
6. В жару лучше сидеть дома.
7. Летать на самолетах опасно.
8. Целеустремленные люди всегда добиваются успеха в жизни.
9. Здоровый сон – залог бодрости.
10. Финансовая грамотность помогает тратить деньги разумно.

Выступление должно строиться по схеме: (иметь четкую структуру):

Главная мысль: ваш тезис или утверждение

Обоснование тезиса (расширение его): почему это так? Обоснование, который поддерживает ваш тезис. (Например, к тезису: онлайн работа также эффективна, как и в офисе» можно подобрать психологическое обоснование (потому что работа в комфортной обстановке снижает уровень стресса и способствует лучшей концентрации, в отличие от шумного офиса), а также экономическое (работа из дома позволяет компании сэкономить деньги на аренде помещения, сотрудник экономит время и деньги на дорогу) и т.д.

Пример. Конкретный пример, случай, статистика или история, иллюстрирующая причину.

Главная мысль повторно. Повторение вашего тезиса другими словами.

*Прощение участников группы. Делаются выводы по теме занятия. Каждый может высказать свои впечатления, пожелания и поделиться своим настроением.*

## ***Блок 1 Основы эффективной коммуникации***

### ***Занятие 3. Вербальные способы коммуникации***

*Цель занятия – учиться доносить информацию до слушателей, развивать наблюдательность, учиться концентрировать внимание на позитивных качествах участников тренинга, учиться говорить «нет», учиться структурировать свою речь и выступать убедительно.*

**Упражнение № 1 «Разожми кулак».** Тренер просит рассчитаться на «первый, второй». Группа разбивается на пары. Номер «первый» сжимает правую руку в кулак. Перед номером «второй» стоит задача этот кулак разжать. Он может делать это любыми способами – от словесного убеждения до физического воздействия. Партнер номера «первый» решает, хочет ли он оказать сопротивление, как долго он будет это делать и когда он уступит. После этого партнеры меняются ролями. Теперь номер «второй» сжимает руку в кулак, а номер «первый» пытается этот кулак разжать. Когда пара проделала

все эти действия, группа собирается вместе и обменивается опытом.

Когда пара проделала все эти действия, группа собирается вместе и обменивается опытом.

*Предлагаемые вопросы для обсуждения упражнения:*

- Какие средства только усиливали сопротивление?
- Какие средства можно отметить как тактичные?
- Пытался ли кто-нибудь проверить, как партнер реагирует на стресс?
- Отказался ли кто-нибудь выполнить задание только потому, что оно показалось ему смешным или неестественным?
- Играло ли какую-либо роль личное доверие партнеров друг к другу?
- Как мы оцениваем атмосферу доверительности в группе в целом?
- Есть ли среди членов группы кто-нибудь, с кем я бы охотно повторил это задание?
- Кто-нибудь пытался словами обговорить результат упражнения?

*Упражнение № 2 «Комplименты».* Инструкция. Вам надо посмотреть на своего соседа справа и сказать ему что-нибудь приятное – все, что хотите. Это необязательно должно быть что-то глубокое, это может быть и поверхностный комплимент про одежду, украшения, внешности. Тот человек, которому адресован «комплимент», должен принять его и сказать: «Спасибо, мне это в себе тоже очень нравится. А еще мне нравится в себе то, что я...» (и вслух добавить о себе то, что хочется).

*Предлагаемые вопросы для обсуждения упражнения:*

- Что было приятнее: говорить или принимать комплименты?
- Что было сложным (трудным)?
- Трудно было делать комплимент себе?
- Трудно было делать комплимент соседу?
- Улыбались ли вы, когда общались с соседом и делали ему комплимент?
- Что было с вашим телом, когда делали комплимент вам?
- Обращались ли вы по имени к соседу, когда делали ему комплимент?

*Упражнение № 3.* Тренер предлагает участникам группы высказаться по вспомнить жизненные ситуации, в которых они получили отказ или сами отказали кому-либо и ответить на вопросы:

- Удалось ли сохранить добрые отношения после этого случая?
- Не было ли обиды на собеседника после отказа?
- Что вы чувствовали, когда вам сказали «нет»?
- Удалось ли вам заметить в себе какие-нибудь чувства по поводу этого события?
- Есть ли разница в том, как должен прозвучать отказ, если участник события:
  - ваш друг?
  - ваш родитель?
  - знакомый почтенного возраста?

*Упражнение № 4 «Непрямое «нет».* Тренер просит рассчитаться игроков на «первый», «второй». Далее участники работают в парах. Игрок номер «первый» просит своего партнера сделать что-то, что тот не хочет или не может. Всякий раз партнер (игрок под номером «второй») должен отказываться, но не говорить этого прямо, то есть не произносить слов «Нет», «Я не буду этого делать», а привести аргументы, почему он не будет этого делать. Например, партнер номер «первый» обращается к партнеру: «Одолжи мне на сегодня машину», на что тот ему отвечает: «Я бы сделал это с удовольствием, но боюсь, что она мне сегодня будет нужна самому», или: «Ты понимаешь, я должен спросить у жены — по-моему, она планировала воспользоваться ею. Если бы не это, я бы, конечно, дал ее тебе». Потом партнеры меняются ролями. После окончания упражнения участники делятся впечатлениями сначала в паре, а затем в группе.

*Предлагаемые вопросы для обсуждения упражнения:*

- Сложно было отказать в просьбе?
- Что вы чувствовали, когда говорили вам «нет»?
- Что вы чувствовали, когда вы говорили «нет»?
- Вы когда-нибудь поступали подобным образом (отказывали)?
- Есть ли преимущества такого поведения (вежливого отказа)?

*Упражнение № 5 «Аргументированное выступление».* Участники выступают с домашними заготовками по тезисам.

*Предлагаемые вопросы для обсуждения упражнения:*

- Насколько легко/сложно следовать структуре?
- Какая часть давалась сложнее всего? (как правило, это подбор примеров)
- Как структура повлияла на выступление?
- Можно ли в реальной жизни применить эту модель?
- Как по-вашему, вы в своем выступлении были убедительны?
- Как тело помогало/ мешало вашему выступлению?
- Репетировали ли вы дома ваше выступление?

*Процесс участников группы. Делаются выводы по теме занятия. Каждый может высказать свои впечатления, пожелания и поделиться своим настроением.*

## **Блок 2 Основы эффективной коммуникации**

### **Занятие 4. Эмоции в процессе общения**

*Цель занятия – сформировать навыки концентрации на партнере; бережному отношению к участникам группы, учить распознавать свои и чужие эмоции, учить говорить о своих чувствах, переживаниях, не приписывая их окружающим.*

*Упражнение № 1 «Карусель».* Участники группы делятся на пары и

встают друг напротив друга, образуя внутренний и внешний круги. Участники внутреннего круга протягивают руки ладонями вверх и закрывают глаза. Включается музыка (для слышащих) и участники внешнего круга начинают поглаживания рук участников внешнего круга, время от времени переходя от одного к другому. Пройдя круг, участники меняются местами.

*Предлагаемые вопросы для обсуждения упражнения:*

- Что было приятнее, гладить или принимать поглаживания?
- Комфортно было стоять с закрытыми глазами?
- Что понравилось и что не понравилось в упражнении?
- Что чувствовали во время упражнения?

*Комментарии: ощущения при выполнении упражнения будут усилены, если тренер встанет во внутренний круг и «даст поглаживания» участникам внутреннего круга по спине и плечам.*

*Упражнение № 2 «У-у-у-у».* Тренер раздает участникам карточки с эмоциями, которые нужно изобразить с помощью мимики и гласного звука. Группа отгадывает указанные чувства.

*Предлагаемые вопросы для обсуждения упражнения:*

- Что помогло узнать эмоцию?
- Может ли мимика оказывать воздействие на эмоцию?
- Что вы чувствовали при показе эмоции?
- В каком случае было сложно узнать эмоцию?
- Как вы себя чувствовали, когда демонстрировали различные эмоции?

*Упражнение № 3. «Распознаем эмоции».* Участники группы, сидя, образуют круг (5-7 человек) и демонстрируют эмоции: радость, удивление, грусть, гнев, отвращение, страх, презрение. Остальные садятся напротив (друг напротив друга), и внимательно всматриваются. Их задача: отгадать эмоцию соседа напротив. Затем участники пересаживаются на стул соседа по часовой стрелке и угадывают эмоцию другого соседа.

*Предлагаемые вопросы для обсуждения упражнения:*

- Как мы можем распознать ту или иную эмоцию?
- Может ли мимика оказывать воздействие на эмоцию?
- Для чего нам нужны эмоции?

*Упражнение № 4 «Покажи телом».* Участники группы сидят в кругу. Тренер каждому индивидуально дает задание: «Показать телом»:

- Как чувствует тело, когда ты сердишься?
- Когда тебе солнечно (радостно) жить?
- Когда тебя обидели?
- Когда тебя похвалили?
- Когда ты боишься?
- Когда ты уверен, что сможешь справиться с заданием?
- Когда ты в кругу близких, в своей семье?

- Когда ты заметил опасность?
- Когда ты победил лень?
- Когда ты удивлен?

*Предлагаемые вопросы для обсуждения упражнения:*

- Вспомните, как ваше тело реагирует в таких же ситуациях?
- Чьи реакции показались непривычными? Почему?
- Можно ли эмоцию показать телом?
- Какой язык самый красноречивый?

*Упражнение № 5 «Контролируемый диалог».* Инструкция: «Мне хотелось бы предложить вам упражнение, которое потребует от вас внутренней дисциплины. Группа выделит время для того, чтобы вы по очереди изложили свою позицию по определенной теме («Учиться в институте не обязательно», «Считаться с мнением соседа по комнате не обязательно» и .т.д), и будет следить за тем, чтобы вы придерживались следующих правил:

Один из вас будет говорящим, а второй – его живым эхом.

Каждый может выполнять роль говорящего до тех пор, пока кто-нибудь из вас не захочет остановиться, но не более одного часа. После этого вы поменяйтесь ролями.

Говорящий шаг за шагом излагает свое понимание спорной темы, стараясь сделать это как можно более прямо и ясно.

Живое эхо перефразирует высказывания говорящего, т.е. повторяет его утверждения своими словами.

Если говорящий доволен своим живым эхом, он продолжает говорить дальше, если нет – поправляет его».

*Предлагаемые вопросы для обсуждения упражнения:*

- В чем была сложность для «эха»?
- Было ли упражнение полезным?
- Часто ли эхо вкладывало в слова свой смысл и свои эмоции?
- Что нужно для того, чтобы мы сразу говорили словами эха?
- Как часто мы приписываем людям свои чувства и переживания?

*Процесс участников группы. Выводы по теме занятия. Каждый может высказать свои впечатления, пожелания и поделиться своим настроением.*

## **Блок 2 Основы эффективной коммуникации**

### **Занятие 6. Управление эмоциями**

*Цель занятия – учить вести себя в конфликтной ситуации, следить за вербальной и невербальной экспрессией, жестами и мимикой; учиться эмпатии и управлению эмоциями.*

*Упражнение № 1 «Все, как один».* Участники, не сговариваясь должны

сосчитать до десяти. Одновременно произносить цифры нельзя – если кто-то говорит одновременно с кем-либо из группы, счет начинается заново.

Продолжается это упражнение до тех пор, пока цифры не будут озвучены от 1 до 10 кем-то по одиночке. Участники должны почувствовать намерения друг друга.

*Предлагаемые вопросы для обсуждения упражнения:*

- Что вы чувствовали, когда хотели назвать цифру, но не делали этого?
- Сложно было промолчать, когда хотелось продолжить счет?
- Что самым трудным было в упражнении?
- Что вы чувствовали, когда кто-то говорил хором?

*Упражнение № 2 «Пойми меня!».* Вся команда разбивается на тройки. Один человек из каждой тройки (слышащие) получает две повязки, которыми в ходе упражнения завязывает себе глаза и рот. Второй участник каждой тройки (глухой и слабослышащий) получает одну повязку и завязывает рот. Третий игрок каждой мини-группы получает беруши и широкую резинку (или платок, кусок материи), которыми он заткнет уши и завяжет руки. В итоге коммутаторы получились такими:

- 1) первый – ничего не видит и не разговаривает; он может слышать и жестикулировать;
- 2) второй – ничего не слышит и не говорит; его коммуникационные каналы – зрение и жестикуляция;
- 3) третий – имеет возможность говорить и видеть, но не может жестикулировать, а также ничего не слышит.

Участники мини-групп должны, учитывая «физические ограничения» обсудить или договориться о том:

- на какой фильм они собираются пойти после тренинга;
- в каком месте они встретятся перед походом в театр;
- какой подарок они купят общему другу на его день рождения;
- какое блюдо каждый из них приготовят на вечеринку, которая компания организует вскладчину.

*Предлагаемые вопросы для обсуждения упражнения:*

- Дистанция общения была комфортной?
- Что помогало понимать собеседника?
- Что мешало в общении?
- С какими трудностями вы столкнулись в данном упражнении? Что почувствовали в связи с этим?
- Опишите, с какой проблемой обратился к вам собеседник.

*Комментарий:* тренеру необходимо следить за мини-группами, чтобы они не путались и соблюдали все правила.

*Упражнение № 3 «Покажи телом».* Участники группы сидят в кругу. Тренер каждому индивидуально дает задание: «*Показать телом*»:

- Как чувствует тело, когда ты сердишься?
- Когда тебе солнечно (радостно) жить?
- Когда тебя обидели?
- Когда тебя похвалили?
- Когда ты боишься?
- Когда ты не уверен, что сможешь справиться с заданием?
- Когда ты в кругу близких, в своей семье?
- Когда ты заметил опасность?
- Когда ты победил лень?
- Когда ты удивлен?

*Предлагаемые вопросы для обсуждения упражнения:*

- Вспомните, как ваше тело реагирует в таких же ситуациях?
- Чьи реакции показались непривычными? Почему?
- Можно ли эмоцию показать телом?
- Какой язык самый красноречивый?

*Упражнение № 4«Официант, в моем супе муха».* Участникам группы предлагается поучаствовать в конфликтной ситуации, случившейся в одном из дорогих ресторанах. Дайте каждому из участников по одному из ниже приведенных сценариев, чтобы ознакомиться. Объясните, что упражнение представляет собой ролевую игру, призванную продемонстрировать некоторые аспекты общения. Попросите двух исполнителей выйти и встать так, чтобы все могли их видеть и слышать, после чего начните игру. После проигрывания ситуации следует обсудить впечатления, мнения, переживания, возникшие у участников сцены, а затем наблюдения остальных членов группы. Если позволит время и найдутся желающие, упражнение можно повторить, но с другими участниками.

Роль А. Вы путешествуете по чужой стране. Сегодня, обедая в весьма дорогом ресторане, вы обнаружили в супе нечто, похожее на часть насекомого. Вы пожаловались официанту, но тот уверял, что это не насекомое, а специи. Вы не согласились и пожелали переговорить с управляющим. И вот управляющий подходит к вашему столику.

Роль Б. Вы – управляющий очень хорошим рестораном. Цены могут показаться высокими, но качество обслуживания в высшей степени оправдывает их. У вашего ресторана хорошая репутация, и он привлекает многих иностранцев. Сегодня в ваш ресторан пришел пообедать иностранец, и один из новых официантов подал ему суп. Возникли какие-то претензии, и официант передал вам, что иностранец желает с вами переговорить. Итак, вы направляетесь к его столику.

*Вопросы для обсуждения:*

- Жаловался ли А? Отменил ли он заказ? Отказался ли заплатить за суп?
- Вник ли Б в суть проблемы? Преодолел ли непонимание сторонами друг друга? Выразил ли искреннее сожаление? Принес ли вежливые извинения?
- Удалось ли сторонам дать объяснения, воспринять их и разрешить проблему к обоюдному удовлетворению?
- Мог ли А изложить свою жалобу ясно и внятно?
- Удалось ли контролировать эмоции?
- Какие фразы, позы препятствовали положительному разрешению ситуации?
- Какое взаимодействие можно назвать более эффективным?
- Было ли что-то в поведении собеседника, что выводило из себя? Если Да, то как выправлялись с эмоциями?
- Что вы чувствовали во время дискуссии/споря? Что происходило с вашим телом?

*Процесс участников группы. Делаются выводы по теме занятия. Каждый может высказать свои впечатления, пожелания и поделиться своим настроением.*

***Блок 3 Основы эффективной коммуникации***

***Занятие 7. Обратная связь: конструктивная обратная связь, принципы принятия обратной связи***

*Цель занятия - узнать друг о друге что-то новое и понять, как участники воспринимаются со стороны, отработать на практике технику предоставления конструктивной обратной связи, которая воспринимается адекватно и мотивирует на развитие, а не вызывает защитную реакцию.*

*Упражнение № 1. «Я тоже». Данное упражнение желательно выполнять в движении. Участники находят общее у всех членов группы (принадлежность к учебному заведению, названия любимых блюд, месяц рождения, цвет глаз, любимое блюдо, времена года, учебные предметы, виды путешествий и т.д.). Тот, кто нашел что-то общее с участником тренинга, встает рядом.*

*Предлагаемые вопросы для обсуждения упражнения:*

- Какую информацию вы успели получить о членах группы?
- Есть ли кто-нибудь в группе, у кого такие же интересы, увлечения как у вас?
- Было ли вам интересно узнавать друг друга?

*Упражнение № 2 «Я глазами группы». Работа в мини-группах (3-4 человека). Каждый из участников рисует таблицу (см. табл. 1) и пишет 10 качеств, которые он думает, что есть у него. Другие члены группы ставят плюсы напротив тех качеств, которые также видят другие и минусы, если не*

согласны с мнением участника группы. В оставшиеся пустые строчки 1-й, 2-й, 3-й члены группы дописывают те качества, которые члены мини группы про себя не написали (которые в себе не видят).

*Таблица 1. «Я глазами группы»*

Качества	1-й член группы	2-ой член группы	3-й член группы
1. Смелая(ый)			
2. Веселая(ый)			
3. Умная(ый)			
4. Трудолюбивая(ый)			
5. Беспечная(ый)			
6. Сдержанная(ый)			
7. Нерешительная(ый)			
8. Добрая(ый)			
9. Отзывчивая(ый)			
10. Волевая(ой)			
15...25			

*Предлагаемые вопросы для обсуждения упражнения:*

- Что нового вы о себе узнали?
- Про себя писать было легко?
- Чем понравилось (не понравилось) вам это упражнение?

*Упражнение № 3. «Бутерброд обратной связи» «Сэндвич».* Тренер просит участников разбиться на пары. Задача: дать обратную связь партнеру по его внешнему виду (это безопасно и очевидно) по схеме: Плюс: «Мне нравится твой цвет рубашки, он тебе очень идет». Минус (конструктивно): «Если бы ты поправил воротник, выглядело бы еще аккуратнее». Плюс: «В целом, у тебя очень стильный и собранный вид!». В примере приведена обратная связь по модели «Сэндвича».

Модель обратной связи выглядит так:

Верхний ломоть (Позитивное начало): Начните с искренней похвалы или признания того, что было сделано хорошо. Это снимает защиту и создает атмосферу доверия.

Начинка (Область для развития): Собственно, конструктивная критика. Предложение о том, что «можно улучшить». Ключевой момент — говорить о действиях, а не о личных качествах. Используйте «Я-сообщения».

Нижний ломоть (Поддержка и мотивация): Завершите на позитивной ноте, выразив уверенность в способности человека улучшить результат и предложив свою поддержку.

*Предлагаемые вопросы для обсуждения упражнения:*

- Что вы почувствовали, когда ваш внешний вид был подвергнут критике?
- Хотелось ли вам возразить партнеру?
- Какое выражение лица было у партнера во время упражнения?

*Упражнение № 4.* Тренер просит разбиться участников тренинга на

тройки. Каждой тройке раздать карточки с ситуациями. Один участник – «Исполнитель» ( тот, кому дают обратную связь), второй – «Начальник» ( тот, кто дает обратную связь), третий – «Наблюдатель» ( тот, кто следит за структурой обратной связи и дает «обратную» связь Начальнику).

**Ситуации:**

1. Александра – графический дизайнер команды, и она была настолько сосредоточена на своем последнем задании, что забыла посетить сегодняшнее собрание сообщества. Подчеркните ее важность для команды и то, почему присутствие на собрании имеет значение.

2. Елена, как правило, надежный работник, хотя она кажется рассеянной на работе и сдает задания с опозданием. Вместо того чтобы сразу делать выговор Хелен, сообщите ей, что вы заметили эти изменения и хотели бы их устраниТЬ.

3. Дмитрий, успешный программист, высказывал жалобы по всему офису и иногда проявлял неуважительное отношение к своим коллегам и начальству, например, закатывал глаза или игнорировал их. Устранение негатива может помочь поддержать позитивную рабочую атмосферу и моральный дух в коллективе.

4. Сергей, главный аналитик отдела, отлично справляется со своей работой, но часто испытывает трудности в сотрудничестве с другими людьми или в предоставлении информации во время совещаний. Вы можете похвалить ее сильную трудовую этику и одновременно рассказать о преимуществах практики навыков межличностного общения на работе.

5. Катрина – молодой менеджер и часто полагается на помощь других людей в выполнении своих задач на работе, что может нарушить их рабочий процесс. Вы можете сказать, что, хотя вы и коллеги Катрины рады оказать ей необходимую поддержку, ей было бы полезно сначала попытаться решить проблемы самостоятельно.

6. Салават работает удаленно, но часто не отвечает на электронные письма своих руководителей или коллег. В результате они часто не знают, прочитал ли он их сообщения и начал ли работать над заданием. при работе в условиях, когда вы не можете общаться с человеком лично, подчеркните важность поддержания постоянного виртуального общения.

7. Петр несколько раз на этой неделе приходил поздно, что привело к тому, что он упустил важные детали во время совещания и повлияло на рабочий процесс команды. Привлеките внимание к этой проблеме, чтобы понять ее причину и объяснить, почему опоздания влияют на вашу команду.

*Предлагаемые вопросы для обсуждения упражнения:*

– Какие ощущения от обратной связи в формате «сэндвича» по сравнению с обычной критикой?

– Что хотелось сразу сделать после такой обратной связи – защищаться или исправлять ошибки?

– Что было сложнее всего для Начальника: найти позитив? Сформулировать критику? Что вы почувствовали, давая обратную связь таким образом?

- Какие частые ошибки заметил Наблюдатель? (Чаще всего: первый «плюс» звучит неискренне или неконкретно, например, «ты молодец, но...»).
- Где вы сможете применить эту технику уже завтра?

*Прощение участников группы. Делаются выводы по теме занятия. Каждый может высказать свои впечатления, пожелания и поделиться своим настроением.*

### **Блок 3 Основы эффективной коммуникации**

#### **Занятие 8. Самопрезентация**

*Цель занятия – учить кратко, ясно и убедительно представлять себя за ограниченное время, учиться концентрироваться на главном и отсеивать лишнее.*

*Упражнение № 1 «Скульптура».* Тренер просит рассчитаться на: «первый, второй». Первым номерам дает задание: слепить из вторых номеров скульптуру. Время на работудается ограниченное: две минуты.

*Предлагаемые вопросы для обсуждения упражнения:*

- Как относился к вам скульптор?
- Доверяли ли вы скульптору?
- С чего вы начали общение?
- Как устанавливали контакт?
- Легко ли было лепить фигуру?
- В чем были трудности при взаимодействии?
- Что чувствовали оба участника процесса?

*Упражнение № 2 «Многие знают, что...».* Тренер разбивает участников на пары или тройки. Участники рассказывают в группе о себе. Затем каждый представляет соседа уже для всех участников тренинга по принципу: «Многие знают, что он (она).... Мало кто знает, что он (она)...».

*Предлагаемые вопросы для обсуждения упражнения:*

- Какие сложности возникли при выполнении упражнения?
- Чем понравилось упражнение?
- Легко или сложно было рассказать малоизвестный факт о себе?

*Упражнение №3 «Горячий стул».* Участники по очереди встают на стул и хвалят себя в течение 3-х минут.

*Предлагаемые вопросы для обсуждения упражнения:*

- Какие сложности возникли при выполнении упражнения?
- Что вы чувствовали после выполнения упражнения?
- Как себя чувствуете после выполнения упражнения?
- Что было сложным при выполнении задания?

*Упражнение №4 «Презентация в лифте».* Представьте, что вы заходите

в лифт, а там стоит ключевой для вас человек – потенциальный директор, начальник, работодатель или клиент. У вас есть минута, чтобы заинтересовать его собой и своей идеей. Ваша задача не рассказывать ВСЕ, а вызвать интерес к себе и получить приглашение на встречу.

*Структура для самопрезентации:*

1. Кто я? (имя, род занятий, специализация).
2. Что я делаю и для кого?
3. Что делает меня особенным? (какую проблему могу решить или какую ценность создаю: программу, аналитические отчеты и т.д.)
4. Что делает меня особенным? (ваše ключевое преимущество, уникальное предложение).
5. Чего я хочу? (четкий и понятный призыв к действию).

*Предлагаемые вопросы для обсуждения упражнения:*

- Какие сложности возникли при выполнении упражнения?
- Что вы чувствовали после выполнения упражнения?
- Насколько приятно было выполнять задание?
- Что было сложным при выполнении задания?

*Процессование участников группы .*К последней встрече участники в письменном виде готовят пожелания и добрые слова друг другу, раскладывают их в надписанные конверты, которые вручаются каждому в руки поочередно. Прежде, чем вручить конверт, каждый из участников группы рассказывает свое первое впечатление об участнике и рассуждает, какие из них оказались верными, а какие – нет.

*Предлагаемые вопросы для обсуждения упражнения:*

- Какие темы тренинга оказались для вас самыми полезными?
- Какие упражнения вам запомнились больше всего?
- Было ли полезным для вас участие в тренинге?
- Что бы вы хотели изменить в этих встречах в следующем году?

## ***10. Ресурсы, необходимые для эффективной реализации программы:***

- *требования к специалистам:* ведущий тренинга должен понимать правила проведения тренингов, понимать групповую динамику, знать особенности глухих и слабослышащих людей, уметь чутко реагировать на возникшие сложности общения участников тренинга.

- *перечень учебных и методических материалов, необходимых для реализации программы:* учебно-методическое пособие: Миронова М.А., Романенко О.Н., Фаттахова М.Э. Практикум по психологии для людей с ограниченными возможностями здоровья по слуху. – Казань: Издательство «Данис» ИПП ПО РАО, 2018. – 65 с.

- *требования к материально-технической оснащенности организации для реализации программы ( помещение, оборудование, инструментарий):* аудитория, в которую во время занятия никто не будет входить, стулья, расставленные по кругу (на каждого участника, ведущего и при необходимости переводчика РЖЯ/КЖЯ – русского жестового языка/калькирующего жестового

языка).

- требования к информационной обеспеченности организации для реализации программы (библиотека, интернет, иное). Объявление на сайте университета о программе, сроках ее реализации.

- современные цифровые технологии, инструменты и сервисы (электронные библиотеки). Электронная библиотека Юрайт, Знаниум и другие, с которыми у университета есть договор.

**11. Соблюдение правил заимствования.** 70 % упражнений автором были взяты из книги Кипнис М. Большая книга лучших игр и упражнений для любого тренинга / Михаил Кипнис. – Москва: Издательство АСТ, 2017. – 637 с.: ил. – Библиотека успешного психолога. Ситуации к упражнению 4 занятия № 7 были взяты с сайта: URL:<https://hr-portal.ru/story/10-primerov-konstruktivnoy-obratnoy-svyazi-na-rabochem-meste> (дата обращения - 5.09.2025).

**12. Сведения о практической апробации программы (при наличии – срок апробации, количество участников и другая информация).** Срок апробации программы – 15 лет. Количество участников – 460 человек. Наша многолетняя практика проведения этого тренинга показала очень хорошие результаты: 86 % глухих и слабослышащих повышают свой уровень коммуникативных способностей и приходят к пониманию того, что слышащие в основном НЕ ЗНАЮТ как взаимодействовать с глухими и слабослышащими (а не не хотят). Уровень коммуникативных способностей у слышащих повышался в 92 % случаев; разрыв социальной дистанции обеих групп уменьшался, социальные контакты расширялись.

Анкетирование, тестирование, отслеживание контактов в соцсетях проводилось нами первые пять лет. Потребность в этой программе и желание в ней участвовать сейчас очевидны и входного и выходного анкетирования нет.

Место проведения: общежитие № 4.

Заключительное занятие приходится на май месяц. Студенты не возражают против занятия на свежем воздухе (несмотря на посторонние шумы).

Данный тренинг также проводился как трехдневный (15 часовой).

### **13. Список использованной литературы.**

1. Абельс Х. Интеракция, идентификация, презентация. Введение в интерпретативную психологию. СПб.: Алетейя. 1999. – С. 209.

2. Авдеева А.П., Сафонова Ю.А. Социально-психологические барьеры общения студентов с ограниченным слухом в инклюзивной

образовательной среде вуза – // Машиностроение и компьютерные технологии. 2016. – №7. – С.245– 351.

3. Апасенко Ю., Бабаева А., Белов Т., Жадан И., Лосихина Т. Жестовые имена глухих в России. М.: V – A – C Press, 2024. – С. 210 – 234.

4. Большаков Н.В. Возможности применения стратегии смешивания методов при изучении сообщества глухих и слабослышащих // Вестн.Том.гос.ун-та. Философия. Социология. Политология. – 2017. – № 38. – С. 154 – 165.

5. Большаков Н.В. «У слышащих больше возможностей для жизни»: проблемы среднего профессионального образования глухих и слабослышащих // Журнал исследования социальной политики. – 2019. – № 4.

6. Большаков Н., Колесников В. Что значит быть глухим? Альманах «Исследуя общество глухих: 1». М.: V – A – C Press, 2024. – С. 18 – 20.

7. Бродецкий А.Я. Внеречевое общение в жизни и в искусстве. Азбука молчания. Учебное пособие для вузов. М.: Гуманитарный изд. Центр ВЛАДОС, 2000.

8. Васильева С. В. Адаптация студентов к вузам с различными условиями обучения / С. В. Васильева // Психолого-педагогические проблемы развития личности в современных условиях: психология и педагогика в общественной практике. Санкт-Петербург: Изд-во РГПУ им. А. И. Герцена, 2000. – 57 с.

9. Гофман И. Стигма: заметки об управлении испорченной идентичностью – пер. М.Добряковой. – М.: Высшая школа экономики, 2017. – С. 23.

10. Жданова И., Шец А. Проблемы взаимодействия глухой, слабослышащей и слышащей молодежи в образовательном и социальном пространстве. Альманах «Исследуя общество глухих:1». М.: V – A – C Press, 2024. – 304 с.: 33 им. – 12 +.

11. Кипnis М. Большая книга лучших игр и упражнений для любого тренинга / Михаил Кипnis. Москва: Издательство АСТ, 2017. – 637 с.: ил. – Библиотека успешного психолога

12. Кошелева Е.А. Оптимизация межличностного общения в интегрированных группах // Теоретическая и экспериментальная психология. – 2012. - № 2. – С.22– 27.

13.Малофеева М. Социализация и переживание опыта стигматизации слышащих детей глухих родителей. Альманах «Исследуя общество глухих: 1». М.: V – A – C Press, 2024. – 304 с.: 33 им. – 12 +.

14. Новчихина М.Е. Об одном из исследований коммуникативных навыков современных студентов // Вопросы психолингвистики № 2 (52). 2022. – С. 65-72.

15.Святохо Л. В. Коммуникативные способности как фактор формирования успешной адаптации учащихся / Л. В. Святохо // Актуальные вопросы профессионального образования = Actual issues of professional education: материалы V Международной научно-практической конференции, Минск, 25–26 мая 2023 года / Белорусский государственный университет

информатики и радиоэлектроники ; редкол.: Т. В. Казак [и др.]. – Минск, 2023. – С. 319–322.

16. Шамсутдинова Ю.Ф. Коммуникация с участием слышащих и глухих / слабослышащих людей: потенциал социальных медиа // Вестник Московского университета. Серия 10. Журналистика. – 2020. -№ 5. С. 51– 66.

17. Фаст Дж. Язык тела. Азбука человеческого поведения. М.: Вече, 2005 г.

18. Ярская-Смирнова Е. Мужчины и женщины в стране глухих // Одежда для Адама и Евы: Очерки гендерных исследований. М.: ИНИОН РАН. 2002. – С.226.

19. Ясин М.И. Глухие и слабослышащие студенты в системе инклюзивного высшего образования: возможности и барьеры // Журнал исследований социальной политики. – 2019. – № 17 (4). С.601 – 614.

20.URL:<https://hr-portal.ru/story/10-primerov-konstruktivnoy-obratnoy-svyazi-narabochem-meste> (дата обращения: 5.09.2025).

#### ***14. Приложение 1.***

##### ***Памятка о правилах взаимодействия с глухими и слабослышащими.***

– Человеку с нарушенным слухом мешает воспринимать и понимать устную речь шум, одновременный разговор двух и более людей. Поэтому с людьми, которые плохо слышат, будет трудно общаться в больших или многолюдных помещениях. Яркое солнце или тень тоже могут быть помехами.

– Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его (ее) по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека за руку или плечо или же помахать рукой.

– Существует несколько типов и степеней глухоты. Некоторые не слышат или не воспринимают устную речь и могут разговаривать только на жестовом языке. Другие могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. С ними нужно говорить немного громче и четче обычного, подбирая подходящий уровень громкости. Некоторые утратили способность воспринимать высокие частоты – разговаривая с ними, нужно лишь снизить высоту голоса. С кем-то оптимальен метод записок. Если вы не знаете, какой способ предпочтеть, постарайтесь узнать это у самого глухого. Если возникают проблемы в устном общении, предложите собеседнику использовать другой способ – написать, напечатать. Не говорите: «Ладно, это неважно...».

– Чтобы глухой или слабослышащий собеседник вас лучше понял, разговаривая с ним, смотрите прямо на него, чтобы он одновременно видел ваше лицо (губы) и «слышал» речь. Говорите ясно и медленно. Не нужно кричать что-то, особенно в ухо. Используйте выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного. Помните, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам, а те, кто это умеет, хорошо прочитывают только три из десяти сказанных вами слов.

– Вы затрудните вашему собеседнику понимание разговора, если будете переключаться с одной темы на другую и обратно. Если вы хотите поменять тему, не делайте этого без предупреждения. Используйте переходные фразы

вроде: «Хорошо, теперь нам нужно обсудить...»

– Говорите простыми короткими фразами и избегайте несущественных слов. Выбирайте обиходные слова (т.е. наиболее часто употребляемые в речи). По возможности, избегайте фразеологизмов, крылатых слов и выражений, пословиц и поговорок. Их смысл, как правило, не известен, а значит и не понятен глухим и слабослышащим людям.

– При построении фразы лучше использовать прямой порядок слов. Не злоупотребляйте в речи обособлениями, оборотами, обращениями – они осложняют понимание сказанного. Например, лучше сказать «Когда вы придетете?» вместо «И когда, родной мой, вас ждать?» или «Придете-то вы когда теперь?».

– Помните, что понимание слов, передаваемых в речи с помощью интонационных нюансов, оттенков почти не доступно глухим людям и людям с тяжелой тугоухостью. Поэтому не стоит удивляться, если фраза с саркастической, насмешливой, ироничной интонацией будет пониматься как нейтральная. Например, «И что это мы тут делаем?» (смысл – запрет, указание на неправильное поведение) будет понята как необходимость ответить на вопрос «Что делаем?». Частично смысловые оттенки можно передать с помощью мимики.

– Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, сообщите по факсу или электронной почте или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.

– Если вас просят повторить что-то, попробуйте не просто повторить, но сказать по-другому, перефразировать предложение.

– Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

– Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику. Человеку с нарушенным слухом мешает воспринимать и понимать устную речь шум, одновременный разговор двух и более людей. Поэтому с людьми, которые плохо слышат, будет трудно общаться в больших или многолюдных помещениях. Яркое солнце или тень тоже могут быть помехами.

– Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его (ее) по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека за руку или плечо или же помахать рукой.

– Существует несколько типов и степеней глухоты. Некоторые не слышат или не воспринимают устную речь и могут разговаривать только на жестовом языке. Другие могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. С ними нужно говорить немного громче и четче обычного, подбирая подходящий уровень громкости. Некоторые утратили способность воспринимать высокие частоты – разговаривая с ними, нужно лишь снизить высоту голоса. С кем-то оптимальен метод записок. Если вы не знаете, какой способ предпочтеть, постарайтесь узнать это у самого глухого. Если возникают проблемы в устном общении, предложите собеседнику использовать другой

способ – написать, напечатать. Не говорите: «Ладно, это неважно...».

– Чтобы глухой или слабослышащий собеседник вас лучше понял, разговаривая с ним, смотрите прямо на него, чтобы он одновременно видел ваше лицо (губы) и «слышал» речь. Говорите ясно и медленно. Не нужно кричать что-то, особенно в ухо. Используйте выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного. Помните, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам, а те, кто это умеет, хорошо прочитывают только три из десяти сказанных вами слов.

– Вы затрудните вашему собеседнику понимание разговора, если будете переключаться с одной темы на другую и обратно. Если вы хотите поменять тему, не делайте этого без предупреждения. Используйте переходные фразы вроде: «Хорошо, теперь нам нужно обсудить...»

– Говорите простыми короткими фразами и избегайте несущественных слов. Выбирайте обиходные слова (т.е. наиболее часто употребляемые в речи). По возможности, избегайте фразеологизмов, крылатых слов и выражений, пословиц и поговорок. Их смысл, как правило, не известен, а значит и не понятен глухим и слабослышащим людям.

– При построении фразы лучше использовать прямой порядок слов. Не злоупотребляйте в речи обособлениями, оборотами, обращениями – они осложняют понимание сказанного. Например, лучше сказать «Когда вы придете?» вместо «И когда, родной мой, вас ждать?» или «Придете-то вы когда теперь?».

– Помните, что понимание смысла, передаваемого в речи с помощью интонационных нюансов, оттенков почти не доступно глухим людям и людям с тяжелой тугоухостью. Поэтому не стоит удивляться, если фраза с саркастической, насмешливой, ироничной интонацией будет пониматься как нейтральная. Например, «И что это мы тут делаем?» (смысл – запрет, указание на неправильное поведение) будет понята как необходимость ответить на вопрос «Что делаем?». Частично смысловые оттенки можно передать с помощью мимики.

– Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, сообщите по факсу или электронной почте или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.

– Если вас просят повторить что-то, попробуйте не просто повторить, но сказать по-другому, перефразировать предложение.

– Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

– Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

