

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

«Ульяновский государственный педагогический университет  
имени И.Н. Ульянова»

**Всероссийский конкурс  
лучших программ по психологической профилактике  
в образовательных организациях высшего образования**

**Номинация:**

«Программы по профилактике нарушений коммуникации»

Название программы:

Образовательная (просветительская) психолого-педагогическая программа  
«Развитие коммуникативных навыков студентов «Границы общения»»

Авторский коллектив:

№ п/п	Ф.И.О. автора	Должность
1	Шурекова Виктория Владимировна	Студент
2	Ефанова Арина Владимировна	Студент
3	Николаева Ирина Александровна	Доцент

Контактная информация:

Контактное лицо	Николаева Ирина Александровна
Электронная почта	i.voronina@inbox.ru
Телефон рабочий	

## 1. ОБОСНОВАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ АКТУАЛЬНОСТИ

В современном социокультурном пространстве коммуникативная компетентность стала неотъемлемой частью профессиональной и личной успешности. Согласно исследованиям Г. Андреевой, именно качество межличностного взаимодействия определяет степень включённости человека в социум, его адаптацию и социальную эффективность. Особенно остро эта потребность проявляется в студенческой среде, где навыки общения оказывают влияние не только на учебную деятельность, но и на формирование профессиональной идентичности [1].

Как подчёркивает Л.А. Петровская, коммуникативная компетентность представляет собой интегративное качество личности, включающее в себя знание, чувствительность к партнёру по общению и поведенческие навыки. Однако у многих студентов наблюдается фрагментарное развитие этих компонентов: они обладают либо знанием о коммуникации, либо опытом взаимодействия, но не способны объединить это в гибкую и осознанную систему. Это делает актуальной задачу целенаправленного формирования коммуникативных умений через практические тренинги [11].

Не менее важна и невербальная составляющая общения. В.А. Лабунская подчёркивает, что до 60–70% информации в общении передаётся невербально: через мимику, жесты, интонацию, пространственное поведение. Однако этому аспекту редко уделяется внимание в образовательных программах, несмотря на его прямую связь с восприятием, эмпатией и доверием. Поэтому программа уделяет отдельное внимание развитию невербальной экспрессии и распознаванию эмоций [6].

Проблема активного слушания также остаётся актуальной. Как писал К. Роджерс, «истинное слушание — это процесс, в котором собеседник не просто воспринимает слова, но сопереживает говорящему». Недостаток этого навыка часто приводит к конфликтам, недопониманию, снижению эффективности командной работы. Тренинг позволяет студентам осознать собственные коммуникативные шаблоны и научиться реальному диалогическому взаимодействию [12].

Актуальность программы усиливается ещё и наличием высокого уровня стресса у студентов, который негативно сказывается на способности к саморегуляции в процессе общения. По мнению Е.П. Ильина, стресс нарушает эмоциональную стабильность, снижает внимание и искажает восприятие партнёра. Поэтому тренинг включает элементы эмоциональной саморегуляции, что позволяет формировать устойчивость и экологичность общения даже в конфликтных или перегруженных ситуациях [5].

Таким образом, программа по развитию коммуникативных навыков студентов дополняет практический опыт тренинговой работы в вузах и способствует росту коммуникативной компетентности обучающихся.

## **2. ОПИСАНИЕ УЧАСТНИКОВ ПРОГРАММЫ**

- Контингент: Студенты психолого-педагогического образования, от 20 до 26 лет, девушки и парни.
- Специфические характеристики: Разный уровень коммуникативной компетентности, разнообразный опыт взаимодействия в образовательной среде.

## **3. ОПИСАНИЕ ЦЕЛИ И ЗАДАЧ ПРОГРАММЫ**

Цель: содействие развитию коммуникативной компетентности студентов высших учебных заведений через формирование навыков эффективного, осознанного и эмпатического общения в различных межличностных ситуациях.

Задачи:

- Формировать осознанность в процессе общения и понимание его структурных компонентов (верbalных и неверbalных).
- Развивать навыки активного слушания, как основы конструктивного диалога.
- Развивать способности к саморегуляции и эмоциональному самоконтролю в процессе общения.
- Формировать навыки распознавания, интерпретации и адекватной передачи неверbalной информации.
- Развивать способности к эмпатии, уважению к иным точкам зрения.
- Тренировать навыки конструктивного разрешения конфликтных ситуаций.
- Создавать условия для формирования доверительной атмосферы и поддержки в групповой среде.

## **4. НАУЧНЫЕ, МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ И МЕТОДИЧЕСКИЕ ОСНОВАНИЯ ПРОГРАММЫ**

Программа «Границы общения» построена на следующих методических принципах:

- Научная обоснованность: упражнения и темы тренинга разработаны на базе признанных психологических теорий, подтверждённых эмпирическими исследованиями;

- Целостность и системность: программа учитывает когнитивный, эмоциональный и поведенческий аспекты общения;
- Принцип активности участников: опора на личный опыт, групповую динамику, рефлексию и тренинг как метод;
- Эффективность рекомендаций: отбор методик на основе их доказанной эффективности в образовании и тренинговой практике;
- Безопасность среды: создание условий для психологического комфорта и искреннего взаимодействия.

Программа по развитию коммуникативных навыков студентов высших учебных заведений опирается на фундаментальные теоретические труды отечественных и зарубежных психологов, определивших понимание структуры общения, его компонентов и условий эффективности.

Ключевые теоретические положения о природе межличностного взаимодействия были сформулированы Г.М. Андреевой, которая рассматривала общение как социально-психологический феномен. Она обосновала его многоплановую структуру, включающую коммуникативный, интерактивный и перцептивный аспекты, и подчеркнула значение взаимного влияния, эмоций, установок и смыслов в процессе взаимодействия. Это позволило выстроить содержание программы так, чтобы она развивала не только технические навыки общения, но и способствовала более глубокой социальной включённости студентов [1].

Особое место в программе занимает концепция коммуникативной компетентности, разработанная Л.А. Петровской. Под этим понятием она понимала интегративное личностное качество, включающее знания, чувствительность и поведенческие умения. Её подход позволил заложить в основу программы многокомпонентную структуру: от когнитивных знаний о коммуникации — к чувствительности и способности к рефлексии, что особенно важно в образовательной среде [11].

Невербальное поведение, как важнейший канал передачи информации, было подробно изучено В. А. Лабунской: она предложила системный подход к анализу невербального поведения, что легло в основу практических занятий по «чтению» невербальной информации и тренировке собственных выразительных средств [6].

Гуманистический подход К. Роджерса вдохновил развитие в программе таких компонентов, как эмпатия, принятие, активное слушание. Роджерс считал, что эмпатия — это основа подлинного общения, поскольку она позволяет «слышать не только слова, но и чувства», что особенно значимо в среде молодых людей, находящихся в процессе профессионального и личностного становления [12].

Е.П. Ильин внёс значительный вклад в понимание влияния эмоций и стресса на поведение в процессе общения. Его работы по эмоциональной регуляции позволили включить в программу элементы, направленные на самонаблюдение, контроль эмоциональных всплесков и преодоление стрессовых реакций в конфликтных или перегруженных ситуациях [5].

Программа построена на научной базе, охватывающей как когнитивные, так и эмоциональные и поведенческие компоненты общения, что обеспечивает её теоретическую глубину и практическую направленность.

Методологическая база программы базируется на современных психологических теориях личности, общения и деятельности.

- В основе лежит идея о том, что коммуникация является особым видом человеческой деятельности, как утверждал А. Н. Леонтьев. В этом контексте общение понимается не как передача информации, а как активный процесс взаимодействия, направленный на изменение сознания другого, установление отношений, совместное создание смысла. Это позволяет строить тренинг не как серию техник, а как опыт совместного постижения и развития [8].
- Субъектная природа общения, подчёркнутая в работах К. Роджерса и Л. А. Петровской, лежит в основе персоналистского подхода к обучению. Каждый участник — это носитель уникального опыта, ценностей, мотивации. Отсюда — акцент на принятии, эмпатии, создании безопасной среды, в которой возможны подлинный контакт и открытая коммуникация [11, 12].
- Интерактивная природа общения, согласно Г. М. Андреевой, предполагает взаимное влияние партнёров, где каждый выступает одновременно субъектом и объектом взаимодействия. Это делает особенно важными навыки саморегуляции, рефлексии, гибкости и эмпатии — именно они формируются в ходе занятий [1].
- Наконец, в методологическую основу включено понятие групповой динамики как обучающего ресурса. В соответствии с идеями К. Левина, малые группы — это не только социальные образования, но и пространства трансформации личности. Именно через групповое взаимодействие, ролевые игры, обратную связь участники получают опыт безопасного обучения на практике и развиваются собственный стиль коммуникации.

## 5. СРОКИ И ЭТАПЫ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

Этапы	Направления деятельности	Вид деятельности	Содержание работы	Сроки проведения
I. Первичная диагностика	-	Диагностика	Проведение методик:	14.04.2025

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Тест эмоционального интеллекта Н. Холла</li> <li>• Тест социального интеллекта Дж. Гилфорда</li> </ul>	
II. Реализация программы	1. Развитие вербальной и невербальной выразительности	Просвещение	Проведение занятия №1 «Язык тела»	17.04.2025
			Проведение занятия №2 «Тело говорит»	21.04.2025
	2. Формирование навыков активного слушания	Просвещение	Проведение занятия №3 «Слушай, чтобы понять»	24.04.2025
			Проведение занятия №4 «Вслушайся в другого»	28.04.2025
	3. Развитие навыков конструктивного взаимодействия и сотрудничества	Просвещение	Проведение занятия №5 «Эффективное общение»	05.05.2025
			Проведение занятия №6 «Мост между Я и Ты»	07.05.2025
	4. Развитие эмпатии и эмоциональной отзывчивости	Просвещение	Проведение занятия №7 «Эмпатия в действии»	12.05.2025
	5. Формирование коммуникативной гибкости и саморегуляции		Проведение занятия №8 «Конфликт — точка роста»	15.05.2025
			Проведение занятия №9 «Спокойствие в словах»	19.05.2025
			Проведение занятия №10 «Общение как пространство роста»	22.05.2025
III. Итоговая диагностика	-	Диагностика	Проведение методик: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Тест эмоционального интеллекта Н. Холла</li> <li>• Тест социального интеллекта Дж. Гилфорда</li> </ul>	26.05.2025

			Сбор обратной связи с помощью итоговой анкеты	
--	--	--	---	--

## 6. ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

В результате прохождения программы студенты смогут:

- Осознанно использовать как вербальные, так и невербальные средства общения — понимать влияние мимики, жестов, позы, интонации на восприятие собеседника.
- Проявлять навыки активного слушания — перефразировать, уточнять, эмпатично реагировать на сообщения других.
- Регулировать собственное эмоциональное состояние в процессе общения, в том числе в стрессовых и конфликтных ситуациях.
- Распознавать и интерпретировать эмоциональные состояния других людей, демонстрировать эмпатическое поведение.
- Строить диалог в духе сотрудничества, с учётом интересов собеседника, применять гибкие стратегии коммуникации.
- Проявлять коммуникативную инициативу, выражать свои мысли чётко и уверенно, без агрессии и пассивности.
- Взаимодействовать в группе в атмосфере взаимного уважения и доверия, применять навыки конструктивной обратной связи.
- Рефлексировать собственный стиль общения и определять направления для его улучшения.

## 7. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ

Для количественной и качественной оценки реализации программы были определены следующие критерии:

Показатель Критерий	Количественный	Качественный
1. Результативность развития коммуникативных навыков у участников	<ul style="list-style-type: none"> <li>• % студентов, показавших положительную динамику по результатам диагностики (не менее 75%);</li> <li>• Средний прирост баллов по методикам.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Улучшение качества взаимодействия в группах: больше инициативы, меньше конфликтов;</li> <li>• Использование навыков активного слушания, невербальных сигналов, обратной связи.</li> </ul>
2. Динамика вовлечённости и активности участников	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Количество студентов, активно участвующих в упражнениях и дискуссиях (не менее 70% от одной группы).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Появление спонтанных коммуникаций вне заданий;</li> <li>• Расширение эмоционального</li> </ul>

		диапазона поведения в коммуникации.
3. Уровень удовлетворённости участников программой	<ul style="list-style-type: none"> <li>Средняя оценка программы по итоговой анонимной анкете (не ниже 8,5 из 10);</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Положительная оценка атмосферы тренинга;</li> <li>Указание на практическую применимость полученных знаний в жизни и учёбе;</li> <li>Предложения по улучшению программы.</li> </ul>
4. Соответствие содержания и формы программы заявленным задачам	<ul style="list-style-type: none"> <li>Доля времени, отведённого на практические упражнения (не менее 60% от каждого занятия).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Отражение всех ключевых задач (вербальные, невербальные навыки и др.) в упражнениях и обсуждениях;</li> </ul>

## 8. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ПРОГРАММЫ

№	Тема занятия	Время	Задачи, решаемые на занятии	Упражнения
Первичная диагностика социального и эмоционального интеллекта участников программы (1,5 ч.)				
1	«Язык тела»	1 ч. 20 мин.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Познакомить участников друг с другом и с ведущим в безопасной атмосфере;</li> <li>- Обозначить цели, структуру и правила тренинга;</li> <li>- Сформировать позитивный эмоциональный настрой в группе;</li> <li>- Дать представление о видах и функциях невербальных средств общения;</li> <li>- Способствовать развитию эмпатии и культуры общения;</li> <li>- Развивать наблюдательность, выразительность, эмоциональную чувствительность в процессе взаимодействия с другими людьми.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Вводная лекция</li> <li>2. «Приветствие без слов»</li> <li>3. «Мозговой штурм: какие качества привлекают меня в друзьях?»</li> <li>4. «Говорящее тело»</li> <li>5. Рефлексия</li> </ol>

2	«Тело говорит»	1 ч. 20 мин.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Познакомить студентов с возможностями передачи смысла и эмоций через телесные средства коммуникации;</li> <li>- Формировать уважительное отношение к личным границам и чувствам других людей в процессе невербального взаимодействия;</li> <li>- Развивать эмпатию, телесную чувствительность, воображение.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. «Почувствуй пространство»</li> <li>2. «Разговор через стекло»</li> <li>3. «Инсценировка песни»</li> <li>4. Рефлексия</li> </ol>
3	«Слушай, чтобы понять»	1 ч. 20 мин.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Познакомить студентов с принципами активного слушания, способами передачи и точного восприятия информации;</li> <li>- Формировать уважение к позиции собеседника, терпимость, готовность слушать и слышать;</li> <li>- Развивать внимание, память, речевые и коммуникативные способности, эмпатию.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Беседа</li> <li>2. «Инструкции»</li> <li>3. «Выведи козу»</li> <li>4. «Графический диктант»</li> <li>5. Рефлексия</li> </ol>
4	«Вслушайся в другого»	1 ч. 20 мин.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Познакомить студентов с правилами невербального и вербального слушания, техниками парапраза, отражения чувств, уточнения;</li> <li>- Укреплять уважение к собеседнику, готовность слышать его точку зрения и договариваться;</li> <li>- Развивать внимание, эмпатию, умение контролировать свою мимику, жесты, позы, речь в диалоге.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. «Правила слушания»</li> <li>2. «Восточный рынок»</li> <li>3. «Парафраз»</li> <li>4. «Мудрый слушатель»</li> <li>5. Рефлексия</li> </ol>
5	«Эффективное общение»	1 ч. 20 мин.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Познакомить с правилами и приёмами эффективного общения;</li> <li>- Укреплять уважение к партнёру,</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Лекция</li> <li>2. «Договор»</li> <li>3. «Кодовая фраза»</li> <li>4. «Изменение»</li> <li>5. Рефлексия</li> </ol>

			ответственность за свои слова, умение поддерживать атмосферу доверия; - Развивать гибкость мышления, наблюдательность, умение адаптировать стратегию коммуникации под ситуацию.	
6	«Мост между Я и Ты»	1 ч. 20 мин.	- Показать приёмы поиска общего решения, чтения скрытых правил взаимодействия; - Формировать толерантность к иной позиции, готовность идти на компромисс и поддерживать партнёра; - Развивать навыки переговоров, переключение внимание между «собой» и «другим».	1. «Завтрак с героем» 2. «Три закона общения» 3. «Зона осознания» 4. Рефлексия
7	«Эмпатия в действии»	1 ч. 20 мин.	- Познакомить студентов с понятием «эмпатия», дать представление о видах, уровнях, механизмах эмпатии; - Укреплять уважение к чувствам других, ценность искренности и доверия в отношениях; - Тренировать наблюдательность, эмоциональную чувствительность.	1. Лекция 2. «Пойми другого» 3. «Верю – не верю» 4. «Эпитеты» 5. «Ситуация» 6. Рефлексия
8	«Конфликт — точка роста»	1 ч. 20 мин.	- Дать студентам знания о видах, стадиях, стратегиях решения конфликта; - Формировать уважение к партнёру по спору, готовность искать взаимовыгодные решения; - Развивать навыки эмоциональной саморегуляции, анализа позиций сторон;	1. Лекция 2. «Забавный мозговой штурм» 3. «Конфликт невербально» 4. «Однажды в созвездии Лебедя» 5. Рефлексия

9	«Спокойствие в словах»	1 ч. 20 мин.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Познакомить студентов с понятием стресса, его влиянием на коммуникацию, рассказать о базовых методах управления стрессом;</li> <li>- Формировать уважительное и ответственное отношение к собственным эмоциональным состояниям;</li> <li>- Развивать навыки самонаблюдения, осознанного выражения эмоций и поиска личных ресурсов для снижения стресса.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Лекция</li> <li>2. Тест «Нужно ли Вам учиться бороться со стрессом?»</li> <li>3. «Трудности, которые могут встретиться на данном этапе моей жизни...»</li> <li>4. «Я и стресс»</li> <li>5. «Горная вершина»</li> <li>6. Рефлексия</li> </ol>
10	«Общение как пространство роста»	1 ч. 20 мин.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Познакомить студентов с основами эмпатического восприятия в образовательной среде;</li> <li>- Укреплять уважительное и ответственное отношение к собеседнику;</li> <li>- Развивать умение слушать, считывать эмоциональное состояние окружающих и строить доверительные отношения.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Лекция</li> <li>2. «Понимание»</li> <li>3. «Ассоциации»</li> <li>4. «Слепой лидер»</li> <li>5. Рефлексия</li> </ol>
Итоговая диагностика социального и эмоционального интеллекта участников программы (1,5 ч.)				

## 9. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

Программа «Границы общения» рассчитана на 16 академических часов, 14 из которых отведены на изучение основного материала, остальные 2 – на первичную и итоговую диагностику коммуникативной компетентности студентов. На каждое занятие отводится 1 час 20 минут, это позволяет не только обсудить теоретический материал, но и качественно отработать практические навыки. Форма занятий – групповая (от 20 чел.).

Основные направления работы в программе:

1. Развитие вербальной и невербальной выразительности
  - Осознание роли языка тела, мимики, жестов, интонации в процессе общения.
  - Тренировка навыков осознанной передачи эмоций и смыслов через невербальные каналы.
  - Распознавание невербальных сигналов других участников общения.
2. Формирование навыков активного слушания
  - Обучение техникам перефразирования, эмпатического реагирования.
  - Развитие умения удерживать внимание на собеседнике.
  - Повышение чувствительности к интонации, паузам и эмоциональной окраске речи.
3. Развитие навыков конструктивного взаимодействия и сотрудничества
  - Обучение методам конструктивного диалога: «я-высказывания», компромисс, коопeração.
  - Развитие умения вести групповое обсуждение, уважать иную точку зрения.
  - Тренировка социальных ролей и ролевой гибкости в коммуникации.
4. Развитие эмпатии и эмоциональной отзывчивости
  - Понимание и принятие чувств других.
  - Тренировка способности сопереживать, «ставить себя на место другого».
  - Развитие эмоциональной регуляции в процессе взаимодействия.
5. Формирование коммуникативной гибкости и саморегуляции
  - Обучение стратегиям конструктивного взаимодействия в конфликтных и стрессовых ситуациях.
  - Развитие способности адаптировать стиль общения под собеседника и контекст.
  - Работа с установками и внутренними барьерами в коммуникации.

## **10. РЕСУРСЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ЭФФЕКТИВНОЙ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ**

Реализация программы требует использования разнообразных материально-технических, программных, пространственных и кадровых ресурсов, соответствующих современным требованиям образовательной среды.

Особое значение имеют средства, обеспечивающие активное участие студентов, обратную связь и рефлексию.

1. Аудиовизуальные и цифровые средства. Используются для показа презентации.
  - Проектор или интерактивная панель;
  - Экран или белая стена для проекций;
  - Ноутбук/ПК.
2. Демонстрационные и наглядные средства. Необходимы для визуализации теоретического материала и проведения упражнений.
  - Флипчарт с маркерами;
  - Доска и мел/маркеры;
  - Карточки с выражениями, эмоциями, ситуациями.
3. Пространственные и организационные ресурсы.
  - Мобильная мебель (стулья, которые можно переставлять в круг, в малые группы);
  - Большое помещение, позволяющее менять конфигурацию (пары, тройки, круг, центр);
  - Возможность затемнения комнаты (для просмотра презентации).
4. Тренинговые средства. Используются для диагностики, наблюдения и активного участия студентов.
  - Печатные опросники и анкеты;
  - Листы самооценки и обратной связи;
  - Бланки для рефлексии и анализа коммуникаций.
5. Кадровые ресурсы
  - Психолог-тренер, обладающий компетенциями в области групповой динамики, эмпатийного общения, фасилитации;
  - Ассистент — для помощи в технических и организационных аспектах;
  - Консультант — для оценки результативности, супервизии ведущего.

## **11.СОБЛЮДЕНИЕ ПРАВИЛ ЗАИМСТВОВАНИЯ**

## **12.СВЕДЕНИЯ О ПРАКТИЧЕСКОЙ АПРОБАЦИИ ПРОГРАММЫ**

Образовательная (просветительская) психолого-педагогическая программа «Развитие коммуникативных навыков студентов «Границы общения»» была разработана, апробирована и реализована на базе ФГБОУ ВО УлГПУ им. И.Н. Ульянова для студентов психолого-педагогического образования.

В программе приняли участие студенты с разным уровнем коммуникативной компетентности в возрасте от 20 до 26 лет. В каждой группе приняли участие 19 студентов. Общее количество участников программы – 38 чел.

### **13.СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ**

1. Андреева Г.М. Социальная психология. М.: Аспект Пресс, 2021. 384 с.
2. Дубровина И.В. Возрастная и педагогическая психология. М.: Владос, 2004. 512 с.
3. Зинченко В.П., Ананьев Б.Г. Избранные труды по общей и социальной психологии / Под ред. В.П. Зинченко. М.: Педагогика, 1983. 468 с.
4. Изард К. Психология эмоций. СПб.: Питер, 2000. 464 с.
5. Ильин Е.П. Эмоции и чувства. СПб: Питер, 2001. 749 с.
6. Лабунская В.А. Невербальное поведение. Изд-во Рост. ун-та, 1986. 135 с.
7. Леонтьев А.А. Психология общения. М.: Смысл, 2005. 365 с.
8. Леонтьев А.Н. Деятельность. Сознание. Личность. М.: Политиздат, 1975. 304 с.
9. Ломов Б. Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии общения. М.: Наука, 1984. 384 с.
10. Лотман Ю. М. Семиосфера. СПб.: Искусство–СПБ, 2000. 704 с.
11. Петровская Л. А. Компетентность в общении: социально-психологический тренинг. М.: МГУ, 1989. 216 с.
12. Роджерс К. Становление личности: взгляд на психотерапию. М.: Прогресс, 1994. 480 с.
13. Сельченок К.В. Прикладная конфликтология. Мн.: Харвест, 1999. 624 с.
14. Столин В.В. Самосознание личности. М.: Изд-во Московского ун-та, 1983. 285 с.
15. Чалдини Р. Психология влияния. СПб.: Питер, 2021. 336 с.
16. Шульц фон Тун Ф. Говорить друг с другом: анатомия общения. М. 2015. 255 с.

## 14.ПРИЛОЖЕНИЕ

### АНКЕТА ДЛЯ ВЫЯВЛЕНИЯ ПРОБЛЕМ СТУДЕНТОВ В ОБЩЕНИИ

Анкета проводилась онлайн, студентам была разослана ссылка на гугл-форму.

1. Как часто вы испытываете трудности в общении?

- 1 – Почти никогда
- 2 – Иногда
- 3 – Часто
- 4 – Постоянно

2. С какими трудностями в общении вы чаще всего сталкиваетесь?

- 1 – Боюсь выступать перед аудиторией
- 2 – Мне сложно выражать свои мысли чётко и понятно
- 3 – Отвлекаюсь и пропускаю слова собеседника
- 4 – Мне трудно знакомиться с новыми людьми
- 5 – Сложно понять настроение других людей
- 6 – Сложно работать в команде
- 7 – Не знаю, как действовать в конфликтной ситуации

3. Какие темы, связанные с общением, вам было бы интересно изучить?

- 1 – Как уверенно выступать перед аудиторией
- 2 – Как правильно вести переговоры и убеждать
- 3 – Как разрешать конфликты мирным путем
- 4 – Как улучшить навыки активного слушания
- 5 – Как понимать невербальные сигналы (язык тела, интонации)
- 6 – Как заводить новые знакомства и поддерживать разговор
- 7 – Как работать в команде и распределять роли
- 8 – Как справляться с тревогой в общении

### ТЕСТ ДЖ. ГИЛФОРДА «СОЦИАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ»

Методика включает четыре субтеста, из них три составлены на невербальном стимульном материале и один – на вербальном. Субтесты диагностируют четыре способности в структуре социального интеллекта: познание классов, систем, преобразований и результатов поведения. Два субтеста имеют в своей факторной структуре также второстепенные веса, касающиеся способности понимать элементы и отношения поведения.

Методика рассчитана на весь возрастной диапазон, начиная с 9 лет.

Стимульный материал представляет собой набор из четырех тестовых тетрадей. Каждый субтест содержит от 12 до 15 заданий. Время проведения субтестов ограничено.

## Краткое описание субтестов

### Субтест № 1. «Истории с завершением»

В субтесте используются сцены с персонажем комиксов Барни и его близкими (женой, сыном, друзьями). Каждая история основывается на первой картинке, изображающей действия персонажей в определенной ситуации. Испытуемый должен найти среди трех других картинок ту, которая показывает, что должно произойти после ситуации, изображенной на первой картинке, учитывая чувства и намерения действующих лиц.

Субтест измеряет фактор познания результатов поведения, то есть способность предвидеть последствия поведения персонажей в определенной ситуации, предсказать то, что произойдет в дальнейшем.

### Субтест № 2. «Группы экспрессии»

Стимульный материал субтеста составляют картинки, изображающие невербальную экспрессию: мимику, позы, жесты. Три картинки, расположенные слева, всегда выражают одинаковые чувства, мысли, состояния человека. Испытуемый должен среди четырех картинок, расположенных справа, найти ту, которая выражает такие же мысли, чувства, состояния человека, что и картинки слева.

Субтест измеряет фактор познания классов поведения, а именно способность к логическому обобщению, выделению общих существенных признаков в различных невербальных реакциях человека.

### Субтест № 3. «Вербальная экспрессия»

В каждом задании субтеста предъявляется фраза, которую один человек говорит другому в определенной ситуации. Испытуемый должен среди других трех заданных ситуаций общения найти ту, в которой данная фраза приобретет другое значение, будет произнесена с другим намерением.

Субтест измеряет фактор познания преобразований поведения, то есть способность понимать изменение значения сходных вербальных реакций человека в зависимости от контекста вызвавшей их ситуации.

### Субтест № 4. «Истории с дополнением»

В данном субтесте появляются персонажи комикса «Фердинанд», включенные в семейные, деловые и дружеские контакты.

Каждая история состоит из четырех картинок, причем одна из них всегда пропущена. Испытуемый должен понять логику развития, сюжет истории и среди четырех других картинок, предлагаемых для ответа, найти пропущенную.

Субтест измеряет фактор познания систем поведения, а именно способность понимать логику развития ситуаций взаимодействия и значение поведения людей в этих ситуациях.

**Процедура проведения:** В зависимости от целей исследования методика допускает как проведение полной батареи, так и использование отдельных субтестов. Возможны индивидуальный и групповой варианты тестирования.

При использовании полного варианта методики субтесты предъявляются в порядке их нумерации. Вместе с тем эти рекомендации авторов методики не являются непреложными.

Время, отведенное на каждый субтест, ограничено и составляет:

- 6 минут (1 субтест - «Истории с завершением»),
- 7 минут (2 субтест - «Группы экспрессии»),
- 5 минут (3 субтест - «Вербальная экспрессия»),
- 10 минут (4 субтест - «Истории с дополнениями»).

Общее время тестирования, включая инструкцию, составляет 30-35 минут.

### Правила тестирования

- Раздавать тестовые тетради только в момент проведения данного субтеста.
- Убеждаться каждый раз, что обследуемые правильно поняли инструкцию к субтестам.
- Добиваться от обследуемых усвоения описанных в инструкциях сведений о Барни и Фердинанде - действующих лицах первого и последнего субтестов.
- Ориентировать испытуемых на выбор ответов, отражающих наиболее типичное поведение персонажей в данной ситуации, исключая оригинальные и юмористические трактовки.
- Предупреждать обследуемых, что в случае исправлений необходимо четко вычеркивать в бланке неправильные ответы.
- В целом не поощряя ответы наугад, следует указать обследуемым, что лучше все же давать ответы, даже если они не совсем уверены в их правильности.
- При возникновении вопросов по ходу тестирования необходимо адресовать обследуемых к письменной инструкции, не допуская обсуждения вслух.
- Точно измерять время и следить за тем, чтобы обследуемые не начинали работать раньше времени.

Перед началом тестирования обследуемым выдаются бланки ответов, на которых они фиксируют некоторые сведения о себе. После этого они получают тестовые тетради с первым субтестом и начинают знакомиться с инструкцией по ходу ее зачтывания экспериментатором. В процессе чтения инструкции экспериментатор делает паузу после знакомства с примером, чтобы убедиться, что обследуемые правильно его поняли. По окончании инструкции отводится время для ответов на вопросы. После этого экспериментатор дает команду «Переверните страницу. Начали» и включает секундомер.

За минуту до окончания работы над субтестом обследуемых предупреждают об этом. По истечении времени работы дается команда «Стоп. Отложите ваши ручки», обследуемые отыкают в течение нескольких минут и переходят к выполнению следующего субтеста.

**Обработка результатов:** Для обработки результатов используются бланк ответов, ключ к обработке и нормативные таблицы для определения стандартных значений.

Бланки ответов обрабатываются с помощью специальных ключей. Результаты подсчитываются по каждому субтесту в отдельности и по всему тесту в целом. Результаты по отдельным субтестам отражают уровень развития одной (или нескольких) способностей фактора познания поведения. Результат по тесту в целом называется композитной оценкой и отражает общий уровень развития социального интеллекта.

Суммы «сырых баллов» за каждый субтест, подсчитанные с помощью «ключей», записываются в первую строку Итоговой таблицы на Бланке ответов. За каждый правильный

ответ обследуемому начисляется один балл. «Сырые баллы» переводятся в стандартные с помощью нормативных таблиц и записываются во вторую строку Итоговой таблицы.

Композитная оценка представляет собой сумму «сырых баллов» по каждому субтесту. Полученная сумма тоже переводится в стандартное значение.

Перевод «сырых» оценок в стандартную шкалу дает возможность сравнивать степень выраженности отдельных способностей к познанию поведения (социального поведения) у данного обследуемого (интрапривидуальная диагностика с построением профиля социального интеллекта), а также сравнивать уровень развития способностей к познанию поведения у разных людей (интерпривидуальная дифференциальная диагностика).

### Тестовые задания

Субтест №1 «Истории с завершением» В этом субтесте Вы будете иметь дело с картинками, на которых изображены житейские ситуации, происходящие с персонажем Барни. Барни – это лысый мужчина, по профессии – официант. В ситуациях также принимают участие жена, маленький сын и друзья Барни, с которыми он встречается дома или в кафе.

В каждом задании слева расположен рисунок, изображающий определенную ситуацию. Определите чувства и намерения действующих в ней персонажей и выберите среди трех рисунков справа тот, который показывает наиболее правдоподобный вариант продолжения (завершения) данной ситуации.

Рассмотрим пример:



На рисунке слева Барни, зацепившийся за край крыши, испуган и просит помощи у своего маленького сына. Мальчик взволнован тем, что видит отца в таком трудном положении.

Выбор рисунка №1 является правильным ответом в данном случае. Поэтому на Бланке ответов цифра 1 обведена кружком. Рисунок №1 наиболее логично и правдоподобно продолжает заданную ситуацию: жена и сын Барни приставляют к стене лестницу, для того чтобы помочь ему спуститься.

Выбор рисунков №2 и №3 является менее корректным. Что касается рисунка №2, то маловероятно, что, вися в воздухе в таком испуганном и беспомощном состоянии, Барни сможет залезть на крышу самостоятельно. Поскольку положение Барни опасно, жена и сын вряд ли стали бы насмехаться над ним, как это изображено на рисунке №3.

Итак, в каждом задании Вы должны предсказать, что произойдет после ситуации, изображенной на левом рисунке, основываясь на чувствах и намерениях действующих в ней персонажей.

Не выбирайте рисунок для ответа только потому, что он показался Вам наиболее забавным продолжением. Предлагайте наиболее типичное и логичное продолжение заданной ситуации. Номер выбранного рисунка (обозначенный в правом нижнем углу рисунка)

обходится кружком на Бланке ответов. В самих тестовых тетрадях никаких пометок делать нельзя.

На выполнение субтеста отводится 6 минут. За минуту до окончания работы Вы будете предупреждены. Работайте, по возможности, быстрее. Не тратьте много времени на одно задание. Если затрудняетесь с ответом, переходите к следующему пункту. К трудным заданиям можно будет вернуться в конце, если хватит времени. В затруднительных случаях давайте ответ, даже если не совсем уверены в его правильности.

Если у Вас есть вопросы, задайте их сейчас.

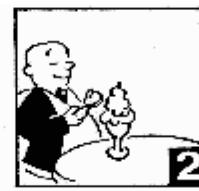
Не переворачивайте страницу, пока не получите команду «НАЧАЛИ!»

Субтест №1 «Истории с завершением» картинки





7



8



9



10



11



12



13



14



Субтест №2 «Группы экспрессии»

В этом субтесте Вы будете иметь дело с картинками, на которых изображены позы, жесты, мимика, то есть выразительные движения, отражающие состояние человека.

Для объяснения сути задания рассмотрим пример. В этом примере три картинки, расположенные слева, иллюстрируют одно и то же состояние человека, одни и те же мысли, чувства, намерения.

Одна из четырех картинок справа выражает такое же состояние, такие же мысли, чувства или намерения. Необходимо найти эту картинку.



Правильным ответом будет рисунок №2, выражающий такое же состояние (напряжения или нервозности), что и рисунки слева. Поэтому на Бланке ответов цифра 2 обведена кружком. Рисунки №1, 3, 4 не подходят, так как отражают другие состояния (радости и благополучия).

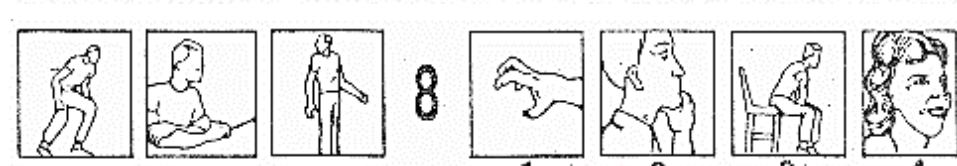
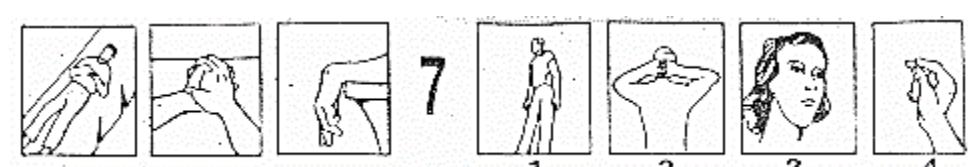
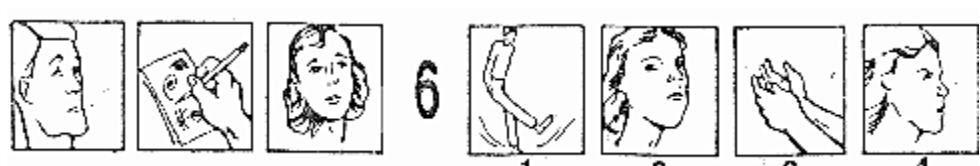
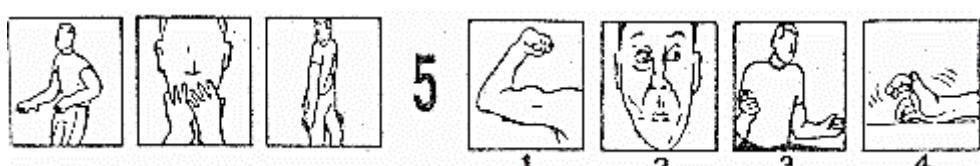
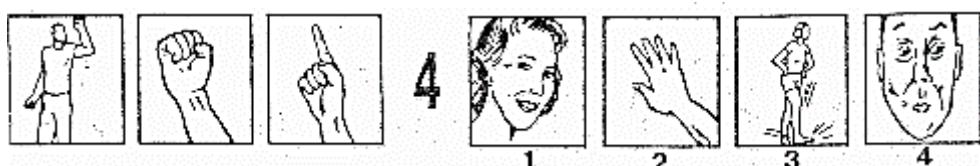
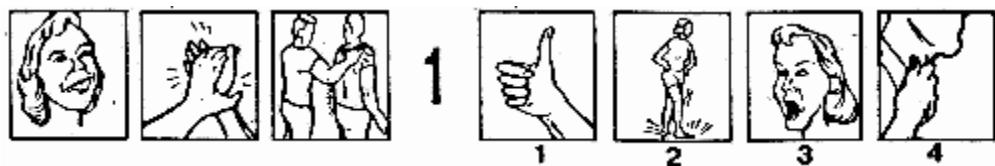
Итак, в каждом задании субтеста среди четырех рисунков справа Вы должны выбрать тот, который подходит к группе из трех рисунков слева, потому что отражает сходное состояние человека. Номер выбранного рисунка обводится кружком на Бланке ответов.

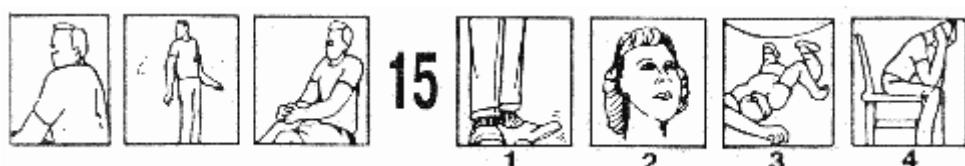
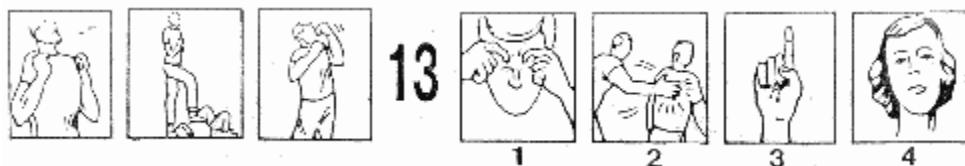
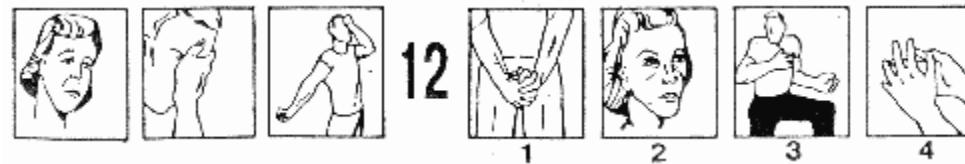
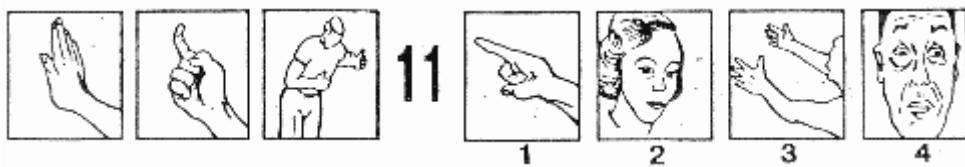
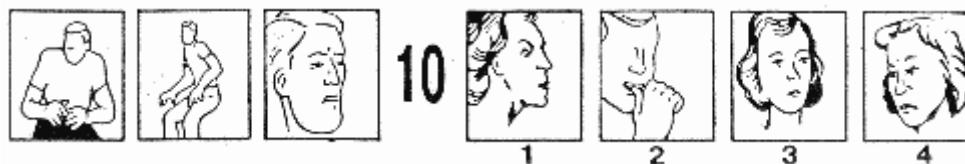
На выполнение субтеста отводится 7 минут. За минуту до окончания работы Вы будете предупреждены. Работайте, по возможности, быстрее. Не тратьте много времени на одно задание. Если затрудняетесь с ответом, переходите к следующему пункту. К трудным заданиям можно будет вернуться в конце, если хватит времени. В затруднительных случаях давайте ответ, даже если не совсем уверены в его правильности.

Если у Вас есть вопросы, задайте их сейчас.

Не переворачивайте страницу, пока не получите команду «НАЧАЛИ!»

Субтест №2 «Группы экспрессии» картинки





### Субтест №3 «Вербальная экспрессия»

В каждом задании этого субтеста слева написана фраза, которую один человек говорит другому, а справа перечислены три ситуации общения. Причем только в одной из них фраза, приведенная слева, приобретет другой смысл. Рассмотрим пример.

Глуховатый человек – товарищу: «Повторите, пожалуйста».

Сообщение глуховатого человека к товарищу представляет собой вежливую просьбу. Эта же фраза в ситуациях №2, 3 будет иметь такое же значение. И только в ситуации №1 в устах оскорбленного человека она приобретет совсем другой смысл. Поэтому на Бланке ответов цифра 1 обведена кружком.

Итак, в каждом задании необходимо выбрать ту ситуацию общения, в которой заданная слева фраза приобретет другое значение, будет связана с другим намерением, нежели в двух других ситуациях.

На выполнение субтеста отводится 5 минут. За минуту до окончания работы Вы будете предупреждены. Работайте, по возможности, быстрее. Не тратьте много времени на одно задание. Если затрудняетесь с ответом, переходите к следующему пункту. К трудным заданиям можно будет вернуться в конце, если хватит времени. В затруднительных случаях давайте ответ, даже если не совсем уверены в его правильности.

Если у Вас есть вопросы, задайте их сейчас.

Не переворачивайте страницу, пока не получите команду «НАЧАЛИ!»

Субтест №3 «Вербальная экспрессия» фразы

1. Человек – своему товарищу: «Вы великолепны».	Довольный служащий – своему начальнику Благодарный ученик – своему преподавателю Недовольный человек – своему знакомому
2. Продавец – покупателю: «Вы получите, что надо».	Улыбающийся преподаватель – студенту Врач – пациенту Рассерженный милиционер – канючающему пьянице
3. Судья – победителю: «Поздравляю».	Отец – победителю Друг – победителю Проигравший – победителю
4. Гордый отец – другу: «Посмотри на нее».	Ревнивая девушка – другу Обрадованный мальчик – другу Восхищенная девушка – другу
5. Человек – своему другу: «Что ты делаешь?».	Рассерженная мать – ребенку Заинтригованный прохожий – играющему ребенку Учитель – примерному ученику
6. Врач – больному ребенку: «Прими-ка это».	Мать – сыну Боец – противнику Нагруженная жена – мужу
7. Официантка – клиенту: «Чем я могу Вам помочь?».	Психиатр – пациенту Прохожий – пострадавшему в аварии Гид – туристу
8. Преподаватель – студенту: «Ты можешь сделать это лучше».	Жена – мужу Мать – ребенку Тренер – спортсмену
9. Отец – сыну: «Ты мне нравишься».	Брат – сестре Молодой человек – подруге Племянник – тетке
10. Начальник – рабочему: «Это хорошо».	Поклонник – артисту Преподаватель – студенту

	Разгневанный ребенок – побитому им сопернику
11. Мать – бегущему ребенку: «Тише!».	Рассерженный отец – кричащему сыну Пассажир – водителю Прохожий – неосторожному ребенку
12. Страховой агент – клиенту: «Распишитесь здесь, пожалуйста».	Администратор гостиницы – клиенту Коллекционер автографов – «звезде» Кассир – вкладчику

#### Субтест №4 «Истории с дополнением»

В этом субтесте Вы будете иметь дело с картинками, на которых изображены истории про Фердинанда. У Фердинанда есть жена и маленький ребенок. Он работает начальником, поэтому в историях будут также принимать участие его сослуживцы.

Каждое задание состоит из восьми картинок. Четыре верхние картинки отражают определенную историю, происходящую с Фердинандом. Одна из этих картинок всегда пропущена. Вам необходимо выбрать среди четырех рисунков нижнего ряда тот, который при подстановке на место пустого квадрата вверху будет дополнять историю с Фердинандом по смыслу. Если Вы правильно выберете отсутствующий рисунок, то смысл истории полностью прояснится, чувства и намерения действующих в ней персонажей станут понятными.

Рассмотрим пример:



В этой истории отсутствует третий рисунок. В конце истории мы видим, что Фердинанд, мечтавший об обеде, не получает его вопреки своим ожиданиям и выходит из дома раздосадованный. Жена Фердинанда рассержена и делает вид, что читает сыну книгу. Мальчик сидит спокойно. Все это связано с тем, что Фердинанд, умываясь после работы, оставил на кухне грязь, что и разозлило его жену. Таким образом, логичным дополнением истории является рисунок №4. Поэтому в Бланке ответов цифра 4 обведена кружком.

Рисунки № 1, 2, 3 не соответствуют данной истории по смыслу.

Итак, в каждом задании необходимо найти рисунок, дополняющий историю про Фердинанда по смыслу. На выполнение субтеста отводится 10 минут. За минуту до окончания работы Вы будете предупреждены. Работайте, по возможности, быстрее. Не тратьте много

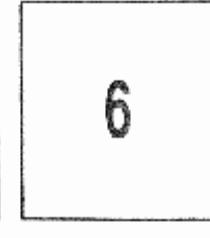
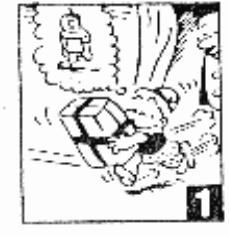
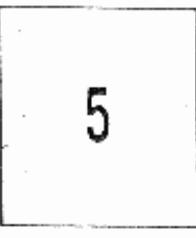
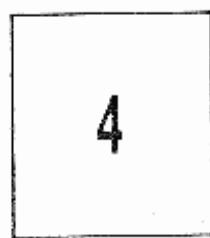
времени на одно задание. Если затрудняетесь с ответом, переходите к следующему пункту. К трудным заданиям можно будет вернуться в конце, если хватит времени. В затруднительных случаях давайте ответ, даже если не совсем уверены в его правильности.

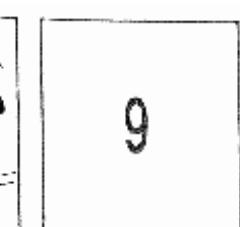
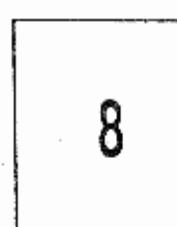
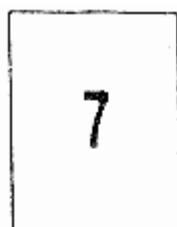
Если у Вас есть вопросы, задайте их сейчас.

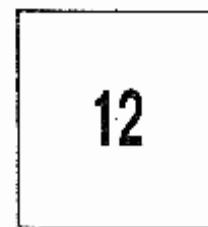
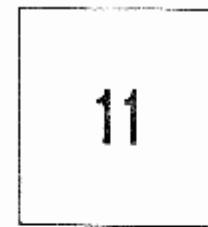
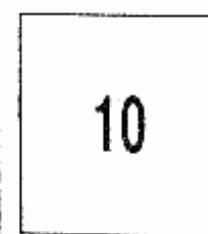
Не переворачивайте страницу, пока не получите команду «НАЧАЛИ!»

Субтест №4 «Истории с дополнением» картинки











13



14



14



14



Бланк ответов

Ф.И.О. \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_

Возраст \_\_\_\_\_ Пол \_\_\_\_\_

	Субтест 1	Субтест 2	Субтест 3	Субтест 4
Пример	1 2 3	1 2 3 4	1 2 3	1 2 3 4
1	1 2 3	1 2 3 4	1 2 3	1 2 3 4
2	1 2 3	1 2 3 4	1 2 3	1 2 3 4
3	1 2 3	1 2 3 4	1 2 3	1 2 3 4
4	1 2 3	1 2 3 4	1 2 3	1 2 3 4

5	1 2 3	1 2 3 4	1 2 3	1 2 3 4
6	1 2 3	1 2 3 4	1 2 3	1 2 3 4
7	1 2 3	1 2 3 4	1 2 3	1 2 3 4
8	1 2 3	1 2 3 4	1 2 3	1 2 3 4
9	1 2 3	1 2 3 4	1 2 3	1 2 3 4
10	1 2 3	1 2 3 4	1 2 3	1 2 3 4
11	1 2 3	1 2 3 4	1 2 3	1 2 3 4
12	1 2 3	1 2 3 4	1 2 3	1 2 3 4
13	1 2 3	1 2 3 4		1 2 3 4
14	1 2 3	1 2 3 4		1 2 3 4
15		1 2 3 4		

### Ключ

При совпадении ответа с ключом испытуемый получает 1 балл по соответствующей шкале. При несовпадении – 0 баллов.

№	Субтест 1	Субтест 2	Субтест 3	Субтест 4
1	2	1	3	4
2	2	4	3	3
3	2	3	3	3
4	3	3	1	2
5	1	2	1	1
6	3	1	2	1
7	3	2	2	4
8	3	2	1	1
9	3	1	2	1
10	3	4	3	2
11	3	1	1	1
12	1	1	2	2
13	1	2		2

14	2	4		1
15		4		

Нормативные таблицы для определения стандартных значений (для возрастной группы 18-55 лет)

Стандартные значения	Субтесты				Композитная оценка
	1	2	3	4	
1	0 – 2	0 – 2	0 – 2	0 – 1	0 – 12
2	3 – 5	3 – 5	3 – 5	2 – 4	13 – 26
3	6 – 9	6 – 9	6 – 9	5 – 8	27 – 37
4	10 – 12	10 – 12	10 – 11	9 – 11	38 – 46
5	13 – 14	13 – 15	12	12 – 14	47 – 55

### Интерпретация результатов

При интерпретации результатов необходимо помнить, что успешность выполнения теста положительно коррелирует со скоростью мышления, образовательным уровнем обследуемого и не зависит от его пола.

### Интерпретация отдельных субтестов

После завершения процедуры обработки результатов получаются стандартные баллы по каждому субтесту, отражающие уровень развития соответствующих способностей к познанию поведения. При этом общий смысл стандартных баллов можно определить следующим образом:

- 1 балл – низкие способности к познанию поведения;
- 2 балла – способности к познанию поведения ниже среднего (среднеслабые);
- 3 балла – средние способности к познанию поведения (средневыборочная норма);
- 4 балла – способности к познанию поведения выше среднего (среднесильные);
- 5 баллов – высокие способности к познанию поведения.

При получении стандартной оценки 1 балл по какому-либо субтесту необходимо прежде всего проверить, правильно ли обследуемый понял инструкцию.

#### Субтест № 1 – «Истории с завершением»

Лица с высокими оценками по субтесту умеют предвидеть последствия поведения. Они способны предвосхищать дальнейшие поступки людей на основе анализа реальных ситуаций общения (семейного, делового, дружеского), предсказывать события, основываясь на понимании чувств, мыслей, намерений участников коммуникации. Их прогнозы могут оказаться ошибочными, если они будут иметь дело с людьми, ведущими самым неожиданным, нетипичным образом. Такие люди умеют четко выстраивать стратегию собственного поведения для достижения поставленной цели. Успешное выполнение субтеста предполагает умение ориентироваться в невербальных реакциях участников взаимодействия и знание нормо-ролевых моделей и правил, регулирующих поведение людей.

Лица с низкими оценками по субтесту плохо понимают связь между поведением и его последствиями. Такие люди могут часто совершать ошибки (в том числе и противоправные действия), попадать в конфликтные, а возможно, и в опасные ситуации потому, что неверно представляют себе результаты своих действий или поступков других. Они плохо ориентируются в общепринятых нормах и правилах поведения.

Успешность выполнения данного субтеста положительно коррелируют со следующими психологическими особенностями:

- способностью полно и точно описывать личность незнакомого человека по фотографии;
- способностью к расшифровке невербальных сообщений;
- дифференциированностью Я-концепции, насыщенностью Я-образа пониманием интеллектуальных, волевых характеристик, а также описанием особенностей духовной организации личности.

#### Субтест № 2 – «Группы экспрессии»

Лица с высокими оценками по субтесту способны правильно оценивать состояния, чувства, намерения людей по их невербальным проявлениям, мимике, позам, жестам. Такие люди, скорее всего, придают большое значение невербальному общению, обращают много внимания на невербальные реакции участников коммуникации. Чувствительность к невербальной экспрессии существенно усиливает способность понимать других. Способность читать невербальные сигналы другого человека, осознавать их и сравнивать с вербальными, по мнению А. Пиза, лежит в основе «шестого чувства» – интуиции. В психологии широко известны исследования, доказывающие большое значение невербальных средств общения. Так, Р. Бедсвилл обнаружил, что в беседе словесное общение занимает менее 35%, а более 65% информации передается невербально.

Лица с низкими оценками по субтесту плохо владеют языком телодвижений, взглядов и жестов, который раньше осваивается в онтогенезе и вызывает больше доверия, чем вербальный язык). В общении такие люди в большей степени ориентируются на вербальное содержание сообщений. И они могут ошибаться в понимании смысла слов собеседника потому, что не учитывают (или неправильно учитывают) сопровождающие их невербальные реакции.

Успешность выполнения субтеста положительно коррелирует:

- с точностью, полнотой, нестереотипностью и пластичностью при описании личности незнакомого человека по фотографии;
- с чувствительностью к эмоциональным состояниям других в ситуациях делового общения;
- с разнообразием экспрессивного репертуара в общении;
- с открытостью и проявлением дружелюбия в общении;
- с эмоциональной стабильностью;
- с сенситивностью к обратной связи в общении, восприимчивостью к критике, совестливостью;
- с высокой самооценкой и степенью принятия себя;
- с насыщенностью Я-образа описанием волевых характеристик личности, активности, стеничности;
- с глубиной рефлексии;
- с точностью понимания того, каким образом собственное эмоциональное состояние человека воспринимается его партнерами по общению, что является показателем

- конгруэнтности коммуникативного поведения, предпосылкой успешной самопрезентации;
- с эмпатией, с невербальной чувствительностью.

#### Субтест № 3 – «Вербальная экспрессия»

Лица с высокими оценками по субтесту обладают высокой чувствительностью к характеру и оттенкам человеческих взаимоотношений, что помогает им быстро и правильно понимать то, что люди говорят друг другу (речевую экспрессию) в контексте определенной ситуации, конкретных взаимоотношений. Такие люди способны находить соответствующий тон общения с разными собеседниками в разных ситуациях и имеют большой репертуар ролевого поведения (то есть они проявляют ролевую пластиичность).

Лица с низкими оценками по субтесту плохо распознают различные смыслы, которые могут принимать одни и те же вербальные сообщения в зависимости от характера взаимоотношений людей и контекста ситуации общения. Такие люди часто «говорят невпопад» и ошибаются в интерпретации слов собеседника. Успешность выполнения субтеста также положительно коррелирует с точностью описания личности незнакомого человека по фотографии, насыщенностью Я-образа описанием духовных ценностей и шкалой эмпатии.

#### Субтест № 4 – «Истории с дополнением»

Лица с высокими оценками по субтесту способны распознавать структуру межличностных ситуаций в динамике. Они умеют анализировать сложные ситуации взаимодействия людей, понимают логику их развития, чувствуют изменение смысла ситуации при включении в коммуникацию различных участников. Путем логических умозаключений они могут достраивать неизвестные, недостающие звенья в цепи этих взаимодействий, предсказывать, как человек поведет себя в дальнейшем, отыскивать причины определенного поведения. Например, субтест позволяет прогнозировать успешность построения следователем целостной картины преступления на основе неполных данных. Успешное выполнение субтеста предполагает способность адекватно отражать цели, намерения, потребности участников коммуникации, предсказывать последствия их поведения. Кроме этого, требуется умение ориентироваться в невербальных реакциях человека, а также нормах и правилах, регулирующих поведение в обществе.

Лица с низкими оценками по субтесту испытывают трудности в анализе ситуаций межличностного взаимодействия и, как следствие, плохо адаптируются к разного рода взаимоотношениям между людьми (семейным, деловым, дружеским и другим).

Субтест является наиболее комплексным и информативным по общему факторному весу в структуре социального интеллекта. Успешность выполнения субтеста положительно коррелирует с точностью, полнотой, дифференцированностью и гибкостью описания незнакомого человека по фотографии, с дифференцированностью Я-концепции, глубиной рефлексии, с принятием себя, чувством собственного достоинства, с интересом к социальным проблемам, общественной активностью, с экзаменацационной успешностью.

#### Интерпретация композитной оценки социального интеллекта

Общий уровень развития социального интеллекта (интегрального фактора познания поведения) определяется на основе композитной оценки. Смысл композитной оценки, выраженной в стандартных баллах, можно определить следующим образом:

- 1 балл – низкий социальный интеллект;
- 2 балла – социальный интеллект ниже среднего (средне слабый);
- 3 балла – средний социальный интеллект (средне выборочная норма);
- 4 балла – социальный интеллект выше среднего (средне сильный);

- 5 баллов – высокий социальный интеллект.

Социальный интеллект представляет собой систему интеллектуальных способностей, определяющих адекватность понимания поведения людей. По мнению авторов методики, способности, отражающиеся на уровне композитной оценки, «вероятно, перекрывают собой традиционные понятия социальной чувствительности, эмпатии, восприятия другого и то, что можно назвать социальной интуицией». Выполняя регулирующую функцию в межличностном общении, социальный интеллект обеспечивает социальную адаптацию личности, «гладкость в отношениях с людьми».

Лица с высоким социальным интеллектом способны извлечь максимум информации о поведении людей, понимать язык неверbalного общения, высказывать быстрые и точные суждения о людях, успешно прогнозировать их реакции в заданных обстоятельствах, проявлять дальновидность в отношениях с другими, что способствует их успешной социальной адаптации.

Лица с высоким социальным интеллектом, как правило, бывают успешными коммуникаторами. Им свойственны контактность, открытость, тактичность, доброжелательность и сердечность, тенденция к психологической близости в общении.

Высокий социальный интеллект связан с интересом к социальным проблемам, наличием потребности воздействовать на других и часто сочетается с развитыми организаторскими способностями. Люди с развитым социальным интеллектом обычно имеют выраженный интерес к познанию себя и развитую способность к рефлексии.

Уровень развития социального интеллекта в большей степени определяет успешность адаптации при поступлении на работу, чем уровень развития общего интеллекта. Люди с высоким социальным интеллектом обычно легко уживаются в коллективе, способствуют поддержанию оптимального психологического климата, проявляют больше интереса, смекалки и изобретательности в работе.

Лица с низким социальным интеллектом могут испытывать трудности в понимании и прогнозировании поведения людей, что усложняет взаимоотношения и снижает возможности социальной адаптации.

Низкий уровень социального интеллекта может в определенной степени компенсироваться другими психологическими характеристиками (например, развитой эмпатией, некоторыми чертами характера, стилем общения, коммуникативными навыками), а также может быть скорректирован в ходе активного социально-психологического обучения.

## ТЕСТ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА Н. ХОЛЛА

### **Внутренняя структура:**

Опросник состоит из 30 пунктов, ответы на которые формируются по 6-балльной шкале Ликкера.

Пункты формируют 5 шкал, каждая из которых содержит 6 пунктов, пункты шкал не пересекаются:

1. Эмоциональная осведомленность.
2. Управление своими эмоциями (скорее, эмоциональная отходчивость, эмоциональная неригидность).

3. Самомотивация (скорее, как раз произвольное управление своими эмоциями).
4. Эмпатия.
5. Распознавание эмоций других людей (скорее, умение воздействовать на эмоциональное состояние других людей)

### **Инструкция:**

Ниже вам будут предложены высказывания, которые так или иначе отражают различные стороны вашей жизни. Пожалуйста, напишите цифру справа от каждого утверждения, исходя из оценки ваших ответов:

- Полностью не согласен (-3 балла).
- В основном не согласен (-2 балла).
- Отчасти не согласен (-1 балл).
- Отчасти согласен (+1 балл).
- В основном согласен (+2 балла).
- Полностью согласен (+3 балла).

Утверждение	- 3	- 2	- 1	+	+	+	+
1. Для меня как отрицательные, так и положительные эмоции служат источником знания о том, как поступать в жизни.							
2. Отрицательные эмоции помогают мне понять, что я должен изменить в своей жизни.							
3. Я спокоен, когда испытываю давление со стороны.							
4. Я способен наблюдать изменение своих чувств.							
5. Когда необходимо, я могу быть спокойным и сосредоточенным, чтобы действовать в соответствии с запросами жизни.							
6. Когда необходимо, я могу вызвать у себя широкий спектр положительных эмоций, такие, как веселье, радость, внутренний подъем и юмор.							
7. Я слежу за тем, как я себя чувствую.							
8. После того как что-то расстроило меня, я могу легко совладать со своими чувствами.							
9. Я способен выслушивать проблемы других людей.							
10. Я не зацикливаюсь на отрицательных эмоциях.							
11. Я чувствителен к эмоциональным потребностям других.							
12. Я могу действовать на других людей успокаивающе.							

13. Я могу заставить себя снова и снова встать перед лицом препятствия.					
14. Я стараюсь подходить к жизненным проблемам творчески.					
15. Я адекватно реагирую на настроения, побуждения и желания других людей.					
16. Я могу легко входить в состояние спокойствия, готовности и сосредоточенности.					
17. Когда позволяет время, я обращаюсь к своим негативным чувствам и разбираюсь, в чем проблема.					
18. Я способен быстро успокоиться после неожиданного огорчения.					
19. Знание моих истинных чувств важно для поддержания «хорошей формы».					
20. Я хорошо понимаю эмоции других людей, даже если они не выражены открыто.					
21. Я могу хорошо распознавать эмоции по выражению лица.					
22. Я могу легко отбросить негативные чувства, когда необходимо действовать.					
23. Я хорошо улавливаю знаки в общении, которые указывают на то, в чем другие нуждаются.					
24. Люди считают меня хорошим знатоком переживаний других людей.					
25. Люди, осознающие свои истинные чувства, лучше управляют своей жизнью.					
26. Я способен улучшить настроение других людей.					
27. Со мной можно посоветоваться по вопросам отношений между людьми.					
28. Я хорошо настраиваюсь на эмоции других людей.					
29. Я помогаю другим использовать их побуждения для достижения личных целей.					
30. Я могу легко отключиться от переживания неприятностей.					

### Интерпретация:

Для получения результата по шкале необходимо сложить результаты по всем пунктам с учётом знака ответа:

- Полностью не согласен (-3 балла).
- В основном не согласен (-2 балла).
- Отчасти не согласен (-1 балл).
- Отчасти согласен (+1 балл).
- В основном согласен (+2 балла).
- Полностью согласен (+3 балла).

Шкалы	Вопросы
Эмоциональная осведомленность	1, 2, 4, 17, 19, 25

Управление своими эмоциями	3, 7, 8, 10, 18, 30
Самомотивация	5, 6, 13, 14, 16, 22
Эмпатия	9, 11, 20, 21, 23, 28
Распознавание эмоций других людей	12, 15, 24, 26, 27, 29

### **Дополнительная информация по интерпретации результатов теста**

По каждой шкале высчитывается сумма баллов с учетом знака ответа (+ или -). Чем больше плюсовая сумма баллов, тем больше выражено данное эмоциональное проявление.

Уровни парциального (отдельно по каждой шкале) эмоционального интеллекта в соответствии со знаком результатов:

- 14 и более — высокий;
- 8–13 — средний;
- 7 и менее — низкий.

Интегративный (сумма по всем шкалам) уровень эмоционального интеллекта с учетом доминирующего знака определяется по следующим количественным показателям:

- 70 и более — высокий;
- 40–69 — средний;
- 39 и менее — низкий.

- 1. Эмоциональная осведомленность** - это осознание и понимание своих эмоций, а для этого постоянное пополнение собственного словаря эмоций. Люди с высокой эмоциональной осведомленностью в большей мере, чем у другие осведомлены о своем внутреннем состоянии.
- 2. Управление своими эмоциями** - это эмоциональная отходчивость, эмоциональная гибкость и т.д., другими словами, произвольное управление своими эмоциями
- 3. Самомотивация** - управление своим поведением, за счет управления эмоциями.
- 4. Эмпатия** - это понимание эмоций других людей, умение сопереживать текущему эмоциональному состоянию другого человека, а так же готовность оказать поддержку. Это умение понять состояние человека по мимике, жестам, оттенкам речи, позе.
- 5. Распознавание эмоций других людей** - умение воздействовать на эмоциональное состояние других людей.

## ИТОГОВАЯ АНКЕТА УЧАСТНИКА ПРОГРАММЫ «ГРАНИ ОБЩЕНИЯ»

Анкета проводилась онлайн, студентам была разослана ссылка на гугл-форму.

Уважаемый участник!

Пожалуйста, оцените, как программа повлияла на развитие ваших навыков. Нам важна ваша искренняя обратная связь — она поможет сделать программу лучше.

1. Оцените программу по 10-балльной шкале:

- 1 – Программа не дала мне ничего ценного
- 3–4 – Были интересные моменты, но в целом мало применимо
- 5–6 – Программа полезна, но требует доработки
- 7–8 – Хорошая, практическая программа, много нового и нужного
- 9–10 – Программа дала реальный толчок к развитию

2. Оцените изменения ваших навыков по шкале от 1 до 10, где 1 – «нет ощутимых изменений», 10 – «этот навык стал реальным ресурсом, помогает мне в жизни и учёбе»

№	Навык/компонент	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Способность ясно и уверенно выражать свои мысли (вербальная речь)										
2	Навыки активного слушания (внимание, перефразирование, уточнение)										
3	Умение понимать невербальные сигналы других людей										
4	Способность управлять своими жестами, мимикой, интонацией										
5	Эмпатия (умение чувствовать и понимать эмоциональное состояние других)										
6	Навыки конструктивного взаимодействия и сотрудничества										
7	Умение справляться со стрессом в коммуникации										
8	Гибкость в общении (умение адаптироваться под собеседника и ситуацию)										
9	Умение разрешать конфликты мирным и эффективным путём										
10	Самоосознание в общении (осознание своих реакций, ошибок, установок)										

3. Что, по вашему мнению, стоит улучшить в программе? (можно выбрать несколько вариантов)

- 1 – Хотелось бы больше практических заданий
- 2 – Добавить индивидуальные задания и разбор кейсов
- 3 – Сделать занятия чуть короче / динамичнее
- 4 – Добавить материалы для самостоятельной работы (видео, тексты, чек-листы)
- 5 – Ввести больше примеров из реальной жизни (учёба, работа, отношения)

- 6 – Хотелось бы больше личной обратной связи от ведущего
- 7 – Сделать больше упора на определённые темы
- 8 – Расширить программу (больше занятий или второй уровень)
- 9 – Дать больше времени на обсуждение и рефлексию

Спасибо за обратную связь!

## КОНСПЕКТЫ ЗАНЯТИЙ

### **Занятие №1. Язык тела**

Цель: познакомить студентов с основами невербального общения и научить использовать язык тела в коммуникации.

Задачи:

- 1) Дать представление о видах и функциях невербальных средств общения;
- 2) Способствовать развитию эмпатии и культуры общения;
- 3) Развивать наблюдательность, выразительность, эмоциональную чувствительность в процессе взаимодействия с другими людьми.

План занятия:

#### *Вводная часть*

- 1) Приветствие;
- 2) Эмоциональный настрой на занятие;
- 3) Сообщение и объяснение темы;

#### *Основная часть*

- 4) Лекция;
- 5) Упражнение «Приветствие без слов»;
- 6) Упражнение «Мозговой штурм: какие качества привлекают меня в друзьях?»;
- 7) Упражнение «Говорящее тело»;

#### *Заключительная часть*

- 8) Рефлексия;
- 9) Прощание.

#### **Ход занятия**

#### *Вводная часть*

Ведущий приветствует студентов, рассказывает о целях и задачах программы «Границы общения», настраивает на продуктивную работу.

## *Основная часть*

Невербальное общение — это коммуникация между индивидами без использования слов, то есть без речевых и языковых средств, представленных в прямой или какой-либо знаковой форме. Инструментом общения становится тело человека, обладающее исключительно широким диапазоном средств и способов передачи информации или обмена ею. В то же время как сознание, так и бессознательные и подсознательные компоненты психики человека наделяют его способностями воспринимать и интерпретировать информацию, переданную в невербальной форме. Тот факт, что передача и прием невербальной информации могут осуществляться на бессознательном или подсознательном уровне, вносит некоторое осложнение в понимание данного явления и ставит вопрос об оправданности использования понятия «общение», так как при языковой и речевой коммуникации этот процесс по-разному осознается обеими сторонами. Поэтому вполне допустимо, когда речь идет о невербальной коммуникации, использовать также понятие «невербальное поведение», понимая его как поведение индивида, несущее в себе определенную информацию независимо от того, осознается это индивидом или нет.

Основными средствами, которыми обладает «язык тела», являются поза, движения (жесты), мимика лица, взгляд, «пространственное» поведение, характеристики голоса. За последние десятилетия интерес к невербальным способам общения в мировой психологической науке заметно повысился, поскольку стало ясно, что этот компонент социального поведения человека играет в жизни общества более важную роль, чем представлялось ранее.

### Структурные элементы невербальной системы общения

1. Кинесические средства общения — это зрительно воспринимаемые движения другого человека (мимика, пантомимика, позы), выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении.
2. Просодические (паралингвистические) средства общения включают ритмико-интонационные стороны речи (высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила удара).
3. Экстравергентические средства общения составляют включенные в речь паузы и психофизиологические проявления человека (смех, плач, кашель, вздохи, хмыканье и др.).
4. Проксемические средства — это пространственно-временные элементы ситуации общения, содержащие важную для участников общения информацию.
5. Такесические средства общения представляют собой динамические прикосновения к партнеру по общению в форме рукопожатия, похлопывания, обнимания, поцелуя и т.п.

Во всем многообразии выразительных средств невербального общения важнейшее место занимают кинесические, такесические и проксемические средства. Они исследуются специальными областями научного знания, получившими в последние годы бурное развитие - кинесикой, такесикой и проксемикой.

Кинесика - область научного знания, исследующая внешние проявления человеческих чувств и эмоций. Объектом ее научного интереса являются мимика, жестика и пантомимика.

Мимика - движениям мышц лица, отражающим внутреннее эмоциональное состояние, принадлежит особая роль в передаче информации. Мимика обладает статусом образного языка общения, специфического кода для передачи многообразных чувств, оценок, отношений к событиям и явлениям. Одновременно она является и средством воздействия на людей.

К числу основных эмоций, транслируемых с помощью выразительных движений мимической мускулатуры, относят радость, удивление, гнев, презрение, страдание, страх. Положительные эмоции (любовь, радость и др.) выражаются более четко и распознаются легче. Негативные эмоции (гнев, отвращение, печаль) идентифицируются несколько труднее.

Специалисты в области неверbalного общения А. Пиз, Дж. Ниренберг и Г. Калеро дают подробную классификацию жестов. Деловому человеку важно иметь представление, прежде всего, о тех жестах, в которых выражаются отношение к ситуации общения и к обсуждаемой проблеме, психическое состояние и степень искренности делового партнера. В этом плане интерес представляют открытые жесты, закрытые жесты и жесты неискренности, жесты оценки и отрицания, уверенности, нервозности и неуверенности.

- Открытые жесты и жесты расположения характеризуются открытостью и доступностью для визуального контроля ладоней и отсутствием каких-либо перекрещиваний рук и ног, прикладыванием руки к груди, прикосновением к партнеру. Такие жесты свидетельствуют о психологической открытости и искренности партнера, его готовности к равноправному взаимодействию.
- Закрытые жесты и жесты неискренности рассмотрены выше. Они указывают на то, что в общении имеется второй, скрытый, контур, что партнер решает противоречивые психологические задачи.
- Жесты оценки (почекивание подбородка, вытягивание указательного пальца вдоль щеки, вставание и прохаживание и т.п.) указывают на сомнение партнера в предоставляемых ему фактах и аргументах.
- Жесты отрицания (отклонение корпуса назад, скрещение рук и ног, дотрагивание до кончика носа и др.) указывают на то, что сомнения партнера приобрели устойчивый характер и достигли уровня негативного отношения к тем или иным фактам и аргументам.
- Жесты уверенности (соединение пальцев в купол пирамиды, раскачивание на стуле и др.) свидетельствуют о том, что партнер максимально уверен в своих возможностях, комфортно себя чувствует, владеет ситуацией, и даже возможно испытывает чувство превосходства.
- Жесты нервозности и неуверенности (переплетенные пальцы рук, пощипывание ладони, постукивание по столу пальцами и др.) говорят о неуверенности партнера в своих возможностях или в благоприятном исходе переговоров.
- Жесты ожидания включают потирание ладоней друг о друга, медленное вытиранье влажных ладоней о ткань и др.

Такесика - научная область, исследующая проявления человеческой психики в прикосновениях партнеров. Прикосновения более всего отражают статусно-ролевые позиции и степень эмоциональной близости общающихся. Малейшая неточность в выборе типа

прикосновения к партнеру (например, стремление облобызать или похлопать по плечу необщительного начальника) может привести не только к срыву общения, но и к крушению деловой карьеры.

Среди множества коммуникативных прикосновений наибольший интерес для делового человека представляют рукопожатия.

Специалисты выделяют три основных вида рукопожатий: равноправное, доминирующее и покорное.

- Равноправное рукопожатие (ладонь твердая, подается прямо, вертикально полу) свидетельствует об уверенности партнера в своих возможностях и готовности к равноправному и взаимовыгодному диалогу.
- Доминирующее рукопожатие (рука подается сверху, ладонью вниз; рука собеседника может бесцеремонно задерживаться) говорит о высоком самомнении партнера, его нацеленности на доминирование во взаимодействии.
- Покорное рукопожатие (вялая рука подается снизу, ладонью вверх) отражает готовность человека признать доминирование партнера.

Пространственно-временные параметры общения изучает научная область проксемика англ. proximity- близость). Этот термин введен в оборот американским антропологом Э.Холлом, пионером в изучении территориальных потребностей человека. Он отмечает, что любое живое существо стремится иметь свою территорию. Африканский лев, например, контролирует пространство радиусом более пятидесяти километров. Любая попытка вторгнуться в это пространство воспринимается царем зверей как покушение на него самого.

По мнению Э. Холла, каждый человек имеет вокруг себя некое пространство, которое он считает "своим". В этом пространстве исследователь выделил четыре зоны (дистанции, расстояния), в которые в обычных условиях каждый человек допускает те или иные категории других людей и решает вполне конкретные коммуникативные задачи: интимную, личную, социальную, публичную.

- Интимная зона (15 - 45 см) предназначена для общения с самыми близкими людьми (родными, любимыми, и др.). Для общения в этой зоне характерны доверительность, тактильный контакт и негромкий голос.
- Личная (персональная) зона (45 - 120 см) предназначена для обыденного (светского) общения с хорошо знакомыми людьми (друзьями, коллегами). Общение здесь допускается по преимуществу в виде поддерживающего разговора и визуального контакта между партнерами.
- Социальная зона (120 - 400 см) предназначена для проведения формальных встреч в служебных помещениях, для ведения деловых переговоров, для общения с малознакомыми людьми. Например, беседа начальника с подчиненным требует именно такой дистанции.
- Публичная зона (свыше 400 см) предназначена для общения с большими аудиториями.

Размеры личного пространства и конкретных коммуникативных зон меняются в зависимости от вида человеческой активности и местонахождения (например, в транспорте в час "пик" оно может быть минимально, в ночное время - максимально), от психического состояния (в плохом настроении человек сознательно или бессознательно стремится

увеличить расстояние до других людей и болезненно реагирует на попытки окружающих его нарушить), от статуса общающихся (большинство подчиненных стараются держаться подальше от начальника), и др.

Нарушение коммуникативных дистанций одним из партнеров может привести к ухудшению психологической атмосферы общения, негативным эмоциональным и поведенческим реакциям собеседника. Доказано, например, что бесцеремонное вторжение в интимную зону человека влечет весьма ощутимые физиологические изменения в его организме (учащение сердцебиения, повышенное выделение в кровь адреналина, прилив крови к голове и др.), вызывает состояние стресса.

### Сознательное и бессознательное в общении с другими людьми

Как известно, невербальное общение может быть осознанным и неосознанным. К этому следует добавить еще и такую его особенность, как намеренность и ненамеренность. Это означает, что в одном случае информация может передаваться одним субъектом общения (отправителем) с осознаваемой целью обязательно довести ее до сведения другого (получателя). Например, жест, указывающий кому-то направление; взгляд, выражающий внимание к собеседнику; угрожающая поза, свидетельствующая об определенных намерениях человека и т.д. В другом случае отправитель не имел намерения передавать какую-то информацию или даже пытался ее скрыть (например, признаки плохого настроения или болезненного состояния, свою принадлежность к определенной нации или социальной группе и т.п.), а получатели тем не менее такую информацию воспринимали. В этой связи оказываются полезными понятия «знак» и «сигнал».

Знак — это элемент поведения, внешности, движений индивида, несущий информацию, воспринимаемую другим индивидом независимо от воли и намерений первого.

Нетрудно представить себе, что эти информационно-психологические различия между знаком и сигналом являются причиной множества случаев нарушения взаимопонимания между людьми. Неосознаваемый отправителем знак, например случайный взгляд, может быть воспринят кем-либо как сигнал (признак интереса или опасности) и вызвать какие-то действия; намеренно передаваемый сигнал может быть не понят получателем и воспринят просто как знак и т.д. Здесь возможно несколько вариантов, так как сочетания осознанности—неосознанности и намеренности—ненамеренности имеют ряд комбинаций в отношениях между отправителем и получателем невербальной информации, поскольку каждый из них может занимать ту или иную позицию. Кроме того, даже когда обе стороны ведут себя вполне осознанно, интерпретация полученной информации не обязательно совпадает с тем, что предназначалось для передачи.

### Проблема интерпретации невербального поведения

Невербальная коммуникация подчиняется определенным правилам, которым мы следуем бессознательно, но чутко реагируем на их нарушение. К этим правилам могут быть отнесены следующие:

1. использование невербальных знаков должно быть определенным и узнаваемым;
2. мы должны быть способны переводить наши чувства и намерения в невербальные средства («кодировать»);

3. наблюдатель должен быть способен к интерпретации невербальных знаков («декодировать»).

Вместе с тем выполнение этих правил оказывается не такой простой задачей. Основные проблемы интерпретации невербальных сообщений (их кодирования и декодирования) связаны с самой природой невербальной коммуникации. Например, в группе есть человек, который никогда не выступает. Его молчание является определенным сообщением, но каково его содержание? Стесняется этот человек или ему нечего сказать? Он погружен в свои личные проблемы или просто устал? Найти правильный ответ нам не удается. Молчание передает сообщение, но это сообщение остается неясным.

Особенности невербальных сообщений — текстуальность, многозначность, спонтанность и ненамеренность — предопределяют сложность процесса интерпретации невербального поведения. Мы не можем «читать человека как книгу», так же как другие не могут «читать» нас. Тем не менее люди, которые общаются с нами, придают определенное значение нашему поведению и на основании своих наблюдений могут делать важные выводы и принимать решения.

Интерпретация невербального поведения превращается в творческий процесс, который требует от его участников наблюдательности, интереса и внимания к людям, социального интеллекта, то есть того, что называют коммуникативной компетентностью.

#### *Упражнение №1. «Приветствие без слов».*

Цель: тренировать гибкость телесного самовыражения.

Описание. Участникам предлагается в течение 2-3 минут свободно передвигаться по помещению и успеть за это время поприветствовать как можно большее количество человек. Делать это нужно без слов, другими способами: кивком головы, рукопожатием, объятием и т.д. При этом каждый способ участник вправе использовать только один раз, для каждого следующего приветствия нужно придумать новый способ.

Обсуждение:

- Какие способы приветствия ощущались самыми естественными? Какие необычными?
- Как менялось ваше впечатление о людях в зависимости от формы приветствия?
- Какие жесты или прикосновения вы избегали? Почему?

#### *Упражнение №2. «Мозговой штурм: какие качества привлекают меня в друзьях?»*

Цель: показать связь внутренних качеств человека с внешними невербальными проявлениями.

Оборудование: флипчарт, маркеры.

Описание. Каждый участник называет позитивные качества, которые привлекают его в друзьях. На плакате или доске помощники ведущего записывают все качества по порядку их произнесения. Затем, когда список составлен, все участники выбирают по три наиболее значимых с их точки зрения варианта, отмечая свой выбор на доске. Таким образом, на

флипчарте будет отражена картина групповых предпочтений. Качество, набравшее наибольшее количество предпочтений, считается наиболее уважаемым, предпочтаемым группой, остальные располагаются по мере убывания. Каждый член группы может сравнить свои выборы с общегрупповыми предпочтениями и, осмыслив ситуацию, осуществить коррекцию собственного поведения.

Обсуждение:

- Какие качества оказались самыми востребованными и почему?
- Как можно невербально показать эти качества?
- Какие выводы можно сделать о нашей группе как о потенциальной команде?

### *Упражнение №3. «Говорящее тело»*

Цель: тренировать умение передавать смысл и эмоцию через позы, жесты и мимику, а также развивать навык «чтения» невербальных сигналов других людей.

Оборудование: листочки бумаги с заданиями.

Описание. Участники сидят в кругу. Каждый из них получает написанное на листке бумаги задание изобразить позу человека в какой-то ситуации. Задания не оглашаются для всех. Участники продумывают и показывают с помощью невербального поведения обозначенную в задании позу тела, другие участники должны определить, что именно показывает участник.

Примеры заданий:

- Изобразите позу человека, читающего увлекательный роман;
- Изобразите позу человека, читающего сложный учебник;
- Изобразите позу человека, читающего юмористический журнал;
- Изобразите позу человека, пишущего письмо другу;
- Изобразите позу человека, ждущего вызова в кабинет стоматолога;
- Изобразите позу человека, сдающего государственный экзамен в ВУЗе;
- Изобразите позу человека, стоящего долгое время в очереди;
- Изобразите позу человека, выигравшего в лотерею;
- Человек читает (любовную записку, учебник, неприятное сообщение);
- Человек пишет письмо (любимой, другу, врагу).

2 задание: на скамейке сидят двое людей. Следует выявить их отношения (в ссоре, не знакомы, но хотят познакомиться, один хочет познакомиться, а другой нет). Работа в парах.

Следует выразить позой их отношение к процессу общения и партнеру:

- Если оба заинтересованы разговором.
- Если один из партнеров реагирует негативно.
- Если разговор идет через силу.
- Если один из партнеров хочет закончить разговор.

Обсуждение:

- Что помогало вам быстрее всего узнавать показанную ситуацию?
- Сложно ли было сдерживаться от слов? Что происходило с телом?
- Какие невербальные детали оказывались «маркёрами» эмоций?

### *Заключительная часть*

Ведущий проводит рефлексию со студентами по следующим вопросам:

- Какое упражнение оказалось для вас самым простым, а какое – самым сложным? Почему?
- Какие два открытия вы унесёте с собой после занятия?
- Где в ближайшие дни вы собираетесь сознательно применить то, что сегодня попробовали?

### **Занятие №2. «Тело говорит»**

Цель: научить студентов осознанно воспринимать и передавать информацию через невербальные сигналы.

Задачи:

- 1) Познакомить студентов с возможностями передачи смысла и эмоций через телесные средства коммуникации;
- 2) Формировать уважительное отношение к личным границам и чувствам других людей в процессе невербального взаимодействия;
- 3) Развивать эмпатию, телесную чувствительность, воображение.

План занятия:

#### *Вводная часть*

- 1) Приветствие;
- 2) Эмоциональный настрой на занятие;
- 3) Сообщение и объяснение темы;

#### *Основная часть*

- 4) Упражнение «Почувствуй пространство»;
- 5) Упражнение «Разговор через стекло»;
- 6) Упражнение «Инсценировка песни»;

### *Заключительная часть*

- 7) Рефлексия;
- 8) Прощание.

**Ход занятия**

#### *Вводная часть*

Ведущий приветствует студентов, делится планом занятия, настраивает на продуктивную работу.

### *Основная часть*

#### *Упражнение №1 «Почувствуй пространство»*

Цель: развивать телесную осознанность и чувствительность к личному и социальному пространству.

Описание. Все участники сидят в кругу на стульях. Им предлагается закрыть глаза и попытаться ощутить пространство вокруг себя (впереди, сзади, над головой и т.д.). Затем через 3-4 минут все члены группы встают со своих мест и в течении 5 минут ходят по комнате, прикасаясь друг к другу, пытаясь исследовать и понять свои чувства. После выполнения упражнения организуется коллективное обсуждение испытываемых участниками чувств и эмоций.

Обсуждение:

- Были ли у вас внутренние границы? Как вы их почувствовали?
- Возникало ли желание отдалиться или наоборот приблизиться к другим? Почему?
- Что нового вы узнали о своём восприятии пространства?

#### *Упражнение №2. «Разговор через стекло»*

Цель: научиться передавать конкретные смыслы и эмоции без слов, только с помощью мимики и жестов.

Описание. Для этого упражнения по желанию выбирается пара участников, остальные будут зрителями. Круг из стульев превращается в полукруг, обращенный к импровизированной «сцене». Двоим «актерам» дается инструкция. Они находятся в аэропорту. Один из них улетает, другой — его провожает. И вот, когда проводы закончены, и отлетающий уже перешел в отсек для отлетающих, за стекло, он внезапно вспоминает, что забыл передать провожающему очень важную информацию. Он может это сделать сейчас, он видит провожающего через стекло. Однако сложность заключается в том, что стекло звуконепроницаемое, и передать информацию можно только жестами и мимикой, без слов. Один из партнеров передает информацию, другой должен его понять и ответить тоже без слов. Затем они меняются ролями, и принимавший информацию теперь будет ее передавать (информация будет уже новая, какую он придумает). Остальных участников просят сохранять молчание и просто наблюдать за происходящим.

Обсуждение:

Вопросы актерам:

- Что было сложнее — передавать или понимать информацию?
- Какие эмоции вы испытывали во время попытки объясниться?
- Что помогало вам быть понятым? Что мешало?

Вопросы зрителям:

- Удалось ли вам расшифровать происходящее?

- Какие невербальные сигналы были самыми понятными или запоминающимися?
- Какие способы выражения казались более эффективными и почему?

#### *Упражнение №3. «Инсценировка песни»*

Цель: развивать навык коллективной невербальной импровизации и передачи настроения, смысла и образа через телесное взаимодействие.

Описание. Участники разделяются на две-три команды, и каждая получает задание подготовить и затем показать инсценировку какой-либо известной песни. Остальные участники должны угадать эту песню. Инсценировка происходит без слов. На подготовку каждой команде дается 10—15 минут.

После подготовки каждая команда по очереди показывает свою инсценировку.

Обсуждение:

- Получилось ли угадать, о какой песне шла речь? Что помогло это сделать?
- Насколько легко или трудно было договариваться в группе без слов?
- Как происходит передача информации в жизни? А получение ее? Замечаем ли мы сигналы жестов, мимики? Насколько часто в жизни мы пользуемся этими каналами передачи информации?

#### *Заключительная часть*

Ведущий проводит рефлексию со студентами по следующим вопросам:

- Какое упражнение оказалось для вас самым простым, а какое – самым сложным? Почему?
- Какие два открытия вы унесёте с собой после занятия?
- Где в ближайшие дни вы собираетесь сознательно применить то, что сегодня попробовали?

#### *Занятие №3. «Слушай, чтобы понять»*

Цель: развивать навыки активного слушания и понимания партнёра в процессе общения.

Задачи:

- 1) Познакомить студентов с принципами активного слушания, способами передачи и точного восприятия информации;
- 2) Формировать уважение к позиции собеседника, терпимость, готовность слушать и слышать;
- 3) Развивать внимание, память, речевые и коммуникативные способности, эмпатию.

План занятия:

*Вводная часть*

- 1) Приветствие;
- 2) Эмоциональный настрой на занятие;
- 3) Сообщение и объяснение темы;

#### *Основная часть*

- 4) Беседа;
- 5) Упражнение «Инструкции»;
- 6) Упражнение «Выведи козу»;
- 7) Упражнение «Графический диктант»;

#### *Заключительная часть*

- 8) Рефлексия;
- 9) Прощание.

### **Ход занятия**

#### *Вводная часть*

Ведущий приветствует студентов, делится планом занятия, настраивает на продуктивную работу.

#### *Основная часть*

На прошлом занятии мы с вами говорили о неречевых средствах общения, а теперь пару слов о вербальных или речевых средствах общения. Скажите, а отчего зависит успешность речевого общения. Что при этом нужно уметь делать? Говорить или слушать? И то и другое. Умение слушать и понимать собеседника входят в понятие «активное слушание», так же в это понятие входит и умение говорить. Как вы понимаете, что такое активное слушание, а что пассивное? Активное слушание помогает правильно выразить свою мысль, активное участие в разговоре. Поэтому, тренируя умения слышать и понимать, мы тренируем также умение выражать свои мысли и чувства и умение воплощать их в действия. Методы активного слушания помогают сосредоточить внимание слушающего на партнере, «разговорить», услышать и понять его. Однако такой благоприятный результат возможен лишь в том случае, если активный слушатель не только знает соответствующие коммуникативные техники, но и правильно применяет их.

#### *Упражнение №1. «Инструкции»*

Цель: показать, как искажается информация при передаче, и как важно внимательно слушать и точно формулировать сообщение.

Описание. Для упражнения нужно 5 добровольцев. Они выходят за дверь, остальные становятся наблюдателями. Задача добровольцев - правильно и максимально полно пересказать текст, озвученный им предыдущим участником. Делают они это по цепочке. Я читаю текст (один раз, без повторений) первому добровольцу (остальные ждут за дверью). Далее заходит второй доброволец, и первый рассказывает то, что услышал. Наблюдатели - слушают, фиксируют сбои. И так далее до конца.

Пример текста: «Когда космонавт Леонов впервые вышел в открытый космос, он оторвался от корабля и стал возвращаться, но ничего не мог поделать, так как в космическом пространстве ему не от чего было оттолкнуться. Потом, он все-таки поймал трос, но тут столкнулся с новой проблемой: его скафандр в открытом космосе раздулся, и он не смог проплыть обратно в корабль. Насилу он это сделал».

Обсуждение:

- Какие фразы или детали чаще всего терялись?
- Что мешало точному восприятию информации?
- Какие стратегии использовали для запоминания и пересказа?

#### *Упражнение №2. «Выведи козу»*

Цель: осознать и временно отпустить внутренние переживания, мешающие открытому и продуктивному общению.

Описание. Ведущий рассказывает хасидскую притчу:

Бедный еврей пришел к раввину: - Ребе, как жить? Семья большая, все в одной комнате. Нет больше сил. Подскажи как справиться с напастью?

- У тебя коза есть? - спрашивает раввин.

- Есть.

- Приведи ее в свою каморку.

- Но там в каморке и я, и жена, и пятеро детишек! Куда же я еще и козу приведу.

- Пришел за советом, значит слушай, что тебе говорят. Приведи козу и посели ее в доме.

Через несколько дней еврей прибегает снова.

- Ребе! Совсем немоготу! Жизнь невмочь!

- А ты выведи козу из комнаты!

Вывел еврей козу, и стало жить несравненно проще и лучше.

А теперь задание: в течение 2 минут каждый на листке пишет проблему, которая сейчас, в эти минуты, является помехой для общения. Когда каждый написал свои помехи, ведущий просит: - Всмотритесь в написанное. Прочитайте то, что занимает ваши мысли и чувства.

Обсуждение:

- Насколько легко или сложно было сформулировать свою проблему, мешающую общаться?
- Есть ли у вас в жизни что-то, что вы могли бы «вывести» хотя бы на время, чтобы стало легче общаться?

Ведущий: сложите пожалуйста свои листки в карманы, в сумки, спрячьте или порвите их. «Выведите козу!» И... забудьте о том, что написано, как минимум, до конца нашей встречи.

### *Упражнение 3. «Графический диктант»*

Цель: отработать точность передачи информации, выявить трудности восприятия сообщений.

Оборудование: листы с фигурами, карандаши, чистые листы бумаги.

Описание. Группа делится на пары. В каждой паре один участник – передатчик, а другой – приемник. «Передатчик» должен передать «приемнику» словесное описание фигуры, нарисованной у него на листке. Второй под диктовку рисует фигуру. Затем участники сравнивают «диктовку» с оригиналом, обсуждают причины ошибок или условия достижения успеха и меняются ролями.

Обсуждение:

- Насколько точным оказался рисунок?
- Что помогало и мешало при передаче описания?
- Какие слова, уточнения, фразы оказались особенно полезны?
- Как изменился ваш стиль общения во втором раунде?

### *Заключительная часть*

Ведущий проводит рефлексию со студентами по следующим вопросам:

- Какое упражнение оказалось для вас самым простым, а какое – самым сложным? Почему?
- Какие два открытия вы унесёте с собой после занятия?
- Где в ближайшие дни вы собираетесь сознательно применить то, что сегодня попробовали?

### **Занятие №4. «Вслушайся в другого»**

Цель: закрепить навыки активного слушания в разных ситуациях общения.

Задачи:

- 1) Познакомить студентов с правилами невербального и вербального слушания, техниками парадигма, отражения чувств, уточнения;
- 2) Укреплять уважение к собеседнику, готовность слышать его точку зрения и договариваться;
- 3) Развивать внимание, эмпатию, умение контролировать свою мимику, жесты, позы, речь в диалоге.

План занятия:

### *Вводная часть*

- 1) Приветствие;
- 2) Эмоциональный настрой на занятие;
- 3) Сообщение и объяснение темы;

## *Основная часть*

- 4) Упражнение «Правила слушания»;
- 5) Упражнение «Восточный рынок»;
- 6) Упражнение «Парафраз»;
- 7) Упражнение «Мудрый слушатель»;

## *Заключительная часть*

- 8) Рефлексия;
- 9) Прощание.

## *Ход занятия*

### *Вводная часть*

Ведущий приветствует студентов, делится планом занятия, настраивает на продуктивную работу.

## *Основная часть*

### *Упражнение №1. «Правила слушания»*

Цель: отработать базовые невербальные сигналы.

Описание. Участники разбиваются на пары и ходе обзора психологом теоретической информации выполняют правила слушания по отношению к друг другу.

- Контакт глазами. Смотреть друг на друга — это условие любых контактов. Контакт глаз - сильный сигнал внимания и уважения, он помогает нам узнать другого.
- Кивок. Мало людей понимают в полной степени, насколько важно кивание. Если ты совершенно не киваешь, когда с тобой разговаривают, то другой предполагает, что ты или больше не слушаешь его, или тебе неинтересно. Кивание побуждает к продолжению сообщения или рассказа, оно также воспринимается как понимание. (Участники кивают друг другу)
- Улыбка. Это наиболее простое средство, чтобы показать человеку, что ты его уважаешь и желаешь поддерживать с ним контакт. Улыбка говорит: "Ты мне приятен", "Мне хорошо", "Ты можешь мне доверять". (Участники улыбаются друг другу).
- Открытая поза. Чтобы установить с другими хороший контакт, важно выражать свое дружелюбие, которое проявляется с помощью раскованного, расслабленного положения туловища. Открытая поза — это не сложенные крест-накрест руки и ноги, близкое нахождение друг к другу, обращение к другому. (Участники принимают максимально открытую позу).

- Наклон вперед. Сидеть или стоять прямо напротив кого-либо и чуть наклоняться в его сторону - важный знак для твоего собеседника: он понимает, что ты относишься к нему с интересом и вниманием.
- Касание. Наиболее интенсивная форма коммуникации - касание (прикосновение). Потребность в нем является очень глубокой. Для маленьких детей ласка служит залогом их хорошего состояния и самочувствия. И если прикосновения имеют такое большое значение в начале жизни, то очевидно, что это будет важным и в дальнейшем. (Участники наклоняются и прикасаются к друг другу)

Теперь закрепим полученную информацию на следующем упражнении.

### *Упражнение №2. «Восточный рынок»*

Цель: использовать навык активного слушания в ситуации обмена и переговоров.

Оборудование: листочки с именами.

Описание. Ведущий: помните картину восточного рынка в музыкальной сказке «Али-Баба и сорок разбойников»? С какими ассоциациями связываете вы словосочетание «восточный рынок»?

Замечательно! Так вот, именно на такой рынок мы с вами и попадем через несколько минут. Но сперва нам необходимо подготовиться.

Вот теперь, когда все приготовления закончены, мы с вами и отправимся на восточный рынок. Каждый подойдет к куче записок и произвольно вытянет восемь штук.

Затем, в течение 5 мин., вам придется уговорами, спорами, путем обмена (обменивать бумажку на бумажку нельзя) ... найти и вернуть себе — купить — все восемь листков с вашим именем. Первые три покупателя, которым удастся быстрее всех приобрести дорогой товар, подойдут ко мне со своими записками.

Обсуждение:

- Как в данной ситуации Вам помогали правила слушания? Насколько часто Вы ими пользуетесь?
- Какую тактику вы использовали, чтобы получить желаемое? (активный поиск, ожидание встречных предложений, «агрессивный маркетинг», взаимный обмен, попытку обмануть партнера)
- Вы больше говорили или слушали?

### *Упражнение №3. «Парафраз»*

Цель: тренировать навык перефразирования для проверки понимания и поддержки собеседника.

Описание. Участники тренинга разбиваются на пары. Один из партнеров – слушатель, другой – говорит о своих проблемах. Темы бесед могут быть следующими:

- Мои трудности в общении с учителями;

- Мои трудности в общении с одноклассниками;
- Мои трудности в общении со старшими;
- Мне трудно познакомиться с новым человеком.

Задача слушателя – использовать парафраз. Через пять-шесть минут партнеры меняются ролями. Можно выполнить это упражнение еще раз с новыми парами. Затем участники тренинга делятся впечатлениями об этом упражнении.

Обсуждение:

- Когда слушали, трудно ли было использовать парафраз и другие способы поддержки? Что получилось и что нет?
- Когда говорили, насколько комфортно чувствовали себя в этом контакте, что в слушателе помогало говорить, располагало к доверию, а что мешало?

#### *Упражнение №4. «Мудрый слушатель»*

Цель: научиться применять активное слушание к эмоционально заряженным высказываниям.

Описание. Ведущий зачитывает высказывание всей группе. Участники отвечают, используя техники активного слушания, которые написаны в памятке (Приложение 1. Памятка активного слушания).

Возмущенно:

а) «Я вчера ходила в магазин, мне там два раза пробили сметану и два раза пробили хлеб, и я переплатила 60 рублей!».

б) «Сколько можно, мой ребенок второй раз в этом учебном году теряет у вас в школе сменку!».

в) «Мама, со мной никто не играет!»

Обсуждение проводится в свободной форме. Желающие участники могут высказаться по поводу своих ощущений.

- Что первое пришло в голову, как захотелось сказать ребенку? Почему?
- Отличалось ли это от того, как вы обычно слушаете?

#### *Заключительная часть*

Ведущий проводит рефлексию со студентами по следующим вопросам:

- Какое упражнение оказалось для вас самым простым, а какое – самым сложным? Почему?
- Какие два открытия вы унесёте с собой после занятия?
- Где в ближайшие дни вы собираетесь сознательно применить то, что сегодня попробовали?

## **Занятие №5. «Эффективное общение»**

Цель: научить студентов применять техники эффективного общения для достижения взаимопонимания и сотрудничества.

Задачи:

- 1) Познакомить с правилами и приёмами эффективного общения;
- 2) Укреплять уважение к партнёру, ответственность за свои слова, умение поддерживать атмосферу доверия;
- 3) Развивать гибкость мышления, наблюдательность, умение адаптировать стратегию коммуникации под ситуацию.

План занятия:

### *Вводная часть*

- 1) Приветствие;
- 2) Эмоциональный настрой на занятие;
- 3) Сообщение и объяснение темы;

### *Основная часть*

- 4) Лекция;
- 5) Упражнение «Договор»;
- 6) Упражнение «Кодовая фраза»;
- 7) Упражнение «Изменение»;

### *Заключительная часть*

- 8) Рефлексия;
- 9) Прощание.

## **Ход занятия**

### *Вводная часть*

Ведущий приветствует студентов, делится планом занятия, настраивает на продуктивную работу.

### *Основная часть*

#### Эффективность общения

Общение играет огромную роль в жизни общества. Без него немыслимы процесс воспитания, формирования, развития личности, межличностные контакты, а также управление, обслуживание, научная работа и иная деятельность во всех сферах, где необходимы передача, усвоение информации и обмен ею.

Повышение значимости общения в современном мире требует умения общаться. Значит, общение нужно учить, общению нужно учиться, что предполагает необходимость

глубокого знания этого явления, его закономерностей и особенностей, проявляющихся в деятельности людей.

Эффективность общения — это тот "конечный продукт", создание которого должна облегчить теория культуры речи при ее практическом применении. Под эффективностью общения мы понимаем оптимальный способ достижения поставленных коммуникативных целей. Коммуникативные цели общения теснейшим образом связаны с основными функциями языка.

Технологии эффективного общения — это такие способы, приемы и средства общения, которые в полной мере обеспечивают взаимное понимание и взаимную эмпатию (эмпатия - способность поставить себя на место другого человека (или предмета), способность к сопереживанию) партнеров по общению.

Само общение как сложный социально-психологический процесс характеризуется тремя основными содержательными аспектами: коммуникативным, интерактивным и перцептивным. Каждый из них обладает относительной самостоятельностью и обеспечивает определенные цели субъектов общения:

- коммуникативный аспект отражает стремление партнеров по общению к обмену информацией;
- интерактивный аспект проявляется в необходимости соблюдения ими установленных норм общения, а также в стремлении их к активному воздействию друг на друга в определенном направлении;
- перцептивным аспект выражает потребность субъектов общения во взаимной эмпатии, сочувствии, сопереживании.

### Правила эффективного общения

Основные правила эффективного общения:

- Концентрируйте внимание на говорящем, его сообщении.
- Уточняйте, правильно ли вы поняли как общее содержание принимаемой информации, так и ее детали.
- Сообщайте другой стороне в перефразированной форме смысл принятой информации.
- В процессе приема информации не перебивайте говорящего, не давайте советы, не критикуйте, не подводите итог, не отвлекайтесь на подготовку ответа. Это можно сделать после получения информации и ее уточнения.
- Добивайтесь, чтобы вас услышали и поняли. Соблюдайте последовательность сообщения информации. Не убедившись в точности принятой партнером информации, не переходите к новым сообщениям.
- Поддерживайте атмосферу доверия, взаимного уважения, проявляйте эмпатию к собеседнику.

- Используйте невербальные средства коммуникации: частый контакт глаз; кивание головы в знак понимания и другие, располагающие к конструктивному диалогу приемы.
- Для эффективного общения необходимо знать некоторые приемы, т.к. многие из них действуют на уровне подсознания.

«Правило трех двадцати»:

- 20 сек. вас оценивают.
- 20 сек. как и что вы начали говорить.
- 20 см улыбки и обаяния.

6 правил Глеба Жеглова:

- Проявлять искренний интерес к собеседнику.
- Улыбаться.
- Запомнить имя человека и не забывать время от времени повторять его в разговоре.
- Уметь слушать.
- Вести разговор в кругу интересов вашего собеседника.
- Относиться к нему с уважением.

Правила эффективного общения Сэма Блэка:

- Всегда настаивать на правде.
- Строить сообщения просто и понятно.
- Не приукрашивать, не набивать цену.
- Помнить, что 1/2 аудитории – женщины.
- Делать общение увлекательным, не допускать скуки и обыденности.
- Контролировать форму общения, не допускать экстравагантности.
- Не жалеть времени на выяснение общего мнения.
- Помнить о необходимости непрерывного общения и выяснения общего мнения.
- Ставить на каждого этапе общения.

### Первое впечатление

Первое впечатление (первые 20 сек.)

Первое впечатление о человеке на 38% зависит от звучания голоса, на 55% от визуальных ощущений (от языка жестов) и только на 7% от вербального компонента. Конечно, первое впечатление – не всегда окончательный приговор, но важно, что с самого начала именно на его основе строится общение. Поэтому важно уметь произвести хорошее впечатление на окружающих.

Чтобы благополучно пройти через «минное поле» первых 20 секунд, необходимо использовать «Правило трех «плюсов»».

Специалистами замечено: чтобы с самого начала знакомства или беседы расположить к себе собеседника, нужно дать ему, как минимум три психологических «плюса», иными словами, трижды сделать приятные «подарки» его Ребенку (То же касается и окончания беседы или встречи).

Существует, конечно, множество возможных «плюсов», но наиболее универсальные из них: комплимент, улыбка, имя собеседника и поднятие его значимости.

### Комплимент

На первый взгляд, комплимент – самое простое в общении. Но сделать его мастерски – высшее искусство.

Комплименты бывают трех типов:

1. Косвенный комплимент. Мы хвалим не самого человека, а то, что ему дорого: охотнику – ружье, «помешанному» на собаках – его любимца, родителю – ребенка и т.д. Достаточно, зайдя к женщине-начальнице в кабинет, между делом заметить, с каким вкусом подобрана обстановка и как уютно себя здесь чувствуешь, чтобы заработать этим некоторое расположение к себе.

2. Комплимент «минус-плюс». Мы даем собеседнику сначала маленький «минус». Например, «Пожалуй, я не могу сказать, что Вы хороший работник... Вы незаменимый для нас специалист!» После «минуса» человек теряется и готов уже возмутиться, а потом на контрасте говорится весьма для него лестное. Психологическое состояние напоминает ощущения человека, балансирующего на краю пропасти: сначала – ужас от мысли о смерти, а потом – неописуемая радость: «Жив!» Психологи считают такой комплимент наиболее эмоциональным и запоминающимся, но, как и все сильнодействующее, он рискован. Если "минус" окажется сильнее "плюса" последствия могут быть для нас плачевными.

3. Человек сравнивается с чем-нибудь самым дорогим для того, кто делает комплимент. «Я хотел бы иметь такого же ответственного сына, как Вы!» Этот комплимент самый тонкий и наиболее приятен для собеседника. Но рамки его применения ограничены:

Чтобы не выглядел искусственным, необходимо существование близких и доверительных отношений между собеседниками. Партнер должен знать, сколь важно для нас то, с чем мы сравниваем.

Самое трудное в комплименте – это достойно на него ответить. Это невозможно сделать тут же, иначе человек, если и не обидится, то уже не захочет в другой раз нам сделать комплимент. Общая схема может быть следующей: «Это благодаря Вам!» Все искусство состоит в умении изящно ее варьировать. Иными словами, необходимо вернуть психологический «плюс» тому человеку, который дал его нам. При этом важно похвалить

собеседника за его положительные качества, а не за то, что он такой хороший: похвалил нас, заметил хорошее в нас.

### Улыбка

Улыбка – это выражение хорошего отношения к собеседнику, психологический «плюс», ответ на который – расположение собеседника к нам. Искренняя, доброжелательная улыбка не может испортить ни одно лицо, а подавляющее большинство их делает более привлекательными.

Желательно приучить себя к тому, чтобы обычным выражением Вашего лица стала теплая, доброжелательная улыбка или хотя бы готовность к ней. Именно такой должна быть Ваша улыбка – открытой и искренней.

### Помнить имя собеседника

Само звучание имени оказывает большое воздействие на человека. Во время конфликтов, желая снять их остроту, люди подсознательно начинают чаще использовать имена своих собеседников. Часто нам нужно не столько настоять на своем, сколько увидеть, что люди к нам прислушиваются, услышать при этом свое имя. Зачастую имя бывает решающей каплей, чтобы дело обернулось в нашу пользу. Руководитель, желающий производить хорошее впечатление, может использовать следующий прием: завести блокнот и записывать имена всех своих деловых партнеров и подчиненных и иногда просматривать его, чтобы иметь возможность при встрече обратиться по имени. На людей производит неизгладимое впечатление, что человек, стоящий значительно выше по служебной лестнице, помнит их по имени.

Имя человека – это самый важный для него звук на любом языке.

### Поднятие значимости собеседника

Нам всем хочется чувствовать себя значительными, чтобы хоть в чем-то хоть где-то от нас что-то зависело.

Потребность чувствовать свою значимость – одна из самых естественных и характерных человеческих слабостей, свойственных сем людям в той или иной степени. И иногда достаточно дать человеку возможность осознать собственную значительность, чтобы он с радостью согласился сделать то, что мы просим.

Любой работник хочет, чтобы другие ценили его труд, признавали его занятость, полезность и незаменимость. Поэтому нам никогда не повредит, обращаясь к нему, извиниться за «причиненное беспокойство», хотя выполнение нашей просьбы и входит в круг его «служебных обязанностей».

Средств поднятия значимости собеседника, конечно, существует тысячи, каждый выбирает сам наиболее подходящее для данной ситуации. Но есть и универсальные средства, которые могут быть названы воистину волшебными словами.

Например, фраза «Я хотел бы с Вами посоветоваться!». Люди читают их так: «Со мной хотят посоветоваться. Я нужен! Я значителен! Что ж, почему бы не помочь этому человеку?» Конечно, эта фраза – общая формула, все искусство состоит в умении ее варьировать, искать наиболее подходящие по ситуации слова.

Главное – искренне попросить у человека той или иной помощи. Поднятие значительности собеседника может стать универсальным ключом к его душе, только если это делается искренне.

### Умение слушать

Правило 1: «Лучший собеседник не тот, кто умеет хорошо говорить, а тот, кто умеет хорошо слушать».

Правило 2: «Люди склонны слушать другого только после того, как выслушали их».

Достаточно дать собеседнику возможность выговориться, рассказать все, чем он хотел поделиться, стараясь проявлять максимум внимания и заинтересованности к его словам, чтобы благодарный за это собеседник с радостью и вниманием выслушал все, что расскажем ему мы. Беседа доставит взаимное удовольствие.

Итак, если мы хотим, чтобы нас выслушали, мы должны сначала выслушать собеседника.

Что же мы понимаем под словом «эффективное общение»? Эффективное общение – это не просто передача информации. Для того чтобы общение было эффективным, важно не только уметь говорить, но еще уметь слушать, слышать и понимать, о чем говорит собеседник. К сожалению, наверняка никто нас не учил искусству общения. Да, несомненно, нам объясняли, как следует писать и читать, однако не учили тому, как необходимо слушать и говорить. Эти способности каждый развивает в себе самостоятельно, учась у людей, которые нас окружают (прежде всего, родителей). Вполне возможно, что вы переняли в детстве манеру общения ваших родителей, но не всегда эта манера или форма общения может быть эффективной.

Общение – это неотъемлемая часть нашей жизни. Мы общаемся постоянно, даже когда молчим (через наши жесты, движения, мимику). Так пусть общение станет еще эффективнее!

### *Упражнение №1. «Договор»*

Цель: тренировать навыки переговоров, коллективного принятия решений.

Оборудование: 4 разрезанных рисунка.

Описание. Для этого упражнения необходимо 4 плотных листа бумаги с рисунком, разрезанным на неровные кусочки, которые нужно будет собрать (или подойдут любые головоломки). Все рисунки разбираются на части, части перемешиваются. Участники делятся на мини-группы и получают часть всех рисунков. Каждой команде нужно будет собрать один любой рисунок. Можно договариваться, обмениваться, разменевать одни элементы на другие – главное, получить необходимые элементы рисунка и собрать его.

Группам дается время на обдумывание стратегии: какой рисунок они будут собирать и как получат необходимые элементы. Группы взаимодействуют и собирают части рисунка до тех пор, пока не соберут целый, или ограниченное ведущим время (от 3 до 10 минут).

Обсуждение:

- Как вы договаривались друг с другом?
- Что помогало или мешало прийти к соглашению?
- Какая стратегия оказалась наилучшей?

#### *Упражнение №2. «Кодовая фраза»*

Цель: тренировать умение маскировать и распознавать важные сообщения партнёра.

Оборудование: листки с кодовыми фразами.

Описание. Упражнение выполняется в парах. Каждый партнер получает от ведущего какую-либо «кодовую фразу» — несложную, но такую, что по смыслу она является довольно странной, не очень вписывается в обычный разговор. Например, это могут быть такие фразы:

- Сборную по хоккею дисквалифицировали за выход на лед без коньков.
- По новым футбольным правилам, вратарю нельзя будет играть руками.
- На новых долларах написано: «Храните деньги в сберкассе».
- Играя на валютном рынке, можно приобрести подводный ресторан.
- Мягкие игрушки теперь будут содержать вакцину от птичьего гриппа.
- Простуду можно вылечить, направив на горло и в нос лунный свет.

Участники не говорят друг другу, какие фразы им достались. Им отводится три минуты на то, чтобы свободно беседовать о чем угодно. Задача каждого из них — использовать в разговоре свою «кодовую фразу» раньше, чем это сделает партнер, и таким образом, чтобы собеседник не понял, что именно эта фраза является кодовой. Ее нужно так встроить в беседу, чтобы она прозвучала вполне логично и естественно, не вызвала у собеседника подозрений. Если кому-то из игроков показалось, что собеседник употребил «кодовую фразу», он сразу после этого может спросить: «Это та фраза?». Если он угадал, то объявляется победителем. Если он задал этот вопрос дважды, но оба раза ошибся — победителем объявляется соперник. Если фраза была использована, а собеседник этого не заметил — побеждает тот, кто использовал ее. Если в течение трех минут ни один партнер так и не употребил свою фразу — это считается поражением обоих игроков.

Обсуждение:

- Какие эмоции и чувства возникали по ходу выполнения этого упражнения?
- Какие способы были использованы, чтобы скрыть эти фразы, сделать их незаметными?
- Как научиться распознавать такие «скрытые сообщения»?

#### *Упражнение №3. «Изменение»*

Цель: закрепить личную ответственность за превращением навыков тренинга в конкретные действия.

Оборудование: карточки/листы бумаги, шариковые ручки.

Описание: Все участники тренинга получают по карточке, после чего выслушивают следующую инструкцию: «На тренинге мы получили много знаний и навыков, цель которых — облегчить нашу жизнь на рабочем месте. К сожалению, навыки, полученные на тренинге, имеют тенденцию уходить, если не приложить дополнительных усилий к тому, чтобы больше использовать и тренировать их в реальных условиях. Для того чтобы продумать, что и как вы будете применять на практике в ближайшее время, мы и предлагаем написать на своей карточке три изменения, которые каждый предпримет у себя на рабочем месте в ближайшую неделю после тренинга».

Каждый надписывает на карточках свое имя и телефон.

Обсуждение:

- Какие изменения вы выбрали и почему именно их?
- Что может помешать в реализации изменений, и как преодолеть это?
- Чем полезна взаимная ответственность партнёров за выполненные обещания?

Участники в парах обмениваются карточками и договариваются о том, что через неделю созвонятся для того, чтобы узнать, как дела у другого, выполнены ли поставленные цели.

### **Заключительная часть**

Ведущий проводит рефлексию со студентами по следующим вопросам:

- Какое упражнение оказалось для вас самым простым, а какое – самым сложным? Почему?
- Какие два открытия вы унесёте с собой после занятия?
- Где в ближайшие дни вы собираетесь сознательно применить то, что сегодня попробовали?

### **Занятие №6. «Мост между Я и Ты»**

Цель: научить студентов гибко выстраивать свою точку зрения, уважать свои и чужие границы.

Задачи:

- 1) Показать приёмы поиска общего решения, чтения скрытых правил взаимодействия;
- 2) Формировать толерантность к иной позиции, готовность идти на компромисс и поддерживать партнёра;
- 3) Развивать навыки переговоров, переключение внимание между «собой» и «другим».

План занятия:

#### *Вводная часть*

- 1) Приветствие;
- 2) Эмоциональный настрой на занятие;
- 3) Сообщение и объяснение темы;

## *Основная часть*

- 4) Упражнение «Завтрак с героем»;
- 5) Упражнение «Три закона общения»;
- 6) Упражнение «Зона осознания»;

## *Заключительная часть*

- 7) Рефлексия;
- 8) Прощание.

## *Ход занятия*

### *Вводная часть*

Ведущий приветствует студентов, делится планом занятия, настраивает на продуктивную работу.

### *Основная часть*

#### *Упражнение №1. «Завтрак с героем»*

Цель: отработать групповое достижение консенсуса и умение уступать.

Оборудование: листы бумаги, шариковые ручки.

Описание. Ведущий: представьте себе следующую ситуацию: у каждого из присутствующих есть возможность позавтракать с любым человеком. Это может быть знаменитость настоящего, или историческая фигура прошлого, или обыкновенный человек, который произвел на вас впечатление в какой-то момент его жизни. Каждый должен решить для себя, с кем он хотел бы встретиться и почему.

Запишите имя своего героя на листе бумаги. Теперь поделитесь на пары, в паре надо решить с кем из двоих героев вы будете встречаться. На дискуссию у вас 2 минуты.

Теперь пары объединяются в четверки, которым, в свою очередь, необходимо выбрать только одного героя. На дискуссию у вас так же 2 минуты.

Теперь четверки объединяются между собой и в течении 2 минут выбирают одного героя.

А теперь все объединяются, и решаете с кем вы будите завтракать.

Обсуждение:

- Почему остался именно этот герой?
- Какие аргументы работали лучше всего?
- Легко было уступать и почему вы уступали?
- Какие роли вы брали на себя? (лидер, медиатор, сторонний наблюдатель)

#### *Упражнение №2. «Три закона общения»*

Цель: научиться распознавать неявные правила общения и гибко адаптироваться к ним.

Описание. Группа делится на две команды: земляне и инопланетяне. Земляне отправляются за дверь, а инопланетянам даётся следующая инструкция: «Вашей планете предстоит принять гостей-землян. Однако существуют три правила общения, которые необходимо соблюдать. Ваша задача — объяснить гостям, как правильно вести себя».

Правила:

- Землянам мужского пола могут отвечать только инопланетяне женского пола, и только «да».
- Землянам женского пола могут отвечать только инопланетяне мужского пола, и только «нет».
- Контакты между особями одного пола с разных планет невозможны (отказ демонстрируется невербально).

Земляне заходят и пытаются понять эти правила за 15 минут. После выполнения задания происходит обсуждение и анализ действий обеих сторон.

Обсуждение:

- Как вы «расшифровывали» законы?
- Что бы вы изменили в своей стратегии, будь у вас шанс сыграть снова?

### *Упражнение №3. «Зона осознания»*

Цель: развивать способность эмпатически вчувствоваться в партнёра.

Описание. Упражнения выполняются в два этапа. Для этого партнеры усаживаются лицом друг к другу.

- 1) На первом этапе один из участников начинает делиться с другим своими наблюдениями за собой. Он начинает высказывать свое восприятие внешнего мира словами: "Сейчас я осознаю, что..." – и заканчивает его сообщением о своем непосредственном осознании окружающей среды, например, шума за окном, гула вентилятора, запах косметики. Процедура длится около двух минут, при этом следует стараться не фиксировать внимание на чем-то одном, а охватить окружение в целом. Затем говорящий принимает роль слушателя, а партнер делится с ним своими впечатлениями о том же окружающем пространстве. Если при этом обнаружится, что говорящий соскальзывает на осознание своих психических состояний и начинает интерпретировать или оценивать их, следует его поправить и вернуть к восприятию внешнего мира.

После этих упражнений переходят к интерпретации своих соматических ощущений. Партнеры поочередно под взаимным контролем дают самоотчет о состоянии организма, например, об опущениях в полости рта, животе, конечностях. Длительность рефлексивных наблюдений и отчетов около двух минут.

Далее, сохранив процедуру и условия упражнений, переходят к рефлексии своих психических состояний и ощущений с акцентом на собственные интересы, планы, желания, мироощущения. Так же, как и в первых двух упражнениях, для облегчения вербализации желательно начинать рефлексивные отчеты словами: "Сейчас я осознаю...". Важно не просто

физическое присутствие партнера в упражнениях, а его активное внимание, потому что часто в рефлексивном процессе возникает путаница в осознании внешнего мира и психических состояний. Перенос одного в другое происходит спонтанно. Такое чаще происходит в том случае, когда при интроспекции сенсорные впечатления принимаются за интуитивные убеждения и высказывается мнение относительно них. Здесь партнер должен предупредить соскальзывание из одной зоны в другую и скорректировать рефлексию.

Три описанных упражнения можно считать успешно завершенными, если участники тренинга научились сепарировать три зоны осознания. Затем каждому партнеру рекомендуется понаблюдать за собой, в какую зону будет "скатываться" осознание, если не сконцентрироваться на одной из них. Вскоре обнаружится, что чаще осознаваемое относится к области психического. Легко установить связи между зонами: например, начать осознавать шорохи в помещении (внешняя зона), вообразить, что кто-то скрытно наблюдает за происходящим (зона психического отражения) и испытать сердцебиение и сухость во рту (соматическая зона). Далее рекомендуется попробовать произвольно перемещаться из одной зоны в другую. Делается это партнерами поочередно при взаимном контроле.

- 2) Второй основной этап упражнений направлен на произвольное вчувствование - проникновение в партнера по общению. Один из участников, глядя на партнера, начинает предложение словами: "Сейчас я осознаю..." – и заканчивает его сообщением о чувственном восприятии своего собеседника. Затем он же продолжает: "И я представляю себе, что..." – заканчивает сообщением об эмпатийно понятом внутреннем состоянии своего молчаливого собеседника. При этом акцент следует делать на его размышления, чувства, фантазии, убеждения. Выступая в роли эмпата, участник тренинга должен стремиться интровертировать в себя состояние партнера, не допуская при этом полного слияния с ним. Если собеседник (объект эмпатии) почувствует, что интроверсия подменяется проекцией, он должен внести коррекцию, давая обратную связь в любой приемлемой для партнеров форме. После двух–трех минут эмпатирования участники меняются ролями.

Обсуждение:

- Какая зона (внешняя, телесная, психическая) оказалась самой привычной?
- Где эти навыки пригодятся в обычной жизни?

### **Заключительная часть**

Ведущий проводит рефлексию со студентами по следующим вопросам:

- Какое упражнение оказалось для вас самым простым, а какое – самым сложным? Почему?
- Какие два открытия вы унесёте с собой после занятия?
- Где в ближайшие дни вы собираетесь сознательно применить то, что сегодня попробовали?

### **Занятие №7. «Эмпатия в действии»**

Цель: развивать способность распознавать и понимать внутренние состояния других людей, адекватно откликаться на них.

Задачи:

- 1) Познакомить студентов с понятием «эмпатия», дать представление о видах, уровнях, механизмах эмпатии;
- 2) Укреплять уважение к чувствам других, ценность искренности и доверия в отношениях;
- 3) Тренировать наблюдательность, эмоциональную чувствительность.

План занятия:

*Вводная часть*

- 1) Приветствие;
- 2) Эмоциональный настрой на занятие;
- 3) Сообщение и объяснение темы;

*Основная часть*

- 4) Лекция;
- 5) Упражнение «Пойми другого»;
- 6) Упражнение «Верю – не верю»;
- 7) Упражнение «Эпитеты»;

*Заключительная часть*

- 8) Рефлексия;
- 9) Прощание.

Ход занятия

*Вводная часть*

Ведущий приветствует студентов, делится планом занятия, настраивает на продуктивную работу.

*Основная часть*

В психологии эмпатия — это не просто чувство, а сложное взаимодействие когнитивных и эмоциональных процессов. Это способность встать на место другого человека, понять его чувства и, по сути, «почувствовать» то, что он чувствует. Оно обеспечивает основу для моральных решений, общения и углубления межличностных отношений. Психологическая перспектива позволяет нам исследовать эмпатию как умственную способность с различными типами, уровнями и проявлениями.

Виды эмпатии:

- Когнитивная эмпатия. Когнитивная эмпатия, которую часто называют «взглядом на перспективу», заключается в интеллектуальном понимании чужих эмоций. Здесь вы, по сути, понимаете, почему человек чувствует определенные чувства и, возможно, о чем он может думать. Когнитивная эмпатия особенно полезна в

рациональных дискуссиях и переговорах, поскольку позволяет увидеть проблемы с точки зрения другого человека. Например, если кто-то переживает тяжелый разрыв, когнитивная эмпатия помогает вам логически понять его эмоциональные потрясения, даже если вы не можете «чувствовать» эмоции, которые он испытывает. Эта форма необходима лидерам, менеджерам и всем, кто участвует в разрешении конфликтов.

- Эмоциональная эмпатия — это когда вы буквально чувствуете, через что проходит другой человек. Этот тип эмпатии часто может быть немедленным и интенсивным, для активации которого требуется небольшое когнитивное усилие. Когда вы плачете во время грустной сцены в фильме, вы испытываете эмоциональное сочувствие. Однако, хотя этот вид позволяет установить глубокие эмоциональные связи, он также может истощать. Высокий уровень эмоциональной эмпатии может сделать вас подверженным эмоциональному выгоранию, поскольку постоянное «чувствование» эмоций окружающих может стать непреодолимым.
- Предикативная эмпатия, пожалуй, самая продвинутая форма эмпатии. Это предполагает прогнозирование чьих-либо будущих эмоциональных состояний или реакций на основе вашего понимания их текущего эмоционального состояния и прошлого поведения. Это выходит за рамки простого понимания и чувства; это почти как «эмоциональный прогноз». Предикативная эмпатия может быть особенно полезна в таких сферах, как психология и консультирование, где предвидение чьей-то эмоциональной траектории может направлять терапевтический процесс

### Уровни эмпатии в психологии

- Высокий уровень эмпатии. Люди, демонстрирующие высокий уровень эмпатии, часто исключительно тонко чувствуют эмоциональный ландшафт окружающих. Они не только понимают и разделяют чувства других, но и действуют сострадательно и помогают. Этот уровень эмпатии часто наблюдается в профессиях, требующих глубокого понимания человеческих эмоций, таких как психология, уход за больными или социальная работа. Люди с высоким уровнем эмпатии часто являются отличными коммуникаторами, способными формировать прочные эмоциональные связи с другими. Однако недостатком высокой эмпатии может быть эмоциональное истощение, поскольку они часто поглощают чувства и эмоциональный стресс окружающих их людей.
- Средний уровень эмпатии. Средний уровень эмпатии означает, что человек способен понимать и разделять чувства других, но не всегда может делать это автоматически или интенсивно. Это наиболее распространенный уровень, которого достаточно для большинства повседневных взаимодействий и отношений. Люди со средним уровнем эмпатии обычно знают, когда следует выслушать, но они не всегда могут уловить более тонкие эмоциональные сигналы. Этот уровень эмпатии часто хорошо сбалансирован, позволяя людям оказывать эмоциональную поддержку, не истощая свои эмоциональные резервы.
- Низкий уровень эмпатии. Людям с низким уровнем эмпатии часто трудно понять или разделить эмоции других. Это не обязательно означает, что они безразличны или безразличны; у них может просто не быть эмоциональных или когнитивных

инструментов, чтобы расшифровать эмоциональное состояние другого человека или настроиться на него. Низкий уровень эмпатии часто наблюдается при определенных психологических состояниях, таких как нарциссическое расстройство личности или антисоциальное расстройство личности. Однако низкий уровень эмпатии не является диагнозом или необратимой чертой характера; эту характеристику можно развивать и улучшать с помощью целенаправленных упражнений и психологической поддержки.

### Чем эмпатия отличается от сочувствия

Эмпатия и сочувствие — это два разных психологических процесса, которые взаимодействуют с чувствами и переживаниями других людей, но они различаются по некоторым ключевым параметрам.

#### Эмпатия

1. Взаимопонимание: Эмпатия означает способность чувствовать то, что чувствует другой человек, "встав на его место". Это не просто разделение чувств, но и понимание причин этих чувств.
2. Глубина: Эмпатия предполагает более глубокое эмоциональное и иногда даже когнитивное взаимодействие.
3. Нейтральность: Эмпатия не всегда включает в себя желание сделать что-то для другого человека. Она больше связана с пониманием.

#### Сочувствие

1. Сопереживание: Сочувствие означает сопереживание чувствам другого человека, но не обязательно понимание глубинных мотивов или обстоятельств.
2. Ориентация на действие: Сочувствие чаще предполагает желание помочь, предложить поддержку или сделать что-то полезное для другого человека.
3. Оценка: Сочувствие может включать в себя оценку ситуации, часто с позиции "себя на его место не ставя".

В общем, эмпатия — это более глубокий процесс понимания и взаимодействия, в то время как сочувствие — это скорее эмоциональный отклик с желанием помочь. Эмпатия может быть сложнее в реализации, так как она требует глубокого понимания чувств другого, но она может быть более мощным средством поддержки.

Эмпатия и проективные механизмы — это два разных психологических концепта, но они могут взаимодействовать друг с другом в сложных эмоциональных и социальных контекстах.

### Эмпатия и проективные механизмы.

Как уже упоминалось, эмпатия — это способность понимать и разделять чувства других людей, "встав на их место". Эмпатия часто считается полезным качеством, которое способствует социальной связности и взаимопониманию.

Проективные механизмы — это неосознанные психологические стратегии, используемые для справления с неприятными чувствами или мыслями. В классическом варианте проекции человек переносит свои собственные нежелательные чувства, мысли или мотивы на другого человека. Проекция часто рассматривается как оборонительный механизм.

Особенности проекции:

1. Проективные механизмы могут искажать эмпатическое взаимодействие. Например, человек может думать, что он понимает другого, но на самом деле проецирует свои собственные чувства или опыт на него.
2. С другой стороны, осознание собственных проективных механизмов может углубить способность к эмпатии, так как это помогает человеку лучше понимать свои собственные предвзятости и ограничения.
3. Взаимодействие этих двух концептов может быть очень сложным, и успешное применение эмпатии может потребовать от человека осознания и коррекции своих проективных механизмов.

#### *Упражнение №1 «Пойми другого»*

Цель: тренировать когнитивную и эмоциональную эмпатию через письменное «вчувствование».

Оборудование: листы бумаги, шариковые ручки.

Описание. Каждый участник в течение двух-трех минут описывает настроение кого-либо в группе. Необходимо представить себе, прочувствовать человека, его состояние, эмоции, переживания и все это изложить на бумаге. Затем все описания зачитываются вслух и подтверждается их достоверность.

Обсуждение:

- Что помогло вам «считать» настроение человека?
- Насколько совпало описание с реальными чувствами участника?
- Что вы ощущали, когда кто-то точно попадал в ваше состояние?

#### *Упражнение №2. «Верю — не верю»*

Цель: тренировать распознавание искренности и лжи по неверbalным признакам.

Описание. Участники сидят лицом друг к другу. Каждый должен вспомнить три правдивых факта о себе и придумать один ложный. Ложь при этом должна выглядеть правдиво. Затем попросите по очереди рассказать три правдивых и один ложный факты в произвольном порядке, не говоря, какой из фактов неверен. После рассказа одного участника другой участник должен угадать, какой из фактов — ложный. После этого пара меняется местами. Психологический смысл упражнения: Игра учит распознавать ложь, ценить и уважать искренность в отношениях.

Обсуждение:

- Легко ли ты отличил правду от лжи?

- Что помогло опознать правду?
- На что в поведении партнёра вы больше всего обращали внимание – на мимику, жесты, интонации?

### *Упражнение №3. «Эпитеты»*

Цель: тренировать точность описания эмоциональных состояний.

Оборудование: набор фотографий с изображением людей, испытывающих различные эмоциональные состояния.

Описание. Каждому участнику дают одну из фотографий «эмоционального состояния» человека. Инструкция: «внимательно рассмотрите фотографии и охарактеризуйте их. Причем это должна быть характеристика не каких-то отдельных частей лица, а личности в целом. Подберите не менее семи эпитетов, раскрывающих характер человека и его эмоциональное состояние. Например: этот человек спокойный, уживчивый, слабый, бесхитростный, дружелюбный, покладистый, простой, веселый, радостный, беззаботный».

Обсуждение:

- Было ли сложно подобрать семь эпитетов? В какой категории эмоций хотелось подобрать больше слов?
- Насколько совпали ваши эпитеты с описаниями других участников?
- Как богатство эмоционального словаря влияет на глубину эмпатии?

### *Заключительная часть*

Ведущий проводит рефлексию со студентами по следующим вопросам:

- Какое упражнение оказалось для вас самым простым, а какое – самым сложным? Почему?
- Какие два открытия вы унесёте с собой после занятия?
- Где в ближайшие дни вы собираетесь сознательно применить то, что сегодня попробовали?

### **Занятие №8. «Конфликт — точка роста»**

Цель: научить студентов анализировать конфликт и находить конструктивные способы его решения.

Задачи:

- 1) Дать студентам знания о видах, стадиях, стратегиях решения конфликта;
- 2) Формировать уважение к партнёру по спору, готовность искать взаимовыгодные решения;
- 3) Развивать навыки эмоциональной саморегуляции, анализа позиций сторон;

План занятия:

## *Вводная часть*

- 1) Приветствие;
- 2) Эмоциональный настрой на занятие;
- 3) Сообщение и объяснение темы;

## *Основная часть*

- 4) Лекция;
- 5) Упражнение «Конфликт невербально»;
- 6) Упражнение «Однажды в созвездии Лебедя»;

## *Заключительная часть*

- 7) Рефлексия;
- 8) Прощание.

## **Ход занятия**

### *Вводная часть*

Ведущий приветствует студентов, делится планом занятия, настраивает на продуктивную работу.

### *Основная часть*

Конфликт – это всегда противоборство субъектов социального взаимодействия, которое характеризуется нанесением взаимного ущерба (морального, материального, физического, психологического и т.п.).

Основу конфликтных ситуаций в группе между отдельными людьми составляет столкновение между противоположно направленными интересами, мнениями, целями, различными представлениями о способе их достижения.

Конфликты для субъектов конфликтного взаимодействия являются своеобразным «полигоном» проверки характеров, темпераментов, проявления способностей, интеллекта, воли и других индивидуально-психологических особенностей.

Межличностные конфликты отличаются высокой эмоциональностью и охватом практически всех сторон отношений между конфликтующими субъектами. Интеллектуальные реакции в конфликте развиваются в скоростном режиме.

### Виды конфликта

1. Внутриличностный конфликт вызывается различными психологическими факторами внутреннего мира личности: несовместимыми потребностями, интересами, желаниями, чувствами, ценностями, мотивами и т.п. В зависимости от того, какие внутренние стороны личности вступают в конфликт, выделяют следующие его формы: мотивационный, нравственный, нереализованного желания, ролевой, адаптационный, неадекватной самооценки.

Специфическими особенностями внутриличностного конфликта являются:

- *Необычность с точки зрения структуры конфликта.* Здесь нет субъектов конфликтного взаимодействия в лице отдельных личностей или групп людей.
- *Форма протекания и проявления.* Такой конфликт протекает в форме тяжелых переживаний. Он сопровождается специфическими состояниями: страхом, депрессией, стрессом. Часто внутриличностный конфликт выливается в невроз.
- *Латентность.* Внутриличностный конфликт не всегда легко обнаружить. Часто человек и сам не осознает, что он находится в состоянии конфликта. Более того, иногда он может скрывать свое состояние конфликта под эйфорическим настроением или за активной деятельностью.

Для разрешения внутриличностных конфликтов важно, во-первых, установить факт такого конфликта, во-вторых, определить тип конфликта и его причину; и в-третьих, применить соответствующий способ разрешения. При этом следует помнить, что часто для разрешения внутриличностных конфликтов их носители нуждаются в психологической, а иногда и в психотерапевтической помощи.

2. Межличностный конфликт – наиболее распространенная форма конфликта. Это, как правило, борьба за ограниченные ресурсы: материальные средства, место, силу. Каждый при этом считает, что в ресурсах нуждается именно он, а не кто-нибудь другой.

Межличностный конфликт может также проявиться в столкновении различных типов характера, темперамента. Такие черты характера, как импульсивность, вспыльчивость, стремление доминировать, бесцеремонность в обращении и др., порождают напряженность в человеческих отношениях, и, в конечном счете, могут привести к конфликтам.

3. Конфликт между личностью и группой возникает, когда член группы отступает от сложившихся в группе норм поведения. Другой распространенный конфликт этого типа – между группой и лидером.

4. Межгрупповой конфликт возникает между различными (формальными и неформальными) группами.

Возможны также классификации конфликтов по горизонтали (между рядовыми сотрудниками компании, не находящимися в подчинении друг к другу), по вертикали (между людьми, находящимися в подчинении друг к другу) и смешанные, в которых представлены и те, и другие. Наиболее распространены конфликты вертикальные и смешанные. Они в среднем составляют 70-80% от всех конфликтов, являются нежелательными для руководителя, так как в них он как бы «связан по рукам и ногам». Дело в том, что в этом случае каждое действие руководителя рассматривается всеми сотрудниками через призму этого конфликта.

Существует также классификация по характеру причин, вызвавших конфликт. Перечислить все причины возникновения конфликта не представляется возможным. Но в целом он вызывается, как указывает Р.Л. Кричевский в книге «Если Вы руководитель...», тремя группами причин, обусловленными:

- трудовым процессом;
- психологическими особенностями человеческих взаимоотношений, т.е. их симпатиями и антипатиями, культурными, этническими различиями людей, плохой психологической коммуникацией и т.д.;

- личностным своеобразием членов группы, например, неумением контролировать свое эмоциональное состояние, агрессивностью, бес tactностью и т.д.

Конфликты различают и по их значению для организации, а также по способу их разрешения. Различают конструктивные и деструктивные конфликты.

- Для конструктивных конфликтов характерны разногласия, которые затрагивают принципиальные стороны, проблемы жизнедеятельности организации и ее членов, разрешение которых выводит организацию и личность на новый, более высокий и эффективный уровень развития, появляются условия для сотрудничества, взаимопонимания.
- Деструктивные конфликты приводят к негативным, часто разрушительным действиям, которые иногда перерастают в склоку и другие негативные явления, что резко снижает эффективность работы группы или организации.

### Структура конфликта.

Каждый конфликт имеет более или менее четко выраженную структуру.

- В любом конфликте присутствует объект конфликтной ситуации, связанный либо с организационными и технологическими трудностями, особенностями оплаты труда, либо со спецификой деловых и личных отношений конфликтующих сторон.
- Следующий элемент конфликта – цели, субъективные мотивы его участников, обусловленные их взглядами и убеждениями, материальными и духовными интересами.
- Конфликт предполагает наличие оппонентов, конкретных лиц, являющихся его участниками.
- И, наконец, в любом конфликте важно отличить непосредственный повод столкновения от подлинных его причин, зачастую скрываемых.

Сложность структуры конфликта заключается в том, что, как правило, его элементы разнородны и противоречивы. Так, например, объектом может выступать выражение претензии сотруднику по поводу невыполнения какой-либо конкретной работы. При этом целью может являться не дисциплинарные мотивы и улучшение качества работы организации, а, предположим, негативная публичная оценка конкретного субъекта труда. Поводом для этого может послужить, не факт невыполненной работы, а, предположим недоброжелательность или игнорирование каких-либо просьб руководителя.

### Стадии конфликта

Несмотря на специфику и многообразие, конфликты имеют в целом общие стадии протекания:

1. потенциальное формирование противоречивых интересов, ценностей, норм;
2. переход потенциального конфликта в реальный или стадию осознания участниками конфликта своих верно или ложно понятых интересов;
3. конфликтные действия;

4. снятие или разрешение конфликта;
5. послеконфликтную ситуацию, которая может быть функциональной (конструктивной) и дисфункциональной (разрушающей).

### Причины конфликтов

Среди огромного множества причин конфликтов, прежде всего, выделяют, так называемые, общие причины, которые проявляются, так или иначе, практически во всех возникающих конфликтах. К ним можно отнести следующие:

- социально-политические и экономические причины связаны с социально-политической и экономической ситуацией в стране;
- социально-демографические причины отражают различия в установках и мотивах людей, обусловленные их полом, возрастом, принадлежностью к этническим группам и др.;
- социально-психологические причины отражают социально-психологические явления в социальных группах: взаимоотношения, лидерство, групповые мотивы, коллективные мнения, настроения и т.д.;
- индивидуально-психологические причины отражают индивидуальные психологические особенности личности (способности, темперамент, характер, мотивы и т.п.).

Вторая группа причин называется частными. Эти причины непосредственно связаны с конкретным видом конфликта, например:

- неудовлетворенность условиями деятельности;
- нарушение служебной этики;
- нарушение трудового законодательства;
- ограниченность ресурсов;
- различия в целях, ценностях, средствах достижения целей; - неудовлетворительные коммуникации.

Конфликт, в отличие от спора, имеет обостренное, часто до предела обостренное противоречие. Источники конфликтов – это противоречия, а противоречия возникают там, где есть рассогласование:

- знаний, умений, способностей, личных качеств;
- функций управления;
- эмоциональных, психических и других состояний;
- целей, средств, методов деятельности;
- мотивов, потребностей, ценностных ориентаций;
- взглядов, убеждений; - ожиданий, позиций;

- оценок и самооценок и др.

Предпосылками или почвой для возникновения конфликтов могут служить:

1. Особенности восприятия. Люди очень часто, разговаривая, не понимают друг друга. Тому есть много причин. В частности, при межличностном общении значительная часть информации существует на уровне бессознательного и не может быть выражена полностью словами. Из-за ограниченного словарного запаса, недостатка времени или по другим причинам не считается нужным все говорить, а потому многое воспринимается собеседником за счет невербальных средств коммуникации (мимики, интонации, жестов, поз и т.д.).

Одной из причин ошибок в восприятии может быть искаженное восприятие личных качеств, мотивов поведения тех, кто участвует в конфликте. Как правило, обе стороны, приписывают сходные добродетели, благородные мотивы самим себе, а пороки – своим оппонентам.

Кроме того, у каждого человека существуют свои особенности в восприятии другого человека. В одном из направлений современной психологии – нейролингвистическом программировании эти различия положены в основу классификации людей на визуалов, аудиалов и кинестетиков.

Люди с разным типом восприятия зачастую плохо понимают друг друга, что создает предпосылки к конфликту и трудности в управлении им. В этой связи уважающий себя лидер, должен хорошо знать особенности человеческого восприятия и уметь осуществлять необходимые подстройки. «Чтение» невербальных символов (о чем говорит тело, глаза, голос, жесты), активное слушание, техника вопросов и ведения разговора, отражение чувств, эмпатичность – все это очень важные умения, которые необходимы лидеру.

2. Несовпадение рассуждений. Разногласия могут возникнуть из-за несовпадения наших рассуждений с рассуждениями другой стороны. Люди часто склонны видеть то, что хотят увидеть. Различные способы оценки результатов деятельности и личности друг друга ведут к разногласиям. Мешает скованность, закрепощенность, наличие комплексов, неумение высказать свою точку зрения, эгоизм и т.д.

Не следует интерпретировать высказывания или действия другой стороны в негативном плане, так как это вызывает отрицательные эмоции. Но на отрицательные эмоции в свой адрес мы испытываем раздражение и у нас возникает желание компенсировать свой психологический проигрыш, ответив обидой на обиду. Снисходительное отношение, категоричность, подщечивание, напоминание о какой-то проигрышной ситуации и т.п. – все это вызывает отрицательную реакцию у окружающих и служит питательной средой для возникновения конфликтной ситуации.

3. Несбалансированное ролевое взаимодействие двух людей, т.е. в процессе межличностного общения люди (один или оба) могут играть не те роли, которые ожидает от каждого из них партнер по общению.

4. Субъективная предрасположенность к конфликтам. Для руководителя полезно также знать, какие индивидуальные особенности личности (черты характера) создают у человека склонность или предрасположенность к конфликтным отношениям с другими людьми.

Обобщая исследования психологов, можно сказать, что к таким качествам относятся:

- неадекватная оценка своих возможностей и способностей, которая может быть как завышенной, так и заниженной. И в том, и в другом случае она может противоречить адекватной оценке окружающих – и почва для конфликта готова;
- стремление доминировать во что бы то ни стало там, где это возможно и невозможно; сказать свое последнее слово;
- амбициозность – обостренное самолюбие, непомерные притязания;
- консерватизм мышления, взглядов, убеждений, нежелание преодолеть устаревшие традиции;
- излишняя принципиальность и прямолинейность в высказываниях и суждениях, стремление во что бы то ни стало сказать правду в глаза;
- критический настрой, особенно необоснованный и неаргументированный;
- определенный набор эмоциональных качеств личности (акцентуации характера, проявляющиеся в их чрезмерной выраженности, представляющие крайние варианты нормы) – тревожность, агрессивность, упрямство, раздражительность, подозрительность, болезненная обидчивость.

Конфликты в личностно-эмоциональной сфере обусловлены личностной спецификой оппонентов. В психологии даже выделяют типы конфликтных личностей. Рассмотрим наиболее распространенные из них.

Демонстративный – чаще всего это холерик, которому присуща бурная деятельность в самых разнообразных направлениях. Он любит быть на виду, имеет завышенную самооценку; его отношение к людям определяется тем, как они к нему относятся. Рациональное поведение, как правило, выражено слабо.

Ригидный (косный) – люди этого типа не умеют перестраиваться, принимать во внимание мнения и точки зрения окружающих; честолюбивы, проявляют болезненную обидчивость, подозрительность; малокритичны по отношению к собственным поступкам, постоянно требуют подтверждения собственной значимости.

Педант – личность, которая всегда пунктуальна, придирчива, хоть и исполнительна, зануда, отталкивает людей от себя.

Практик – действующий под лозунгом «Лучшая защита – нападение». Для такого человека самым важным является преобразование среды, внешнего окружения, изменение позиций других людей, что может приводить к разнообразным столкновениям, напряженности в отношениях.

Жалобщик – человек, охваченный какой-то идеей и обвиняющий других (кого-то конкретно или весь мир в целом) во всех грехах, но сам ничего не делающий для решения проблемы.

Разгневанный ребенок – человек, относящийся к этому типу, по своей природе не зол, а взрыв эмоций отражает его желание взять ситуацию под свой контроль. Например, начальник может вспылить, чувствуя, что его подчиненные потеряли к нему уважение.

Тайный мститель – человек, причиняющий неприятности с помощью каких-то махинаций, считая, что кто-то поступил неправильно, а он восстанавливает справедливость.

В конфликтной ситуации или в общении с «трудным» человеком необходимо попытаться увидеть в нем лучшие качества. Надо понимать, что невозможно изменить ни его психологические особенности, ни особенности его нервной системы, ни систему его взглядов и ценностей. Поэтому необходимо подобрать к нему ключик, исходя из собственного жизненного опыта и желания не осложнить ситуацию. Если же подобрать ключ не удается, то остается одно-единственное средство – перевести такого человека в разряд «стихийного бедствия».

Спецификой личностно-эмоциональных конфликтов часто является то, что конфликтующие даже не могут назвать предмета разногласий, а просто стремятся выплеснуть негативные эмоции на несимпатичного оппонента.

### Стратегия и стили поведения в конфликтной ситуации

Специалистами разработано немало рекомендаций, касающихся различных аспектов поведения людей в конфликтных ситуациях, выбора соответствующих стратегий поведения и средств разрешения конфликта, а также управления им.

Стратегия – это принцип поведения или следование некой модели поведения

Для более успешного разрешения конфликта желательно придерживаться общей стратегии, т.е. постараться определить:

1. проблему конфликта в общих чертах (например, при конфликте из-за объема выполняемых работ следует составить диаграмму распределения нагрузки);
2. истинную причину конфликта (хотя часто сделать это очень трудно);
3. действительных участников конфликта (отдельные сотрудники, группы, отделы или организации);
4. подлинные потребности и опасения каждого из главных участников конфликта, так как именно они лежат в основе практически любого конфликта;
5. существовавшие до конфликтной ситуации межличностные отношения участников конфликта;
6. отношение к конфликту лиц, не участвующих в нем, но заинтересованных в позитивном его разрешении.

Прежде чем переходить к разрешению конфликта, постарайтесь ответить на следующие вопросы:

- Хотите ли благоприятного исхода?
- Что нужно сделать, чтобы лучше владеть своими эмоциями?
- Как бы вы себя чувствовали на месте конфликтующих сторон?
- Нужен ли посредник для разрешения конфликта?

- В какой атмосфере (ситуации) люди могли бы лучше открыться, найти общий язык и выработать решения?

Поскольку в реальной жизни не так просто выяснить истинную причину конфликта и найти адекватный способ его разрешения, то целесообразно придерживаться какого-либо стиля поведения при конфликте.

Исследователи указывают на пять основных стилей:

- конкуренция или соперничество;
- сотрудничество;
- компромисс;
- приспособление;
- игнорирование или уклонение (иногда отсрочка).

Стиль поведения в конкретном конфликте, определяется той мерой, в которой вы хотите удовлетворить собственные интересы, действуя при этом пассивно или активно, и интересы другой стороны, действуя совместно или индивидуально.

Приведем рекомендации по наиболее целесообразному использованию того или иного стиля в зависимости от конкретных ситуаций и характера личности человека.

1. Стиль конкуренции или соперничества. Этот стиль наиболее типичен для поведения в конфликтной ситуации. По статистике более 70% случаев в конфликте – это стремление к одностороннему выигрышу, к победе, удовлетворению в первую очередь собственных интересов. Из этого проистекает желание надавить на партнера, навязать свои, интересы, игнорируя интересы другой стороны. Его может использовать человек, обладающий сильной волей, достаточным авторитетом, властью. Его также можно использовать, если есть веские аргументы; если нет иного выбора и нечего терять, или если человек находится в критической ситуации, которая требует мгновенного реагирования, принципиальности, настойчивости.

Однако следует иметь в виду, что эта стратегия редко приносит долгосрочные результаты, так как проигравшая сторона может не поддержать решение, принятое вопреки ее воле, или даже попытается саботировать его. Кроме того, тот, кто сегодня проиграл, завтра может отказаться от сотрудничества.

Этот стиль не может быть использован в близких, личных отношениях, поскольку кроме чувства отчуждения он больше ничего вызвать не может. Известно, что брак, в котором одна сторона подавляет другую, приводит к неразрешимым противоречиям или даже полному разрыву. Не следует использовать этот стиль в ситуации, когда вы не обладаете достаточной властью, а ваша точка зрения по какому-то вопросу расходится с точкой зрения начальника и вы не имеете достаточных аргументов, чтобы доказать ее.

2. Стиль сотрудничества. Сотрудничество – наиболее трудный из всех стилей, но вместе с тем он наиболее эффективен для разрешения конфликтных ситуаций.

Преимущество его в том, что находится наиболее приемлемое для обеих сторон решение и оппоненты превращаются в партнеров. Сотрудничество означает поиск путей для вовлечения всех участников в процесс разрешения конфликтов и стремление к удовлетворению нужд всех. Такой подход ведет к успеху в делах и личной жизни. Начать реализацию этой стратегии лучше всего с фразы: «Я хочу справедливого исхода для нас

обоих», «Давайте посмотрим, как мы оба можем получить то, что хотим», «Я пришел к вам, чтобы решить нашу проблему».

Такой стиль требует умения объяснить свои решения, выслушать другую сторону, сдерживать свои эмоции. Отсутствие одного из этих факторов делает этот стиль неэффективным. Для разрешения конфликта этот стиль можно использовать в следующих случаях если:

- необходимо найти общее решение;
- основная цель – приобретение совместного опыта работы;
- существуют длительные, прочные и взаимозависимые отношения с конфликтной стороной;
- необходима интеграция точек зрения и усиление личностной вовлеченности сотрудников в деятельность;
- обе стороны обладают равной властью.

3. Стиль компромисса. Суть его заключается в том, что стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки. В этом плане он несколько напоминает стиль сотрудничества, однако осуществляется на более поверхностном уровне, так как стороны в чем-то уступают друг другу. Этот стиль наиболее эффективен, когда обе стороны желают одного и того же, но знают, что одновременные желания невыполнимы, например, стремление занять одну и ту же должность или одно и то же помещение для работы. При использовании этого стиля акцент делается не на решении, которое удовлетворяет интересы обеих сторон, а на варианте, который можно выразить словами: «Мы не можем полностью выполнить свои желания, следовательно, необходимо прийти к решению, с которым каждый из нас мог бы согласиться».

В конечном счете, стиль компромисса при разрешении конфликта можно использовать в следующих ситуациях:

- обе стороны имеют одинаково убедительные аргументы и обладают одинаковой властью;
- возможно временное решение, так как нет времени для выработки другого; или же другие подходы к решению проблемы оказывались неэффективными;
- компромисс позволит хоть что-то получить, а не все потерять; - в результате компромисса вам удастся сохранить взаимоотношения.

4. Стиль уклонения или отсрочки. Стиль уклонения реализуется обычно, если конфликт не затрагивает прямых интересов сторон или возникшая проблема не столь важна для сторон и у них нет нужды отстаивать свои права, или же сторона ни с кем не сотрудничает для выработки решения, либо просто сторона не желает тратить время и силы на ее решение. Этот стиль рекомендуется также использовать в тех случаях, когда одна из сторон обладает большей властью или чувствует, что не права, или считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов. Стиль также применим, когда стороне приходится иметь дело с конфликтной личностью.

Конфликтующая сторона может использовать стиль уклонения, если:

- считает, что источник разногласий тривиален и несущественен по сравнению с другими более важными задачами;
- знает, что не может или даже не хочет решить вопрос в свою пользу;
- обладает малой властью для решения проблемы желательным для нее способом;
- хочет выиграть время, чтобы изучить ситуацию и получить дополнительную информацию, прежде чем принять какое-либо решение;
- считает, что решить проблему немедленно опасно, так как вскрытие и открытое обсуждение конфликта могут только ухудшить ситуацию;
- подчиненные могут сами урегулировать конфликт;
- решение проблемы может ухудшить здоровье;
- в конфликте участвуют трудные в общении люди – грубяны, жалобщики, нытики и т.п.

Не следует думать, что этот стиль является бегством от проблемы или уклонением от ответственности. В действительности уход или отсрочка могут быть вполне подходящей реакцией на конфликтную ситуацию, так как за это время она может разрешиться сама собой, или вы сможете заняться ею, когда будете обладать достаточной информацией и желанием разрешить ее, или это не те взаимоотношения, которые вам необходимо поддерживать.

5. Стиль приспособления. Стиль приспособления означает, что человек не пытается отстаивать собственные интересы в целях сглаживания атмосферы и восстановления нормальной рабочей обстановки. Но это не означает, что человек отказывается от своих интересов, он просто должен как бы отставить их на некоторое время, а потом в более благоприятной обстановке вернуться к их удовлетворению за счет уступок со стороны оппонента или каким-либо иным образом.

Стиль приспособления может быть применим в следующих наиболее характерных ситуациях:

- важнейшая задача – восстановление спокойствия и стабильности, а не разрешение конфликта;
- конфликт с неадекватным руководителем;
- предмет разногласия не важен для вас или вас не особенно волнует случившееся;
- вы считаете, что лучше сохранить добрые отношения с другими людьми, чем отстаивать собственную точку зрения;
- вы чувствуете, что у вас недостаточно власти или шансов победить.

Ни один из рассмотренных стилей разрешения конфликтов не может быть выделен как самый лучший. Надо научиться эффективно использовать каждый из них, и сознательно делать тот или иной выбор, учитывая конкретные обстоятельства.

Правила поведения и методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта

Конструктивное разрешение конфликта зависит от следующих факторов:

1. Осознания, что оппоненту могут быть присущи эмоциональные срывы и это естественно.
2. Адекватности восприятия конфликта, то есть достаточно точной, не искаженной личными пристрастиями, оценки поступков, намерений, как противника, так и своих собственных.
3. Открытости и эффективности общения, т.е. готовности к всестороннему обсуждению проблем, когда участники честно высказывают свое понимание происходящего и пути выхода из конфликтной ситуации.
4. Создания атмосферы взаимного доверия и сотрудничества.
5. Умения проявлять выдержку, спокойствие, уравновешенность.

Поскольку конфликты часто порождают такое эмоциональное состояние, в котором трудно мыслить, делать выводы, подойти творчески к разрешению проблемы, то при разрешении конфликтной ситуации придерживайтесь следующих правил:

1. Помните, что в конфликте у человека доминирует не разум, а эмоции, что ведет к аффекту, когда сознание просто отключается, и человек не отвечает за свои слова и поступки, за которые впоследствии бывает обидно и неудобно. Поэтому из делового общения необходимо устраниТЬ суждения и оценки, ущемляющие достоинство собеседников, иронические замечания, высказываемые с чувством плохо скрытого превосходства или пренебрежения.
2. Стремитесь к уважительной манере разговора. Такие фразы, как: «Прошу извинить», «Буду очень признателен», «Если это вас не затруднит» – препятствуют формированию у оппонента внутреннего сопротивления, снимают отрицательные эмоции.
3. Стремитесь вести обсуждение не по поводу занимаемых сторонами позиций, а по существу проблемы, основываясь на объективных критериях. Страйтесь выслушать собеседника, так как умение слушать является одним из критериев коммуникабельности.
4. Придерживайтесь многоальтернативного подхода и, настаивая на своем предложении, не отвергайте предложение партнера, задав себе вопрос «Разве я никогда не ошибаюсь?» Постарайтесь взять оба предложения и посмотрите, какую сумму выгод и потерь они принесут в ближайшее время и потом.
5. Осознайте значимость разрешения конфликта для себя, задав вопрос «Что будет, если выход не будет найден?» Это позволит перенести центр тяжести с отношений на проблему.
6. Если вы и ваш собеседник раздражены и агрессивны, то необходимо снизить внутреннее напряжение, «выпустить пар». Но разрядиться на окружающих – это не выход, а выходка. Но если уж так получилось, что потеряли контроль над собой, попытайтесь сделать единственное: успокойтесь сами, а не требуйте этого от партнера. Избегайте констатации отрицательных эмоциональных состояний партнера. Замечено,

что тон собственного голоса полезно понижать в той степени, в какой собеседник переходит на высокие ноты – так выигран не один спор.

7. Ориентируйтесь на положительное, лучшее в человеке. Тогда вы обязываете и его быть лучше.
8. Предложите собеседнику встать на ваше место и спросите: «Если бы вы были на моем месте, то что бы вы сделали?» Это снимает критический настрой и переключает собеседника с эмоций на осмысление ситуации.
9. Не преувеличивайте свои заслуги и не демонстрируйте знаки превосходства. Не обвиняйте и не приписывайте только партнеру ответственность за возникшую ситуацию.
10. Независимо от результатов разрешения противоречий старайтесь не разрушить отношения.

В психологии проведено много исследований по изучению возможностей индивидуальной и групповой психокоррекции конфликтного поведения.

- самоанализ конфликтного поведения, как внутренняя работа над собой, без которой невозможно строить оптимальные взаимоотношения;
- социально-психологический тренинг;
- аутогенная тренировка;
- индивидуально-психологическое консультирование;
- посредническая деятельность психолога.

#### *Упражнение №1. «Конфликт невербально»*

Цель: проживание участниками группы конфликтных ситуаций на «телесном» и эмоциональном уровне.

Описание. Группа разбивается на 4 подгруппы. Каждой подгруппе отдельно даётся задание придумать конфликтную ситуацию и изобразить её невербально в ситуациях, когда:

- в конфликте участвуют равные по статусу люди и конфликт в динамике имеет все стадии;
- в конфликте участвуют неравные по статусу (родитель—ребенок, начальник—подчиненный) и конфликт в динамике имеет все стадии;
- конфликт возникает спонтанно, то есть не имеет стадии потенциального формирования противоречий (например, в очереди, в транспорте и других общественных местах);
- конфликт, который не имеет разрешения, то есть последней стадии.

Сценки демонстрируются поочередно; после разыгрывания конфликта одной группой участники определяют, в чем особенность демонстрируемого конфликта. В обсуждении необходимо проанализировать, каким образом конфликт отражается в телесных ощущениях, есть ли различия в переживаемых эмоциях на разных стадиях протекания конфликта.

Обсуждение:

- Как вы распознали стадии конфликта в каждой сценке?
- Какие телесные ощущения сопровождали разные стадии?
- Чем отличались переживания в равном и неравном статусе?
- Что помогло бы смягчить напряжение в показанных ситуациях?

#### *Упражнение №2. «Однажды в созвездии Лебедя»*

Цель: проанализировать основные стадии протекания конфликта, собственное поведение, мотивы, переживаемые эмоции в ситуациях конфликта, победы или поражения.

Описание. Группа делится на две подгруппы. Подгруппы размещаются в разных концах большой аудитории или в двух разных аудиториях так, чтобы участники не могли слышать друг друга.

Ведущий: «В созвездии Лебедя имеются две разные цивилизации, конкурирующие друг с другом в поисках новых ресурсов. Это цивилизации гуситов и утконосов. Между ними существует договоренность: в случае открытия новой планеты, на которой нет разумных обитателей, все ее богатства достаются той цивилизации, чей звездолет первым сядет на этой планете.

Однажды случилось так, что корабли-разведчики обеих цивилизаций независимо друг от друга обнаружили новую необитаемую планету и одновременно сели на нее, причем в непосредственной близости, практически на расстоянии прямой видимости.

Недра планеты оказались насыщенными разнообразными полезными ископаемыми и стратегически важными видами сырья, очень интересующими каждую цивилизацию. Обнаружив присутствие друг друга, и гуситы, и утконосы укрылись в своих космических кораблях, приведя в боевую готовность нейтронные орудия и ручные бластеры. Эта планета крайне необходима и той, и другой цивилизации. По-видимому, вооруженного столкновения не избежать. Вопрос в том, кто начнет первым, то есть на кого ляжет ответственность за развязывание военного конфликта. Началось тягостное ожидание.

Впрочем, еще остается возможность мирно договориться. Но между кораблями нет связи, и, чтобы высказать свои предложения, необходимо покинуть корабль и выйти наружу. Это риск! Соперники могут не сделать такого же шага, а просто уничтожат конкурентов».

Далее команды, определившись, кто из них будет гуситами, а кто — утконосами, распределяют обязанности, которые они будут выполнять на звездолете. В командах распределяют роли капитана, первого, второго пилота, штурмана, программиста, разведчика, повара и др. (число «должностей» определяется в зависимости от количественного состава участников; «Должности» участников в процессе игры не имеют никакого значения, за исключением капитана корабля, и нужны только для включения в игровую ситуацию).

Ведущий. В этой игре вам придется решать, как поступить, совершив десять, ходов. В каждом ходе вы должны сделать выбор: либо выйти наружу, либо открыть огонь. Как отражается в баллах соотношение сделанных вами выборов, представлено в карточке. В зависимости от выбора команд складываются разные ситуации, оценка которых в баллах приведена в разданных карточках. За пять минут, отводимых на каждый ход, команды должны принять решение. В случае, если решение за это время не принято, команда штрафуется на три

балла. Голосовать можно сколько угодно, но если при окончательном голосовании есть люди, поднявшие руки «против», то за каждого из них команда лишается одного балла. Решение команд я буду сообщать вам после каждого хода. А побеждает та команда, которая после десяти ходов наберет максимальное количество баллов.

Ведущий вручает каждой из команд две карточки: одна является справочной, помогающей участникам подсчитывать полученные баллы, а вторая нужна для записи результатов каждого хода. Баллы подсчитываются следующим образом: если обе команды начинают военные действия, они теряют по три балла; если какая-то команда решает выйти из корабля для переговоров, а соперники прицельным огнем стирают их с лица планеты, то погибшие лишаются пяти баллов, а меткие стрелки по парламентерам приобретают пять баллов; если же представители обеих цивилизаций решат попытать удачу на пути переговоров, то те и другие получают по три балла. Ведущий имеет право удваивать баллы за отдельные ходы, что целесообразно делать перед четвертым и восьмым ходом. У участников игры часто возникает вопрос по поводу того, какая команда выигрывает, если идет накопление отрицательных баллов. В этом случае ведущий должен пояснить, что попадание в «минус» не может означать выигрыш. Отрицательные баллы означают не только потерю личного состава, но и повреждение звездолета.

Во время обсуждения ведущий подходит к командам, внимательно наблюдает за ходом принятия решения и уточняет, все ли согласны со сделанным выбором, оглашает решения обеих команд после каждого хода. Если решения команд форсируют конфликт, ведущий может при объявлении решений рисовать мрачные пейзажи неизвестной планеты: кратер, усеянный останками гуситов и утконосов; два космических корабля, разбитых и дымящихся; последние, оставшиеся в живых, не способны покинуть планету и пр.

Обсуждение упражнения проходит в общем кругу, где нужно дать возможность всем высказать свои чувства, не прибегая к взаимным обвинениям, перейти к конструктивному анализу. Если найдется хотя бы один человек, осознавший невыгодность обмана, недоверия к партнерам и увидевший путь конструктивного взаимодействия, основанного на доброжелательности и доверии, то ведущий должен обязательно предоставить ему возможность высказаться.

Обсуждение завершается дискуссией о стадиях протекания конфликта на примере игры и о тех действиях, которые необходимы для поиска выхода из конфликтной ситуации (адекватное восприятие ситуации без эмоциональной оценки, готовность к общению и компромиссу, доверие к партнеру).

Обсуждение:

- Как вы принимали решения в каждом ходе?
- Что чувствовали, когда сталкивались с возможным обманом?
- Когда и почему в группе появилось больше доверия или недоверия?
- Какие выводы сделали о цене конфронтации и выгоде сотрудничества?
- Как можно было раньше перейти к конструктивному диалогу?

## Заключительная часть

Ведущий проводит рефлексию со студентами по следующим вопросам:

- Какое упражнение оказалось для вас самым простым, а какое – самым сложным? Почему?
- Какие два открытия вы унесёте с собой после занятия?
- Где в ближайшие дни вы собираетесь сознательно применить то, что сегодня попробовали?

### **Занятие №9. «Спокойствие в словах»**

Цель: научить студентов осознавать свои стрессовые реакции и развивать внутренние ресурсы для их конструктивного преодоления.

Задачи:

- 1) Познакомить студентов с понятием стресса, его влиянием на коммуникацию, рассказать о базовых методах управления стрессом;
- 2) Формировать уважительное и ответственное отношение к собственным эмоциональным состояниям;
- 3) Развивать навыки самонаблюдения, осознанного выражения эмоций и поиска личных ресурсов для снижения стресса.

План занятия:

#### *Вводная часть*

- 1) Приветствие;
- 2) Эмоциональный настрой на занятие;
- 3) Сообщение и объяснение темы;

#### *Основная часть*

- 4) Лекция;
- 5) Тест «Нужно ли Вам учиться бороться со стрессом?»;
- 6) Упражнение «Я и стресс»;
- 7) Упражнение «Трудности, которые могут встретиться на данном этапе моей жизни»;
- 8) Упражнение «Горная вершина»;

#### *Заключительная часть*

- 9) Рефлексия;
- 10) Прощание.

#### **Ход занятия**

#### *Вводная часть*

Ведущий приветствует студентов, делится планом занятия, настраивает на продуктивную работу.

#### *Основная часть*

Стресс - от английского stress – давление, напряжение.

Под коммуникативным стрессом понимается паттерн реакций индивида, возникающих при постоянном столкновении с требованиями, превышающими его знания, навыки и способности и представляющих проблему для его навыков преодоления стресса.

Студентам важно иметь навык преодоления стресса в межличностной коммуникации по нескольким причинам:

1. Улучшение взаимодействия.

Стресс может быть препятствием для эффективного общения и установления связей с другими людьми. Умение преодолевать стресс помогает студентам быть более открытыми, эмоционально уравновешенными и адаптивными в общении, что способствует легкости установления контактов и развитию дружеских отношений.

2. Развитие эмпатии и понимания.

Преодоление стресса в межличностной коммуникации помогает студентам развивать навыки эмпатии, толерантности и понимания культурных различий. Это способствует более глубокому взаимопониманию с окружающими людьми и способствует формированию более тесных связей.

3. Укрепление самооценки.

Успешное преодоление стресса в общении помогает студентам повысить свою самооценку и уверенность в себе. Это способствует формированию позитивного образа о себе, что в свою очередь способствует успешной социализации и адаптации в обществе.

4. Развитие коммуникативных навыков.

Преодоление стресса в межличностной коммуникации способствует развитию коммуникативных навыков, таких как умение слушать, выражать свои мысли четко и убедительно, управлять конфликтами и т.д. Эти навыки необходимы для успешной социализации и взаимодействия в различных социальных средах.

Таким образом, навык преодоления стресса в межличностной коммуникации играет ключевую роль в процессе социализации студентов, помогая им успешно интегрироваться в общество, устанавливать отношения с другими людьми и развивать свою личность.

### Понимание и осознание стресса

Понимание того, как стресс воздействует на наше поведение и взаимодействие с окружающими, является ключевым аспектом в области коммуникационной психологии.

Закономерный вопрос: «Так почему же мы стрессуем?» Психологический стресс обусловлен субъективными и объективными причинами.

К субъективным причинам можно отнести:

- Несоответствие ожидаемых и реальных событий;
- Напряжения от навязывания родительских программ, усложняющих жизнь ребенку и делая его поведение неадекватным;

- Убеждения личности неадекватными установками (на пессимизм или оптимизм, религиозными или политическими);
- Невозможность реализации собственной актуальной потребности
- Боязнь критики, негативных предубеждений, неправомерные требования и т.д.);
- К объективным причинам развития стрессовых ситуаций можно отнести:
- Условия жизни и работы (домашние проблемы, тяжелая работа и т.д.);
- Взаимоотношения с другими людьми (близкими, коллегами по работе и незнакомыми людьми);
- Экономические факторы;
- Политические факторы;
- Чрезвычайные ситуации и обстоятельства (серьезные заболевания, криминал, природные и социальные чрезвычайные обстоятельства).

Все это так или иначе влияет на нас!

Интересный факт. Как это не показалось бы странным, но легче всего переносят стресс люди неуравновешенные. Действие стрессовых факторов на такую личность заканчивается уровнем первичного ответа организма. Тогда как у людей, уравновешенных стресс переходит во вторую фазу адаптации, а затем приводит к истощению.

Напомним, что стресс может негативно отражаться на функционировании всех органов и систем, приводить к комплексным биохимическим и физиологическим нарушениям, например, повышенной утомляемости, снижению иммунитета, изменению массы тела, частым проявлениям недомоганий.

Исследование влияния стресса на коммуникацию позволяет разрабатывать эффективные стратегии управления стрессом, обучать навыкам релаксации и адаптации к стрессовым ситуациям, что в конечном итоге способствует повышению эффективности коммуникации и созданию более благоприятной атмосферы в процессе взаимодействия.

### Техники управления стрессом в коммуникации

Повышение эффективности коммуникации непосредственно связано с усовершенствованием коммуникативных процессов на всех уровнях.

Личностные факторы стресса связаны с индивидуальными психическими свойствами человека. Поведение человека в стрессовых состояниях зависит от типа нервной системы, характера и волевых качеств, отношения к стресс-фактору. Так, одни люди воспринимают стрессогенную ситуацию как такую, что разрешает им реализовать свои возможности и достичь желаемых результатов, для других она является фактором снижения эффективности труда. Исходя из этого, возможны два типа эмоционально-поведенческих реакций при стрессе – активное и пассивное. Активное реагирование более целесообразное при сильных кратковременных стрессорах, пассивное – при продолжительном действии стрессора.

Рассмотрим техники управления стрессом.

1. Физиологические методы – это методы, цель которых заключается в восстановлении психофизиологического состояния, повышении физического здоровья. К физиологическим методам управления стрессом относятся:

- Глубокое дыхание и расслабление.

Каждый день мы подвержены различным стрессовым ситуациям. Есть много способов помочь себе справляться с ними. Большую роль в помощи со стрессами играет дыхание. В спокойном состоянии во время вдоха в организм поступает кислород, необходимый органам, обеспечивая жизнедеятельность организма. А во время выдоха происходит удаления излишнего углекислого газа. При стрессе и тревоге дыхание становится быстрым и поверхностным (грудным), чтобы обеспечить доступ кислорода к мышцам. Так работает симпатическая нервная система, которая готовит организм к борьбе или бегству. Она вызывает усиления сердцебиения, усиление обменных процессов и напряжение мышц. Сам процесс дыхания нами не контролируется, он происходит неосознанно. Одни из самых простых и эффективных способов расслабления и снятия напряжения – это дыхательные техники. Они всегда доступны и можно делать по необходимости, когда нужно успокоится и собраться. Эти несложные упражнения применяют для восстановления ритма дыхания и повышения осознанности (т.к. начинаем сами менять дыхание, сосредотачиваясь на нем), а также снятия напряжения. Они помогают так же в контроле над эмоциями. При регулярном применении улучшают способность справляться с разными жизненными моментами. Самых техник достаточно много – самые распространенные из них: «Глубокое дыхание» (диафрагмальное) и «Дыхание по квадрату» (вдох – пауза – выдох – пауза по 4 секунды).

- Физическая активность для снятия напряжения.

Является способом предупреждения стресса и борьбы с ним. Психологическое расслабление возникает как во время тренировки, так и после нее. Регулярные занятия оказывают положительное влияние на состояние нервной системы, помогая бороться со стрессом. Уровень физической нагрузки и варианты ее применения, необходимые для снятия стресса, для разных людей отличаются. Это может быть бег, тренажерный зал, плавание, аэробика, езда на велосипеде, танцы, пешие прогулки или спортивная ходьба, утренняя или вечерняя зарядка, занятия фитнесом в зале, теннис, аква-аэробика, йога, любые кардиотренировки (даже бег на месте и прыжки со скакалкой). Правда, выбирать упражнения нужно по душе, иначе занятия не принесут удовольствия, будут раздражать или вызывать негативные эмоции. Занятия физическими упражнениями смягчают стресс не только после его возникновения, но и непосредственно в момент нервного напряжения. Почему спорт в принципе помогает? Дело в том, что во время занятий спортом в мозгу вырабатываются нейромедиаторы (серотонин, эндорфины и др.), которые отвечают за настроение и уменьшают количество кортизола в крови. Например, одним из следствий физических упражнений является так называемый эндорфинный ответ: благодаря выработке эндорфинов после тренировки средней и большей интенсивности длительностью хотя бы 30-60 минут наступает эйфория, спокойствие. Таким образом, выполняя интенсивно физические упражнения, человек получает эмоциональную и физическую разрядку. Организм выталкивает весь негатив, который накопился, расслабляется тело, уходит беспокойство и раздражительность.

## 2. Психологические методы:

- Позитивное мышление и самоутверждение.

Самоутверждение – это способность выражать свои мысли, чувства и потребности в соответствии с личными убеждениями и ценностями, не нарушая при этом права и чувства других. Позитивное мышление – это способность находить положительные аспекты в жизни, даже в сложных ситуациях. Это не значит игнорировать реальные проблемы, а скорее умение смотреть на них с оптимизмом и решительностью. В психологии позитивное мышление рассматривается как важный фактор укрепления психического здоровья и повышения жизненного качества. Позитивное мышление помогает нам смотреть на сложные ситуации с оптимизмом и уверенностью в своих силах. Это снижает уровень стресса и тревожности, что, в свою очередь, улучшает наше физическое и психическое благополучие.

- Медитация и визуализация успеха.

Практика медитации является эффективным методом профилактики хронического стресса и депрессии. Медитация – это психологический метод ауторегуляции, позволяющий снизить уровень тревоги, повысить стрессоустойчивость и снять психическое напряжение за счет овладения навыком управления эмоциональным интеллектом. Сегодня медитация относится к психологическим и психосоматическим методикам коррекции психоэмоциональных состояний за счет развития навыков аутонаблюдения, ауторегуляции и аутопрограммирования. Медитации против тревоги и стресса можно разделить на две условные группы. Первая группа – это медитация глубокого расслабления, главной задачей которой является тренировка фокуса внимания на поэтапном осознанном расслаблении различных групп мышц. Вторая группа медитаций включает в себя не только расслабление групп мышц, но и медитативную технику «открытого внимания», когда человек фокусирует внимание не только на телесных ощущениях, но и на своих эмоциональных переживаниях. Включение в процесс эмоционального осознания со временем позволяет овладеть навыком управления эмоциональным интеллектом и снижать уровень тревоги осознанно, управляя своим вниманием в момент воздействия стрессового раздражителя. Регулярное длительное прослушивание медитации положительно влияет на работу симпатической и парасимпатической нервных систем, способствуя восстановления циркадных ритмов, устраниению панических атак, повышению эмоционального фона и росту стрессоустойчивости. Медитация – это эффективный метод снижения уровня стресса и внутренней тревоги у современного человека, который он может применять самостоятельно в удобное для него время суток.

Исследования в области нейропсихологии показывают, что визуализация успеха активирует те же нейронные пути, что и реальный опыт достижения целей. Это означает, что, когда мы представляем себе достижение определенной цели, наш мозг интерпретирует это как реальный опыт, что в свою очередь повышает нашу мотивацию и уверенность в достижении этой цели. Визуализация также помогает снизить уровень тревожности, поскольку мы начинаем воспринимать желаемые события как более достижимые. Представление положительных исходов помогает уменьшить беспокойство перед предстоящими вызовами, что снижает уровень стресса и тревожности. Применение визуализации как инструмента борьбы с тревогой начинается с понимания её основ. Суть метода заключается в создании умственных образов, которые способствуют расслаблению и восстановлению внутреннего равновесия. Эффективность визуализации подтверждена множеством исследований, показывающих, что регулярная практика может значительно снизить уровень тревожности и стресса. Особенно важно начать с простых упражнений, например, представлять себя в спокойном и безопасном месте.

3. Коммуникативные методы способствуют регулированию эмоционального реагирования, которое является первостепенным в механизме развития стресса:

- Активное слушание и эмпатия.

Слушание – процесс, в ходе которого устанавливаются невидимые связи между людьми, возникает ощущение взаимопонимания, делающее процесс общения более эффективным. Активное слушание помогает понять, оценить и запомнить информацию от собеседника. Кроме того, использование приемов активного слушания может побуждать собеседника к ответам, направлять беседу в нужное русло и способствовать лучшему пониманию верной интерпретации информации, полученной от собеседника в ходе вашего общения. Активное слушание – процесс, в ходе которого слушающий не просто воспринимает информацию от собеседника, но и активно показывает понимание этой информации. Эмпатия — один из многих навыков, которые помогают нам лучше выстраивать отношения. Эмпатическое слушание позволяет переживать те же чувства, которые переживает собеседник, отражать эти чувства, понимать эмоциональное состояние собеседника и разделять его. При эмпатическом слушании не дают советов, не стремятся оценить говорящего, не морализуют, не критикуют, не поучают.

- Установление границ.

Выстраивание границ является важной задачей для людей во всех областях жизни, от личных отношений до работы. В своей сути это означает установление границ между своими потребностями, желаниями и интересами, и тем, что другие люди могут требовать от нас. Несмотря на то, что выстраивание границ может быть стрессовым, это может также помочь уменьшить стресс в жизни. Когда мы устанавливаем границы, мы можем чувствовать себя более защищенными и уверенными в способности контролировать ситуации. Выстраивание границ также может помочь лучше управлять временем и энергией. Когда мы знаем, что мы должны сделать, чтобы удовлетворить свои потребности, мы можем более эффективно планировать наш день и нашу жизнь. Кроме того, выстраивание границ может помочь нам установить более здоровые отношения. Когда мы ясно выражаем свои потребности и ограничения, мы можем установить ясные ожидания для других людей и снизить вероятность конфликтов в будущем. Это также может помочь нам избежать ситуаций, в которых мы оказываемся в нежелательном положении из-за того, что другие люди требуют от нас больше, чем мы готовы дать. Выстраивание границ – это важный аспект жизни, который помогает сохранять здоровые отношения с другими людьми и избегать стрессовых ситуаций. Установление границ позволяет защитить себя от нежелательных воздействий, уменьшить конфликты и повысить уверенность в себе. Однако, важно не забывать о потребностях других людей и находить компромиссы, чтобы границы не вызывали стресс у других людей.

#### *Тест «Нужно ли Вам учиться бороться со стрессом?»*

Цель: осознать необходимость работы со стрессом.

Стресс – это важнейший инструмент тренировки и закаливания, ибо он помогает повышать сопротивляемость организма. Стресс может способствовать возникновению не только тяжелого страдания, но и большой радости. Он способен привести человека к вершинам творчества (Приложение 2).

### *Упражнение №1. «Я и стресс»*

Цель: выявление субъективных трудностей, переживаемых членами группы в настоящий момент, и личных ресурсов противостояния стрессовым ситуациям.

Оборудование: листы А4, цветные фломастеры.

Описание. Участники тренинга располагаются комфортно (в кругу или за кругом). Ведущий предупреждает их о том, что данное упражнение носит конфиденциальный характер, поэтому в ходе проведения упражнения не стоит задавать друг другу никаких вопросов.

«Нарисуйте, пожалуйста, рисунок «Я и стресс». Он может быть выполнен в любой форме - реалистической, абстрактной, символической, художественной. Большее значение имеет ваша степень искренности, то есть желание изобразить свои мысли, чувства, образы, которые пришли вам в голову сразу после того, как вы услышали тему. Этот рисунок сможет стать тем ключом, который на протяжении всего тренинга будет помогать вам осознавать трудности, находить уже имеющиеся ресурсы, вырабатывать новые успешные стратегии управления стрессом. При необходимости можно воспользоваться цветными фломастерами. Вы имеете полное право не показывать ваш рисунок в группе, если вы этого захотите». Участники рисуют в течение 4-5 минут. Затем ведущий начинает задавать вопросы, на которые участники отвечают самостоятельно (мысленно), не записывая ответы на бумаге, не произнося их вслух. После каждого вопроса ведущий дает участникам от 15 до 40 секунд для внесения изменений и дополнений в рисунок.

Интерпретация рисунка:

1. Использован ли в вашем рисунке цвет? Посмотрите, какие цвета (или какой цвет) преобладает в рисунке. Что для вас значит именно этот цвет?
2. Где вы изобразили себя? Пометьте себя буквой «Я» на рисунке.
3. Как вы изобразили стресс? В виде живого существа, абстрактной фигуры, конкретного человека?
4. Посмотрите, сколько места занимает на листе ваше изображение и сколько - стресс. Почему?
5. При изображении себя и стресса использовали ли вы похожие цвета? Какие?
6. Мысленно разделите лист пополам горизонтальной и вертикальной чертами. Где оказалась ваша фигура?
7. Есть ли на рисунке какой-либо барьер между вами и стрессом? Может быть, вы держите в руках саблю, зонт или что-то еще? Если вы почувствовали необходимость, нарисуйте еще что-либо, что может защитить вас от стресса.
8. Есть ли у вас почва под ногами, на что вы опираетесь? Или вы висите в воздухе? А в жизни на кого вы можете опереться? Если такие люди существуют в вашей реальной жизни, но их почему-то нет на рисунке - дорисуйте их.
9. Какие свои сильные стороны во взаимодействии со стрессовой ситуацией вы могли бы отметить? Постарайтесь найти не менее трех позиций, по которым вы чувствуете себя уверенно. Какие личностные качества помогают вам добиваться успеха?

10. Что бы вам хотелось изменить или как бы вам хотелось улучшить свое состояние в стрессовой ситуации? Какие личностные качества и/или другие факторы мешают вам улучшить его?

11. Какие еще ваши ресурсы вы видите в этом рисунке или хотите добавить в него? Нарисуйте их, пожалуйста.

После того как участники ответят на последний вопрос, ведущий просит их объединиться в подгруппы по 4-5 человек. Как правило, создаются группы по принципу совпадения каких-либо позиций, касающихся восприятия понятия «Стресс», стратегий и ресурсов, проявившихся в рисунках. В каждой сформированной группе желающие могут высказаться по поводу своих ощущений, мыслей и т. д., возникших в процессе рисования. При этом остальные слушают, дополняют, высказывают свою точку зрения, задают вопросы, но не критикуют. Говоря о том, что помогает и что мешает эффективно действовать в ситуации стресса, можно высказываться как по поводу своего личного опыта, так и, основываясь на наблюдениях за поведением людей, умеющих преодолевать стрессы. Затем каждая подгруппа формулирует несколько основных позиций, по которым они хотели бы что-то изменить в своих реакциях на стрессоры.

*Упражнение №2. «Трудности, которые могут встретиться на данном этапе моей жизни»*

Цель: определить актуальные проблемы и варианты их решения.

Описание. «Запишите проблемы, с которыми вы можете встретиться сейчас или в недалеком будущем... Выберите самую актуальную на данный момент проблему и запишите максимальное количество вариантов ее решения».

Обсуждение:

- Какие трудности для вас наиболее значимы сейчас?
- Какие способы решения кажутся наиболее реалистичными?
- Что мешает или помогает вам применять эти решения?

*Упражнение №3. «Горная вершина»*

Цель: формировать внутреннее чувство спокойствия и уверенности.

Описание. Ведущий: - Устройтесь поудобнее, займите такое положение, которое кажется вам наиболее комфортным. Закройте глаза и до конца упражнения не открывайте их и не шевелитесь.

Вообразите, что вы стоите у подножия огромной горы. Со всех сторон вас окружают каменные исполины. Может быть, это Памир, Тибет или Гималаи. Где-то в вышине, теряясь в облаках, плывут ледяные вершины гор. Как прекрасно должно быть там, наверху! Вам хотелось бы оказаться там. И вам не нужно добираться до вершин, карабкаясь по труднодоступной и опасной крутизне, потому что вы... можете летать. Посмотрите вверх: на фоне неба четко виден темный движущийся крестик. Это орел, парящий над скалами... Мгновение – и вы сами становитесь этим орлом. Расправив свои могучие крылья, вы легко ловите упругие потоки воздуха и свободно скользите в них... Вы видите рваные, клочковатые

облака, плывущие под вами... Далеко внизу – игрушечные рощицы, крошечные дома в долинах, миниатюрные человечки... Ваш зоркий глаз способен различить самые мелкие детали развернувшейся перед вами картины. Вглядитесь в нее. Рассмотрите подробней...

Вы слышите негромкий свист ветра и резкие крики пролетающих мимо мелких птиц. Вы чувствуете прохладу и нежную упругость воздуха, который держит вас в вышине. Какое чудесное ощущение свободного полета, независимости и силы! Насладитесь им...

Вам не составляет труда достигнуть любой самой высокой и не доступной для других вершины. Выберите себе удобный участок и спуститесь на него, чтобы оттуда, с недосягаемой высоты, посмотреть на то, что осталось там, далеко, у подножия гор... Какими мелкими и незначительными видятся отсюда волновавшие вас проблемы! Оцените – стоят ли они усилий и переживаний, испытанных вами! Спокойствие, даруемое высотой и сплои, наделяет вас беспристрастностью и способностью вникать в суть вещей, понимать и замечать то, что было недоступно там, в суете. Отсюда, с высоты, вам легко увидеть способы решения мучавших вас вопросов... С поразительной ясностью осознаются нужные шаги и правильные поступки... Пауза.

Взлетите снова и снова испытайте изумительное чувство полета. Пусть оно надолго запомнится вам... А теперь вновь перенеситесь в себя, стоящего у подножия горы... Помашите рукой на прощание парящему в небе орлу, который сделал доступным для вас новое восприятие мира... Поблагодарите его...

Вы снова здесь, в этой комнате. Вы вернулись сюда после своего удивительного путешествия...

Обсуждение:

- Какие ощущения вызвала визуализация полёта орла?
- Изменился ли ваш взгляд на текущие трудности после упражнения?
- Появились ли у вас новые идеи или решения?

### *Заключительная часть*

Ведущий проводит рефлексию со студентами по следующим вопросам:

- Какое упражнение оказалось для вас самым простым, а какое – самым сложным? Почему?
- Какие два открытия вы унесёте с собой после занятия?
- Где в ближайшие дни вы собираетесь сознательно применить то, что сегодня попробовали?

### **Занятие №10. «Общение как пространство роста»**

Цель: развивать навыки эффективного и доверительного общения для создания поддерживающего пространства взаимодействия.

Задачи:

- 1) Познакомить студентов с основами эмпатического восприятия в образовательной среде;
- 2) Укреплять уважительное и ответственное отношение к собеседнику;
- 3) Развивать умение слушать, считываивать эмоциональное состояние окружающих и строить доверительные отношения.

План занятия:

#### *Вводная часть*

- 1) Приветствие;
- 2) Эмоциональный настрой на занятие;
- 3) Сообщение и объяснение темы;

#### *Основная часть*

- 4) Лекция;
- 5) Упражнение «Понимание»;
- 6) Упражнение «Ассоциации»;
- 7) Упражнение «Слепой лидер»;

#### *Заключительная часть*

- 8) Рефлексия;
- 9) Прощание.

#### *Ход занятия*

##### *Вводная часть*

Ведущий приветствует студентов, делится планом занятия, настраивает на продуктивную работу.

##### *Основная часть*

Важным навыком преподавания является умение управлять отношениями с учениками и обеспечивать, чтобы отношения между учениками были позитивными и поддерживающими. Учителя создают атмосферу уважения и взаимопонимания в своих классах благодаря тому, как они взаимодействуют с учениками, а также посредством взаимодействия, которое они поощряют и развивают среди учеников. Важный аспект уважения и взаимопонимания относится к тому, как учитель реагирует на учеников и как ученикам разрешается относиться друг к другу. Модели взаимодействия имеют решающее значение для общего тона класса. В уважительной среде все ученики чувствуют себя цennыми. Они не боятся унижений или насмешек ни со стороны учителя, ни со стороны других учеников.

«Уважение», проявляемое учениками к учителю, следует отличать от соблюдения стандартов поведения и поведения учеников. Заботливое взаимодействие между учителями и учениками является отличительной чертой компонента 2а (Создание атмосферы уважения и взаимопонимания); в то время как соблюдение установленных правил в классе характеризует успех в компоненте 2д (Управление поведением учащихся).

Элементами компонента 2а являются:

- Взаимодействие учителя с учениками, включая слова и действия
- Взаимодействие учителя с учениками задает тон в классе. В ходе своего взаимодействия учителя передают, что они заинтересованы в своих учениках и заботятся о них.
- Взаимодействие учащихся с другими учащимися, включая слова и действия

Каким бы важным ни было отношение учителя к ученикам, то, как к ученикам относятся их одноклассники, возможно, даже более важно для учеников. В худшем случае из-за плохого обращения учащиеся чувствуют себя отвергнутыми сверстниками. В лучшем случае позитивное взаимодействие между учениками является взаимоподдерживающим и создает эмоционально здоровую школьную среду. Учителя не только моделируют и учат учеников уважительно взаимодействовать друг с другом, но и признают такое взаимодействие.

Индикаторы включают:

- Уважительный разговор, активное слушание и очередьность
- Признание происхождения учеников и их жизни за пределами класса.
- Язык тела, свидетельствующий о теплоте и заботе со стороны учителя и учеников.
- Близость в физическом пространстве
- Вежливость и ободрение
- Справедливость

Уровни взаимодействия учителя и учеников:

#### 1. Уровень 1: неудовлетворительный

Модели взаимодействия в классе, как между учителем и учениками, так и между учениками, в основном негативны, неуместны или нечувствительны к возрасту учеников, их культурному происхождению и уровням развития. Взаимодействие с учениками характеризуется сарказмом, унижением или конфликтом. Учитель не борется с неуважительным поведением.

Критические свойства:

- Учитель неуважительно относится к ученикам или нечувствителен к возрасту, культурному происхождению и уровню развития учеников.
- Язык тела учащихся указывает на чувство обиды, дискомфорта или незащищенности.
- Учитель не проявляет никакого отношения к отдельным ученикам и не проявляет к ним заботы.
- Учитель игнорирует неуважительное общение между учениками.

Возможные примеры:

- Ученик резко упал на стул после комментария учителя.
- Ученики закатывают глаза на идею одноклассника; учитель не отвечает.

- Многие ученики говорят, когда говорят учитель и другие ученики; учитель их не поправляет.
- Некоторые ученики отказываются работать с другими учениками. Учитель не называет учеников по именам.
- И другие...

## 2. Уровень 2: базовый

Модели взаимодействия в классе, как между учителем и учениками, так и между учениками, в целом приемлемы, но могут отражать случайные несоответствия, фаворитизм и пренебрежение возрастом, культурой и уровнем развития учеников. Ученики редко проявляют неуважение друг к другу. Учитель пытается отреагировать на неуважительное поведение с неодинаковыми результатами. Конечный результат взаимодействия нейтральный, не передает ни тепла, ни конфликта.

Критические свойства:

- Качество взаимодействия между учителем и учениками или между учениками неодинаково, иногда проявляется неуважение или бесчувственность.
- Учитель пытается отреагировать на неуважительное поведение учеников, но результаты неодинаковы.
- Учитель пытается установить связь с отдельными учениками, но реакция учеников указывает на то, что эти попытки не совсем успешны.

Возможные примеры:

- Ученики пассивно обращаются к учителю, но склонны говорить, делать заметки и т.д., Когда говорят другие ученики.
- Некоторые ученики не взаимодействуют с другими в классе, даже если собраны в небольшие группы.
- Ученики вяло аплодируют после презентации одноклассника классу.
- Учитель говорит: «Не говори так со своими одноклассниками», но ученица пожимает плечами.
- И другие...

## 3. Уровень 3: профессиональный

Взаимодействие учителя и ученика носит дружеский характер и демонстрирует общую заботу и уважение. Такое взаимодействие соответствует возрасту, культуре и уровню развития учащихся. Взаимодействие между учениками обычно вежливое и уважительное, и ученики проявляют уважение к учителю. Учитель успешно и адекватно реагирует на неуважительное поведение учеников. Конечный результат взаимодействия — вежливая, уважительная и деловая атмосфера в классе, хотя ученики могут немного опасаться браться за сложные задачи и быть осторожными в отношении интеллектуального риска.

Критические свойства:

- Диалог учителя и учеников, а также между учащимися всегда уважительный.
- Учитель успешно реагирует на неуважительное поведение учеников.

- Учащиеся охотно участвуют в обсуждениях, но могут не решаться предлагать свои идеи одноклассникам.
- Учитель устанавливает общие связи с отдельными учениками.
- Учащиеся проявляют уважение к учителю.

Возможные примеры:

- Учитель обращается к ученикам по имени, во время урока или приветствует их, когда они входят в класс. “Здравствуй, Петя!”
- Учитель находится на одном визуальном уровне с учениками, например, наклоняется, когда находится рядом с учеником, работающим за партой.
- Учащиеся полностью слушают то, что говорит учитель.
- Ученики ждут, пока одноклассники закончат говорить, прежде чем начать говорить.
- Ученики вежливо аплодируют после презентации однокласснику.
- Ученики помогают друг другу и принимают помочь друг друга.
- Учитель и ученики используют такие проявления вежливого общения, как «пожалуйста», «спасибо» и «извините».
- Учитель говорит: «Не говори так со своими одноклассниками», и оскорблений прекращаются.
- И другие...

#### 4. Уровень 4: выдающийся

Взаимодействие в классе между учителем и учениками, а также между учениками носит очень уважительный характер, отражая искреннюю теплоту, заботу и чуткость по отношению к ученикам как личности. Учащиеся проявляют уважение к учителю, что способствуют высокому уровню уважения и вежливости среди всех членов класса. Конечным результатом является среда, в которой все ученики чувствуют себя ценными и могут спокойно идти на интеллектуальный риск.

Критические свойства:

- Учитель демонстрирует знание и заботу о жизни отдельных учеников вне класса и школы.
- Отсутствует неуважительное поведение среди учеников.
- При необходимости ученики уважительно поправляют друг друга.
- Учащиеся участвуют в дискуссиях, не опасаясь унижений или насмешек со стороны учителя или других учеников.
- Учитель уважает и поощряет усилия учеников.

Возможные примеры:

- Учитель спрашивает ученика о футбольном матче, в котором тот участвовал на прошлых выходных (или о внеклассных мероприятиях или хобби).
- Учащиеся говорят: «Шшш» одноклассникам, которые разговаривают, пока говорит учитель или другой ученик.
- Ученики с энтузиазмом аплодируют выступлениям друг друга и поддерживают хорошо выполненную работу.
- Учитель говорит: «Маша, это интересная идея, но ты забываешь ...»

- Ученик спрашивает одноклассника: «Разве ты не имел в виду это?». Одноклассник размышляет и отвечает: «О, может ты прав!»

### *Упражнение №1. «Понимание»*

Цель: развивать умение читать эмоции и мысли партнёра по неверbalным и вербальным сигналам.

Описание. Ведущий: одно из основных умений человека, которого мы называем общительным, заключается в способности читать мысли и чувства другого человека по глазам, по выражению лица, по позе и т.п. В какой степени эти способности развиты у вас? Давайте проверим прямо сейчас. Сейчас разделяю Вас на пары.

Вам дается три минуты на то, чтобы письменно изложить, о чем он думал во время занятия ваш напарник, какие чувства испытывал и т.п.

Затем вы, обращаясь к человеку, состояние которого описали, расскажете ему о нем (о его состоянии и мыслях).

Тот, чье состояние описывали, может прокомментировать этот рассказ, т.е. высказать свое мнение. Если рассказанное вами соответствует его действительным мыслям и ощущениям, он может подтвердить правильность ваших наблюдений. Или опровергнуть ваши догадки, указав при этом на допущенные вами ошибки.

Обсуждение:

- Кому удалось правильно описать состояние напарника? Легко ли было?
- Кому было тяжело? Почему?
- Что помогло лучше понять собеседника?

### *Упражнение №2. «Ассоциация»*

Цель: углубить понимание разницы между самовосприятием и восприятием других.

Описание: Один из участников выходит за дверь. Остальные выбирают кого-нибудь из оставшихся, которого водящий должен угадать по ассоциациям. Водящий выходит и пытается угадать, кого именно загадали, задавая вопросы на ассоциации:

- На какой цветок он похож?
- На какой вкус?
- На какую песню?
- На какую книгу? И т.д.

При этом водящий показывает, кто именно должен ему ответить. Он задает оговоренное заранее число вопросов (обычно 5), после чего должен назвать того, кого загадали. Если угадывает, то названный становится водящим. Если нет – уходит вновь. Если не угадает более двух раз – выбывает из игры.

Обсуждение:

- Когда легче было угадывать: когда отвечал тот, кого угадали, или кто-нибудь другой?  
С чем это связано?
- В чём разница между тем, как мы видим себя и как нас видят другие?
- Что нового вы узнали о себе или других в процессе?

### *Упражнение №3. «Слепой лидер»*

Цель: тренировать умение полагаться на партнёра в ситуации ограниченной информации.

Описание. Это упражнение учит доверять другому человеку в ситуации, когда вы лишены возможности контролировать происходящее.

Участники разбиваются по два человека. Один человек закрывает глаза, а второй становится проводником. Задача проводника — провести «слепого» партнера через пространство с препятствиями, используя только словесные подсказки или легкие прикосновения к плечам. Создайте несложную полосу препятствий из стульев или других предметов. После прохождения маршрута участники меняются ролями.

Обсуждение:

- Что чувствовали, когда были «слепым»?
- Было сложно или легко довериться проводнику? Почему?
- Изменилось ли ваше отношение к доверию в общении после упражнения?

### *Заключительная часть*

Ведущий проводит рефлексию со студентами по следующим вопросам:

- Какое упражнение оказалось для вас самым простым, а какое — самым сложным? Почему?
- Какие два открытия вы унесёте с собой после занятия?
- Где в ближайшие дни вы собираетесь сознательно применить то, что сегодня попробовали?

## Приложение 1. Памятка активного слушания

<b>Правила активного слушания</b>	<b>Приемы активного слушания</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Доброжелательный настрой. Спокойно реагировать на все, что говорит собеседник. Никаких личных оценок и замечаний к сказанному.</li> <li>• Не устраивать расспросы. Строить предложения в утвердительной форме.</li> <li>• Делать паузу. Давать собеседнику время подумать.</li> <li>• Не бойтесь делать ошибочные предположения насчет испытываемых собеседником чувств. Если что не так, собеседник поправит вас.</li> <li>• Зрительный контакт: глаза собеседников находятся на одном уровне.</li> <li>• Если вы понимаете, что собеседник не настроен на разговоры и откровенность, то оставьте его в покое</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Кивание (но не в режиме китайского болванчика).</li> <li>• Использование междометий «да», «ага», «угу» и пр.</li> <li>• Принятие позы внимания и заинтересованности (легкий наклон в сторону собеседника, открытая или нейтральная поза, зрительный контакт).</li> <li>• Использование вопроса – «эхом». Клиент: «Хотел бы попробовать это средство». Продавец: «Это средство? Оно действительно хорошее».</li> <li>• Повторение фразы. Не бойтесь повторять за ребенком его собственные слова и фразы, но обязательно перефразируйте их, чтобы не быть похожим на попугая. Начинать повтор фразы лучше со слов: «ты считаешь», «ты сказали», «тебе кажется».</li> </ul>

## Приложение 2. Тест «Нужно ли Вам учиться бороться со стрессом?» (по А.И. Тащевой, 2000)

Инструкция:

Ответьте «да» или «нет» на десять вопросов:

1. Часто ли Вы чувствуете, что слишком устали, чтобы отвечать вниманием на внимание со стороны окружающих?
2. Бываете ли Вы вспыльчивы по пустякам?
3. Случалось ли Вам чувствовать, что Вы устали после отпуска (выходных, каникул) больше, чем до него?
4. Случалось ли Вам испытывать по вечерам ощущение, что шея онемела, мышцы плеч ноют, а в спине – тупая боль?
5. Испытываете ли Вы головные боли от конфликтов в семье?
6. Приводят ли конфликты к нарушению пищеварения?
7. Бываете ли иногда слишком плаксивы или близки к слезам?
8. Предрасположены ли Вы к астме или кожной сыпи и дают ли о себе знать, когда Вы эмоционально расстроены?

9. Приходилось ли Вам испытывать внезапные приступы болезни как раз тогда, когда нужно было собрать все силы для решающего поступка?

10. Часто ли Вам кажется, что Вы тратите слишком много времени, на решение чужих проблем и у Вас не остается времени на себя?

Посчитайте положительные результаты, если их больше 4, пора задуматься о том, что стресс отнимает у Вас слишком много сил, ресурсов, а значит – здоровья.

## ПРИМЕР ПРЕЗЕНТАЦИИ К ЗАНЯТИЮ



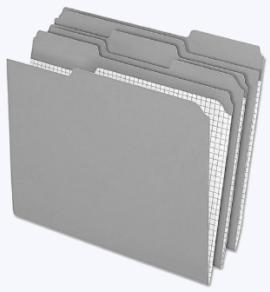
Занятие №5.

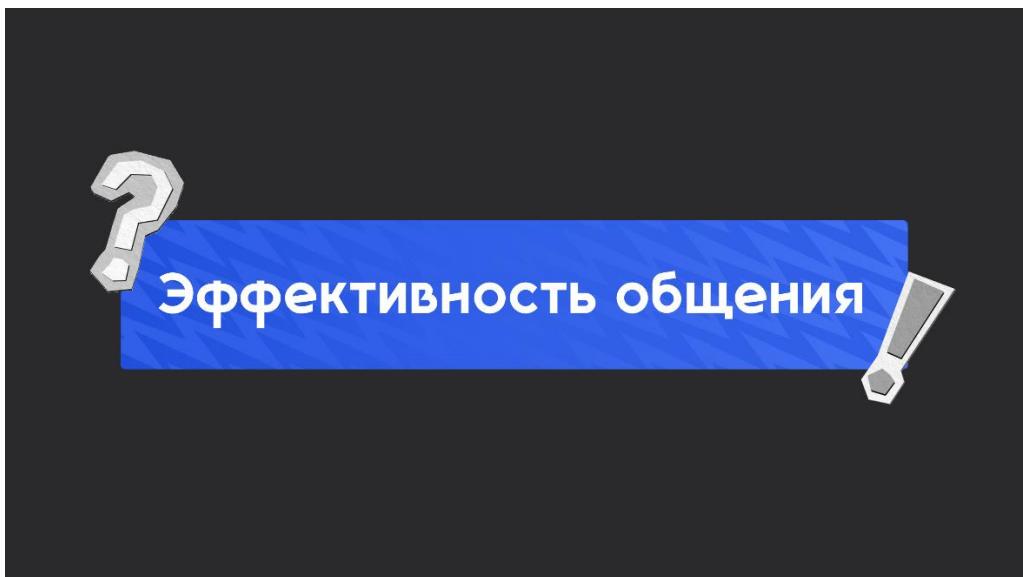
# Эффективное общение



## План занятия

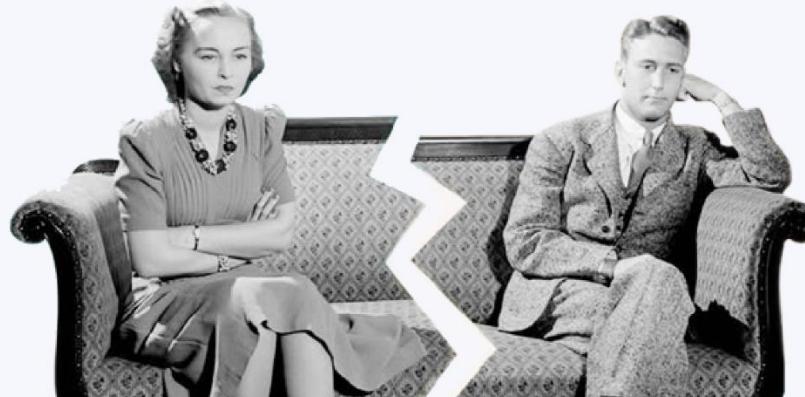
- I. Эффективность общения
- II. Правила эффективного общения
- III. Первое впечатление





## Значимость общения

требует умения общаться

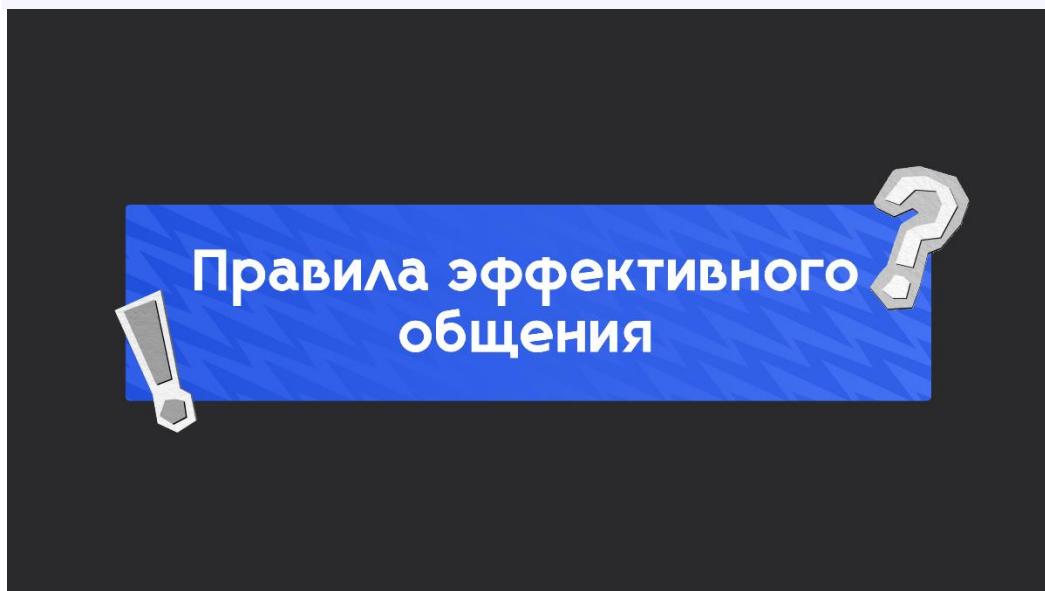
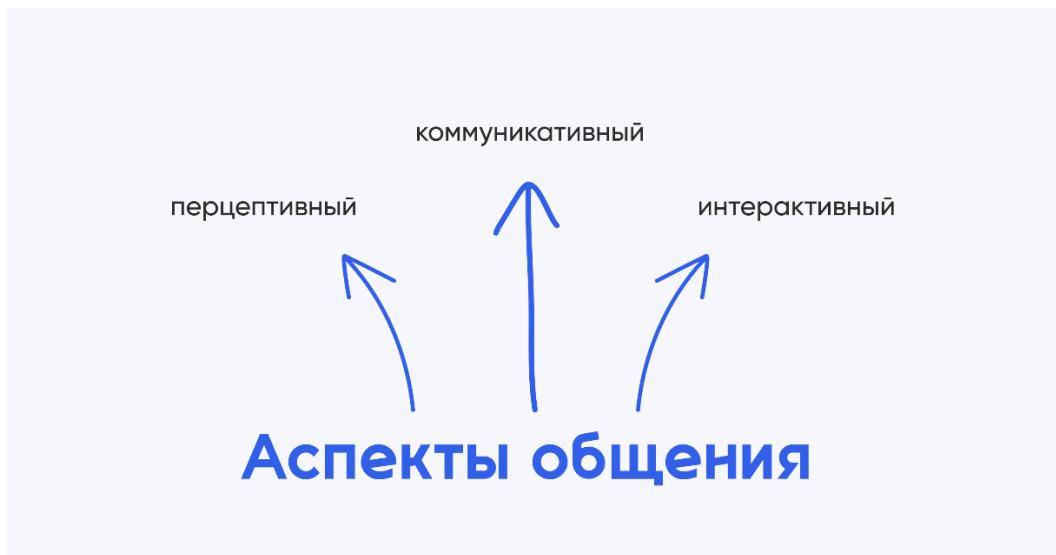


## Эффективность общения

– оптимальный способ достижения поставленных коммуникативных целей.

Технологии эффективного общения обеспечивают взаимное понимание и эмпатию





## Основные правила

- Концентрируйте внимание на говорящем.
- Уточняйте правильность понимания информации (закрытые вопросы, перефразирование сказанного).
- Не перебивайте, не давайте советы, не критикуйте, не отвлекайтесь.
- Соблюдайте последовательность сообщения информации
- Используйте невербальные средства коммуникации: частый контакт глаз; кивание головы в знак понимания.

## Правило «трёх 20»

20 сек



20 сек



20 сек

оценивают внешний вид, язык тела, манеры

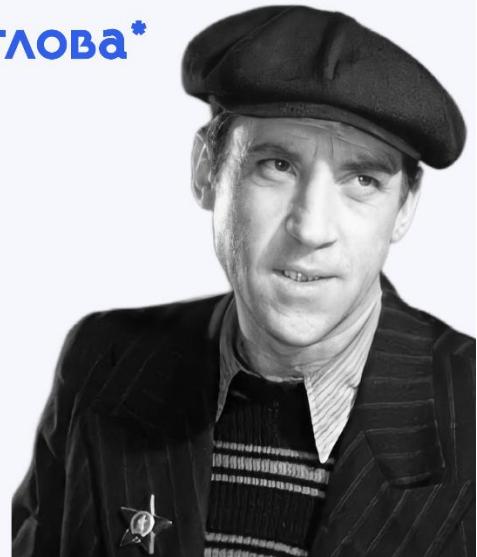
оценивают, как и что вы начали говорить

улыбка и обаяние создают атмосферу

## 6 правил Глеба Жеглова\*

1. Всегда улыбаться.
2. Слушать собеседника.
3. Проявлять искренний интерес к собеседнику.
4. Вести разговор в кругу интересов собеседника.
5. Запоминать имя человека и не забывать иногда повторять его в разговоре.
6. Относиться к собеседнику с уважением.

\*один из главных героев милицейского детективного романа братьев Вайнеров «Эра милосердия», экранизация "Место встречи изменить нельзя"

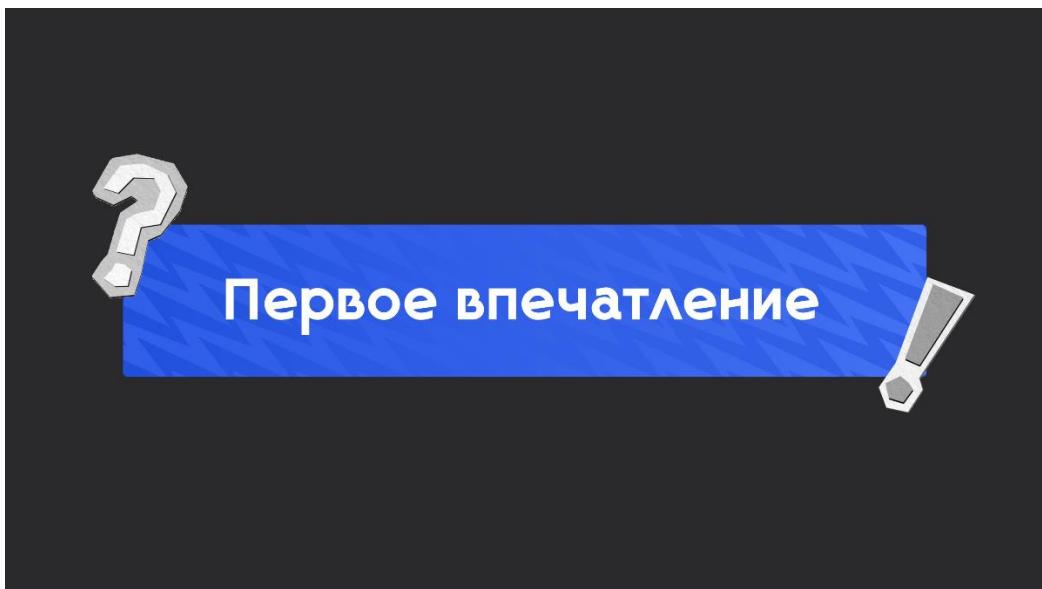


## Правила Сэма Блэка\*

- Всегда настаивать на правде.
- Строить сообщения просто и понятно.
- Не приукрашивать, не набивать цену.
- Делать общение увлекательным, не допускать скуки и обыденности.
- Контролировать форму общения, не допускать экстравагантности.
- Не жалеть времени на выяснение общего мнения.
- Ставить быть убедительным на каждом этапе общения.



\*менеджер по связям с общественностью, автор базового учебника по PR – о правилах делового общения и этике профессионального поведения



## Первое впечатление - 20 сек

улыбка

комplимент

имя собеседника

поднятие значимости

умение слушать

## Типы комплиментов

1. косвенный

2. Минус-плюс

3. Сравнение

Хвалим то, что дорого  
человеку

«Здесь довольно уютно»

Сначала даём минус,  
а затем большой плюс

«Пожалуй, я не могу сказать,  
что Вы хороший работник...  
Вы незаменимый для нас  
специалист!»

Сравниваем человека  
с чем-то дорогим себе

«Я хотел бы иметь такого же  
ответственного сына, как Вы!»

## Ответ на комплимент

Общая схема: «Это благодаря Вам!»

Необходимо вернуть человеку  
психологический «плюс», отмечая  
его положительные качества



## Улыбка

– это выражение хорошего  
отношения к собеседнику,  
психологический «плюс»



## Имя собеседника

Имя человека – это самый важный  
для него звук на любом языке.

Приём: завести блокнот и записывать  
имена всех своих знакомых



## Поднятие значимости собеседника

Общая схема: «Я хотел бы с Вами посоветоваться! (Вы нужны мне, вы значительны)»

Главное – искренне попросить у человека той или иной помощи.



## Умение слушать

1 правило: «Лучший собеседник тот, кто умеет хорошо слушать».

2 правило: «Люди склонны слушать другого только после того, как выслушали их».



## Эффективное общение – это искусство

## РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОГРАММЫ

### Анкета для выявления проблем студентов в общении

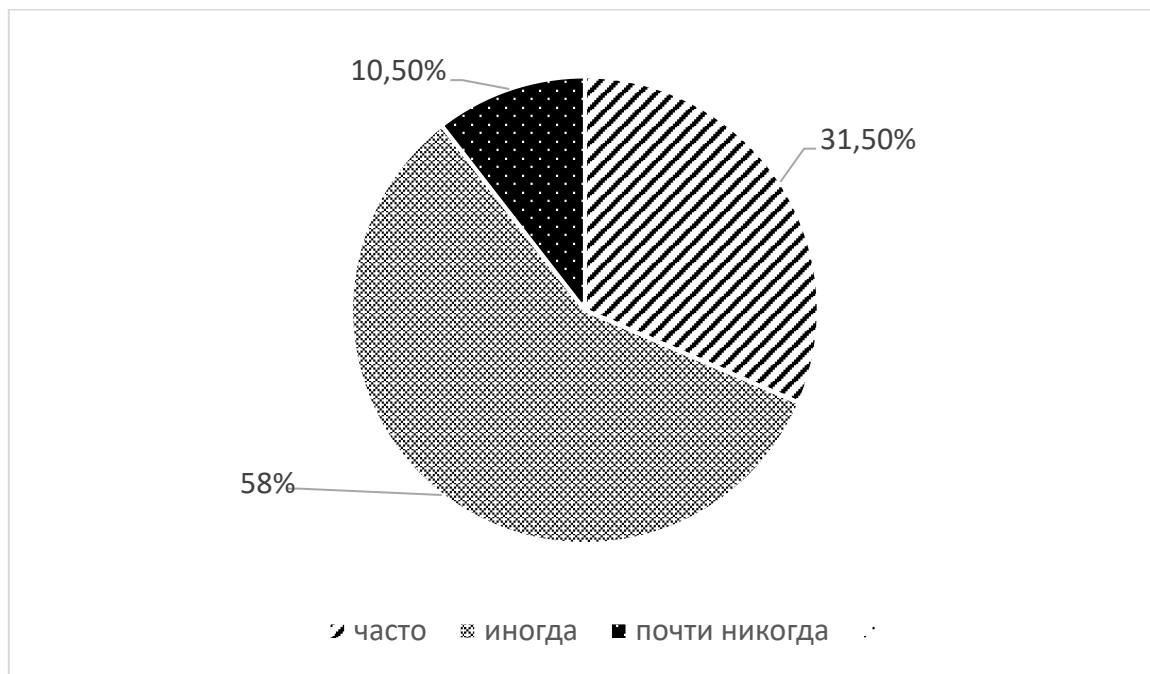


Рисунок 1 — «Как часто вы испытываете трудности в общении?» (Группа 1)

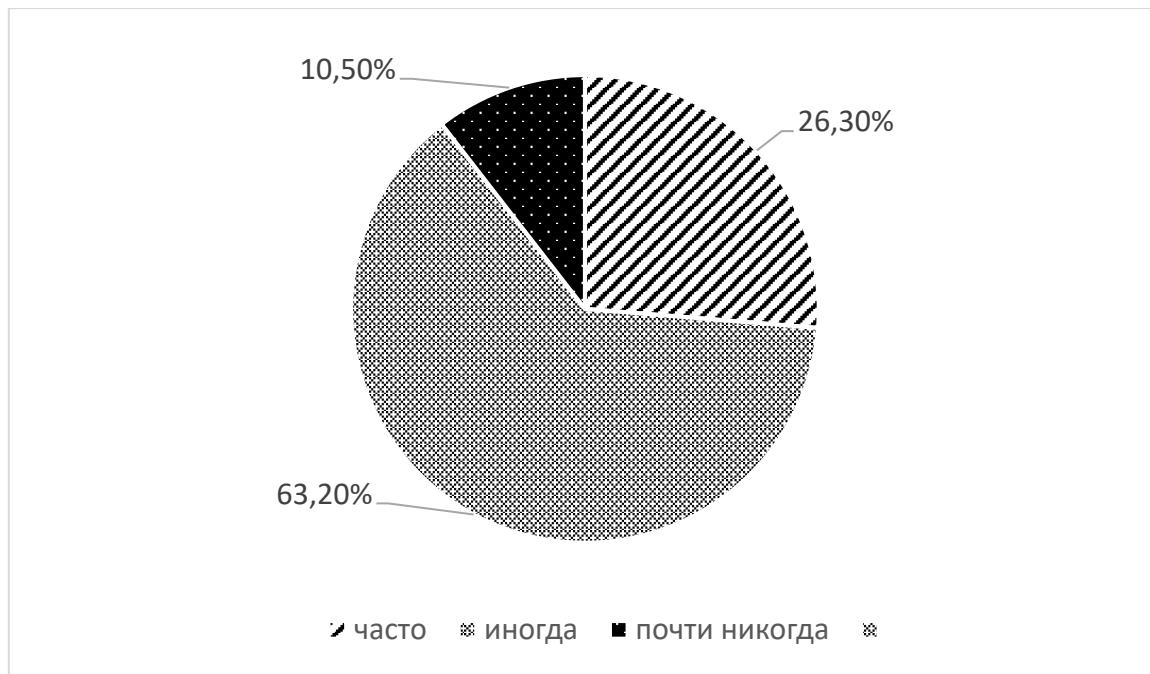


Рисунок 2 — «Как часто вы испытываете трудности в общении?» (Группа 2)

Для обеих групп «иногда» доминирует, что характерно для студентов: трудности не носят хронический характер, а вспыхивают ситуативно (сессия, публичные защиты, новые коллективы).

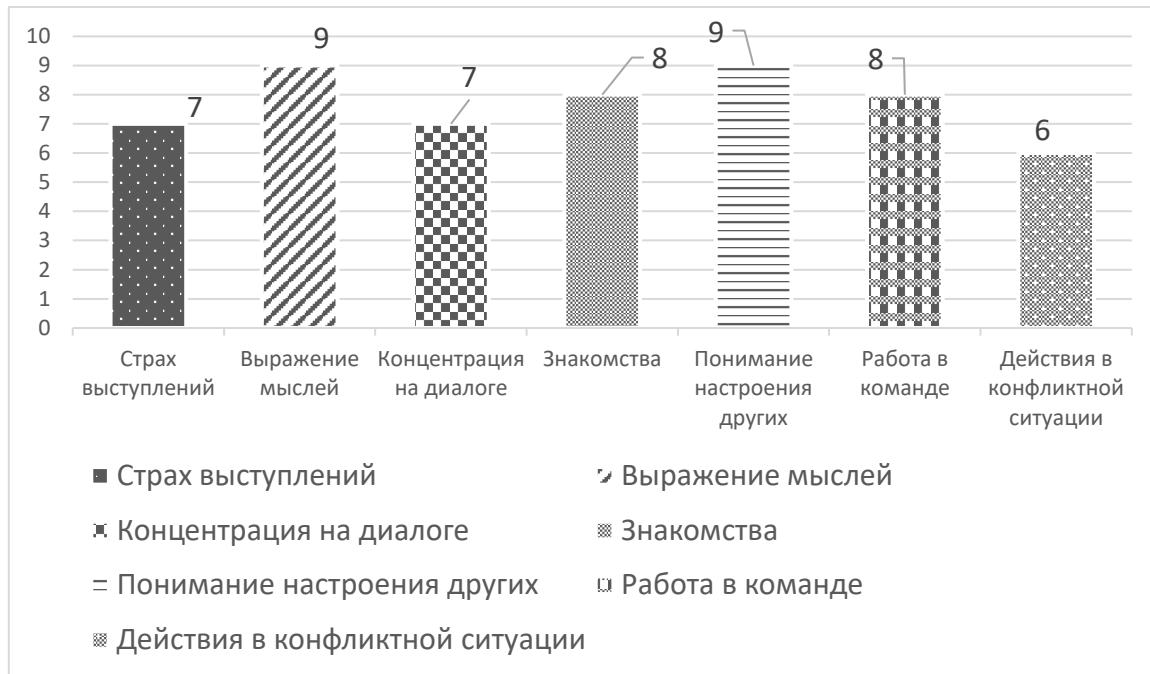


Рисунок 3 — «С какими трудностями в общении вы чаще всего сталкиваетесь?»  
(Группа 1)

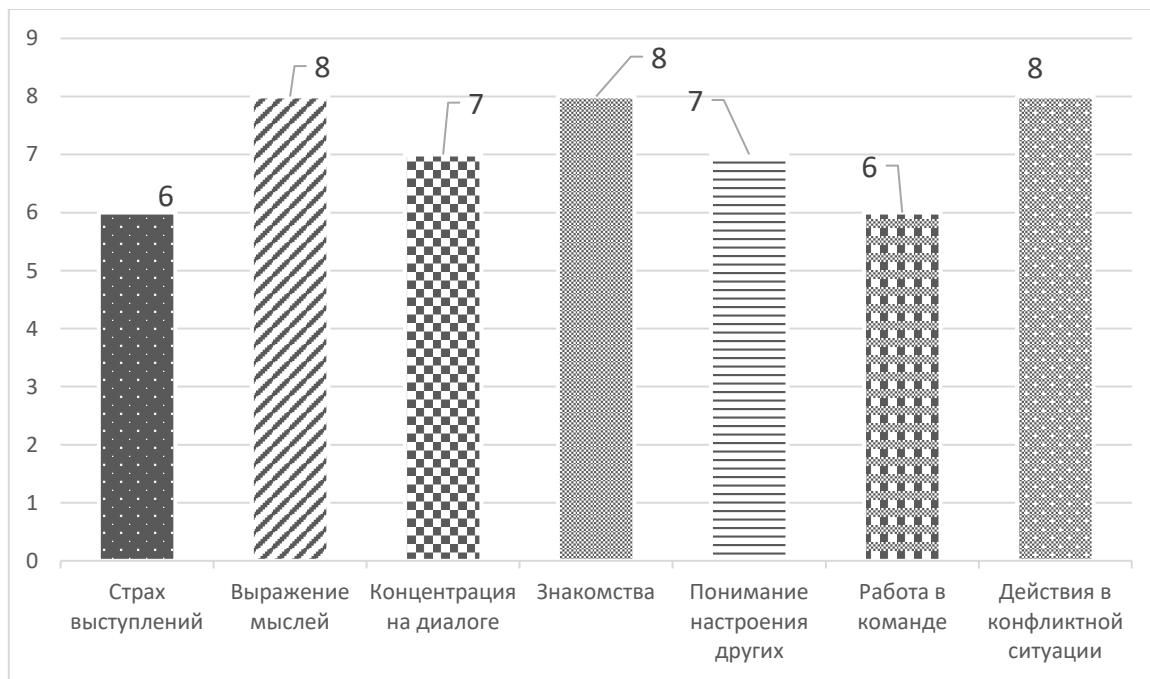


Рисунок 4 — «С какими трудностями в общении вы чаще всего сталкиваетесь?»  
(Группа 2)

Лидеры обеих групп – «выражение мыслей» и «знакомства». Это типичные барьеры для периода 20–26 лет: формулировка собственных идей и расширение социальных связей приобретают ценность при выходе на рынок труда.

1-я группа чаще отмечает «понимание настроения других» и «работу в команде» – возможен дефицит навыков эмоционального интеллекта или опыт напряжённых групповых проектов.

2-я группа чаще указывает «действия в конфликтной ситуации» – вероятно, у этих студентов выше частота реальных конфликтов (общежитие, студсовет, активные подработки).

Относительно низкий показатель «страх публичных выступлений» (6-7 ответов) косвенно подтверждает, что большинство респондентов видит корень проблемы не в страхе, а в чётком формулировании мыслей.

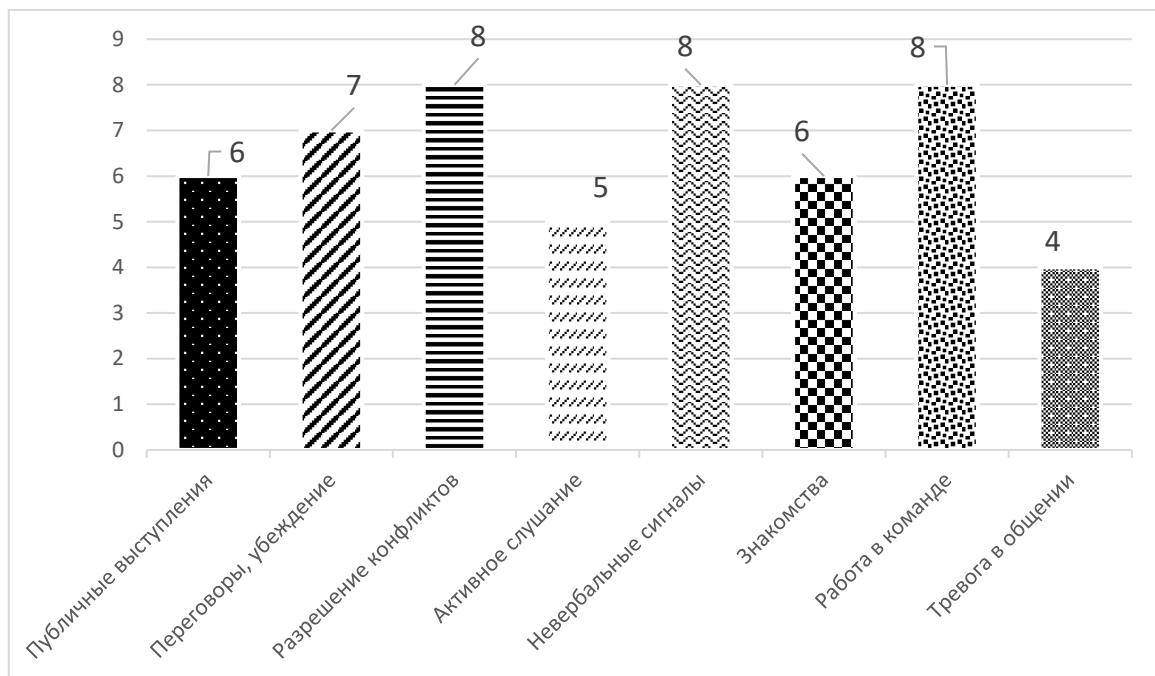


Рисунок 5 — «Какие темы, связанные с общением, вам было бы интересно изучить?»  
(Группа 1)

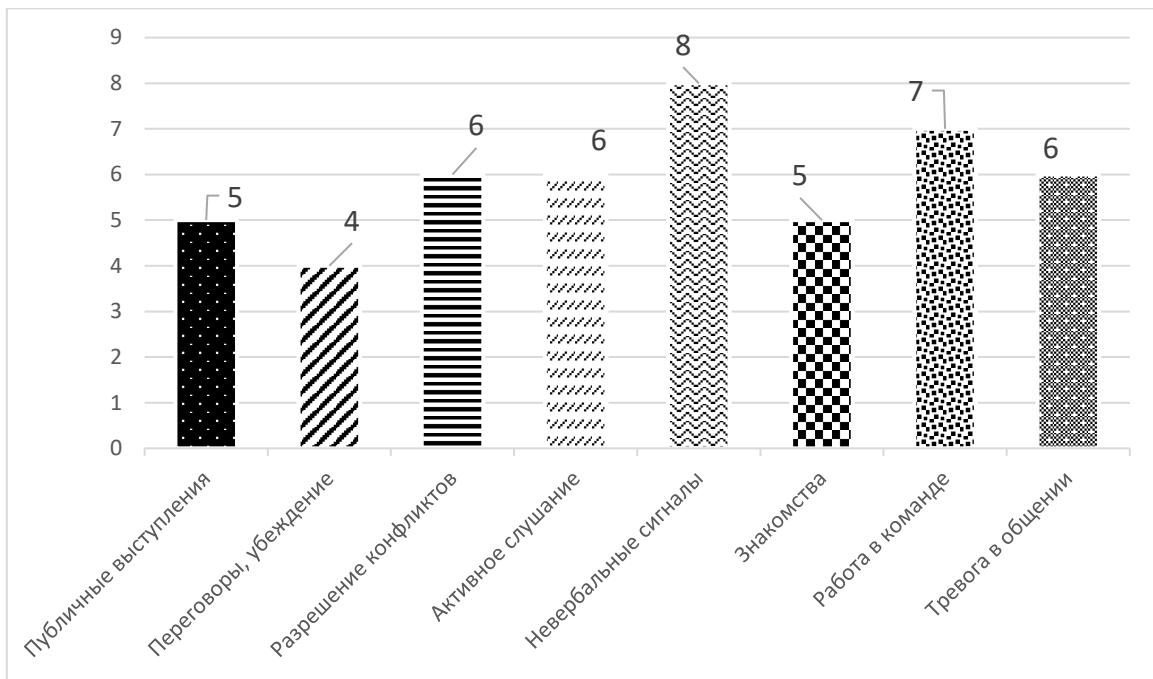


Рисунок 6 — «Какие темы, связанные с общением, вам было бы интересно изучить?»  
(Группа 2)

Наивысший интерес — «невербальные сигналы» и «работа в команде» (по 7-8 ответов в обеих группах). Вероятно, студенты ощущают, что невербалика и кооперация становятся критичными в гибридном обучении и проектной работе.

1-я группа уделяет больше внимания «переговорам/убеждению» и «разрешению конфликтов». 2-я группа проявляет повышенный интерес к «тревоге в общении» — логично, если у них выше конфликтность и ситуативная тревожность, отражённая в ответах предыдущего блока.

Сравнительно скромный спрос на «публичные выступления» подтверждает вывод выше: сама сцена пугает меньше, чем содержание и партнёрское взаимодействие.

#### Тест эмоционального интеллекта Н. Холла

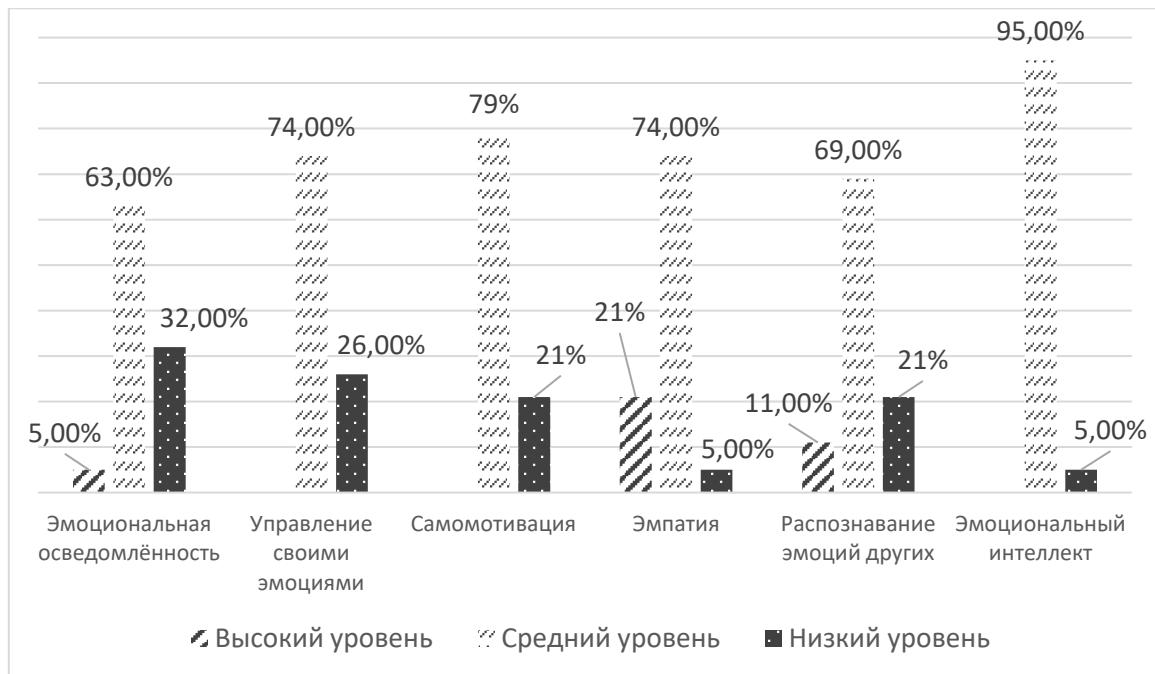


Рисунок 7 — Результаты первичного тестирования (Группа 1)



Рисунок 8 — Результаты итогового тестирования (Группа 1)

Группа 1 продемонстрировала значительные позитивные изменения по всем шкалам эмоционального интеллекта. До начала программы большинство студентов находились на среднем уровне по всем параметрам. Особенно слабыми оказались управление собственными эмоциями, самомотивация и эмоциональная осведомлённость — здесь доля студентов с низкими показателями колебалась от 21% до 32%, а высокий уровень практически отсутствовал. Это указывает на то, что до начала работы участникам было сложно не только осознавать собственные эмоциональные реакции, но и управлять ими в повседневных

ситуациях. Также наблюдался довольно скромный уровень эмпатии и понимания эмоций других: только 21% демонстрировали высокий уровень эмпатии, а в способности распознавать эмоции других преобладал средний и низкий уровень.

Однако после завершения программы результаты в этой группе значительно улучшились. В большинстве шкал наблюдается рост количества студентов с высоким уровнем эмоционального интеллекта на 30–40%. Особенно резкий скачок произошёл в таких сферах, как управление своими эмоциями и распознавание эмоций других — число участников с высоким уровнем по этим параметрам выросло с 0% и 11% до 42% и 53% соответственно. Практически полностью исчезли низкие уровни по всем шкалам, что свидетельствует о качественном прогрессе и преодолении наиболее выраженных затруднений. Возможно, этому способствовали практические элементы программы — регулярные упражнения на самонаблюдение, разбор коммуникативных ситуаций и тренировка навыков регуляции в реальных и смоделированных диалогах.

Особого внимания заслуживает рост эмпатии и способности распознавать эмоции других. Эти показатели наиболее тесно связаны с качеством межличностного общения. Увеличение доли студентов с высоким уровнем по этим шкалам более чем вдвое говорит о том, что участники стали внимательнее к эмоциональному состоянию собеседника, научились улавливать невербальные сигналы, стали чувствительнее и отзывчивее. Это создает хорошую основу для формирования конструктивного общения и эффективного сотрудничества в группе.

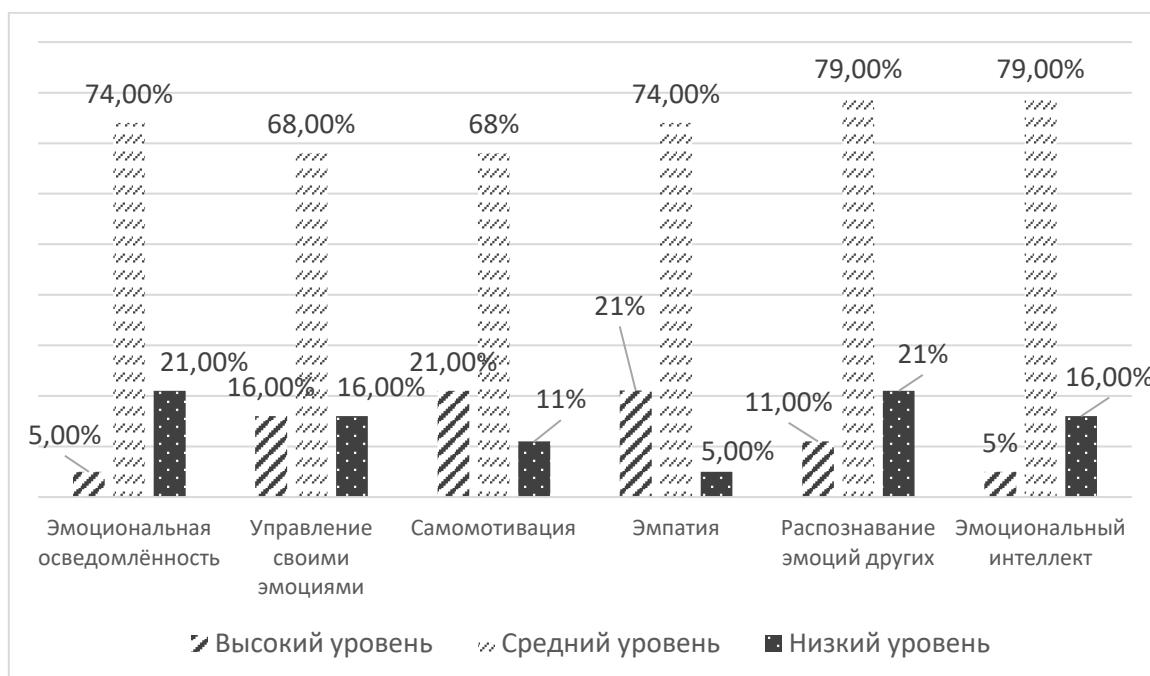


Рисунок 9 — Результаты первичного тестирования (Группа 2)



Рисунок 10 — Результаты итогового тестирования (Группа 2)

Группа 2 также продемонстрировала положительную динамику, но более умеренную по сравнению с первой. Первичное тестирование показало, что уровень развития эмоционального интеллекта в этой группе был немного выше изначально: здесь уже были участники с высокими значениями по управлению эмоциями (16%) и самомотивации (21%). Это могло быть связано с тем, что студенты данной группы обладали большим опытом социальной активности. Тем не менее, значительная часть оставалась на среднем уровне, а по ряду параметров — например, по осведомлённости и эмпатии — также присутствовали низкие показатели.

После программы большинство участников группы 2 также продвинулись вперёд. Особенно впечатляющий рост произошёл в сфере самомотивации: доля студентов с высоким уровнем выросла с 21% до 58%. Это может быть связано с тем, что работа на тренинге помогла участникам лучше понять личные цели, укрепить внутреннюю дисциплину и научиться использовать эмоции как ресурс для достижения результатов.

Улучшились и навыки управления своими эмоциями — высокий уровень стал характерен для 42% участников, при этом полностью исчезли низкие показатели.

Однако по сравнению с группой 1 группа 2 продемонстрировала более сдержаные результаты в межличностных аспектах. Так, уровень эмпатии вырос лишь на 11%, и только треть студентов достигла высокого уровня. Ещё более интересной оказалась динамика в способности распознавать эмоции других: высокий уровень, наоборот, снизился (с 11% до 0%), и все участники оказались в категории со средним уровнем. Такое снижение может быть связано не с ухудшением навыка, а с более критичной самооценкой: участники могли начать лучше осознавать сложности и тонкости неверbalного общения, и, сравнивая себя с новыми эталонами, понизили собственные оценки.

В целом, по сравнению двух групп можно отметить, что обе продемонстрировали положительные сдвиги, особенно в компонентах, связанных с саморегуляцией и внутренней мотивацией. Однако группа 1 показала более ярко выраженный рост в тех зонах, которые

связаны с пониманием и восприятием других людей — эмпатии и распознавании эмоций. Это может свидетельствовать как о разной исходной базе, так и о разной степени включенности в работу или характере групповой динамики. Также это может быть связано с тем, какие именно упражнения и акценты программы были более активно восприняты участниками.

### Тест социального интеллекта Дж. Гилфорда

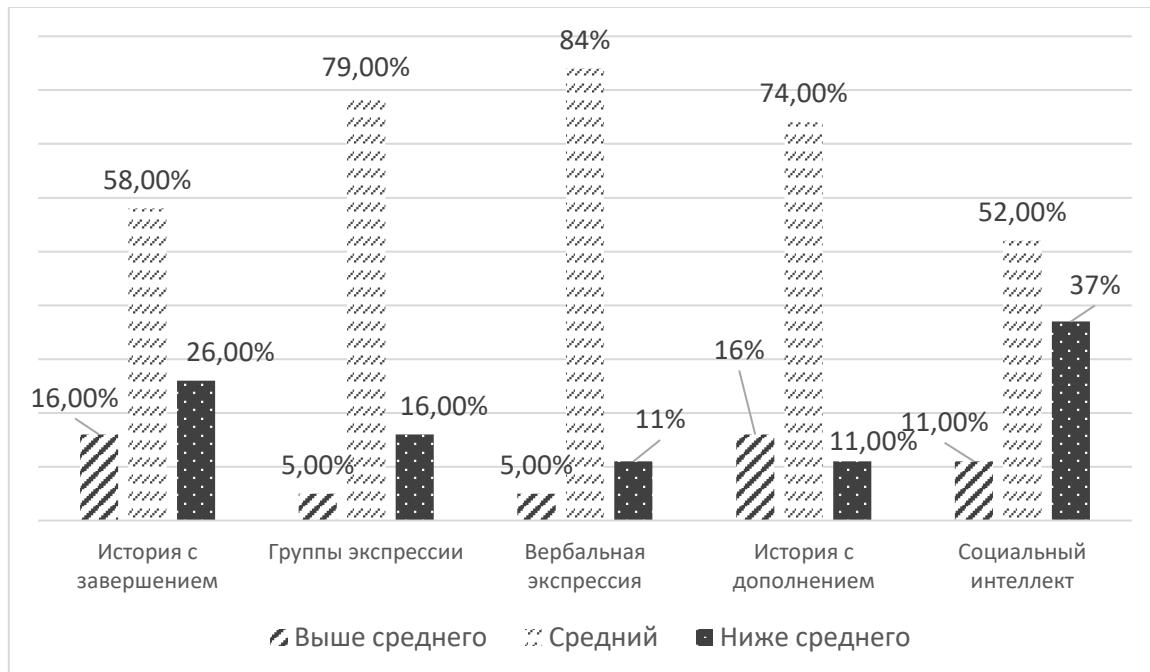


Рисунок 11 — Результаты первичного тестирования (Группа 1)

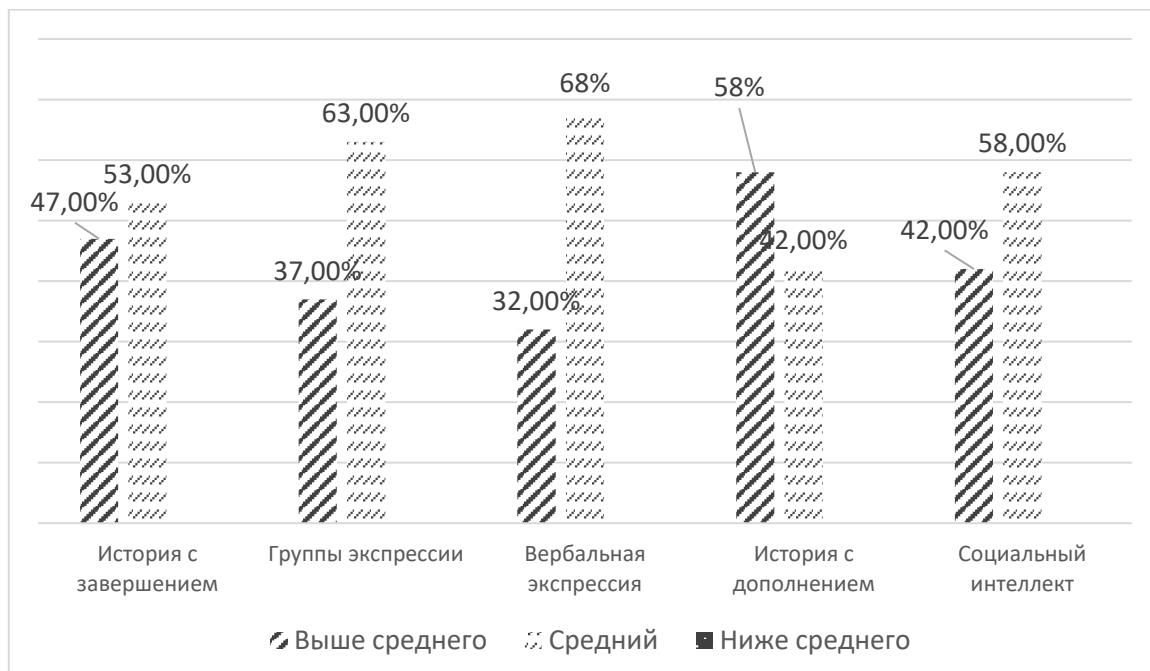


Рисунок 12 — Результаты итогового тестирования (Группа 1)

Первичное тестирование показало, что социальный интеллект у большинства студентов группы 1 находился на среднем или ниже среднего уровне. Особенно заметны были трудности в понимании скрытых смыслов социальных историй и в интерпретации невербального поведения. Например, только 5% студентов продемонстрировали уровень выше среднего по шкале "группы экспрессии", а в целом 37% участников имели уровень социального интеллекта ниже среднего. Это говорит о том, что в начале программы значительная часть студентов испытывала затруднения в расшифровке социальных ситуаций и не всегда могла точно воспринимать эмоциональное состояние собеседника по невербальным сигналам.

Итоговое тестирование показало выраженные положительные изменения. Все участники группы 1 вышли из зоны «ниже среднего» по всем шкалам, а количество студентов с показателем «выше среднего» существенно увеличилось. Например, по компоненту «история с завершением» таких стало 47% (против 16% ранее), а по шкале «история с дополнением» — 58% (против 16%). Особенno значимым оказался рост в способности интерпретировать экспрессию и выражать чувства словами: по шкале «группы экспрессии» и «вербальная экспрессия» доля «выше среднего» выросла с 5% до 37% и 32% соответственно. Такой прогресс говорит о том, что участники стали значительно лучше понимать проявления эмоций, а главное — научились точнее формулировать и выражать собственные эмоциональные состояния в межличностном общении.

Общий уровень социального интеллекта в группе 1 также продемонстрировал значительный рост: доля студентов с уровнем выше среднего увеличилась с 11% до 42%, при этом показатели ниже среднего полностью исчезли. Это позволяет говорить о качественном эффекте программы и о комплексном развитии социальной компетентности: участники не только поняли, как строятся межличностные отношения, но и научились осмысленно включаться в них, интерпретировать поведение других и действовать более гибко в сложных ситуациях общения.

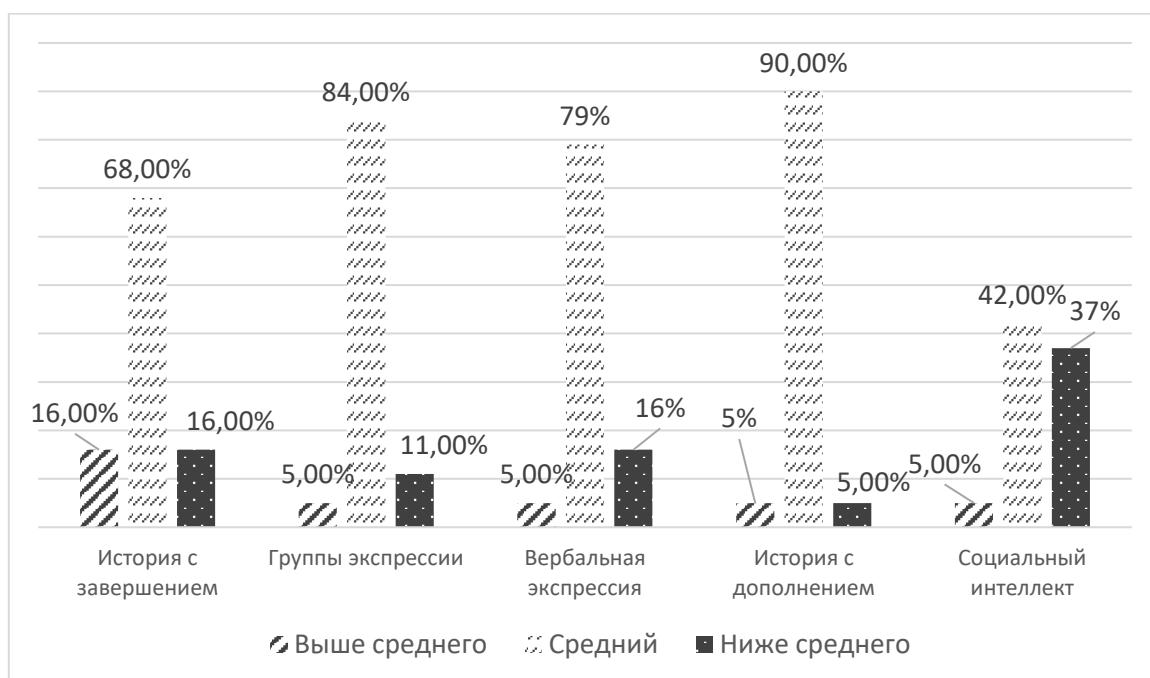


Рисунок 13 — Результаты первичного тестирования (Группа 2)

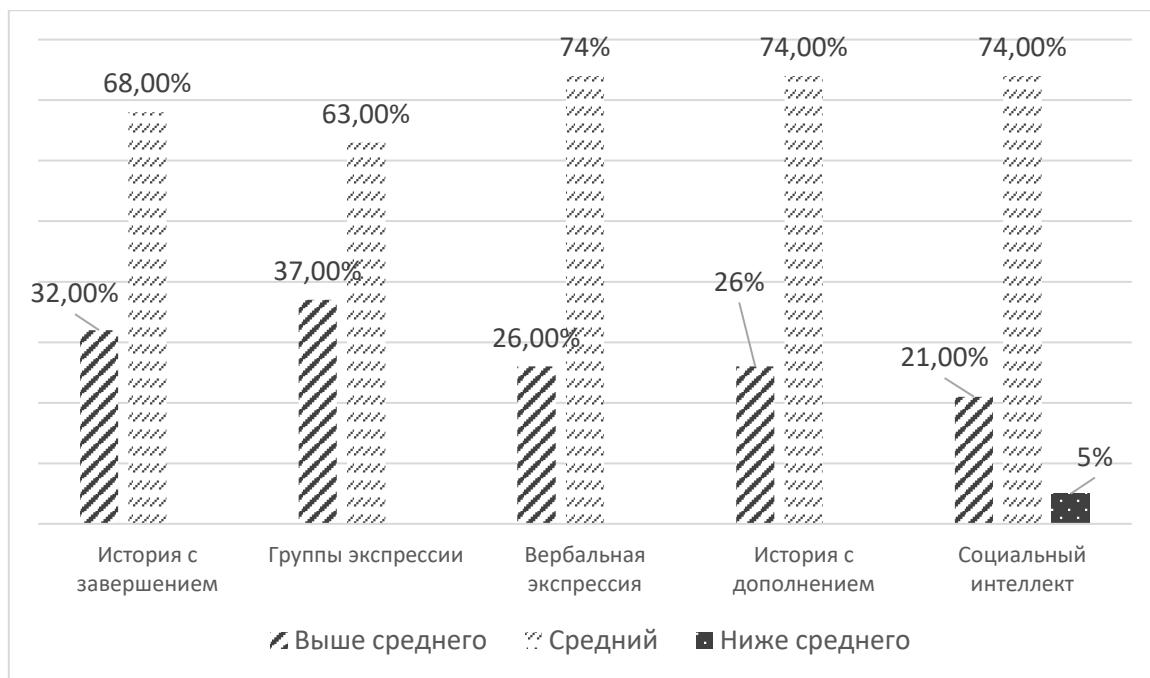


Рисунок 14 — Результаты итогового тестирования (Группа 2)

У второй группы на этапе первичного тестирования показатели также преобладали в пределах среднего уровня, но с меньшей долей высоких результатов и чуть более выраженными трудностями. В частности, только 5% студентов имели уровень выше среднего по вербальной экспрессии, группам экспрессии и истории с дополнением, а почти 40% участников показали результат ниже среднего по общему уровню социального интеллекта. Это указывает на то, что многие участники группы 2 входили в программу с ограниченным набором коммуникативных стратегий и не всегда могли точно интерпретировать чувства и мотивы окружающих в сложных социальных ситуациях.

После участия в программе динамика показателей в группе 2 оказалась положительной, хотя менее выраженной, чем в первой группе.

Значительное улучшение наблюдалось по шкале «группы экспрессии» — доля студентов с результатом выше среднего выросла с 5% до 37%. Это говорит о том, что участники стали более чувствительными к невербальным проявлениям эмоций и научились лучше улавливать настроение и внутреннее состояние других людей. По компоненту «вербальная экспрессия» рост составил 21% (с 5% до 26%), что свидетельствует о расширении словарного запаса в эмоционально насыщенном контексте и умении точнее описывать переживания.

Также произошли улучшения в способности интерпретировать и прогнозировать развитие социальных сценариев: по шкале «история с завершением» и «история с дополнением» доля высоких результатов увеличилась вдвое, с 16% и 5% до 32% и 26% соответственно. Общий уровень социального интеллекта также улучшился: доля студентов с показателями выше среднего выросла до 21%, а с уровнем ниже среднего снизилась до 5%. Это говорит о положительном воздействии программы, особенно в тех аспектах, которые касаются наблюдательности, понимания эмоционального контекста и взаимодействия в социальных системах.

Хотя обе группы показали прогресс, группа 1 продемонстрировала более значительные и устойчивые изменения: здесь наблюдается резкий рост высоких результатов по всем шкалам,

и полностью исчезли низкие значения. Это может говорить о большей вовлечённости участников, более благоприятной динамике группового взаимодействия или о более высоком уровне доверия к программе. Во второй группе улучшения тоже существенны, особенно в плане распознавания невербальных сигналов и верbalного выражения чувств, однако в целом прогресс носит более умеренный характер.

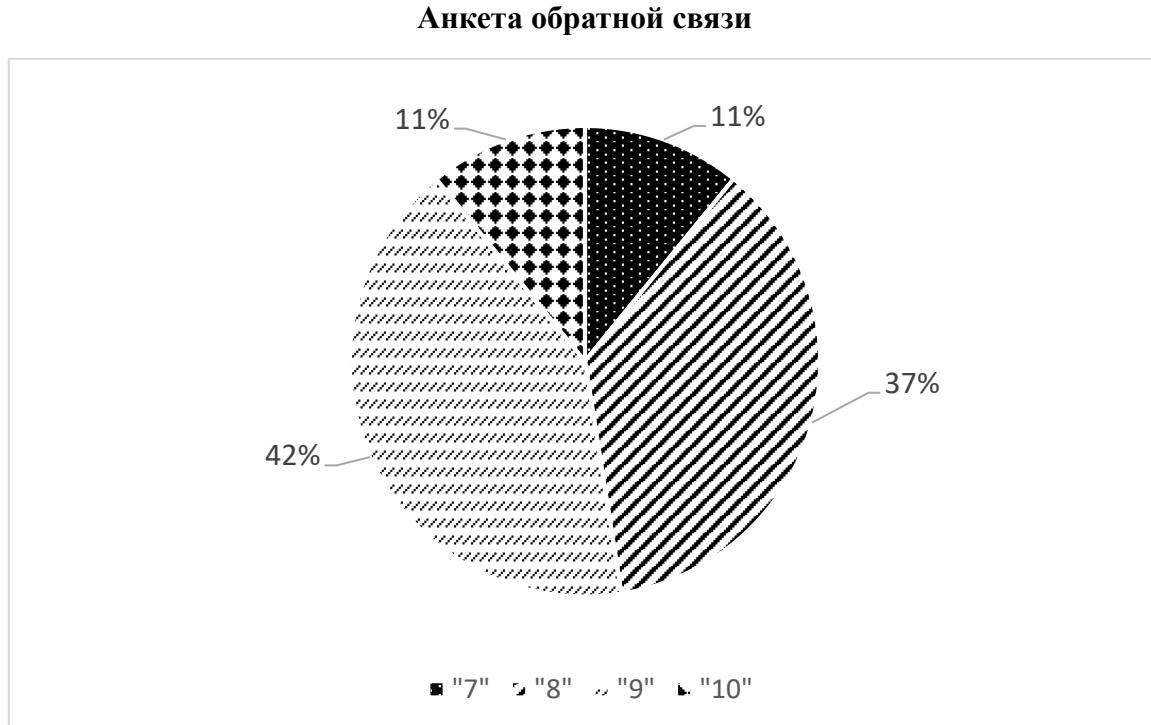


Рисунок 15 — Оценка программы участниками (Группа 1)

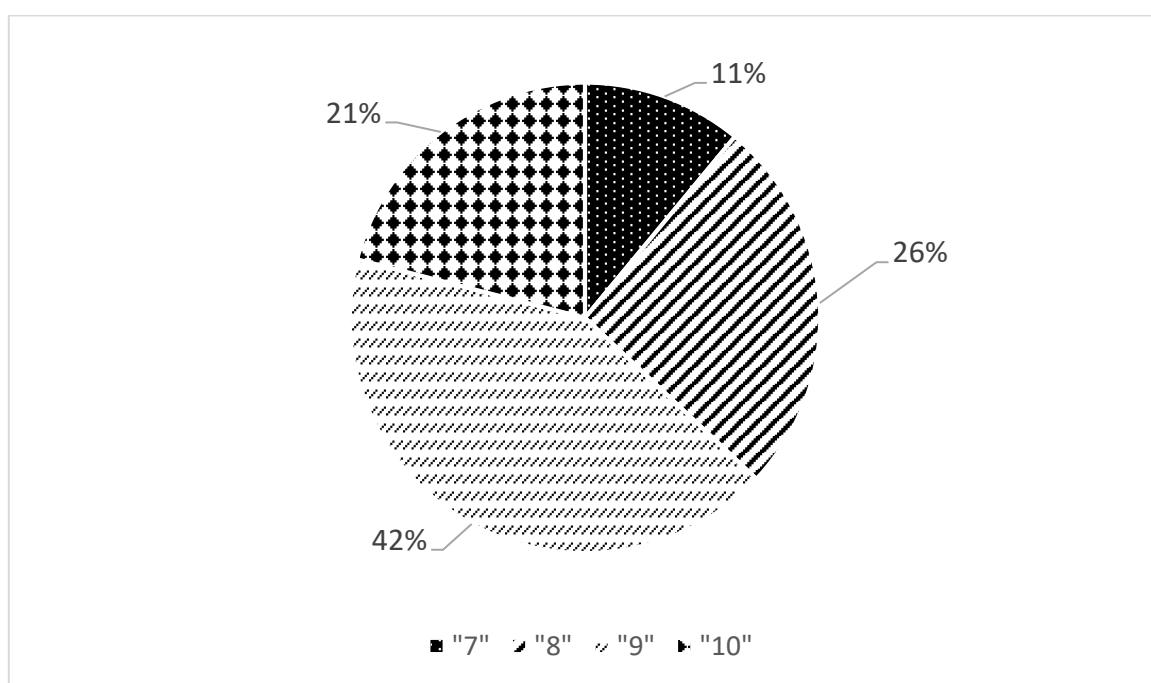


Рисунок 16 — Оценка программы участниками (Группа 2)

В завершение программы студентам двух групп было предложено оценить общее впечатление и эффективность занятий по шкале от 1 до 10, где 1 означало «программа не дала мне ничего ценного», а 10 — «сильная программа, дала реальный толчок к развитию». Подобная анкета позволяет получить субъективную, но важную информацию о том, насколько участники воспринимают программу как значимую, полезную и соответствующую их ожиданиям.

Большинство студентов поставили высокие оценки — 8 или 9 баллов. Особенно показательно, что наиболее частотной оценкой стала «9» (42%), что говорит о высоком уровне удовлетворённости программой, причём не формальном, а подкреплённом внутренней ценностью участия. Такие оценки свидетельствуют о том, что программа была воспринята как практически полезная, интересная и значимая с точки зрения личностного развития.

Относительно невысокий процент оценок «10» (11% и 21%) может быть обусловлен тем, что студенты подходили к самооценке критически и осознанно, оставляя себе пространство для улучшения программы. Кроме того, часть участников могла считать, что отдельные аспекты занятий (например, интенсивность, практическая направленность, обратная связь) могли быть усилены. Тем не менее, отсутствие низких баллов (1–6) и почти полное смещение шкалы в верхнюю часть говорит о том, что общий эмоциональный и образовательный отклик оказался весьма положительным.

Таким образом, можно сделать вывод, что программа в целом оказалась эффективной: она способствовала развитию ключевых компонентов эмоционального и социального интеллекта, что, в свою очередь, является фундаментом для улучшения коммуникативных навыков.