

Данный файл представлен исключительно в ознакомительных целях.

Уважаемый читатель!

Если вы скопируете данный файл,

Вы должны незамедлительно удалить его сразу после ознакомления с содержанием.

Копируя и сохраняя его Вы принимаете на себя всю ответственность, согласно действующему международному законодательству .

Все авторские права на данный файл сохраняются за правообладателем.

Любое коммерческое и иное использование кроме предварительного ознакомления запрещено.

Публикация данного документа не преследует никакой коммерческой выгоды. Но такие документы способствуют быстрейшему профессиональному и духовному росту читателей и являются рекламой бумажных изданий таких документов.

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Государственное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования  
«Ростовский государственный университет»  
Факультет психологии

**ПРОГРАММА И МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ  
К СПЕЦПРАКТИКУМУ**

**“СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ТРЕНИНГ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ”**

**для студентов факультета психологии дневной и заочной формы обучения**

Ростов-на-Дону  
2004

Печатается по решению методической комиссии кафедры социальной психологии, протокол № 4 от 8 апреля 2004 года.

Автор: Бреус Елена Дмитриевна – кандидат психологических наук, доцент кафедры социальной психологии РГУ.

## ПРОГРАММА СПЕЦПРАКТИКУМА

### 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

*Цель спецпрактикума:* формирование у студентов умений и навыков работы с проблемами затрудненного профессионального общения (на примере работы с трудностями педагогического общения).

*Задачи:*

- овладение студентами методическим инструментарием диагностики проблем и особенностей затрудненного профессионального общения;
- овладение приемами активной групповой работы с проблемами затрудненного профессионального общения;
- осознание собственных трудностей в профессиональном общении и работа с ними.

## 2. СОДЕРЖАНИЕ СПЕЦПРАКТИКУМА

ТЕМА 1. МЕТОДЫ ДИАГНОСТИКИ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ТРУДНОСТЕЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ ПРИ ФОРМИРОВАНИИ И РАБОТЕ ГРУПП СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ТРЕНИНГА

*Занятие 1 (4 часа).*

*Цель:* знакомство и овладение методами диагностики психологических трудностей в профессиональном общении.

*Задачи:*

- 1) знакомство с возможностями методики “Диагностика психологических трудностей общения”, разработанной В.А. Лабунской;
- 2) выработка навыков применения методики в исследовательских целях;
- 3) освоение схемы анализа полученных результатов.

*Процедура:*

*1 часть методики* предусматривает работу с количественными показателями:

- 1) студентам предлагается представить трудного партнера в общении и заполнить бланк методики, выбирая и оценивая характеристики партнера, затрудняющие общение с ним из предложенного перечня;
- 2) затем студентам предлагается оценить насколько собственные характеристики общения затрудняют партнера;
- 3) по соответствующей схеме необходимо обработать полученные данные и построить графики трудностей в общении (график, отражающий степень затрудненности в общении исходя из характеристик партнера и график, отражающий представления о трудностях партнера, детерминированных собственными характеристиками;
- 4) необходимо проанализировать полученные результаты и сделать выводы о типе детерминации затруднений в общении.

*2 часть методики* предусматривает работу с содержательной стороной

полученных данных:

- 1) студентам предлагается построить групповой портрет трудного партнера на основании полученных индивидуальных данных;
- 2) затем необходимо построить групповой портрет себя как трудного партнера;
- 3) необходимо сравнить групповые портреты и проинтерпретировать полученные результаты.

*Занятие 2 (4 часа).*

*Цель:* знакомство и овладение методами диагностики психологических трудностей профессионального общения при формировании и работе групп СПТ.

*Задачи:*

- 1) знакомство со структурой и целями проведения интервью при формировании групп СПТ;
- 2) разработка собственных вариантов интервью;
- 3) отработка навыков проведения интервью с целью выявления психологических трудностей профессионального общения и формирования групп СПТ.

*Процедура:*

- 1) студенты знакомятся с вариантами интервью (структура, цели);
- 2) студенты распределяются по подгруппам и каждая подгруппа разрабатывает свой вариант интервью, исходя из целей тренинга, особенностей будущих участников, особенностей их возможных трудностей в связи со спецификой профессиональной деятельности и др.;
- 3) студенты разбиваются по парам из разных подгрупп и в интерактивном режиме отрабатывают навыки проведения интервью;
- 4) студенты анализируют полученный опыт в процессе группового обсуждения.

### *Занятие 3 (4 часа)*

*Цель:* ознакомление с методами экспресс-диагностики динамики трудностей общения в ходе СПТ.

#### *Задачи:*

- 1) знакомство с видами и формами экспресс-диагностики;
- 2) самостоятельное использование студентами различных видов мини-анкет в конце и по ходу занятий;
- 3) получение опыта анализа данных экспресс-диагностики в процессе СПТ.

#### *Процедура:*

- 1) студентам предлагается познакомиться с различными вариантами экспресс-диагностики, используемыми в процессе СПТ;
- 2) студенты должны заполнить различные виды мини анкет по ходу и в конце занятий;
- 3) студенты в подгруппах обсуждают полученные в анкетах данные;
- 4) в общем групповом обсуждении студенты выясняют диагностические и коррекционные возможности предложенных и использованных вариантов экспресс-диагностики.

ТЕМА 2. ПРИЕМЫ И СПОСОБЫ ГРУППОВОЙ РАБОТЫ, НАПРАВЛЕННЫЕ НА ОСОЗНАНИЕ ПРИЧИН ЗАТРУДНЕННОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ.

### *Занятие 4 (6 часов)*

*Цель:* знакомство с элементами групповой работы по проблемам психологических трудностей профессионального общения.

#### *Задачи:*

- 1) осознание причин затрудненного профессионального общения;
- 2) овладение навыками работы в группе с проблемами профессиональных трудностей общения.

*Процедура:*

- 1) студентам предлагается участие в различных видах интерактивной работы, связанных с осознанием детерминант затрудненного общения;
- 2) студенты участвуют в процедурах, направленных на осознание особенностей поведения партнера и собственных характеристик, как детерминант затрудненного общения;
- 3) студенты делают выводы о возможностях использования предложенных процедур для осознания детерминант затрудненного общения.

## ТЕМА 3. ВЫРАБОТКА НАВЫКОВ ЭФФЕКТИВНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ.

*Занятие 5 (6 часов).*

*Цель:* знакомство с технологиями эффективного профессионального общения.

*Задачи:*

- 1) осознание эффективности применения технологий активного слушания;
- 2) осознание причин собственных трудностей профессионального общения;
- 3) выработка навыков эффективного профессионального общения.

*Процедура:*

- 1) студенты в различных вариантах интерактивного взаимодействия (по кругу, в парах, в тройках отрабатывают технологии активного слушания – основу профессионального общения психолога);
- 2) в группе происходит обсуждение трудностей использования технологий активного слушания, обсуждаются критерии слушания и не слушания.

*Занятие 6 (6 часов).*

*Цель:* знакомство с эффективными технологиями подачи обратной связи.

*Задачи:*

- 1) осознание способов подачи обратной связи как детерминант затрудненного или незатрудненного профессионального общения;
- 2) осознание собственных способов подачи обратной связи в профессиональном общении;
- 3) овладение способами эффективной подачи обратной связи.

*Процедура:*

- 1) студенты знакомятся с эффективными и неэффективными способами подачи обратной связи в профессиональном общении;
- 2) студенты участвуют в ролевых играх, моделирующих ситуации профессионального общения, используя способы подачи обратной связи;
- 3) студенты обсуждают трудности использования способов эффективной обратной связи, осознают собственные способы подачи обратной связи, выясняют критерии эффективной и неэффективной обратной связи.

## КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. Какова процедура работы с методикой диагностики психологических трудностей общения.
2. Охарактеризуйте процедуру обработки и схему интерпретации результатов методики диагностики психологических трудностей общения.
3. Каковы возможности интервью при диагностике проблем затрудненного общения и формировании группы СПТ.
4. Дайте характеристику методов экспресс-диагностики.
5. Охарактеризуйте приемы и способы работы с группой по осознанию причин затрудненного профессионального общения.
6. Опишите основные технологии рефлексивного слушания.
7. Каковы особенности применения технологий активного слушания.
8. Охарактеризуйте основные способы подачи эффективной обратной связи.
9. Назовите правила подачи эффективной обратной связи.

10. Каково влияние оценочной обратной связи на возникновение ситуаций затрудненного профессионального общения.

### 3. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ЧАСОВ СПЕЦПРАКТИКУМА ПО ТЕМАМ И ВИДАМ РАБОТ

	Наименование тем и разделов	Практич. занятия (час)	Самостоят. работа (час)
	Методика диагностики психологических трудностей общения В.А. Лабунской (часть 1 и часть 2)	6	
	Методики диагностики психологических трудностей профессионального общения при формировании и работе групп СПТ.	4	
	Методы экспресс-диагностики динамики трудностей общения в ходе СПТ	2	
	Приемы и способы групповой работы, направленные на осознание причин затрудненного профессионального общения.	6	
	Выработка навыков эффективного профессионального общения.	6	
	Выработка навыков подачи эффективной обратной связи	6	
	<b>ИТОГО:</b>	<b>30</b>	

### 4. ФОРМА ИТОГОВОГО КОНТРОЛЯ

Зачет.

## МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К СПЕЦПРАКТИКУМУ “СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ ТРЕНИНГ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ”.

ТЕМА 1. МЕТОДЫ ДИАГНОСТИКИ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ТРУДНОСТЕЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ ПРИ ФОРМИРОВАНИИ И РАБОТЕ ГРУПП СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ТРЕНИНГА

*Занятие 1. Методика “Диагностика психологических трудностей общения”, разработанной В.А. Лабунской.*

Методика “Диагностика психологических трудностей общения” разработана в виде опросника, в котором представлены пять групп характеристик общения. Каждая группа включает как позитивные, так и негативные черты, определяющие его эффективность. Суммарная оценка степени влияния различных групп характеристик позволяет выявить степень индивидуальной или групповой чувствительности к определенным сторонам общения (“профиль психологических трудностей общения”), установить степень сензитивности к позитивным и негативным чертам общения, создать “портрет” оптимального или трудного партнера с точки зрения субъекта или группы.

Первая группа включает экспрессивно-речевые (ЭР) особенности партнеров. В нее входят суждения 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37, 41, 45, 49, 53, 57. Вторая группа характеристик отражает социально-перцептивные (СП) особенности партнеров. К ней относятся суждения 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38, 42, 46, 50, 54, 58. Третья группа включает суждения, описывающие отношения-обращения (ОО) партнеров друг к другу. В нее входят 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39, 43, 47, 51, 55, 59. Четвертая группа состоит из суждений, раскрывающих умения и навыки организации взаимодействия (НВ). Ее образуют суждения 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40, 44, 48, 52, 56, 60. Пятая группа характеристик – “условия общения” (УО) дает представление о влиянии

на возникновение трудностей общения таких параметров, как интенсивность общения, количество партнеров, наличие свидетелей общения, пол, возраст, статус. Ее образуют суждения 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68.

Первичная обработка данных состоит из суммирования баллов внутри каждой группы характеристик. Затем полученный по каждой группе показатель переводится в 20-балльную шкалу. Коэффициент перевода для 1-4 групп признаков равен 0,27, а для 5 группы – 0,53. Перевод в 20-балльную систему осуществляется умножением суммарного показателя на соответствующий индекс. Результаты переводятся на график. Он имеет следующий вид: на вертикальной оси располагаются показатели баллов, на горизонтальной – наименование групп характеристик трудностей общения (ЭР, СП, ОО, НВ, УО). График представляет собой “Профиль психологических трудностей общения” каждого из участников исследования или группы в целом.

Для составления “портрета трудного партнера” отдельно выписываются суждения, получившие оценку 4-5 баллов. Те суждения, которые были оценены 50 и более процентами участников в “4” и “5” баллов, включаются в групповой “портрет трудного партнера”. На основе анализа этих представлений определяются характеристики общения партнера, по отношению к которым наблюдается повышенная чувствительность, и устанавливаются количественные и качественные различия “портретов” в зависимости от изучаемых детерминант затрудненного общения.

Методика имеет две части.

### *Часть I*

*Инструкция:* представьте себе, что Ваш партнер (ролевая позиция партнера может быть любой: начальник, коллега, подчиненный и т.д.) демонстрирует в общении с Вами ниже перечисленные характеристики взаимодействия. Ваша задача заключается в том, чтобы оценить насколько та или иная характеристика партнера затрудняет Ваше общение с ним, например, такая характеристика, как “громкая речь”. Если эта особенность поведения

очень сильно или сильно, средне, слабо и т.д. затрудняет Ваше общение, то поставьте соответствующий балл в бланке для ответов напротив номера характеристики; если Вы не обращали ранее внимание на эту характеристику и не можете оценить ее влияния на Ваше общение, то поставьте “0”, выбрав ответ “не знаю”. Отвечая, постарайтесь соблюдать следующие простые правила: 1) будьте внимательны, следите, чтобы номер ответа на специальном бланке совпадал с номером характеристики в опроснике; 2) постарайтесь реже выбирать ответы “не знаю”; 3) не тратьте время на обдумывание ответов (это задание на скорость), тогда Вы быстро сможете закончить работу.

Насколько затрудняют Ваше общение ниже перечисленные характеристики партнера:

1. Тихая речь партнера.
2. Неумение партнера соотносить действия и поступки людей с их качествами личности.
3. Безразличное отношение к другому человеку (ко мне).
4. Желание партнера больше говорить, чем слушать.
5. Застывшая поза, лицо партнера.
6. Неумение партнера поставить себя на место другого человека.
7. Подозрительное отношение к другим людям (ко мне).
8. Привычка партнера перебивать разговор.
9. Длительные паузы в речи партнера.
10. Неумение партнера “читать” по лицу чувства и намерения другого человека.
11. Неприязненное (враждебное) отношение к другим людям (ко мне).
12. Неумение партнера выйти из общения, вовремя его прекратить.
13. Нежелание партнера поддерживать зрительный контакт.
14. Ошибки партнера в оценке чувств и настроений другого человека.
15. Властное отношение к другим людям (ко мне).
16. Неумение партнера аргументировать свои замечания, предложения.

17. Отсутствие внешней привлекательности у партнера.
18. Неумение партнера продемонстрировать понимание особенностей другого человека.
19. Высокомерное отношение к другому человеку (ко мне).
20. Неумение партнера разнообразить речевые формы обращения к другому человеку.
21. Высокомерное отношение к другому человеку (ко мне).
22. Стремление партнера относить людей к определенному типу.
23. Требовательное отношение к другим людям (ко мне).
24. Стремление партнера занимать в общении ведущую позицию.
25. Несоответствие выражения лица партнера его словам.
26. Отсутствие проницательности у моего партнера.
27. Страх партнера быть смешным в глазах других людей.
28. Желание партнера навязать свою точку зрения.
29. Громкая речь партнера.
30. Стремление партнера делать заключения о личности на основе ее внешности.
31. Стремление партнера произвести на меня приятное впечатление.
32. Неумение партнера выразить отношение с помощью жестов, мимики, интонации.
33. Систематическое передвижение партнера во время общения.
34. Умение партнера поставить себя на место другого человека.
35. Заинтересованное отношение к другому человеку (ко мне).
36. Умение партнера меньше говорить, а больше слушать.
37. Стремление партнера систематически поддерживать зрительный контакт.
38. Умение партнера точно оценивать чувства и настроения другого человека.
39. Доверительное отношение к другим людям (ко мне).

40. Умение партнера слушать, вести диалог, беседовать.
41. Приятная внешность партнера.
42. Умение партнера “читать” по лицу чувства и намерения другого человека.
43. Дружеское отношение к другим людям (ко мне).
44. Умение партнера вовремя выйти из общения, прекратить его, учитывая ситуацию и состояние другого человека.
45. Быстрый темп речи партнера.
46. Умение партнера демонстрировать свое понимание особенностей другого человека.
47. Почтительное отношение к другим людям (ко мне).
48. Умение партнера принять точку зрения другого человека.
49. Интенсивная жестикуляция партнера.
50. Умение видеть в другом человеке его индивидуальные особенности, черты характера.
51. Добродушное отношение к другим людям (ко мне).
52. Умение партнера объяснять, аргументировать свои предложения, замечания.
53. Соответствие выражения лица партнера его словам.
54. Проницательность партнера, способность видеть людей “насквозь”.
55. Умение партнера выразить отношение с помощью жестов, мимики, интонации.
56. Умение партнера разнообразить речевые формы обращения к другому человеку.
57. Частые прикосновения партнера (кладет руку, постукивает по плечу и т.д.)
58. Стремление партнера оценивать людей на основе представлений, сложившихся в его окружении.
59. Стремление партнера занимать в общении подчиненную позицию.

60. Концентрация внимания партнера на собственных чувствах и мыслях.

Теперь определите степень влияния обстоятельств и условий на возникновение трудностей общения. Оценку осуществляйте по той же шкале.

61. Длительное общение с одним и тем же человеком.

62. Присутствие посторонних лиц.

63. Большие временные промежутки в общении с партнером.

64. Общение с группой лиц одновременно.

65. Возрастные различия.

66. Половые различия.

67. Должностные различия.

68. Самочувствия (настроение, готовность к общению).

#### Бланк для ответов

Дата \_\_\_\_\_ Пол \_\_\_\_\_ Возраст \_\_\_\_\_

очень сильно затрудняет	сильно затрудняет	средне затрудняет	слабо затрудняет	не затрудняет	не знаю
5	4	3	2	1	0

№ харак- теристики	Кол-во баллов						
1		2		3		4	
5		6		7		8	
9		10		11		12	
13		14		15		16	
17		18		19		20	
21		22		23		24	
25		26		27		28	
29		30		31		32	
33		34		35		36	
37		38		39		40	
41		42		43		44	
45		46		47		48	
49		50		51		52	
53		54		55		56	
57		58		59		60	
	Σ=		Σ=		Σ=		Σ=

№ харак- теристики	Кол-во баллов	Шкала	$\Sigma$	ИП	Баллы
61		ЭР	$\Sigma$	x 0,27	=
62		СП	$\Sigma$	x 0,27	=
63		ОО	$\Sigma$	x 0,27	=
64		НД	$\Sigma$	x 0,27	=
65		УО	$\Sigma$	x 0,53	=
66					
67					
68					
$\Sigma$ =					

Первичная обработка данных состоит из суммирования баллов внутри каждой группы характеристик. Затем полученный по каждой группе показатель переводится в 20-балльную шкалу. Коэффициент перевода для 1–4 групп признаков равен 0,27, а для 5 группы – 0,53. Перевод в 20-балльную систему осуществляется умножением суммарного показателя на соответствующий индекс. Результаты переводятся на график. Он имеет следующий вид: на вертикальной оси располагаются показатели баллов, на горизонтальной – наименование групп характеристик трудностей общения (ЭР, СП, ОО, НВ, УО). График представляет собой “Профиль психологических трудностей общения” каждого из участников исследования или группы в целом.

Для составления “портрета трудного партнера” отдельно выписываются суждения, получившие оценку 4-5 баллов. Те суждения, которые были оценены 50 и более процентами участников в “4” и “5” баллов, включаются в групповой “портрет трудного партнера”. На основе анализа этих представлений определяются характеристики общения партнера, по отношению к которым наблюдается повышенная чувствительность, и устанавливаются количественные и качественные различия “портретов” в зависимости от изучаемых детерминант затрудненного общения.

Данные первой части методики позволяют работать с представлениями о

другом как трудном партнере и корректировать в тренинге только эти представления. Данные второй части методики позволяют работать и с представлениями о себе как трудном партнере общения.

### *Часть 2*

*Инструкция:* Вам предлагается определить, какие из ниже перечисленных характеристик принадлежат Вам, и, одновременно, оценить насколько эти характеристики затрудняют общение партнера (любая ролевая позиция) с Вами. Оценку каждой характеристики проводите в рамках шкалы: “очень сильно затрудняет” – “не затрудняет”. Если какая-либо из представленных характеристик Вам не присуща, то поставьте напротив номера знак “–” - “качество отсутствует”.

Насколько затрудняет общение партнера особенности Вашего поведения:

1. Моя тихая речь.
2. Мое неумение соотносить действия и поступки людей с их качествами личности.
3. Мое безразличное отношение к другому человеку.
4. Мое желание больше говорить, чем слушать.
5. Мое неподвижное лицо.
6. Мое неумение поставить себя на место другого человека.
7. Мое подозрительное отношение к другим людям.
8. Моя привычка перебивать разговор.
9. Длительные паузы в моей речи
10. Мое неумение “читать” по лицу чувства и намерения другого человека.
11. Мое неприязненное отношение к другим людям.
12. Мое неумение выйти из общения, вовремя его прекратить.
13. Мое неумение поддерживать зрительный контакт.
14. Мои ошибки в оценке чувств и настроений другого человека.
15. Мое властное отношение к другим людям.

16. Мое неумение аргументировать свои замечания, предложения.
17. Отсутствие у меня внешней привлекательности.
18. Мое неумение продемонстрировать понимание особенностей другого человека.
19. Мое высокомерное отношение к другому человеку.
20. Мое неумение разнообразить речевые формы обращения к другому человеку.
21. Моя вялая невыразительная жестикуляция.
22. Мое стремление относить людей к определенному типу.
23. Мое требовательное отношение к другим людям.
24. Мое стремление занимать в общении ведущую позицию.
25. Неумение соотносить выражение лица с моими словами.
26. Отсутствие у меня проницательности.
27. Мой страх быть смешным в глазах других людей.
28. Мое стремление навязать свою точку зрения.
29. Моя громкая речь.
30. Мое стремление делать заключения о личности на основе ее внешности.
31. Мое желание произвести на партнера приятное впечатление.
32. Мое неумение выразить отношение к партнеру с помощью жестов, мимики, интонации.
33. Мое систематическое передвижение во время общения.
34. Мое умение поставить себя на место другого человека.
35. Мое заинтересованное отношение к другому человеку.
36. Мое умение меньше говорить, а больше слушать.
37. Мое умение поддерживать зрительный контакт.
38. Мое умение точно оценивать чувства и настроения другого человека.
39. Мое доверительное отношение к другим людям.

40. Мое умение слушать, вести диалог, беседовать.
41. Моя приятная внешность.
42. Мое умение “читать” по лицу чувства и намерения другого человека.
43. Мое дружеское отношение к другим людям.
44. Мое умение вовремя выйти из общения, прекратить его, учитывая ситуацию и состояние другого человека.
45. Быстрый темп моей речи.
46. Мое умение демонстрировать свое понимание особенностей другого человека.
47. Мое почтительное отношение к другим людям.
48. Мое умение принять точку зрения другого человека.
49. Моя интенсивная жестикуляция.
50. Мое умение видеть в другом человеке его индивидуальные особенности, черты характера.
51. Мое добродушное отношение к другим людям.
52. Мое умение объяснять, аргументировать свои предложения, замечания.
53. Мое умение приводить в соответствие выражение лица с моей речью.
54. Моя пронизательность, людей вижу “насквозь”.
55. Мое умение выразить отношение к партнеру с помощью жестов, мимики, интонации.
56. Мое умение разнообразить речевые формы обращения к другому человеку.
57. Мои частые прикосновения к партнеру.
58. Мое стремление оценивать людей на основе представлений, сложившихся в моем окружении.
59. Мое стремление занимать в общении подчиненную позицию.

## 60. Концентрация моего внимания на собственных чувствах и мыслях.

Обработка полученных данных производится аналогичным образом. Строится график, характеризующий представление о себе как трудном партнере. Соотношение профиля трудного партнера (часть 1) и профиля себя как трудного партнера (часть 2) на полученных графиках позволяет выявить вид детерминации затрудненного общения (субъект–объектный, объект–субъектный, субъект–субъектный и т.д.). Расположение графика, характеризующего другого как трудного партнера, по шкале ординат выше графика, характеризующего себя как трудного партнера дает вид субъект–объектной детерминации затрудненного общения относительно другого, т.е. другой наделяется характеристиками субъектности, к нему предъявляются претензии в создании затрудненного общения, он наделяется ответственностью, активностью для изменения трудной ситуации.

Расположение графика, характеризующего другого как трудного партнера, по шкале ординат ниже графика, характеризующего себя как трудного партнера, дает вид объект–субъектной детерминации затрудненного общения, т.е. характеристиками субъектности партнер наделяет самого себя, т.е. ответственность за трудную ситуацию и активность, необходимую для ее преодоления субъект полностью берет на себя, не предъявляя претензий партнеру.

Совпадение графиков, или их очень близкое расположение друг к другу в средней части шкалы по оси ординат позволяет диагностировать субъект–субъектный вид затрудненного общения, когда оба партнера осознают равную степень ответственности за создавшуюся ситуацию затрудненного общения и готовы приложить или прилагают равную меру активности по ее преодолению.

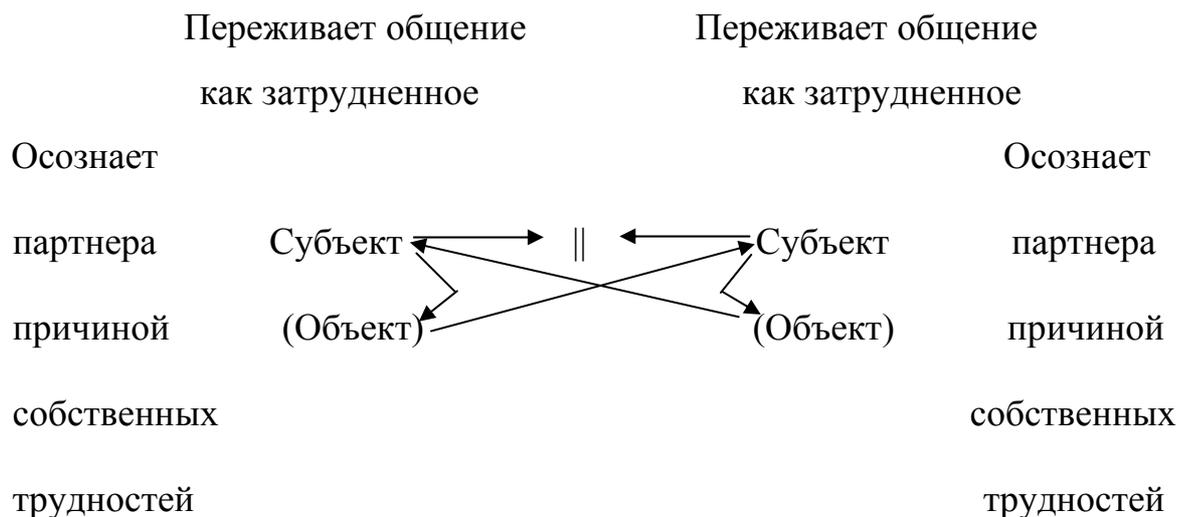
В реальном общении причиной затруднений могут быть одновременно оба партнера, осознающие то, что они являются источником затруднений друг для друга, или не осознающие этого. Затрудненное общение, при котором оба

партнера в равной мере осознают себя и другого причиной возникших трудностей, мы будем называть субъект–субъектным затрудненным личностным общением. Субъект–объектным или объект–субъектным деперсонализированным затрудненным общением для нас является общение, когда оба или один из партнеров причину трудностей усматривают только в другом или только в себе. С точки зрения совпадения или несовпадения представлений партнеров о причине, затрудняющей их общение, можно предложить следующую классификацию видов затрудненного общения.

Крайними проявлениями возможных видов затрудненного общения являются Модель 1 и Модель 2.

### Модель 1

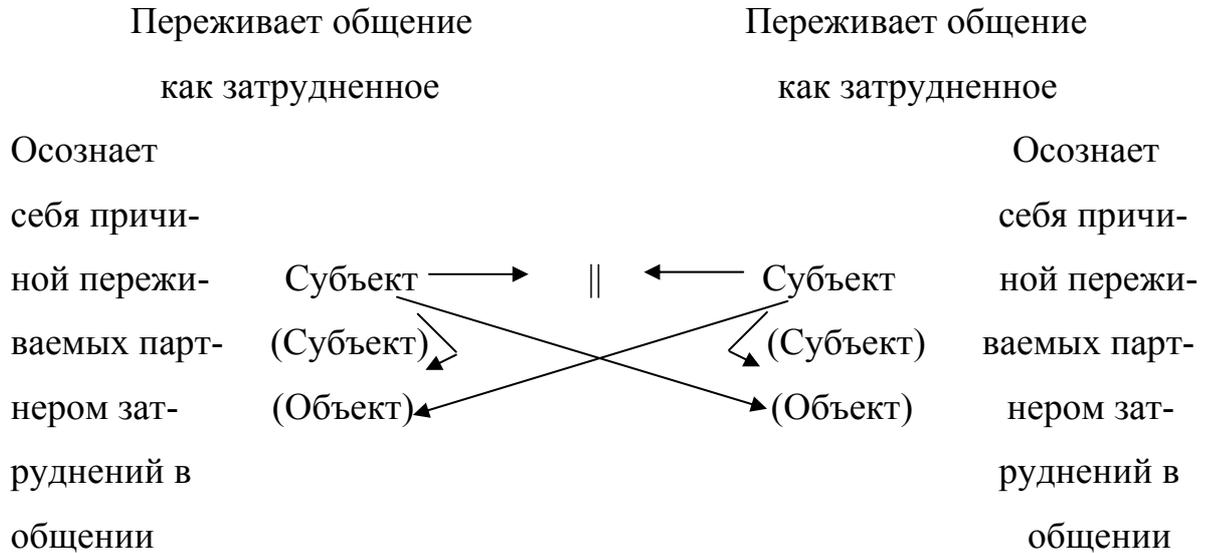
#### *Объект–субъектное затрудненное общение*



Модель 1 характеризуется тем, что оба партнера, испытывая трудности в общении, видят их причину друг в друге. Изменение трудной для себя ситуации каждый связывает с изменением партнера. На поведенческом уровне такие представления порождают богатый спектр разнообразных взаимных претензий, требований, советов, что приводит к усилению “затрудненности” общения (от легкого трения – к размолвке – конфликту и т.д.) и формированию объект–субъектной модели общения.

## Модель 2

### Субъект–объектное затрудненное общение



Модель 2 характеризует ситуацию, в которой каждый из партнеров, испытывая трудности в общении, осознает себя причиной их порождающей. Поэтому, изменение общения оба связывают с собственными изменениями, беря весь груз ответственности только на себя, продолжая относиться к другому как к объекту. Это приводит к формированию субъект–объектной модели затрудненного общения.

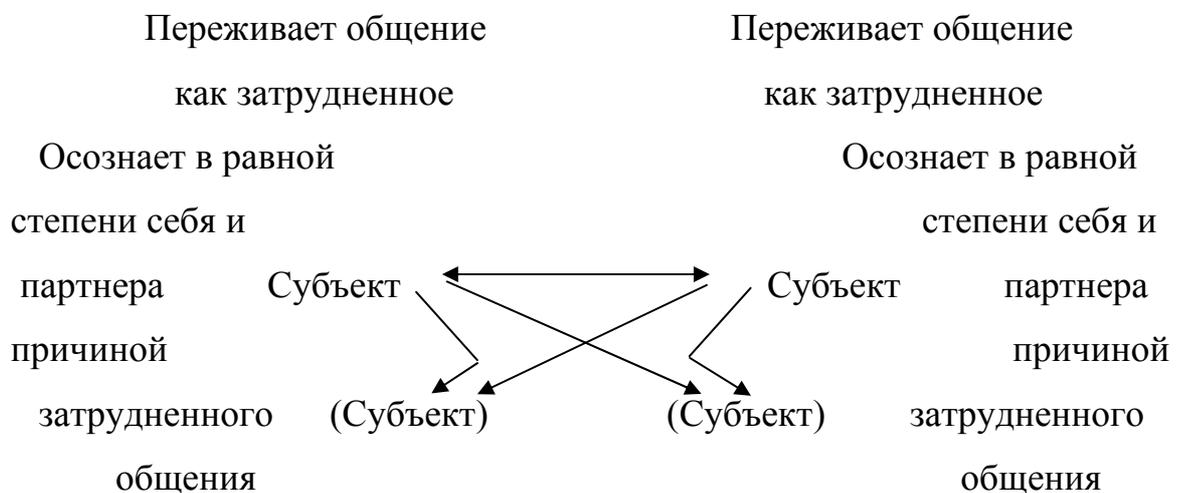
Путь работы с конкретными трудностями партнеров в общении мы видим в изменении Модели 1 и Модели 2 на Модель 3, т. е. в переходе от осознания причины трудной для себя ситуации общения, связанной только с партнером или только с собой, к осознанию совместного вклада в возникновение затрудненного общения, к осознанию возможности быть самому причиной затрудненного общения в такой же мере, как и партнеру.

Осознать свои действия, свое поведение как причину определенной ответной реакции партнера, которая и делает общение, как для одного, так и для другого затрудненным, означает уравнивать в своих представлениях возможности каждого из партнеров в детерминации процессов общения, в том числе и затрудненного. Равенство представлений субъекта о себе и о партнере как возможных источниках трудностей друг друга приводит к равенству

требований к себе и другому по изменению затрудненной ситуации общения, что соответствует субъект–субъектной природе общения и личностному подходу к нему. Этот механизм позволяет соотнести свои представления о причинах собственных затруднений и затруднений партнера с его представлениями об этом. Осознание имеющихся расхождений позволяет выйти на необходимость изменения представлений не только о другом, но и о себе, как трудном партнере общения.

### Модель 3

#### *Субъект–субъектное затрудненное общение*



В качестве критерия перехода от субъект–объектной и объект–субъектной форм общения к субъект–субъектной его форме мы будем считать выравнивание представлений о себе и другом как источнике затрудненного общения, детерминированное социально-психологическими характеристиками личности как субъекта общения. Поэтому одной из задач тренинга профессионального общения является изменение представлений о себе и другом как трудном партнере общения.

*Занятие 2. Методы диагностики психологических трудностей профессионального общения при формировании и работе групп СПТ (на примере выявления трудностей педагогического общения).*

Вариант интервью, разработанный для выявления трудностей

педагогического общения и формирования групп СПТ педагогов:

### СХЕМА ИНТЕРВЬЮ

#### 1. Социально–демографические данные

- 1.1. Возраст
- 1.2. Образование
- 1.3. Профессиональный путь (где и кем работал)
- 1.4. Стаж работы (общий и педагогический)
- 1.5. Семейное положение (имеется ли собственная семья, дети)

#### 2. Мотивационная сфера профессиональной деятельности

- 2.1. Почему Вы работаете в системе образования?
- 2.2. Что Вам нравится в Вашей работе?
- 2.3. Что Вам не нравится в Вашей работе?

#### 3. Трудности профессионального общения

- 3.1. В какой из перечисленных сфер профессионального общения Вы испытываете большую степень затруднений?
  - в общении с учениками
  - в общении с коллегами
  - в общении с родителями учеников
  - в общении с администрацией
- 3.2. В чем для Вас эти трудности проявляются?
- 3.3. В чем Вы видите причины возникновения ситуаций затрудненного общения с учениками, коллегами, родителями, администрацией?
- 3.4. Приведите примеры ситуаций затрудненного общения, вызвавшие у вас непонимание причин их возникновения, непонимание мотивов поведения партнера, чувство неудовлетворения собой или партнером и т.д.

#### 4. Социометрические данные

- 4.1. С кем из перечисленных в списке людей (предлагается список потенциальных участников тренинговой группы) Вы хотели бы

попасть в тренинговую группу? Почему?

4.2. С кем из перечисленных в списке людей Вы не хотели бы попасть в тренинговую группу? Почему?

*Занятие 3. Методами экспресс-диагностики динамики трудностей общения в ходе СПТ.*

В ходе тренинга могут использоваться методы экспресс-диагностики (в начале и в конце тренинга, а также в конце каждого дня). По форме проведения - это мини-анкеты и устный опрос, связанный с подведением итогов дня. Экспресс-диагностика позволяет отслеживать уровень осознания причин затрудненного общения и динамику эмоционального состояния участников тренинга в течение дня.

*Вариант анкеты дня*

Дата \_\_\_\_\_ Имя \_\_\_\_\_ Группа \_\_\_\_\_

1.	Я удовлетворен результатами сегодняшних занятий	5	4	3	2	1	Я не удовлетворен результатами сегодняшних занятий
2.	Я удовлетворен своим эмоциональным состоянием	5	4	3	2	1	Я не удовлетворен своим эмоциональным состоянием
3.	Я понял, в связи, с какими особенностями партнера у меня возникают затруднения в общении	5	4	3	2	1	Я не понял, в связи, с какими особенностями партнера у меня возникают затруднения в общении
4.	Я понял, в связи, с какими особенностями моего поведения возникают трудности у партнера по общению	5	4	3	2	1	Я понял, в связи, с какими особенностями моего поведения возникают трудности у партнера по общению

В качестве экспресс-диагностического может использоваться следующий прием. В начале тренинга участников группы просят ответить письменно, каков процент ситуаций затрудненного общения в их профессиональной деятельности инициирован их партнерами, и каков процент таких ситуаций, когда причиной являются они сами. В конце тренинга данная процедура повторяется. Для участников группы сравнение своих ответов является моментом осознания изменения своих представлений о себе и о другом как источнике причин, затрудняющих процесс общения.

ТЕМА 2. ПРИЕМЫ И СПОСОБЫ ГРУППОВОЙ РАБОТЫ, НАПРАВЛЕННЫЕ НА ОСОЗНАНИЕ ПРИЧИН ЗАТРУДНЕННОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ.

*Занятие 4. Приемы и способы групповой работы в связи с психологическими трудностями профессионального общения.*

Реализация указанной темы может осуществляться различными методами, приемами и на различных этапах групповой работы. Так в качестве одного из способов, позволяющих осознать в себе профессионально-важные качества, вызывающие затруднения у партнера в процессе общения, можно использовать определенную форму знакомства.

Для этого каждому участнику предлагается найти в себе качества, затрудняющие профессиональное общение с ним и помогающие ему в профессиональном общении. Затем по кругу каждый участник должен назвать эти качества, повторяя при этом качества названные двумя предыдущими участниками. Выполнение этого упражнения предполагает осознание того, что каждый из присутствующих обладает качествами, которые не только помогают в общении, но могут нести и элементы затрудненности. На этом этапе, как правило, возникают затруднения при поиске собственных качеств, затрудняющих общение других. Именно этот момент является ключевым в обсуждении того, что в себе видит и осознает участник, и чего он в себе не видит и не осознает. Именно с этого упражнения начинается коррекция представления о себе как трудном партнере профессионального общения.

Продолжением реализации указанной темы является проведение групповой дискуссии о причинах затрудненного профессионального общения. Процедура: каждому участнику дается задание в течение 10-15 минут вспомнить и описать ситуации профессионального общения, в которых он (она) испытывали (или испытывают) трудности или затруднения и попытаться определить их причины. Затем участники объединяются в три подгруппы и им дается задание найти сходства и различия в предлагаемых каждым участником

перечнях выявленных ситуаций затрудненного общения. В результате этого анализа, участники каждой подгруппы должны выделить три наиболее значимых ситуации затрудненного общения, со своей точки зрения, и представить их всей группе. Предложенные каждой подгруппой ситуации выписываются на доске в общий столбик. Рядом выписываются предполагаемые причины этих трудностей. Групповое обсуждение идет по пути классификации ситуаций затрудненного общения и их причин, выделяя для этого различные основания. Также предлагается обсудить, что может сделать каждый из участников для изменения ситуации затрудненного общения, для устранения причины ее вызывающей. Открытием для участников группы является то, что очень многие причины трудностей могут быть устранены, так как коренятся в них самих, т.е. зависят от субъекта общения (от особенностей восприятия себя и партнера, собственных личностных характеристик, навыков общения и т.п.). Т.е. результатом группового анализа является осознание собственной ответственности за возникновение определенных ситуаций затрудненного профессионального общения и роли собственных личностных особенностей в этом процессе.

### ТЕМА 3. ВЫРАБОТКА НАВЫКОВ ЭФФЕКТИВНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБЩЕНИЯ.

#### *Занятие 5. Технологии эффективного профессионального общения.*

Занятие начинается с мини-лекции по теме “Технологии активного слушания”, которая дает представление о существующих способах эффективного слушания собеседника, предоставляющих возможность соблюдать равенство позиций партнеров общения, и позволяет формировать у участников мотивацию к необходимости овладения такими технологиями. К технологиям активного слушания относятся следующие технологии: пересказ, уточнение, подведения итогов, дальнейшее развитие мыслей собеседника, отражение чувств, безмолвное слушание.

Для отработки одной из важнейших технологий активного слушания – пересказа можно использовать упражнение “Работа по кругу”. Процедура: каждый участник придумывает фразу, с которой можно начать разговор о волнующем его вопросе, связанном с проблемами в межличностном общении. Свою фразу участник говорит сидящему слева от него. Слушающий обязан настроиться на восприятие и понимание сказанной ему фразы. Затем он должен пересказать смысл услышанной фразы своими словами, т.е. использовать технологию пересказа. После этого он говорит свою придуманную фразу следующему участнику, сидящему слева от него. Задача следующего участника, слушающего фразу, точно такая же, как и у предыдущего слушающего. Упражнение повторяется до тех пор, пока круг не завершится. В случае затруднений, возникающих у участников при отражении точного смысла услышанной фразы, в работу включаются все участники группы и помогают сформулировать фразу, наиболее точно, отражающую смысл сказанного.

Для освоения других способов активного слушания используется прием работы в тройках. Процедура: участники делятся на группы по три человека в каждой. Один из участников тройки рассказывает о своей проблеме, связанной с ситуацией затрудненного общения, которая в настоящий момент является для него актуальной. Задача другого участника – слушать говорящего, сознательно используя технологии активного слушания. Третий – эксперт, он фиксирует используемые слушающим технологии. Упражнение повторяется каждой тройкой трижды: каждый участник должен побывать в каждой из трех позиций - говорящего о своей проблеме, слушающего и эксперта. Анализ происходит в виде отчета каждой тройки о своей работе: каждый из участников рассказывает остальным членам группы о тех трудностях и удачах, которые встречались при использовании того или иного способа активного слушания.

### *Занятие 6. Эффективные технологии подачи обратной связи.*

В создании затрудненного профессионального общения большую роль играют оценочные суждения по поводу личности партнера. Поэтому очень важной темой для формирования оптимального профессионального общения является тема “Эффективные способы подачи обратной связи”.

Ролевая игра “Открытый урок” позволяет осознать эффективность и неэффективность различных способов подачи обратной связи психологом и может служить моделью использования ролевой игры для реализации указанной темы. Процедура: ситуация состоит из двух частей. Первая часть ситуации состоит в следующем - идет открытый урок математики в начальной школе. Учитель предлагает ученикам решить задачу на сложение, используя наглядный материал: кошечки, белочки. Одна из учениц начинает плакать. Учителю предлагается разобраться в сложившейся ситуации.

Вторая часть ситуации - психолог после урока разбирает действия учителя по решению возникшей на уроке ситуации.

Инструкция учителю: Вы даете открытый урок математики. Объясняете ученикам понятия “сложение” и “вычитания”. У Вас подготовлен красочный наглядный материал (кошечки, белочки), который Вы используете при объяснении этой темы. Вдруг одна девочка начинает громко плакать. Ваши действия?

Инструкция ученице: Недавно твоя любимая кошка попала под машину. Взглянув на картинки кошек ты вспомнила о своей кошке. Тебе ее очень жалко, ты расплакалась и не можешь успокоиться.

Группа анализирует вторую часть ситуации – обсуждение урока. Анализируются способы подачи обратной связи психологом учителю. Участнику, исполнявшему роль учителя, предлагается ответить, какие чувства возникают у него на различные формы подачи обратной связи. Возникает ли желание следовать советам и замечаниям психолога или возникают иные желания. Как правило, способы подачи обратной связи ограничиваются

советами и личностными оценками, что является показателем неравных личностных позиций участников. И возникающая ответная реакция носит негативную окраску или защитный характер. Вместо желания прислушаться к советам и изменить что-то в лучшую сторону, возникает желание защитить свой способ решения данной ситуации. Возникает ситуация затрудненного общения. Анализ видеозаписи позволяет обсудить именно те моменты, которые наглядно демонстрируют проявляющуюся в вербальном и невербальном поведении позицию “над”, приводящую к затруднениям в общении. Обязательным этапом анализа ситуации является поиск участниками эффективных способов подачи обратной связи для конкретного учителя в данной конкретной ситуации.

Необходимым условием работы группы по данной теме является использование приема доигрывания любой ситуации, вызвавшей у участвующих в ней партнеров чувство неудовлетворенности ее ходом и результатом. Использование этого приема имеет важное значение, так как позволяет участникам не только осознавать в себе и другом особенности поведения, приводящие к затрудненному общению, но и стимулирует участников к поиску способов поведения, ориентированных не только на себя, но и на партнера.

#### РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Атватер И. Я вас слушаю. М, 1985.
2. Бреслав Г.М. Образование и подготовка психологов: дилеммы гуманистической психологии / Психология с человеческим лицом. М, “Смысл”, 1997. С.249-256.
3. Василюк Ф.Е. Психотехника выбора / Психология с человеческим лицом. М, “Смысл”, 1997. С.284-314.
4. Жуков Ю.М., Петровская Л.А., Растянников П.В. Диагностика и развитие компетентности в общении. Практическое пособие. “ЭНИОН”, Киров,

1991.

5. Кривцова С.В., Мухаматулина Е.А. Навыки конструктивного взаимодействия с подростками. М., Изд-во Инсайт, 1992.
6. Лабунская В.А. Экспрессия человека: общение и межличностное познание. Ростов-на-Дону, 1999.
7. Лабунская В.А., Менджерицкая Ю.А., Бреус Е.Д. Психология затрудненного общения. Москва, Академия, 2001. 288 с.
8. Мелибруда. Я–Ты–Мы. М, 1986.
9. Натаров В.И. Влияние курса СПТ на самооценку “Я-образа” // Психологический журнал. 1990. Т.11, № 5, с.35-39.
10. Петровская Л.А. Теоретические и методические проблемы СПТ. Изд-во МГУ, 1982.