

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ, МОЛОДІ ТА СПОРТУ УКРАЇНИ

Державний вищий навчальний заклад
«КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
імені ВАДИМА ГЕТЬМАНА»

ПСИХОЛОГІЯ СПІЛКУВАННЯ

Збірник тренінгів

*За загальною редакцією
доктора педагогічних наук, професора
Л. О. Савенкової*

*Рекомендовано
Міністерством освіти і науки,
молоді та спорту України*

УДК 159.9:316.454.52

ББК 88.53

П 86

Авторський колектив

**Л. О. Савенкова, В. М. Приходько, Є. О. Варбан, Л. А. Медвідь,
Д. Г. Лавриненко, Н. І. Федоренко**

Рецензенти

О. М. Кокун, д-р психол. наук, проф.

(Інститут психології ім. Г. С. Костюка НАПН України)

О. А. Лавріненко, д-р пед. наук, доц., голов. наук. співроб.

(Інститут педагогічної освіти і освіти дорослих НАПН України)

О. Г. Карпенко, д-р пед. наук, проф.

(Національний педагогічний університет ім. М. П. Драгоманова)

Редакційна колегія юридичного факультету

Голова редакційної колегії В. Ф. Опришко, д-р юрид. наук, проф.

Відп. секретар редакційної колегії О. Ю. Нечипоренко, канд. екон. наук, доц.

Члени редакційної колегії: Ю. П. Бурило, канд. юрид. наук; П. Ю. Кикоть, канд. юрид. наук; О. Д. Крупчан, канд. юрид. наук, доц.; О. К. Намясенко, канд. юрид. наук; А. В. Омельченко, канд. юрид. наук, доц.; С. М. Ратушний, канд. юрид. наук, доц.; Ю. М. Рижук; Л. О. Савенкова, д-р пед. наук, проф.; Ф. П. Шульженко, д-р політ. наук, проф.

Гриф надано Міністерством освіти і науки, молоді та спорту України

Лист № 1/11-8946 від 28.05.13

Психологія спілкування : зб. тренінгів / [Савенкова Л. О.,
П 86 Приходько В. М., Варбан Є. О. та ін.] ; за ред.
Л. О. Савенкової. — К. : КНЕУ, 2013. — 187, [5] с.
ISBN 978-966-483-771-9

У навчальному посібнику подано систематизовані тренінгові заняття з дисципліни «Психологія спілкування», що є нормативною складовою дисциплін гуманітарної та психолого-педагогічної підготовки. Дана розробка є результатом багаторічної роботи кафедри педагогіки та психології КНЕУ і являє собою тренінговий практикум, що інтегрує базові психолого-педагогічні знання у складі зазначеної дисципліни.

Даний навчальний посібник може використовуватись у процесі психолого-педагогічної підготовки студентів ВНЗ будь-яких спеціальностей, а також може бути корисним для всіх, хто цікавиться психолого-педагогічними аспектами спілкування і тренінговою формою організації навчального процесу.

УДК 159.9:316.454.52

ББК 88.53

*Розповсюджувати та тиражувати
без офіційного дозволу КНЕУ заборонено*

© Л. О. Савенкова, В. М. Приходько,
В. М. Варбан та ін., 2013

© КНЕУ, 2013

ISBN 978-966-483-771-9

Зміст

Передмова	5
Вступ. ТРЕНІНГОВІ ПРОГРАМИ З ПІДГОТОВКИ ДО ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ	7
Тема 1. ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОЦЕСУ СПІЛКУВАННЯ	23
1.1. Тренінгове заняття на тему «Структура спілкування та його функції»	23
1.2. Тренінгове заняття на тему «Стилі спілкування та соціально-психологічні механізми впливу на співрозмовника»	37
Тема 2. КОМУНІКАТИВНА СТОРОНА СПІЛКУВАННЯ	48
2.1. Тренінгове заняття на тему «Вербальні засоби спілкування» .	48
2.2. Тренінгове заняття на тему «Розвиток уміння слухати»	58
2.3. Тренінгове заняття на тему «Невербальні засоби спілкування»	68
Тема 3. ІНТЕРАКТИВНА СТОРОНА СПІЛКУВАННЯ	80
3.1. Тренінгове заняття на тему «Взаємодія з іншими людьми» . . .	80
3.2. Тренінгове заняття на тему «Самопрезентація в процесі взаємодії»	92
Тема 4. ПЕРЦЕПТИВНА СТОРОНА СПІЛКУВАННЯ	105
4.1. Тренінгове заняття на тему «Механізми дії соціальних стереотипів»	105
4.2. Тренінгове заняття на тему «Позитивне самосприйняття та самопрезентація»	113

Тема 5. ОСНОВИ ОСОБИСТІСНОГО САМОУПРАВЛІННЯ ТА ЕМОЦІЙНОЇ САМОРЕГУЛЯЦІЇ У ХОДІ СПІЛКУВАННЯ	126
5.1. Тренінгове заняття на тему «Емоційна саморегуляція у ході спілкування»	126
5.2. Тренінгове заняття на тему «Емоційна саморегуляція в різ- них ситуаціях спілкування»	136
Тема 6. ПЕДАГОГІЧНЕ СПІЛКУВАННЯ	149
Тренінгове заняття на тему «Основи педагогічного спілкуван- ня»	149
Тема 7. ПСИХОЛОГІЯ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ	168
Тренінгове заняття на тему «Особливості ділової взаємодії»	168
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ЛІТЕРАТУРИ ДЛЯ ПОГЛИБЛЕНОГО ВИВЧЕННЯ	185

Передмова

Сучасні вимоги до професійної підготовки спеціалістів ставлять перед вищою школою завдання формування комунікативної компетентності майбутніх фахівців. Ця компетентність розглядається як інтегральна якість особистості, що виявляється у здатності встановлювати та підтримувати необхідні контакти, орієнтуватись у різноманітних ситуаціях професійного спілкування, заснована на знаннях і досвіді, та передбачає сформованість комунікативних умінь. З метою оволодіння студентами ДВНЗ «Київський національний економічний університет імені Вадима Гетьмана» цією компетентністю викладачами кафедри педагогіки та психології розроблено програму навчальної дисципліни «Психологія спілкування» і підготовлено відповідний навчальний посібник. Також підготовлена система тренінгових занять, участь в яких забезпечує оволодіння складниками вказаної компетентності. Тематика цих занять відповідає змісту вказаної дисципліни, а саме: «Загальна характеристика процесу спілкування», «Комунікативна сторона спілкування», «Інтерактивна сторона спілкування», «Перцептивна сторона спілкування», «Основи емоційної саморегуляції в процесі спілкування», «Педагогічне спілкування», «Психологія ділового спілкування».

Опис кожного тренінгового заняття передбачає чітке визначення його мети і вмінь, якими оволодівають майбутні фахівці; наявність таблиці «Хід тренінгового заняття», в якій у певній логічній послідовності вказані тести, вправи, які будуть запропоновані студентам, також визначено оптимальний час для проведення занять.

У роботі над даним навчальним посібником взяли участь такі викладачі кафедри педагогіки та психології Київського національного університету ім. Вадима Гетьмана:

д-р пед. наук, проф. Л. О. Савенкова (передмова, вступ, п. 1.1, тема б); канд. психол. наук, доц. Є. О. Варбан (тема 4, п. 5.1);

канд. пед. наук, доц. Л. А. Медвідь (п. 3.2); канд. соц. наук, доц. В. М. Приходько (п. 2.1, 2.2, 3.1); старш. викл. Н. І. Федоренко (п. 2.3, тема 7); старш. викл. Д. Г. Лавриненко (п. 1.2, 5.2).

Електронну версію проекту здійснював старший викладач кафедри педагогіки та психології Д. Г. Лавриненко.

Колектив авторів висловлює щирю подяку рецензентам, які є відомими науковцями нашої держави: О. М. Кокуну, доктору психологічних наук, професору, завідувачу лабораторії вікової психофізіології Інституту психології ім. Г. С. Костюка НАПН України; О. А. Лавріненку, доктору педагогічних наук, доценту, головному науковому співробітнику відділу теорії та історії педагогічної майстерності Інституту педагогічної освіти і освіти дорослих НАПН України; О. Г. Карпенко, доктору педагогічних наук, професору, завідувачу кафедри соціальної роботи НПУ ім. М. П. Драгоманова.

Авторський колектив також вдячний студентці ВМУРоЛ «Україна» Анастасії Ніколаєвій за допомогу в ілюструванні обкладинки даного посібника.

Вступ.

Тренінгові програми з підготовки до професійного спілкування

Вважається, що перші тренінгові групи, спрямовані на підвищення компетентності в спілкуванні, були створені учнями відомого психолога К. Левіна в середині 1940-х років у Бетелі (США) і названі Т-групи. Пізніше в США була заснована Національна лабораторія тренінгу, в якій було розроблено групу тренінгу базових умінь. Згодом результати її роботи враховувались у практиці Т-груп. У цих групах управлінський персонал, політичних лідерів навчали ефективній міжособистісній взаємодії, умінню керувати, вирішувати конфлікти в організаціях.

У 1950-х роках у Лейпцизькому та Йенському університетах під керівництвом М. Форвергол був розроблений метод, який дістав назву соціально-психологічний тренінг (СПТ).

У 1960-х роках з'являються тренінги соціальних і життєвих умінь, що використовувались для професійної підготовки вчителів, консультантів, менеджерів із метою психологічної підтримки і розвитку. Соціально-психологічний тренінг здобув широке поширення і у вітчизняній практиці.

Так, значний вклад у розробку змістового аспекту, структури методу активного соціально-психологічного навчання здійснила Т. С. Яценко. Результати аналізу теоретичних досліджень і власний педагогічний досвід дали можливість Т. С. Яценко виявити причини труднощів, що виникають у педагога в професійному спілкуванні. Однією з таких причин є система «психологічного захисту», яка створює внутрішню суперечність між професійною спрямованістю людини та її діями, які йдуть у розріз з цією спрямованістю. Для виявлення «психологічного захисту», як стверджує дослідниця, необхідно мати надзвичайно тонкий методичний інструментарій, який спирається на чіткі теоретичні положення. Таким методом є активне соціально-психологічне навчання. Розробляючи методiku активного соціально-психологічного навчання, Т. С. Яценко використовувала основні положення

педагогічних систем А. С. Макаренка, В. О. Сухомлинського, а також ідеї академіка О. О. Бодальова, що покладені в основу організації психологічного клімату в групі. Також було використано основні принципи тренінгової практики, розроблені вченими-психологами Л. А. Петровською, Г. О. Ковальовим, Ю. М. Ємельяновим.

Активне соціально-психологічне навчання у працях Т. С. Яценко розглядається як динамічна система, в якій групові й особистісні зміни перебувають у тісному зв'язку і взаємозалежності. Загальний ефект від навчання забезпечується застосуванням певних вимог до учасників групи, а саме: уміння активно слухати (не тільки «слухання», але й «бачення» жестів, міміки, змін інтонації голосу); здатність розпізнавати психологічний підтекст (інтуїтивне відчуття того, чого людина не може і не хоче говорити); уміння йти на конфронтацію, яке потребує пильної уваги до думок інших людей і певної поведінки; уміння ставити запитання; здатність надати підтримку іншому учасникові групи (потрібно з'ясувати, чи буде доречною ця допомога, чи не буде вона заважати розвитку емоцій і перешкоджати підбиттю підсумків); уміння відчувати і розуміти світ інших людей, що значною мірою сприяє поглибленню групових процесів; уміння встановлювати зв'язки з іншими членами групи, а не тільки з керівниками (ґрунтується на здібності проникати у сутність співвіднесення дій одного члена групи з реакціями іншого); здатність оцінювати те, що відбувається у групі (учасники навчання вирішують, які зміни мають бути здійснені у подальшому і наскільки це взагалі потрібно); уміння робити висновки щодо діяльності (члени групи наповнюють змістом і приводять у систему певні поняття, категорії, правила, які дозволяють з'ясувати одержаний у ході навчання досвід); уміння одночасно бути учасником групи навчання і спостерігати за діяльністю групи; брати на себе відповідальність і самостійно вирішувати свої проблеми, а також уміло використовувати здобуті у групі інформацію і досвід; здатність сприймати людину такою, якою вона є (позитивне ставлення до особистості кожного учасника навчання).

Наукові дослідження Т. С. Яценко дали можливість установити принципи функціонування групи активного соціально-психологічного навчання (звертання один до одного без урахування статусу; відповідальність за свої слова і вчинки; діяльність групи на добровільних засадах; сприймати себе й оточення такими, якими вони є; все, що відбувається в групі, проходить «тут і тепер»).

Як показує досвід, активне соціально-психологічне навчання має три чітко визначені стадії: початкову, робочу і кінцеву. Початкова стадія навчання, за дослідженнями Т. С. Яценко, повинна тривати три—чотири дні. У центрі уваги керівника групи на цій стадії роботи — діагностика особистісної проблематики учасників навчання, бо від цього залежить ефективність подальшої організації занять у групі. Робоча стадія навчання триває 60 годин. Багаторівнева дезінтеграція, яка проходить на цій стадії, несе велике психічне навантаження на кожного її члена. В учасників навчання, як показують одержані експериментальні дані, підвищується чутливість (сензитивність). Вони починають аналізувати свої внутрішні відчуття і відчуття інших, переглядаються цінності і переорієнтовуються настанови. На цій стадії ускладнюються функції керівника групи (управління динамікою групових процесів з урахуванням індивідуально-психологічних характеристик учасників активного соціально-психологічного навчання). Кінцева стадія розвитку групи — підбиття підсумків діяльності, перевірка кожним із учасників навчання своїх можливостей і виявлення труднощів у подальшому спілкуванні.

Основний метод роботи у групі активного соціально-психологічного навчання — це *групова дискусія*, яка має чітко визначену мету. До допоміжних методів навчання Т.С. Яценко відносить психомалюнок, або проєктивний малюнок, який стимулює вираження почуттів, ставлення, станів і причин, які дозволяють краще зрозуміти зміст і динаміку міжособистісних взаємовідносин, а також свої уявлення про особистісні зміни, що відбувались за час навчання. Ефективним методом, що використовується в групі активного соціально-психологічного навчання, слугує програвання рольових ситуацій, що необхідно для одержання додаткових матеріалів, які дають глибоке розуміння особистісної проблематики кожного із учасників навчання.

Близьким до рольової гри є такий важливий метод, як *психодрама*. Вона відрізняється від рольових ігор тим, що в ній програвється ситуація, пов'язана з особистою історією життя суб'єкта і має для нього важливе значення.

Дані, взяті з самозвітів осіб, які у різний час проходили активне соціально-психологічне навчання, свідчать, що це навчання сприяє гармонізації особистісної структури суб'єкта, підвищенню його загальної культури спілкування, зростанню потреби у власному удосконаленні й відповідальності за свій розвиток, за реалізацію своїх потенційних можливостей. Крім того, на думку Т. С. Яценко, активне соціально-психологічне навчання розвиває

емоційну чутливість, збільшує адекватність самооцінювання і самосприйняття. Значні зміни відбуваються у галузі операціональної системи спілкування, що виражається в засвоєнні загальних правил, які забезпечують успішність комунікації.

Система підготовки майбутніх педагогів до професійного спілкування, запропонована Т. С. Яценко, привертає увагу науковців своєю результативністю. Тому, по-перше, розроблений і описаний дослідницею метод активного соціально-психологічного навчання став предметом глибокого вивчення і впровадження під час підготовки майбутніх педагогів. По-друге, інші дослідники, працюючи над новими підходами до тренінгової практики, спираються на теоретичні положення, які обґрунтувала Т. С. Яценко.

Перцептивно-орієнтовний тренінг, розроблений Л. А. Петровською, — має за мету розвивати компетентність у спілкуванні його учасників. Дві інші супутні цілі тісно пов'язані з указаною основною й фактично витікають із неї. Їх сутність така: розвиток активної соціально-психологічної позиції та підвищення рівня психологічної культури учасників тренінгу. Причому Л. А. Петровська наголошує, що формування компетентності в спілкуванні слід розглядати як розвиток відповідно перцептивної, комунікативної та інтерактивної її складових.

Л. А. Петровська розробила певні фази перцептивно-орієнтованого тренінгу. Організаційно-підготовча — пов'язана з комплектуванням групи і проведенням першої зустрічі з контингентом; вступна (ознайомлювальна) — має основним завданням повідомити учасникам тренінгу провідні принципи — норми спілкування («тут і тепер», персоніфікації висловлювань, акцентування мовлення почуттів, активності, довірливого спілкування, конфіденційності).

Найважливіші завдання, які стоять перед учасниками тренінгу, реалізуються на так званій *діагностуючій фазі*. Домінуючою формою роботи на цьому етапі є дискусія. Матеріал дискусійного обговорення формується за рахунок трьох основних джерел: ситуацій, що спонтанно виникають у груповому процесі; результатів застосування в контексті групи прийомів соціально-психологічного дослідження і врешті-решт висновки з проведення рольових ігор. Основне завдання діагностуючої фази тренінгу полягає в розкритті учасниками один одного, надбанні додаткового матеріалу для встановлення зворотного зв'язку у спілкуванні.

Ефекти перцептивно-орієнтованого тренінгу з певною мірою умовності можна розділити на дві групи, а саме: одержання учас-

никами конкретних відомостей стосовно самих себе у спілкуванні й надбання ними деяких загальних діагностуючих знань, умінь, настанов, досвіду в галузі самодіагностики.

Перша група ефектів, як підкреслює Л.А. Петровська, включає такі позиції:

а) з'ясування учасниками того, якими вони постають в очах інших людей — партнерів спілкування;

б) розуміння учасниками на основі підсумкових матеріалів, одержаних під час тренінгу, своєї сутності, якими вони є насправді, тобто якими постають у власних очах, але тепер уже з урахуванням всієї об'єктивної (зовнішньої) інформації, яку надає тренінг;

в) оцінка того, наскільки допустимим є ідеальне «я» учасників — необхідна компонента їхніх індивідуальних концепцій спілкування.

Друга група ефектів включає такі складники: а) розвиток рефлексії як самоаналізу; б) розвиток умінь диференціювати і виражати свої почуття; в) усвідомлення того, що відкриття самого себе можливе лише через контакт з іншими людьми.

Наступну групу ефектів, на думку Л. А. Петровської, створюють знання, уміння і досвід, які стосуються діагностики партнерів спілкування. Ця велика група розділяється на три окремі підгрупи. Першу з них треба було б охарактеризувати як розширення конкретних відомостей про людей. Другу підгрупу створюють ефекти, що полягають у перевірці учасниками тренінгу своїх настанов стосовно інших людей. Третю групу ефектів цього типу створюють загальні діагностичні настанови й уміння, пов'язані з іншою людиною: а) бажання зрозуміти позицію партнера, перебрати на себе його точку зору, виявити більше уваги до його проблем; б) повага до світу почуттів партнера і його невербальних виявів; в) настанова на всеоглядність сприймання та оцінку партнера; г) уміння слухати співрозмовника.

Слід наголосити, що всі відмічені ефекти розробленого Л. А. Петровською соціально-психологічного тренінгу — ефекти діагностичного типу.

У наукових працях Ю. М. Ємельянова викладено теоретичні основи розробки **методів активного формування комунікативної компетентності в спеціаліста**. Особливого значення вчений надає розкриттю суттєвих особливостей, принципів діяльності, завдань навчально-тренувальних груп як нової організаційно-дидактичної форми навчання.

Так, до вказаних принципів Ю. М. Ємельянов відносить:

—розмежування навчального і тренувального аспектів зі збереженням єдності в цільовій спрямованості навчання;

—впровадження психологічної події (обговорення поведінки учасників навчання, елементи психодрами, відеомагнітофонні записи та ін.);

—самодіагностика всіх учасників тренінгових груп, у тому числі й тренера;

—натуральна матеріалізація соціально-психологічних феноменів.

Основні психолого-педагогічні завдання діяльності навчальних груп, за Ю. М. Ємельянова, такі:

- усвідомлення учасниками навчання своїх цілей і цільової структури ситуації, її правил, ролей кожного з них; патернів поведінки, комунікативних засобів самоподання і самовираження; усвідомлення ними цілісності свого соціально-психологічного буття серед людей, оволодіння прийомами декодування психологічних повідомлень; пізнання груподинамічних феноменів й усвідомлення своєї співучасті в міжособистісних ситуаціях, що виникають; навчання індивідуалізованим прийомам ділового і повсякденного спілкування з опорою на суб'єктивні особливості учасників тренінгу. Важливе значення Ю. М. Ємельянов надає використанню під час проведення тренінгових занять невербальних засобів матеріалізації міжособистісних стосунків.

Сьогодні в науковій літературі **поняття «тренінг»** трактується набагато ширше, ніж те його розуміння, яке склалося кілька років назад. Так, відомий спеціаліст у галузі акмеології А. П. Ситніков визначає вказаний феномен таким чином: «Тренінги (ігри, які навчають) є синтетичною антропотехнікою, що поєднує в собі навчальну й ігрову діяльність, яка проходить в умовах моделювання різних ігрових ситуацій...». Під антропотехнікою А. П. Ситніков розуміє такий складник акмеологічної практики, який спрямований на перетворення природно даних людині здібностей і формування на їх основі культурного феномена професійної майстерності. Розширення меж використання поняття «тренінг» пов'язано, перш за все, зі збільшенням діапазону цілей, значно ширшого порівняно з тими, що визначалися раніше. В основі тренінгу лежить групова взаємодія.

Тренінг — це відносно нова форма організації навчального процесу. До специфічних рис тренінгів як групової форми навчання включають таке:

—дотримання певних принципів групової роботи;

—націленість на психологічну допомогу учасникам групи у саморозвитку, яка йде не тільки від ведучого, але й від самих учасників;

—наявність постійної групи, яка періодично збирається на зустріч або працює без перерви протягом кількох днів;

—певна просторова організація (найчастіше робота в одному і тому ж приміщенні);

—акцент на взаємостосунках між учасниками групи, які розвиваються і аналізуються в ситуації «тут і тепер»;

—використання методів активної групової роботи;

—вербалізована рефлексія з приводу власних почуттів і того, що відбувається в групі;

—атмосфера розкритості та свободи спілкування між учасниками, клімат психологічної безпеки.

Результати наукових пошуків Ю. М. Ємельянова, Г. О. Ковальова, Т. С. Яценко, Л. А. Петровської слугували теоретичним підґрунтям для розробки нових тренінгових програм із підготовки до педагогічного спілкування. З огляду на викладене, до таких робіт слід віднести і програму тренінгу креативності в педагогічному спілкуванні, що розроблена В. І. Шинкаренком.

Тренінг креативності в педагогічному спілкуванні ґрунтується на таких принципах: проблемності (учасникам навчання пропонуються ситуації, в яких їх способи поведінки показують свою дезадаптивність); центруванні на особистості (уся робота спрямована на розвиток творчого потенціалу, який людина вже має); рефлексивності (постійне дослідження учасниками навчання своїх пошукових і конструктивних дій, що дозволяє усвідомити їх структуру і досягати сталих позитивних змін); міжрівневих переходів (усвідомлення учасниками тренінгу продуктивності переходу від особистісно-рефлексивного до предметно-операціонального рівня і назад, що дозволяє їм оптимізувати саморегуляцію творчої активності).

В. І. Шинкаренко пропонує до розгляду певні етапи проведення вказаного тренінгу, а саме: створення клімату психологічної безпеки, спонтанності й інтелектуальної активності; усвідомлення учасниками навчання своїх дезадаптивних стереотипів у сфері професійного спілкування й актуалізація їх пошукової, інноваційної активності; розвиток пошуково-перетворюючого ставлення до вказаного спілкування й оволодіння засобами пошуково-перетворюючої активності; підбиття підсумків тренінгу.

На початковому етапі тренінгу учасники навчання отримують інформацію про сутність креативності у спілкуванні; вивчають

завдання, принципи тренінгової роботи, а також ознайомлюються з переліком норм поведінки у групі (звертання на «ми»; конфіденційність; не переривати мову того, хто говорить; реалізація права на відмову від виконання групових завдань). Далі виконувалась серія вправ, яка давала можливість зняти природне для початкової фази тренінгу напруження і тривогу в його учасників.

На особливу увагу заслуговує розроблена В. І. Шинкаренко методика, яка сприяла усвідомленню тими, хто навчався, стереотипів у їхньому спілкуванні. Для виконання цього завдання на заняттях пропонувалась з метою дослідження і конструювання адекватних способів поведінки певна послідовність типових педагогічних ситуацій, особливість яких полягає в тому, що вирішення їх у руслі стереотипів репродуктивної педагогіки було не можливим і спричиняло конфлікт.

Запропоновані учасникам навчання педагогічні ситуації, що ґрунтувались на «запланових конфліктах», дозволили побачити у вчителів стереотипи адміністративно-монологічної педагогіки (тенденція до постійного домінування, віра в свою абсолютну безпомилковість, потяг до рольового спілкування і особистісна закритість). Несумісність цих стереотипів з подіями, що розгорталися у запропонованих ситуаціях, викликала внутрішні конфлікти, загрозу «я-образу», а це приводило в дію захисні і маніпулятивні механізми.

Неабиякий інтерес викликає розроблена В. І. Шинкаренко технологія тренінгового процесу на етапі розвитку креативного ставлення до педагогічного спілкування. Під час проведення вказаної роботи використовувались групова дискусія, спонтанний діалог, класична психодрама і метод інкубації. Науковий інтерес, без сумніву, представляє рефлексивна фаза цього етапу тренінгу. Так, рефлексія результатів групової дискусії сприяла усвідомленню учасниками навчання ролі в пошуковому процесі мотивації, чіткої постановки проблеми та її уточнень, вміння сприймати і розвивати ідеї інших людей.

Під час дослідження спонтанного діалогу учасники тренінгу розповідали про власні переживання під час роботи, цікавились один у одного, якою мірою вони були «самі собою». Рефлексивне дослідження інкубації дозволило вчителям скласти певні цікаві судження, а саме:

—труднощі в педагогічному діалозі вчитель часто створює сам, використовуючи стереотипи спілкування;

—виявлено стереотип педагогічного спілкування, сутність якого полягає у впевненості педагога в готовності учня обговорювати з ним свої проблеми;

—установлення контакту з учнем (учнями) є окремим завданням педагогічного діалогу;

—вести діалог у педагогічному спілкуванні потрібно на рівних;

—діалог вимагає від педагога вищого рівня стійкості, ніж рольове спілкування.

Реалізація розробленого В. І. Шинкаренком, тренінгу сприяє розвитку в учителя креативності, що виражається в позитивних змінах за такими тестовими показниками, як гнучкість мислення, дослідницьке ставлення до дійсності, сила «я», емоційна усталеність і рівень психологічного захисту.

У системі підготовки майбутніх педагогів до професійного спілкування, яку запропонувала О. О. Орлова, без сумніву, найбільш цікавим є розроблення *спеціального тренінгу для студентів*. У першій його частині виконуються вправи, спрямовані на розвиток жестів, міміки, мовлення, доцільної поведінки майбутніх педагогів. Далі йдуть так звані *ігрові вправи*, що відіграють значну роль у формуванні в особистості природної свободи у взаємостосунках і контактності.

У вказаних вправах дослідниця виділяє три їх групи, кожна з яких спрямована на розвиток у майбутніх педагогів умінь у галузі психофізіологічного контакту, товариськості як професійної риси і соціально-психологічної спостережливості.

В окрему групу О. О. Орлова об'єднує вправи і завдання на визначення і удосконалення стилю професійного спілкування педагога, й далі йдуть спеціально розроблені дослідницею групові дискусії та ділові ігри.

Останній етап навчання — виконання завдань, що забезпечують розвиток навичок і вмінь установлення правильних взаємостосунків з учнями.

У результаті проведеного дослідження О. О. Орлова доходить висновку, що набуття реконструктивного, варіативного, суб'єктивно-творчого рівнів розвитку готовності майбутніх педагогів до професійного спілкування на відміну від стихійно-репродуктивного і репродуктивного потребує впровадження в практику діяльності вищого педагогічного закладу освіти спеціальної системи підготовки.

У Запорізькому державному університеті розроблена *програма сенситивного тренінгу*, яка включає систему вправ, в яких передбачені такі розділи:

- розвиток творчих зорових сприймань (навчання з метою удосконалення зорових сприймань і зорової пам'яті, спостережливості, уяви і фантазії, асоціативного мислення, внутрішнього мовлення);

- розвиток творчих слухових сприймань та інших сенсорних умінь (удосконалення сприймання слухових, дотикових, смакових уявлень; тренінг пам'яті, комплексних почуттєвих образів і механізмів переключення);

- розвиток творчих навичок м'язової уваги (удосконалення м'язово-рухових сприймань і пам'яті, тренінг м'язового контролю і м'язових дій);

- розвиток творчих навичок фізичного самопочуття (удосконалення дій з уявними предметами);

- розвиток комунікативної сміливості (удосконалення дій в ускладнених ситуаціях спілкування і виховання навичок готовності до нього; формування вміння миттєво виправдати будь-які незвичайні обставини у спілкуванні).

Результати досліджень, що проводились у цьому університеті, довели, що вказаний тренінг позитивно впливає на комунікативні якості, вольові риси і структурні компоненти спрямованості особистості майбутнього фахівця, незалежно від його спеціальності; коригує властивості темпераменту.

Своєрідним доповненням до наукових пошуків Л. А. Петровської слід вважати дослідження міжособистісних невербальних комунікацій, що його здійснила О. В. Кузнецова. Процесуальний бік тренінгової роботи, на її думку, має кілька етапів. Перший — мотиваційний — передбачає формування в учасників навчання мотивації на активне засвоєння нових знань і розвиток умінь. Наступний етап — діагностуючий, основне завдання якого полягає в тому, щоб кожний учасник тренінгу міг завдяки рефлексії уявити свої особливості як суб'єкта невербальних комунікацій. Далі йде власне етап тренування, що передбачає розвиток «відчуття тіла», досягнення спонтанності і гармонійності самовираження. Останній етап тренінгової роботи передбачає організацію рольових ігор, що відображають ситуації реального спілкування з необхідністю вирішення досить складних комунікативних завдань.

Результатом проведення цього тренінгу, як зазначає О. В. Кузнецова, стали зміни у когнітивній сфері і поведінці його учасників як суб'єктів невербальної комунікації, зміни у системі їх взаємостосунків з іншими людьми. Так, у плані вдосконалення когнітивного рівня регуляції спілкування передбачається розвиток навичок рефлексії в пізнанні самого себе, партнера, ситуації спілкування; вивільнення від стереотипів й упереджень в оцінці інших людей, оволодіння тактикою і стратегією планування психологічного контакту; розмежування логічних, описових й оціночних суджень.

Емоційний рівень регуляції спілкування відображає здатність до співчуття і співпереживання, спонтанність і щирість особистих почуттів.

Поведінковий рівень регуляції спілкування включає зняття зайвого м'язового напруження; удосконалення мовленнєвих і немовленнєвих засобів спілкування; засвоєння необхідного набору способів поведінки.

Г. А. Міккін вважає за доцільне виділяти три етапи тренінгу. Завдання першого із них — діагностика та мотивація діяльності його учасників. На другому етапі відбувається відпрацювання найважливіших елементів спілкування.

Третій етап — закріплення засвоєних знань у ході вирішення учасниками тренінгу складних ситуацій повсякденного і професійного спілкування. Діяльність учасників тренінгу, як наголошує Г. А. Міккін, дозволяє їм сформувати когнітивний, емоційний та поведінковий рівні регуляції спілкування.

На особливу увагу заслуговують *тренінгові програми із формування індивідуального стилю професійного спілкування*, які розроблені в дисертаційних дослідженнях Г. М. Мешко, М. С. Коваля, С. В. Капітанець, В. М. Галузяка.

Так, Г. М. Мешко основним засобом формування індивідуального стилю педагогічного спілкування в майбутніх педагогів визначає *психолого-педагогічний тренінг*, одним із головних методів якого є групова дискусія. Допоміжними методами навчання в психолого-педагогічному тренінгу стали такі:

- психомалюнок (використовувався як засіб безсловесного вираження учасниками навчання свого емоційного стану, відображення свого психологічного портрету чи портрету іншої людини);

- рольові ситуації (розігрувалися з метою розуміння особистісної проблематики учасників тренінгу);

- психодрама (моделювались ситуації з історії особистого життя студентів);

- психологічні ігри та вправи (сприяли розвиткові здатності до адекватного і повного пізнання себе та інших, засвоєнню індивідуальних прийомів педагогічного спілкування);

- психогімнастика (спрямована на пізнання і корекцію особистісних характеристик суб'єкта невербальними засобами).

Результати експериментальних досліджень переконують в ефективності вказаного тренінгу, а саме:

- учасники навчання стали давати адекватну оцінку своєму образу «я», аналізувати власну комунікативну поведінку і керу-

вати нею залежно від особливостей конкретних професійних ситуацій;

- майбутні педагоги стали більш незалежними від зовнішніх виявів ситуації спілкування під час вибору способів взаємодії, більш здатними здійснити перехід до системно-цілісного стилю спілкування.

Основним засобом формування і корекції когнітивного аспекту індивідуального стилю спілкування М. С. Коваль вважає *спеціальний психолого-педагогічний тренінг*, який передбачає використання принципів активного соціально-психологічного навчання. Цей тренінг включає такі стадії: рефлексивно-діагностичну, конструктивну, експериментально-пошукову, інтегративну. На першій із цих стадій учасники навчання оволодівають нормами і принципами спілкування в групі (персоніфікація висловлювань, акцентування мови почуттів, активності, довірливого спілкування, конфіденційності, дотримання ситуації «тут і тепер»; оцінюють адаптивні й дезадаптивні моделі, способи спілкування). Також на цій стадії здійснюється діагностика мотиваційно-ціннісного аспекту професійного спілкування.

На першому етапі тренінгу виконують вправи із розвитку в слухачів емпатії та рефлексії; проводяться інтеракційні (з обговоренням емоційного досвіду групи), тематичні і дидактично-орієнтовані дискусії, спрямовані на аналіз професійних ситуацій та їх моделювання.

Друга (конструктивна) стадія тренінгу передбачала складання індивідуальних програм удосконалення стильових характеристик професійного спілкування майбутніх фахівців.

На третій — здійснювалось випробування способів, стратегій, моделей спілкування, а також формування експресивних і перцептивних умінь. Методами навчання на цій стадії стали рольова гра, психотехнічні вправи, вправи з розвитку міміко-пантомімічної виразності поведінки й обґрунтування доцільності дій у ситуаціях професійного спілкування. Використання ділових ігор, як стверджує М. С. Коваль, сприяє формуванню інтерактивних умінь.

Метою інтерактивної стадії навчання стало закріплення нових, вироблених на попередніх етапах, професійно-ціннісних орієнтацій, стратегій, прийомів і способів професійного спілкування.

Впровадження у навчальний процес вищого закладу освіти спеціальної системи формування когнітивної складової індивідуального стилю професійного спілкування забезпечило, як наголошує В. М. Коваль, такі основні результати: оволодіння майбутніми фахівцями перцептивними, експресивними й інтерактивними уміньми;

рефлексію ними своїх професійних цінностей, комунікативних настанов й очікувань щодо спілкування; вибір майбутніми фахівцями ефективних способів і прийомів спілкування, що адекватні їхнім індивідуальним особливостям; розширення поля усвідомлення ними своєї особистості, розсіювання неправильних уявлень про себе і власний образ в очах інших людей; розвиток дієвої настанови на вдосконалення власного стилю професійного спілкування.

Заслуговує на увагу і наукова праця С. В. Капітанець з формування системно-цілісного стилю спілкування, зокрема, у майбутніх офіцерів. Засобом реалізації вказаної мети визначається спеціально розроблений дослідницею тренінг, до складу якого входять вправи на визначення професійно важливих якостей майбутнього офіцера, формування в кожного з учасників навчання оптимального способу поведінки у професійній ситуації; усвідомлення і вираження своїх потреб і бажань; зниження рівня тривожності в зв'язку з міжособистісним спілкуванням. Проведення групової дискусії сприяло вирішенню таких завдань: ознайомити курсантів з методами аналізу професійних ситуацій; сформувати у них уміння взаємодіяти з іншими учасниками дискусії, володіти вербальними і невербальними засобами спілкування, варіативності рішень щодо тих чи інших професійних ситуацій. Впровадження під час проведення тренінгу брейвстормінгу (груповий метод породження ідей) сприяло формуванню комунікативних умінь у майбутніх фахівців.

Соціально-психологічний відеотренінг, описаний у праці Л. К. Гейхмана, розглядається як засіб аналізу й корекції індивідуального стилю спілкування. Дослідник підкреслює, що використання цього тренінгу в навчанні не забезпечує заміни неефективних моделей поведінки у ситуаціях спілкування на ефективні, а сприяє розвитку вмінь розпізнавати вказані ситуації й вибирати адекватні поведінкові засоби. У ході соціально-психологічного відеотренінгу, як відмічає Л. К. Гейхман, його учасники переживають негативні емоційні стани у разі розбіжностей у баченні і відчутті ситуацій, усвідомленні відсутності певних умінь і навичок. Результатом переживань вказаних емоцій є формування мотивації самовдосконалення та успішної корекційної роботи з оволодіння індивідуальним стилем спілкування.

Формуванню комунікативної компетентності педагога присвячені наукові дослідження В. Л. Зливкова, Н. Б. Завіниченко, Г. В. Данченко, С. С. Макаренко, В. П. Черевко.

Так, впровадженню тренінгової програми, яку розробив В. Л. Зливков, передувало вирішення дослідником певних якос-

тей особистості, які бажано формувати у майбутніх педагогів, зокрема: уміння самопрезентації, просоціальна спрямованість особистості, нахил до психологічного аналізу міжособистісних стосунків, здібність до викладання, толерантність до стресу, спрямованість на лідерство.

Перший етап тренінгу полягає в комплексному психодіагностичному обстеженні членів групи. На другому етапі навчання необхідно забезпечити формування групової єдності, а на третьому — проходить рольовий тренінг. Основою цього виду тренінгу є 12 моделей спілкування, що охоплюють більшість комунікативних стратегій, які використовують педагоги. На четвертому етапі відпрацьовувалось спілкування у складних педагогічних ситуаціях. На п'ятому — проводилась групова оцінка ефективності виконаної психокорекційної роботи, а також обстеження членів групи навчання. Така програма тренінгового навчання дозволяє досягти повної відповідності комунікативних стратегій уроку особистісним якостям педагогів.

Експериментальне дослідження з розвитку комунікативної компетентності майбутнього практичного психолога системи освіти передбачало, як підкреслює Н. Б. Завіниченко, **створення груп професійного зростання**. Програма роботи цих груп є модифікованим варіантом активного соціально-психологічного навчання, оснований на таких принципах, як вимога якісних змін процесів спілкування в групі (прийняття суб'єкт-суб'єктної моделі і відповідної їй діалогічної форми організації взаємодії учасників групи); активної участі всіх у груповому процесі, в операціоналізації висловлювань, довірливе і конфіденційне за характером спілкування у групі та акцентуація мови почуттів.

Зміст роботи груп професійного зростання передбачав проведення ділових ігор, групових дискусій; виконання психогімнастичних вправ, психомалюнків; проведення особистісних тестів; ведення щоденника самоспостережень. До найважливіших психологічних механізмів, за допомогою яких вирішувались завдання експериментального навчання в дослідженні Н. Б. Завіниченко, слід віднести спеціально організований зворотний міжособистісний зв'язок (давав змогу учасникам ГПЗ одержати інформацію про себе в контексті конкретної ситуації спілкування і на цій основі коригувати уявлення про себе).

С. С. Макаренко підкреслює, що перед створеними, під час проведення дослідження, групами соціально-психологічного тренінгу були поставлені в комплексі два види завдань: по-перше, ті з них, що пов'язані з аналізом різноманітних педагогічних ситуа-

цій і прийняттям доцільних рішень; і по-друге, ті, які спрямовувались на розвиток комунікативної компетентності учасників навчання.

До основних форм роботи з розвитку вказаної компетентності С. С. Макаренко відносить колективну пізнавальну діяльність учасників груп, групові дискусії, ділові ігри, спеціальні психотехнічні вправи.

На особливу увагу заслуговує комплекс ділових ігор, розроблених С. С. Макаренко під керівництвом академіка АПН С. Д. Максименка та доцента М. М. Заброцького. Слід нагадати, що специфічними особливостями ділової гри як методу навчання є її принципово груповий, а не індивідуальний характер та інтенсивна взаємодія учасників.

С. С. Макаренко пропонує три варіанти ділових ігор із формування комунікативної компетентності в майбутніх педагогів.

Вважаємо, що особливого значення слід надати другому і третьому з вказаних варіантів. Так, метою другого з них є пошук ефективних підходів і методичних шляхів у вирішенні поставлених педагогічних завдань, забезпечення розвитку комунікативної компетентності учасників гри. А ціллю третього варіанта вказаної гри стало формування у педагогів умінь самооцінки професійної та особистісної компетентності та виявлення типових труднощів, з якими вони стикаються в професійній діяльності, розробка програм професійного зростання.

З метою формування особистісно-професійної комунікативної компетентності в майбутніх менеджерів В. П. Черевко обрала специфічну форму діяльності, що дістала назву **активне кероване інтеріндивідне навчання**. Основними принципами організації цього навчання були такі:

— поєднання навчального і тренувального аспектів; комплексне використання групових методів активного навчання;

— дотримання певних норм групової роботи («тут і тепер» — принцип акцентування на процесах, які відбуваються в групі безпосередньо під час заняття; щирість і відвертість, що сприяє одержанню і наданню іншим зворотного зв'язку; активність як включеність усіх учасників до роботи групи; дослідна творчість, що дозволяє членам групи усвідомити, апробувати і тренувати нові форми поведінки; об'єктивізація поведінки; конфіденційність; особливості просторового розміщення; звертання один до одного на «ти», що сприяє створенню дружньої невимушеної атмосфери в групі; можливість присвоїти собі ігрове ім'я); акцент на самоаналізі та самодіагностуванні особистісних і комунікатив-

них якостей, проблем, поведінки, зв'язків з довкіллям, мотивів, життєвих і професійних цілей, цінностей;

—вербальна рефлексія та емоційна насиченість засобів зворотного зв'язку;

—спрямованість на психологічну допомогу в саморозвитку досліджуваної компетентності;

—особлива роль викладача, поведження якого слугує для студентів реальною моделлю бажаної комунікативної поведінки.

На основі вказаних принципів були визначені **завдання активного керованого інтеріндивідуального навчання особистісно-професійної комунікативної компетентності**, а саме: усвідомлення майбутніми менеджерами особливостей своєї соціальної ролі і вимог до неї, своїх індивідуальних особливостей спілкування; усвідомлення майбутніми спеціалістами себе в професійно значущій комунікативній ситуації; вироблення в них здатності до аналізу комунікативних ситуацій, які характерні для практики управління людьми; усвідомлення власної причетності до комунікативних ситуацій, які виникають у роботі менеджера; оволодіння прийомами кодування і декодування психологічної інформації як власної, так і колег; корекція і формування особистісно-професійних комунікативних умінь і навичок; оволодіння індивідуальними прийомами ділового спілкування в різних професійних ситуаціях.

Розроблена В. П. Черевко з метою реалізації поставлених завдань програма включає ряд спеціальних занять, кожне з яких передбачає таке: засвоєння теоретичного матеріалу з конкретної теми; письмове завдання з самоаналізу відповідно до теми, яка вивчається; обмін досвідом, що ґрунтується на принципах зворотного зв'язку і вербалізованій рефлексії; психогімнастичні вправи; аналіз, конструювання, обговорення, програвання реальних професійно-комунікативних ситуацій.

Викладений матеріал, без сумніву, свідчить про доцільність розробки і впровадження в практику діяльності вищих навчальних закладів спеціальних тренінгових програм із підготовки до професійного спілкування.

Тема 1



ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОЦЕСУ СПІЛКУВАННЯ

1.1. Тренінгове заняття на тему «СТРУКТУРА СПІЛКУВАННЯ ТА ЙОГО ФУНКЦІЇ»

Мета заняття: навчитися передавати інформацію за допомогою різних засобів спілкування.

У результаті участі у даному тренінговому занятті ви будете уміти:

- ✓ встановлювати психологічний контакт з партнером у спілкуванні;
- ✓ здійснювати самоаналіз труднощів, що з'являються у ході такого спілкування;
- ✓ уникати соціальних стереотипів, постійних висновків стосовно інших людей;
- ✓ виражати власні почуття у процесі спілкування;
- ✓ використовувати правильний тон спілкування з різними людьми.

Основні теоретичні положення

Спілкування — одна з основних психологічних категорій. Через складність і змістовність спілкування тлумачення цього поняття залежить від вихідних теоретичних основ.

У психологічному словнику, який вийшов у 1990 році під редакцією А. Петровського і М. Ярошевського, *спілкування* розглядається як складний, багатоплановий процес встановлення і розвитку контактів між людьми, що породжується потребами у спільній діяльності та включає в себе обмін інформацією, розробку єдиної стратегії взаємодії, сприймання і розуміння людьми один одного. А у словнику, що побачив світ 2004 року під редакцією Б. Мещерякова і В. Зінченка, вказано, що *спілкування* — це взаємодія двох чи більше людей, яка полягає в обміні між ними інформацією пізнавального і/або афективно-оцінного характеру.

Відомий психолог Г. Андреева виділяє в спілкуванні три взаємопов'язані сторони: комунікативну, перцептивну та інтерак-

тивну. Комунікативна сторона спілкування полягає в обміні інформацією між тими, хто спілкується. Перцептивний бік спілкування — це сприймання партнерами один одного й установлення на цій основі взаєморозуміння. Інтерактивна сторона — це організація взаємодії між тими, хто спілкується, тобто обмін діями. Кожна із цих сторін у реальному спілкуванні існує не ізольовано від інших, а виявляється спільно з ними більшою чи меншою мірою.

Спілкування — поліфункціональний процес. Тому існують різні наукові підходи до вирізнення функцій спілкування. Відомий психолог Б. Ломов, використовуючи один із можливих підходів, виділяє три класи функцій спілкування: інформаційно-комунікативні, регуляційно-комунікативні та афективно-комунікативні. Перший клас цих функцій, на думку науковця, охоплює всі ті процеси, що можуть бути описані як передання — прийом інформації. Другий клас функції спілкування пов'язаний із регуляцією поведінки людини. Третій клас функцій спілкування, названих афективно-комунікативними, стосується емоційної сфери людини. За другою системою основ Б. Ломов виділив такі функції спілкування: організація спільної діяльності, пізнання людьми одне одного, формування і розвиток міжособистісних відносин.

В. Панферов стверджує, що спілкуванню притаманні основні функції людської діяльності, до яких він зараховує такі, як комунікативна, інформаційна, емотивна, когнітивна, креативна. Так, комунікативна функція забезпечує у процесі спілкування взаємозв'язок людей на рівні індивідуальної, групової та суспільної взаємодії. Сутність інформаційної функції учений розкриває так:

- у процесі спілкування накопичується і виражається зміст практичного досвіду, що забезпечує одну сторону інформаційного процесу (прийом і зберігання інформації);

- друга сторона цього процесу передбачає передання інформації від людини до людини.

Когнітивну функцію спілкування В. Панферов розглядає як осмислення сприйнятих значень через уяву, мислення, фантазію.

На процес спілкування суттєво впливають індивідуальні риси особистості. Одні з них сприяють успішному спілкуванню (екстравертність, емпатійність, толерантність, мобільність), інші його ускладнюють (інтровертність, владність, конфліктність, агресивність, сором'язливість, несміливість, ригідність).

Екстраверсія — **інтроверсія** (від лат. extra — зовні, intro — всередину, versio — розгортати, спрямовувати) — характеристика типових відмінностей між людьми, країні полюси якої відповідають

переважаючій спрямованості людини або на світ зовнішніх об'єктів (в екстравертів), або на власний суб'єктивний світ (в інтровертів).

Інтроверти — невибагливі, сором'язливі, схильні до усамітнення, віддають перевагу спілкуванню з книжками, а не з людьми; стримані, зближаються не з багатьма.

Екстраверти, навпаки, — відкриті, привітні, товариські, мають багато друзів, схильні до мовленнєвого спілкування. Вони комунікабельні, честолюбні, напористі й активні, доступні для впливу інших людей, часто жертвують собою заради інших. Інтроверти повільно встановлюють зв'язки і важко входять у незрозумілий для них світ емоцій інших людей. Вони з певними труднощами засвоюють адекватні поведінкові форми. Суб'єктивна точка зору інтровертів може бути сильніша за об'єктивні обставини. Через старанне обдумування своїх слів мовлення в інтровертів, порівняно з екстравертами, повільніше і з довгими паузами.

Емпатія (від грец. *pathos* — сильне і глибоке почуття, близьке до страждання, *em* — префікс зі значенням напрямку в середину).

Здібність людини до емпатії відіграє важливу роль у спілкуванні, у встановленні взаєморозуміння. Емпатія, як стверджують учені, може виявлятися у двох формах — співпереживання і співчуття.

Співпереживання — це переживання суб'єктом тих же почуттів, які відчуває інший.

Співчуття — це чуйне ставлення до переживань і нещастя іншого. Перше, як вважає психолог Т. П. Гаврилова, засноване переважно на власному минулому досвіді і пов'язано з потребою у власному благополуччі, з власними інтересами; друге засноване на розумінні неблагополуччя іншої людини і пов'язане з її потребами та інтересами.

Для людей з високим рівнем сформованості емпатії характерні доброзичливість, товариськість, емоційність, а для тих, у кого низький рівень емпатії, — замкненість (відлюдкуватість), недоброзичливість.

Конфліктність — складна особистісна якість, з характерними рисами: уразливість, запальність, підозрілість. *Уразливість* як емоційна якість особистості визначає легкість у появі емоції кривди. Гордим, самолюбивим людям притаманна підвищена чутливість (гіперестезія) до усвідомлення власної гідності, тому вони частіше за інших розцінюють прості слова, що сказані на їх адресу як кривду, підозрюють оточуючих у тому, що їх наміри окривджують, хоча люди навіть і не думали про це.

Образливість пов'язана з нахилами до агресивної поведінки. Агресивність як риса характеру особистості й агресивна поведін-

ка (форма вияву агресії) — різні речі, хоча їх часто у психологічній літературі ототожнюють. Агресивність — це нахил до агресивного реагування під час виникнення конфліктної ситуації, агресія — це поведінка людини в аналогічних ситуаціях.

За спостереженнями психологів, агресивність як риса особистості дуже добре вирізняється людьми під час спілкування.

У психології *толерантність* (лат. *tolerantia* — терпимість) — це терпимість, поблажливість до когось або до чогось. Це настанова на повагу у відносинах і прийняття (розуміння) поведінки іншої людини, її переконань національних та інших традицій і цінностей, що відрізняються від власних). Толерантність сприяє попередженню конфліктів і встановленню взаєморозуміння між людьми.

Сором'язливість — це риса людини, пов'язана з прагненням уникати спілкування або ухилятися від соціальних контактів. Деякі вчені стверджують, що сором'язливість визначається як спадковістю, так і умовами виховання.

Сором'язливим людям часто притаманна самосвідомість, яка концентрується на враженні, що вона справляє на інших, і на соціальних оцінках. У дослідженнях учених встановлено, що сором'язливі люди мають меншу екстравертированість, слабо контролюють свою поведінку в ситуаціях соціальної взаємодії і більш занепокоєні взаємостосунками з оточенням, аніж ті, хто не відчуває сором'язливості. У чоловіків така індивідуальна особливість, за даними учених, корелює з невротизмом. Серед сором'язливих жінок подібний зв'язок відмічається тільки у тих, хто має схильність до самокопання. Деякі психологи вважають, що сором'язливість зумовлена інтроверсією, зниженням рівнем самоповаги і невдалим досвідом міжособистісних контактів. Сором'язливі часто занурені в себе, нетовариські, їм легше контактувати з молодшими за віком, аніж зі старшими і компетентнішими людьми.

Заважає спілкуванню боязкість, яка близька до сором'язливості, але виявляється під час публічних виступів.

Боязкість — це психічна загальмованість. Часто вона проявляється в боязкості, пов'язаній з суспільними ситуаціями, тому визначається як «соціальна боязкість» і виявляється у відлюдкуватості та обмеженій рухливості. Боязкість, як правило, супроводжується переживанням, збентеженням через незручності, заклопотаність, навіть фізичною слабкістю.

Ригідність — мобільність характеризує швидкість пристосування людини до ситуації, яка змінюється. Поняття «ригідність» означає інертність, консервативність настанов, непіддатливість до змін, новацій, які вводяться, слабе переключення з одного виду роботи на інший.

Мобільність, навпаки, означає легку податливість до змін ситуації, легка зміна настанов і суджень.

До особистісних факторів, які обумовлюють ефективність спілкування, належать такі: комунікативна культура учасників спілкування; авторитет людини, що здійснює вплив у спілкуванні; комфортність реципієнта; навіюваність і негативізм реципієнта; довіра — недовіра до джерела інформації.

ХІД ТРЕНІНГОВОГО ЗАНЯТТЯ

№ з/п	Зміст
1	Вступне слово. Налаштування на спільну роботу
2	Тест «Чи приємно з вами спілкуватись?»
3	Вправа «Очікування»
4	Вправа «Моя словесна візитна карточка»
5	Вправа «Спілкування»
6	Вправа «Для чого ми спілкуємося»
7	Вправа «Бар'єри»
8	Вправа «Уміння зав'язувати знайомство»
9	Вправа «Досвід спілкування»
10	Вправа «Форми звертання»
11	Вправа «Безтактне прохання»
12	Вправа «Ми подібні чи відрізняємось один від одного»
13	Вправа «Емпатія»
14	Вправа «Комплімент»
15	Вправа «Подаруй квіточку»
16	Вправа «Подарунки на день народження»
17	Вправа «Гарячий стілець»
18	Рольова гра «Хочу, мушу, вирішую»
19	Вправа «Ти про мене ще не знаєш»
20	Вправа «Ти мені дуже потрібний»
21	Вправа «Я»
22	Вправа «Автопортрет»
23	Вправа «Розкажи щось про себе»
24	Вправа «Мова про іншого»
25	Вправа «Мова про іншого, тільки відгадай, про кого»
26	Вправа «Я — художник»
27	Вправа «Моя пропозиція»

1. Вступне слово викладача-тренера. Налаштування на спільну працю.

Орієнтовна тривалість 2 хв.

Викладач повідомляє, що під час проведення тренінгового заняття у вищому навчальному закладі доцільно дотримуватись такої схеми: привітання та опитування викладачем студентів про їхнє самопочуття і бажання працювати (учасники зразу поринають в атмосферу «тут і тепер», рефлексуючи свій емоційний і фізичний стан), пропозиція викладачем теми заняття (інколи вона може визначатись не виходячи із попередніх замислів викладача, а формуватись у результаті питань і запитів, які висловили студенти), вступ, розминкові вправи, основна частина (вправи, які завершуються обговоренням і рефлексією), підбиття підсумків заняття (висловлювання учасників по колу про свій актуальний стан, осмислення проблемної ситуації, побажання), резюмування викладача (за потреби).

На початку тренінгових занять викладач повідомляє студентам про те, що вони можуть одержати як результат навчання. Після цього встановлюються основні правила роботи у групі, що, як відомо, характерно для більшості тренінгових груп.

1. **Активність.** Оскільки тренінг належить до інтерактивних методів навчання, то обов'язковою є участь учасників у всьому, що відбувається. Запропоновані вправи передбачають участь і виконання усіма студентами. Навіть коли вправа носить демонстраційний характер чи передбачає індивідуальне виконання перед групою, всі учасники після закінчення вправи мають право висловити власну думку.

2. **Принцип «Я».** Основна увага студентів має бути зосереджена на процесах самопізнання, самоаналізі і рефлексії. Навіть поведінку другого члена групи слід оцінювати через висловлювання власних почуттів і переживань, що виникають. Забороняються висловлювання на зразок «Ми вважаємо...», «У нас інша думка...» і т. п., що перекладають відповідальність за власні відчуття і думки на аморфне «ми». Усі передані думки повинні будуватись з використанням слів «Я відчуваю...», «Мені здається...». Це важливо, бо одним із завдань тренінгів, які пропонуються, є навчитись брати відповідальність на себе.

3. **«Тут і тепер».** Цей принцип орієнтує учасників тренінгу на те, щоб предметом їх аналізу постійно були процеси, які відбуваються у групі в конкретний момент, почуття і думки, що з'являються в цей час. Крім спеціально оговорених випадків забороняються проекції в минуле і майбутнє. Принцип акценту-

вання на теперішньому часі сприяє глибокій рефлексії учасників, допомагає зосереджувати увагу на собі, на своїх думках і почуттях, розвиває навички самоаналізу.

4. **Щирість і відкритість.** Чим більш щиросердними будуть розповіді про те, що дійсно хвилює і цікавить учасників, тим більш очевидним буде вияв почуттів, тим більш успішною буде робота групи у цілому.

Щирість і відкритість сприяє одержанню інформації і поданню іншим зворотного зв'язку, тобто таких одержанню, які так важливі для кожного учасника і які вмикають механізми не тільки самопізнання, а й міжособистісної взаємодії в групі.

5. **Конфіденційність.** Усе, що говориться на занятті про конкретних учасників, повинно залишатися у групі. Це природна етична вимога, яка слугує підставою для створення атмосфери психологічної безпеки і саморозкриття.

2. Тест «Чи приємно з вами спілкуватись?»

Орієнтовна тривалість 7 хв.

Інструкція. Студенти повинні дати відповіді «так» або «ні» на запитання:

1. Ви більше любите слухати чи говорити?
2. Чи завжди ви можете знайти тему для розмови навіть із незнайомою людиною?
3. Чи ви завжди уважно слухаєте співрозмовника?
4. Чи любите ви давати поради?
5. Якщо тема розмови вам не цікава, чи будете ви показувати це співрозмовнику?
6. Чи дратує вас, коли співрозмовник вас не слухає?
7. Чи є у вас власна думка стосовно будь-якого питання?
8. Якщо тема розмови вам не знайома, чи будете її розвивати?
9. Чи любите ви бути у центрі уваги?
10. Чи є хоч би три предмети, за якими ви маєте достатні знання?
11. Чи ви хороший оратор?

Обробка результатів

За кожною відповідь «Так» на запитання 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9, 10 нараховується по 1 балу і підраховується їх загальна сума.

Від 1 до 3 балів. Важко сказати: чи студент мовчун, із якого не витягнеш ні слова, чи занадто комунікабельний. Водночас спілкуватись з такою людиною не завжди просто, а часто навіть важко. Необхідно над цим задуматись.

Від 4 до 8 балів. Студент може бути і не дуже комунікабельною людиною, але майже завжди уважний і приємний співрозмовник. Він може бути і занадто розсіяним, коли не в дусі, тоді не слід вимагати від оточення у такі хвилини особливої уваги до своєї персони.

Від 9 балів. Студент, імовірно — один із найприємніших людей у спілкуванні. Навряд чи друзі можуть без нього обійтись. Це прекрасно. Постає лише одне запитання: чи не доводиться такому студенту багато грати, як на сцені.

ТАБЛИЦЯ СПОСТЕРЕЖЕННЯ ЗА РЕАЛІЗАЦІЄЮ ВМІЇВ ЗАЦІКАВИТИ СПІВРОЗМОВНИКА СОБОЮ ТА ЗМІСТОМ СВОЄЇ РОЗМОВИ

Уміння	Ніколи не вдається	Інколи вдається	Переважно вдається	Завжди вдається
Зламати кригу між співрозмовником і собою				
Справляти гарне враження				
Спонукаати інших до виконання своїх бажань				
Звертатись за допомогою				
Звертатись за порадою				
Спонукаати до прийняття свого варіанта компромісу				
Генерувати ідеї, цікаві для інших				
Бути в центрі уваги				
Робити пропозиції				
Співпрацювати над розвитком ідеї				

3. Вправа «Очікування».

Орієнтовна тривалість 7 хв.

Студенти по колу дають відповіді на запитання: Чому б вони хотіли навчатися у процесі участі у тренінгу? Що потрібно зробити викладачу, щоб заняття було корисним?

Усі відповіді студентів записуються на великому аркуші паперу (бажано, щоб він висів у аудиторії на стіні на всіх тренінгових заняттях). В останній день тренінгу необхідно повернутися до записаного і підбити підсумки, — наскільки реалізовані цілі, які ставились.

4. Вправа «Моя словесна візитна карточка».

Орієнтовна тривалість 3 хв.

Студенти одержують завдання підготувати невелике повідомлення про себе, мета якого познайомити незнайому аудиторію з собою.

Під час викладу короткої інформації про себе доцільно використовувати неочікуваний прийом, асоціацію, порівняння, щоб уникнути беземоційної констатації біографічних даних.

У процесі обговорення виступів кожного студента аналізуються їх уміння реалізувати три сторони спілкування.

5. Вправа «Спілкування».

Орієнтовна тривалість 7 хв.

На дошці записано слово «спілкування». Група студентів повинна дати декілька визначень цьому поняттю.

6. Вправа «Для чого ми спілкуємося?».

Орієнтовна тривалість 5 хв.

Студенти висловлюють свої думки з приводу поставленого запитання. Далі обґрунтовуються запропоновані відповіді.

7. Вправа «Бар'єри».

Орієнтовна тривалість 7 хв.

Група студентів ділиться викладачем на кілька підгруп, яким дається завдання вигадати приклади з життя, коли різного роду бар'єри перешкоджали ефективному спілкуванню.

8. Вправа «Уміння зав'язувати знайомство».

Орієнтовна тривалість 7 хв.

Студенти вивчають (за схемою) матеріали, як діловим людям зав'язати знайомство. Ця схема буде такою:

1. Представитись (назвати своє ім'я, прізвище та місце роботи).
2. Бажано заговорити про щось близьке для співрозмовника, наприклад, про ту ситуацію, у якій ви з ним опинились, або, у крайньому разі, про щось нейтральне (погода, спортивні події і т. п.). Для початку розмови можна також щось спитати або в чомусь запропонувати допомогу. Можливим є використання приємних фраз (схитий комплімент).

3. З'ясувати, чим займається співрозмовник, коло його інтересів. У разі ділової зустрічі про це можна спитати прямо.

4. З'ясувати, чи є у співрозмовника можливість для підтримки стосунків.

5. У разі позитивної відповіді запропонувати обмінятися особистими координатами.

6. Дружно попрощатися і дати зрозуміти, що були раді зустрічі.

Студенти сідають парами і виконують завдання («знайомляться») відповідно до запропонованої ситуації. Питання спочатку один співрозмовник ставить іншому, далі вони міняються ролями.

Потім біля стола викладача (перед аудиторією) з'являються всі по черзі учасники тренінгу. Викладач повідомляє, що зараз відбудеться представлення цікавої людини.

За умовами завдання потрібно розповісти про партнера якнайкраще, зацікавити його особистістю інших студентів. Інформація, що повідомляється, має носити рекламний характер, сприяти піднесенню рівня самооцінки товариша по групі в його ж власних очах.

9. Вправа «Досвід спілкування».

Орієнтовна тривалість 10 хв.

Студенти по черзі розповідають про власний досвід у переборенні бар'єрів у спілкуванні. Проблемні ситуації обговорюються.

10. Вправа «Форми звертання».

Орієнтовна тривалість 5 хв.

Викладач пропонує студентам назвати ввічливі форми звертання з проханням (наприклад: «Прошу вас», «Будьте так ласкаві» і т. п.), форми ввічливої відмови (наприклад: «На жаль», «Не зможу вам допомогти», «Це не в моїх силах» і т. п.). Студенти мають підібрати формули прохання і відмови, доцільні в спілкуванні: з колегою, з вищою за посадою особою, з клієнтом фірми.

11. Вправа «Безтактне прохання».

Орієнтовна тривалість 7 хв.

Викладач обговорює зі студентами питання, як відмовити на безтактне прохання.

Далі студенти обирають пару і виконують наступне завдання: один партнер має придумати безтактне прохання, другий — відмовити йому, але так, щоб не перервати стосунки з товаришем.

12. Вправа «Ми подібні чи відрізняємось один від одного».

Орієнтовна тривалість 7 хв.

Студенти створюють коло і кидають м'яч один одному. Той, хто кидає м'яч іншому, повинен назвати психологічну якість, яка об'єднує його з тією людиною, якій він подає м'яч, починаючи свою фразу словами: «Я думаю, нас з тобою об'єднує...» і називає цю якість. Той, хто отримує м'яч, відповідає: «Я згоден», якщо він не погоджується з думкою товариша, відповідає: «Я подумаю». Студентам важливо звернути увагу на ті якості, які у них вирізняє партнер. Не менш цікаво і корисно зосередити увагу на тому, чим відрізняються люди між собою.

Той студент, до якого потрапив м'яч, передає його іншому, і так доти, доки кожний не одержить м'яч.

13. Вправа «Емпатія».

Орієнтовна тривалість 7 хв.

Кожному студенту пропонується протягом трьох хвилин описати на папері настрій одного із присутніх. Далі всі описи зачитуються в слух, а той, чий настрій описали, підтверджує або відхиляє озвучені характеристики.

14. Вправа «Комплімент».

Орієнтовна тривалість 5 хв.

Викладач нагадує студентам слова пісні Булата Окуджави: «Давайте говорить друг другу комплименты, ведь это всё любви прекрасные моменты...». Далі ставиться запитання: «Як часто люди, що вас оточують, роблять вам компліменти, чи часто чуєте ви похвалу на свою адресу? Подумайте, чи є у вас привід похвалити, відшукати хороші добрі слова для одного з одногрупників?»

Студенти по черзі кидають м'ячик один одному і промовляють компліменти.

15. Вправа «Подаруй квіточку».

Орієнтовна тривалість 5 хв.

Викладач одному зі студентів дає квітку. Власник квітки може подарувати її тому, кому забажає. Інші студенти намагаються отримати квітку і для цього по черзі звертаються до власника з відповідним проханням. Кожний студент має право сформулювати тільки один раз відповідне прохання. Студент, який тримає

квітку в руках, почувши всі прохання, робить вибір, тобто віддає квітку. Після того як квітка змінила власника, проводиться обговорення: той, хто віддав квітку, пояснює свій вибір.

16. Вправа «Подарунки на день народження».

Орієнтовна тривалість 5 хв.

Один зі студентів сідає перед групою. Завдання кожного студента — зробити йому індивідуальний подарунок, але такий, який би був йому найбільш потрібний і доречний. Після цього кожен обгрунтовує свій дарунок. «Іменинник» оцінює кожний подарунок, а також вибирає три з них, які йому найбільше сподобалися.

17. Вправа «Гарячий стілець».

Орієнтовна тривалість 5 хв.

Один із студентів сідає на стілець, що стоїть посеред кімнати, та розповідає іншим учасникам про те, що заважає йому спілкуватися та які труднощі він зустрічає в процесі спілкування.

18. Рольова гра «Хочу, мушу, вирішую».

Орієнтовна тривалість 7 хв.

Студенти одержують завдання написати десять або більше речень, які відображали б їх роботу і починалися зі слів «Я хочу...». Аналогічно вони пишуть речення, які починаються словами «Я мушу...», «Я повинен...». Хто зі студентів бажає, той ділиться своїми враженнями про виконання справи і дає відповіді на запитання:

- а) яка частина вправи була легшою, а яка — важчою;
- б) чи повторюються теми і справи у кількох реченнях;
- в) які висновки доцільно зробити.

19. Вправа «Ти про мене ще не знаєш».

Орієнтовна тривалість 10 хв.

Студентів поділяють на пари. Особа А протягом кількох хвилин розповідає про себе за допомогою таких речень: «Ти про мене ще не знаєш, що я...». Особа Б слухає. Через кілька хвилин відбувається зміна ролей. Студенти намагаються бути відвертими, наскільки це можливо. Потім по черзі один одному ставлять запитання, що постали у ході виконання вправи.

20. Вправа «Ти мені дуже потрібний».

Орієнтовна тривалість 7 хв.

Студенти стають у коло. Кожен із його учасників по чергово повинен сказати двом вибраним членам групи речення, в якому є слова «Ти мені дуже потрібний». Висловлювання має бути щирим.

Після виконання вправи студенти дають відповіді на запитання: Чи важко було висловлюватися? Чи важко було прийняти висловлювання? Які були труднощі під час виконання вправи?

21. Вправа «Я».

Орієнтовна тривалість 7 хв.

Студенти знайомляться з правилами роботи групи у ході тренінгових занять (не перебивати один одного, не оцінювати і не засуджувати жодні висловлювання як погані чи хороші, не давати порад, коли цього не просять учасники тренінгу; намагатися дотримуватися теми обговорення; брати участь в обговоренні проблеми за бажанням; враховувати час обговорення; критикувати не людину, а конкретний вчинок; дотримуватися конфіденційності до того, що може статися у процесі навчання) та з колом інтересів один одного.

22. Вправа «Автопортрет».

Орієнтовна тривалість 5 хв.

Студенти повинні намалювати символічний автопортрет, і дати незвичайний заголовок малюнку. Виконані портрети вивішуються на дошці. Студенти аналізують бачення кожного малюнка, відчуття, настрої, емоції, які він викликає.

23. Вправа «Розкажи щось про себе».

Орієнтовна тривалість 7 хв.

Студентам пропонується із певного переліку питань вибрати те, яке їм хочеться прокоментувати перед слухачами. Ця розповідь повинна бути продумана за структурою і формою викладу матеріалу.

Перелік запитань, які пропонуються студентам:

- а) Яку ситуацію у вашому житті ви вважаєте найбільш небезпечною?
- б) Яку подію у вашому житті ви розглядаєте як найсмішнішу?
- в) Що вас найбільше хвилює на даний період життя?

г) Що у вашому житті найголовніше?

24. Вправа «Мова про іншого».

Орієнтовна тривалість 7 хв.

Розкажіть про людину (політика, діяча мистецтв, журналіста), яка, на вашу думку, наділена видатним даром слова. Поясніть, які особливості мовлення цієї людини вам найбільше імпонують.

Не використовуючи різких суджень і оцінок, розкажіть про погане мовлення людей, які часто виступають, наприклад, по телебаченню.

25. Вправа «Мова про іншого, тільки відгадай, про кого?».

Орієнтовна тривалість 7 хв.

Виберіть відомого вам літературного героя чи популярну в суспільстві людину й опишіть так, щоб інші могли її впізнати. Намагайтесь створити яскравий, виразний образ цієї особистості.

Виступ кожного студента аналізується. Першочергова увага звертається на певні якості мовця, які виявляються в його мовленнєвій поведінці: артистизм, об'єктивність, зацікавленість.

26. Вправа «Я — художник».

Орієнтовна тривалість 7 хв.

Студентам пропонується, використовуючи мовленнєві засоби, описати картини під такими назвами: «Діти», «Мода», «Щастя», «Осінь», «Життя».

27. Вправа «Моя пропозиція».

Орієнтовна тривалість 7 хв.

Виконання вправи починається із пропозиції викладача розглянути його ідею про способи оволодіння студентами уміннями професійного спілкування (Ця ідея, що пропонується учасникам тренінгу, добре обміркована і повинна зацікавити студентів.)

Далі учасники тренінгу працюють у парах, ведучи діалог про свої можливості в оволодінні вказаними вміннями. Їх завданням є розвинути ідею викладача. Після спілкування в парі кожний з учасників діалогу виступає перед аудиторією, зацікавлюючи її своїми ідеями.



1. Андреева Г. М. Социальная психология: Учебник для вузов. — М.: Аспект Пресс, 2008. — 363 с.
2. Бодаев А. А. Психология общения. — Воронеж: Акад. пед. и соц. наук. Моск. психол.-соц. ин-т, 1996. — 253 с.
3. Горянина В. А. Психология общения. — М.: Академия, 2002. — 416 с.
4. Ильин Е. П. Психология общения и межличностных отношений. — СПб.: Питер, 2010. — 576 с.
5. Леонтьев А. А. Психология общения. — Тарту: Тартус. гос. ун-т, 1974. — 219 с.
6. Філоненко М. М. Психологія спілкування. — К.: ЦУЛ, 2008. — 223 с.

1.2. Тренінгове заняття на тему «СТИЛІ СПІЛКУВАННЯ ТА СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ МЕХАНІЗМИ ВПЛИВУ НА СПІВРОЗМОВНИКА»

Мета заняття: сприяти формуванню у майбутніх фахівців уміння визначати стилі спілкування і вибудовувати взаємодію з партнером відповідно до ситуації спілкування, що характеризується використанням різноманітних механізмів впливу на співрозмовника.

У результаті участі у даному тренінговому занятті, ви будете уміти:

- ✓ виокремлювати різноманітні соціально-психологічні механізми впливу у ході спілкування і в разі потреби протистояти їхній дії;
- ✓ визначати основні особливості стилів спілкування і вибудовувати взаємодію з партнером відповідно до ситуації.

Основні теоретичні положення

Психологічний вплив — це процес цілеспрямованої та результативної взаємодії, в ході якої одна особистість прагне змінити поведінку, настановлення, наміри, ставлення і переконання іншої.

Механізми впливу в процесі спілкування — це специфічні соціально-психологічні явища, що виникають у ході взаємодії людей між собою і безпосередньо впливають на ступінь та ефективність їх

комунікативної, інтерактивної і перцептивної активності, адекватність взаєморозуміння, характер і можливість подальшої взаємодії.

Аналіз класичних і сучасних літературних джерел дає можливість виокремити такі *соціально-психологічні механізми впливу у спілкуванні* — переконування, примушування, навіювання, заражування, паніка, наслідування, мода, чутки, критика.

Серед усіх соціально-психологічних механізмів впливу, що є доречним для використання у навчальній та майбутній професійній діяльності, є *механізм аргументованого переконування*.

Переконування — механізм соціально-психологічного впливу, який містить систему доведень, що побудовані за законами формальної логіки і обґрунтовують висунуту особистістю тезу. Ефективне переконування сприяє прийняттю і подальшому включенню нових фактів до сформованої системи поглядів і переконань, до певної трансформації світогляду і мотиваційних засад поведінки. Переконування ґрунтується на осмисленому прийнятті людиною будь-яких відомостей або ідей, на основі їх аналізу та оцінки. Як правило, переконування вимагає великих затрат часу і використання різноманітних ораторських прийомів. Механізм переконування вважається основним в науковій полеміці, а також у навчально-виховному процесі.

Переконування може виконувати такі функції: інформаційну, критичну і конструктивну. Залежно від особистості об'єкта їх значущість буде різною. Інформаційна функція залежить від рівня поінформованості реципієнта стосовно предмета (проблеми, питання) впливу. Критична функція полягає в оцінці поглядів, думок, стереотипів і ціннісних орієнтацій об'єкта. Особливо важлива роль даної функції простежується в суперечках, дискусіях тощо. Конструктивна функція виявляється у формуванні в об'єкта нових поглядів, підходів і настанов.

Цілеспрямоване переконування ґрунтується на заздалегідь побудованій стратегії. Використовуючи схожі стратегії деякі сучасні дослідники іноді намагаються довести заздалегідь абсурдні речі. Наприклад, лікар у білому халаті, віддаляючись від нас, поступово перетворюється на чорну крапку; при цьому ми бачимо чорну крапку, а лікар, дивлячись на свій халат, бачить білу тканину. Перебуваючи на вулиці вдень, ми бачимо чорні віконні прорізи на фасадах будинків, а в той же час люди, які перебувають в них бачать світлі стіни і стелі.

Переконування може бути реалізоване у формі прохання, пропозиції (рекомендації/поради), похвали, підтримки, вітхи тощо.

Стиль спілкування — це сукупність методів взаємодії з партнером/партнерами, що, втілюючись у певних формах і маючи відповідний характер реалізації, сприяють створенню міжособистісних відносин.

У сучасній психолого-педагогічній літературі представлено широкий спектр класифікацій стилів спілкування, наприклад, за К. Левіном — авторитарний, демократичний, ліберальний; за С. Л. Братченком — діалогічний, авторитарний, маніпулятивний, альтероцентричний, конформний, індіферентний; за Л. А. Петровською — ритуальний, маніпулятивний, гуманістичний; за В. В. Латиновим — відчужений, слухняний, збалансований, опікаючий, владний; за В. О. Горяніною — придушливий, уникливий, партнерський; за В. А. Кан-Каликом — спілкування—спільна діяльність, спілкування—дружня взаємодія, спілкування—дистанція, спілкування—залякування, спілкування—загравання, спілкування—перевага; за С. О. Шеїним — довірливо-діалогічний, альтруїстичний, конформний, пасивно-індіферентний, рефлексивно-маніпулятивний, авторитарно-монологічний, конфліктний та ін.

Перевіреною часом і найбільш універсальною вважається класифікація стилів спілкування, створена на основі класифікації стилів управління за К. Левіном.

ХІД ТРЕНІНГОВОГО ЗАНЯТТЯ

№ з/п	Зміст
1	Вступне слово. Налаштування на спільну роботу
2	Вправа «Східний базар»
3	Вправа «Він мій!»
4	Вправа «Вийди зі шкаралупи»
5	Вправа «Дискусія»
6	Вправа «Доброзичливе випитування»
7	Вправа «Комфортна відстань»
8	Вправа «Прохання»
9	Рольова гра «Піратський берег»
10	Вправа «Сліпий — поводитир»
11	Вправа «Дай яблуко»
12	Вправа «Маріонетка»
13	Вправа «Остання зустріч»
14	Завершення заняття

1. Вступне слово викладача-тренера. Налаштування на спільну роботу.

Орієнтовна тривалість 3 хв.

2. Вправа «Східний базар».

Орієнтовна тривалість 15 хв.

Мета вправи: допомогти студентам краще пізнати один одного, скоротити дистанцію у спілкуванні; знизити відчуття напруженості завдяки включенню до ігрової ситуації; звернути увагу учасників один на одного, об'єднавши їх змаганням у партнерських відносинах.

Оптимальна кількість учасників у групі — 15 – 20 осіб. Інші студенти можуть виконувати функцію ко-тренерів.

Ресурси: кімната, що дозволяє вільне пересування учасників, або майданчик; аркуш паперу, ручка/олівець на кожного студента. Картки приготувати заздалегідь для всіх учасників.

Хід вправи

Тренер: — З якими асоціаціями пов'язуєте ви словосполучення «східний базар»:

- запах їжі і прянощів...
- яскравість, буйство фарб...
- жвава торгівля, спроби купити дешевше, продати дорожче...

Тренер: — Чудово! А ось як описав чуттєвість і яскраву енергетику східного базару відомий ізраїльський письменник Амос Оз:

...Була неймовірна привабливість у цих переливчастих сяючих навколо базарах, що зачаровують і спокушають так, що перехоплювало подих і плавила душа. Коліна тремтіли від великої кількості овочів, фруктів, сирів, присмачених різними приправами, від гострих запахів і страв, що деруть горло, чудових, чужих, дивних, дражливих, що збуджують... І ці жадібні руки, які мацають, риються, занурюються в потаємну глибину цих куп з фруктів, зелені, червоних перців, пряних маслин... І багата нагота цієї м'ясної плоти, що бовтається на гаках, закривавленої, голої, від якої піднімається пара, позбавленої шкіри і не знаючої сорому... І все це розмаїття приправ, прянощів, спецій, що доводить ледь не до неприємності, все це розгнуждане і чарівне різнобарв'я гірко, гострого і солоного. А над усім цим ще й лукавий аромат кави, що проникає до самих печінок, і запахи, що піднімаються від всяких скляних посудин, наповнених напоями всіх кольорів зі шматочками льоду і шматочками лимона. І ці міцні базарні вантажники, смагляві, скуйовджені, оголені до пояса, м'язи грають під шкірою, здригаючись від напруги, спітнілі тіла їх лисніють під сонцем [Амос Оз. Повість про любов і темряву. — Тель-Авів: Едіот ахронот, 2005. — С. 61].

Отже, через кілька хвилин ми потрапимо з вами на справжній ринок. Він різний у різних країнах і в різних культурах. Але завжди і скрізь — це символ спілкування, діяльності, активного життя.

Кожен отримує аркуш паперу й олівець/ручку. Складаємо лист навпіл по горизонталі і розриваємо на дві половинки. Їх, у свою чергу, знову згинаємо навпіл і розриваємо. Отримані четвертинки теж складаємо і розриваємо навпіл. Тепер у кожного в руках восьмушки листа. На кожній з восьмушок розбірливо і великими літерами напишемо свої ім'я та прізвище. Тепер кожну записку кілька разів складемо текстом всередину. Підготовлені записки зі своїми іменами покладіть, будь ласка, у центр кімнати. (Записки ретельно перемішує тренер.)

Ось тепер, коли всі приготування закінчені, ми з вами і вирушимо на східний базар. За моїм хлопком ви підходите до мене і берете одну з записок, на якому написані імена. Потім протягом п'яти хвилин вам доведеться вмовляннями, суперечками, обмінюючись... знайти і повернути собі — «купити», всі вісім записок з вашим ім'ям. Через п'ять хвилин ринок закриється, так що раджу поспішати. Перші три «покупці», яким вдасться швидше за всіх повернути собі дорогий товар, підійдуть до мене зі своїми записками. Питань немає? Діємо!

Гра розпочалась. Вона супроводжується найактивнішим контактом між гравцями, криками, сміхом і т. д. Тренер підтримує загострення пристрастей, оголошуючи, скільки хвилин залишилося до «закриття базару». Закриваючи «ринок», оголошуємо імена трьох переможців гри.

Підбиття підсумків

Тренер: — Що вам сподобалося в цій грі, а що ні?

— Яку тактику ви використовували під час «торгу»: активний пошук, очікування зустрічних пропозицій, «агресивний маркетинг», взаємний обмін, спробу обдурити партнера?

— Назвіть імена товаришів, які вам вдалося запам'ятати!

3. Вправа «Він мій!».

Орієнтовна тривалість 10 хв.

Мета вправи: відпрацювання навичок презентації, переконливої мови, грамотного підбору аргументів.

Викликаються два учасники. Кожному з них ведучий дає сірникову коробку, в одній з яких лежить кольоровий папірець. Після того як обидва учасники з'ясували, в кого з них в коробці лежить папірець, кожен починає доводити «публіці» те, що він саме

у нього. Завдання публіки вирішити шляхом консенсусу, у кого ж саме лежить в коробці папірець. У випадку якщо «публіка» помилилася — тренер придумує їй покарання (наприклад, протягом однієї хвилини пострибати).

Під час обговорення важливо проаналізувати ті випадки, коли аудиторія помилялася — які вербальні і невербальні компоненти змусили її повірити в брехню. Гра зручно регулюється за часом — можна провести за п'ять хвилин, а можна розтягнути і до 20.

4. Вправа «Вийди зі шкаралупи».

Орієнтовна тривалість 10 хв.

Вправа допомагає учасникам потренуватися у навичках переконування, мовби струснути їх створюючи в групі позитивну радісну атмосферу.

Опис. На підлозі крейдою або паперовою клейкою стрічкою окреслюється коло діаметром близько одного метра. Тренер просить одного добровольця стати в це коло. Після цього оголошується завдання групі: треба переконати добровольця вийти з кола. Не можна використовувати фізичну силу для того, щоб, наприклад, виштовхнути його з кола, дозволено щось пропонувати взамін, торгуватися, пояснювати, чому треба вийти, заохочувати обіцянками і т. д.

Після того як ведучий вийшов з кола, проводиться розбір використаних технік і прийомів впливу.

Варіанти. Можна зняти вправу на відеокамеру, після чого переглянути відеоматеріал з обговоренням того, як група переконувала того, хто стояв у колі, вийти з нього, які прийоми переконування використовувались.

5. Вправа «Дискусія».

Орієнтовна тривалість 10 хв.

Мета вправи: формування паралінгвістичних і оптикокінестичних навичок спілкування; удосконалення навичок взаєморозуміння партнерів по спілкуванню на невербальному рівні.

Група розбивається на «трійки», у кожній з яких розподіляють обов'язки. Один з учасників грає роль «глухого-і-німого»: він нічого не чує, не може говорити, але в його розпорядженні — жести, міміка, погляд, пантоміміка; другий учасник виконує роль «глухого і паралітика»: може говорити і бачити; третій «сліпий-і-німий»: він здатний тільки чути і показувати. Всій «трійці» дають завдання, наприклад, домовитися між собою про місце, час і мету зустрічі.

6. Вправа «Доброзичливе випитування».

Орієнтовна тривалість 15 хв.

Інструкція. Двоє учасників сідають у центр кола і розпочинають діалог, у ході якого докладають зусиль, аби вивідати якомога більше інформації про партнера з певної теми.

Організація.

1. Спочатку для участі в демонстрації запрошують двох добровольців. Їм даються картки з вписаними трьома темами, на які вони повинні «вивести» свого партнера. Теми в учасників різні, для демонстрації — жартівливі, наприклад:

Перший учасник	Другий учасник
Їжачок	Гриби
Літак	Сніг
Сорочка	Черевики

2. Далі учасники розподіляються на пари, після чого відпрацьовують уміння захоплювати ініціативу в розмові, переводячи партнерів у потрібне для себе русло комунікації. Завдання: виконувати це акуратно, не викликаючи підозр у навмисному порушенні тієї чи іншої теми...

Перший учасник	Другий учасник
Дізнатися про сімейний стан	Рівень доходу сім'ї
Хобі	Хто його кумир
Страви якої кухні віддає перевагу	Розпорядок навчального життя

Коментар. Більшість перерахованих тем у діловій взаємодії вважаються закритими. Тому в спілкуванні важливо, підтримуючи загальний доброзичливий фон, вміти здобути значиму для вас інформацію про партнера, але при цьому не забувати захистити власне інформаційне поле.

У ході групового аналізу фіксуються:

—закономірності створення емпатійного фону спілкування;

—необхідність обміну рівнозначною інформацією («і в мене теж...»);

—потреба у фіксації реальних життєвих і ділових інтересів співрозмовника, навколо яких він готовий спілкуватися.

7. Вправа «Комфортна відстань».

Орієнтовна тривалість 10 хв.

Мета вправи: продемонструвати на практиці учням таке поняття, як «комфортна відстань».

Один стає в коло, інші повільно по одному наближаються. Той, хто в колі, визначає, де йому зупинитися. У такий спосіб можна визначити зону комфортної взаємодії.

8. Вправа «Прохання».

Орієнтовна тривалість 10 хв.

Зверніться до партнера із проханням. Важливо, щоб прохання було досить значущим, конкретним, не надто легким для виконання. Завдання — зробити так, щоб партнер дійсно захотів і виконав прохання.

Аналіз. Фіксуються прийоми і принципи поводження з проханнями. Кому вдалося дістати бажане і яким чином? Можна розпочати здалеку, можна використовувати компліменти, можна говорити щось інше. Головна зброя в успішному виконанні завдання — ввічливість.

Додаткові запитання: Чим прохання відрізняється від розпорядження? Чому прохання в ієрархічній системі часто сприймається як розпорядження?

9. Рольова гра «Піратський берег».

Орієнтовна тривалість 10 хв.

Мета: дослідження параметрів взаємодії в умовах жорсткого рольового диктату.

Учасники через жеребкування розбирають ролі:

- 1) капітан — дозволено обривати мову будь-кого;
- 2) старший помічник — вправі обривати мову будь-кого, крім капітана;
- 3) штурман — крім капітана і старпома;
- 4) боцман-підлабузник — усіх, крім перших трьох;
- 5) матрос-блазень — усіх, крім капітана;
- 6) матрос-маріонетка — усіх, крім капітана і незадоволених матросів (кочегарів);
- 7) незадоволені матроси (кочегарів) — усіх, крім капітана і старпома;
- 8) юнги — їх обривають всі, вони — нікого.

Тих, хто порушить правила, переводять в юнги; юнга, що порушив правила, викидається за борт.

Завдання. Домовитися про те, як будуть грабувати іспанський галеон із золотом, і кому і як буде розподілятися награбоване.

У ході попереднього аналізу учасникам треба визначитись з можливими причинами дискомфорту в рольовому спілкуванні. Найчастіше з'ясовується, що домінантним людям складно виконувати ролі, які передбачають підпорядкування. Навпаки, людям доброзичливим і демократичним у спілкуванні буває складно виконувати ролі капітана і боцмана. У результаті аналізу група доходить до розуміння того, що якість виконання ділових ролей пов'язана з особистісними настановами і цінностями людини — суб'єкта міжособистісного спілкування.

Якщо вправа знімається на відео, то в ході відеоаналізу виявляють пускові механізми неконтрольованого, конфліктного спілкування. З'ясовується, що такі механізми співвідносяться з поняттями «особистісна дистанція», «самооцінка», «спрямованість особистості» (на діяльність, на спілкування, на себе) і т. п.

Як підсумкова ілюстрація учасникам може бути надана інформація про:

- базові особистісні реакції;
- правила примітивного реагування;
- рівні спілкування (примітивний, масковий (рольовий), маніпулятивний, конвенціональний, ігровий, діловий, духовний та ін.).

10. Вправа «Сліпий — поводитир».

Орієнтовна тривалість 10 хв.

Вправа проводиться в парах, у кожній з яких вибирається «сліпий» і «поводир».

Інструкція «поводирям»: Ви ведете свого партнера за собою. Очі в нього закриті. Познайомте його з навколишнім світом».

Учасники в парах розходяться по кімнаті (можливий вихід за межі приміщення). «Поводир» веде «сліпого» за собою (або підтримує його ззаду), називає йому предмети з навколишнього світу, людей, інтер'єр. Через десять хвилин учасники міняються ролями. Після завершення вправи проводиться обговорення. Учасники розповідають, як вони себе відчували «поводирем» і «сліпим», чи було їм зручно в цих ролях, довіряли вони своєму партнеру.

Мета вправи. Викликає багато асоціацій і дозволяє на власному досвіді відчувати, що означає бути залежним. Комуś з учасників ця вправа може нагадати їхні стосунки в сім'ї, класі, у дво-

ровій компанії. Вправа допомагає студентові чіткіше усвідомити свої життєві ролі і власну позицію.

11. Вправа «Дай яблуко».

Орієнтовна тривалість 15 хв.

Змагаються двоє учасників: один просить іншого дати йому яблуко, інший — шукає привід відмовити йому, посилаючись на брак інформації.

1-й учасник: — Дай мені, будь ласка, яблуко.

2-й учасник: — Я із задоволенням виконав би Ваше прохання, але не можу, — я не знаю яке.

1-й учасник: — Дай мені, будь ласка червоне яблуко.

2-й учасник: — Я із задоволенням виконав би Ваше прохання, але не можу, — я не знаю яке з червоних яблук.

—...

Гра хронометрується і триває доти, доки формулювання прохання не залишить варіантів для другого учасника, щоб не виконати його.

Обмеження. У грі не повинні застосовуватися некоректні ходи і маніпуляції на зразок: «Дай негайно», «Не дам і все», «Чому я повинен...» і т. д. Завдання — залишатися в коридорі ділової етики відносин.

12. Вправа «Маріонетка».

Орієнтовна тривалість 10 хв.

Мета вправи: Дати учасникам на власному досвіді випробувати як стан повної залежності, так і стан, коли інша людина повністю залежить від тебе. Ця вправа викликає широке поле асоціацій, пов'язаних як із ситуацією на зразок «залежний — предмет залежності», так і з різноманітними стосунками, в родині студента або серед однолітків.

Учасники розбиваються на «трійки». У кожній вибирається «маріонетка» і два «ляльководи». Вправа полягає в тому, що кожний підгрупі пропонується розіграти маленьку сценку з лялькової вистави, в якій «ляльководи» керують всіма рухами «маріонеток». Сценарій учасники розробляють самостійно, нічим не обмежуючи своєї уяви.

Після обмірковування і репетицій підгрупи по черзі представляють свій варіант іншим учасникам-глядачам. Після того як всі візьмуть участь у «виставі», ведучий проводить групове обговорення, під час якого всі, хто бажає, поділиться своїми враженнями. Добре,

якщо в обговоренні буде зроблено акцент як на почуттях «маріонетки», так і на почуттях «ляльководів», що скеровували її рухи.

Учасники можуть говорити про різні почуття: незручність, нервові напруження або, навпаки, почуття власної переваги, комфортність. Важливо показати, що і стан залежності, і гіперопіка роблять стосунки між людьми спотвореними і неповноцінними.

13. Вправа «Остання зустріч».

Орієнтовна тривалість 5 хв.

Мета вправи: вдосконалення комунікативної культури.

Уявіть собі, що заняття вже закінчилися і ви розлучаєтеся. Але чи все ви встигли сказати один одному? Може, ви забули поділитися з групою своїми переживаннями? Або є людина, думку якої про себе ви хотіли б дізнатися? Або ви хочете подякувати кому-небудь? Зробіть це «тут і тепер».

14. Завершення заняття.

Орієнтовна тривалість 3 хв.



Література для поглибленого вивчення



1. *Васильев Н. Н.* Тренинг профессиональных коммуникаций в психологической практике. — СПб.: Речь, 2005. — 283 с.
2. *Доценко Е. Л.* Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита. — М.: ЧеРо, МГУ, 1997. — 344 с.
3. *Касаткин С. Ф.* Мастер общения. Советы практического психолога. — СПб.: Питер, 2002. — 120 с.
4. *Кипнис М. Ш.* 59 лучших игр и упражнений для развития управления коммуникациями: Тренируем общение, способность влиять и убеждать. — М.: Прайм-Еврознак, 2009. — 224 с.
5. *Кипнис М. Ш.* Актерский тренинг. Более 100 игр, упражнений и этюдов, которые помогут вам стать первоклассным актером. — М.: АСТ: АСТ МОСКВА, СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2008. — 249 с.
6. *Панкратов В. Н.* Манипуляции в общении и их нейтрализация: Практическое руководство. — М.: Ин-т психотерапии, 2001. — 208 с.
7. *Суховершина Ю. В., Тихомирова Е. П., Скоромная Ю. Е.* Тренинг делового (профессионального) общения. — 2-е изд. — М.: Академический проект; Фонд «Мир», 2009. — 128 с.
8. *Чалдини Р.* Психология влияния. — СПб.: Питер, 2001. — 288 с.
9. *Шейнов В. П.* Скрытое управление человеком (психология манипулирования). — М.: АСТ; Мн.: Харвест, 2001. — 848 с.

Тема 2



КОМУНІКАТИВНА СТОРОНА СПІЛКУВАННЯ

2.1. Тренінгове заняття на тему «ВЕРБАЛЬНІ ЗАСОБИ СПІЛКУВАННЯ»

Мета заняття: сприяти формуванню у майбутніх фахівців уміння налагоджувати комунікативний контакт зі співрозмовником та ефективно виступати перед великою аудиторією слухачів.

У результаті участі у даному тренінговому занятті, ви будете вміти:

- ✓ моделювати ситуації мовленнєвої взаємодії за запропонованими умовами;
- ✓ швидко налагоджувати комунікативний контакт зі співрозмовником;
- ✓ організовувати і проводити бесіди, дискусії, переговори;
- ✓ ефективно виступати перед аудиторією.

Основні теоретичні положення

Вербальні засоби спілкування використовуються як знакова система людського мовлення, природна звукова мова, тобто система фонетичних знаків, яка включає два принципи: лексичний і синтаксичний.

Мовлення є найбільш універсальним засобом комунікації, оскільки при передачі інформації за допомогою мовлення найменше губиться зміст повідомлення. Щоправда, цьому повинен супроводжуватись високий рівень спільності розуміння ситуації всіма учасниками комунікативного процесу, про яку йшлося вище.

За допомогою мовлення здійснюються кодування і декодування інформації: комунікатор у процесі говоріння кодує, а реципієнт у процесі слухання декодує цю інформацію. Мовлення — це певний пізнавальний процес, тоді як мова — це система засо-

бів мовної діяльності (система знаків, символів і правил). Мовлення являє собою спосіб формування і формулювання окремих думок, мова є інструментом, знаряддям, за допомогою якого ці думки дістають остаточне оформлення.

Вчені вирізняють певні види мовлення. Розглянемо основні з них. Мовлення буває усним і писемним. *Усне мовлення* може здійснюватись у діалогічній і монологічній формах. Крім того, розрізняють зовнішнє й внутрішнє мовлення. До зовнішніх видів мовлення належать усі різновиди усного й писемного мовлення.

Усі форми мовлення між собою взаємозалежні. Зовнішнє мовлення частіше є засобом спілкування, тоді як внутрішнє — засобом мислення. Письмове мовлення відіграє найбільшу роль як спосіб фіксації інформації, її збереження, передання.

Усне мовлення безпосередньо орієнтоване на слухачів, а у використанні письмового мовлення відсутній безпосередній зворотний зв'язок.

Розрізняють також мовлення ситуативне і контекстне. Зміст мовлення, неподільно пов'язаний із ситуацією, в якій він вимовляється, називають *ситуативне мовлення*.

Розрізняють також монологічне і діалогічне мовлення. Прикладами монологічного мовлення є доповідь, лекція, виступ перед аудиторією, пояснення нового матеріалу на уроці тощо. Це достатньо розгорнутий різновид мовлення. У ньому порівняно мало використовують позамовну інформацію, одержану з розмовної ситуації. Порівняно з діалогічним монологічне більшою мірою активний чи довільний різновид мовлення. Зокрема, щоб виголосити монологічний акт мовлення, той, хто говорить, має усвідомлювати повний зміст думки і вміти довільно будувати на підставі цього змісту власне висловлювання чи послідовно кілька висловлювань.

Монологічне мовлення — це організований різновид мовлення. Той, хто говорить, наперед планує чи програмує не лише окреме слово, речення, а й увесь процес мовлення, увесь монолог загалом, іноді подумки, а іноді як запис у вигляді плану чи конспекту.

Монологічне мовлення у розгорнутих формах потребує певної підготовки, яка полягає в попередньому відборі змісту, чіткому плануванні та відповідному словесному оформленні.

У монологічному мовленні тільки один співрозмовник активно формулює мовне повідомлення, транслює його зміст, передає власне ставлення до проблеми. Інші слухають, не видаючи зустрічних повідомлень.

Монологічне мовлення односпрямоване, його основне завдання — впливати у певний спосіб на слухача або на аудиторію загалом, передати знання, у чомусь переконати. Звідси монологічне мовлення має розгорнутий характер, логічно впорядковане, вимагає зв'язного викладу думок.

Діалогічне мовлення тісно пов'язане з обставинами, за яких відбувається розмова, і тому його називають ситуативним. Водночас воно є контекстуальним, оскільки, здійснюючись як певна діяльність двох або кількох осіб, кожне висловлювання зумовлене переважно попереднім висловлюванням.

Тематично спрямований діалог називають бесідою. Бесіду організують спеціально для з'ясування якогось питання. Тоді мовлення й поведінка ініціатора бесіди підкоряються прийнятій спочатку цілі спілкування. Звичайно в діалогічному мовленні менше вимог до формально-логічного впорядкування окремих висловлень. Адже партнери перебувають в однаковій ситуації взаємодії, сприймають ті самі факти і явища, мають можливість оцінювати й прогнозувати реакції співрозмовника, впливати на них.

Діалогічне мовлення — це процес мовленнєвої взаємодії двох або більше учасників спілкування. Тому в межах мовленнєвого акту кожен з учасників виступає як слухач і як мовець.

ХІД ТРЕНІНГОВОГО ЗАНЯТТЯ

№ з/п	Зміст
1	Вступне слово. Налаштування на спільну роботу
2	Вправа «Знайомство»
3	Вправа «Комплімент»
4	Вправа «Карусель»
5	Вправа «Шаноблива вербалізація»
6	Вправа «Вихід із контакту»
7	Вправа «Привітання слухачів»
8	Вправа «Тренування вміння починати виступ перед аудиторією»
9	Вправа «Тренування вміння починати і закінчувати виступ перед аудиторією»
10	Вправа «Презентація різних видів промов»
11	Вправа «Тренування вміння відповідати на запитання під час виступу перед аудиторією»
12	Завершення заняття. Вправа «Подяка»

1. Вступне слово викладача-тренера. Налаштування на спільну роботу.

Орієнтовна тривалість 3 хв.

Для більшості людей виступ перед аудиторією та спілкування з незнайомими людьми здається нелегким завданням. У такі моменти людину хвилюють певні проблеми: як викласти свої думки з найбільшою ясністю, легкістю і дохідливістю; як побороти почуття незручності, страху і невпевненості; як привернути увагу слухачів і зробити мовленнєву взаємодію успішною.

Виконання завдань цього тренінгу допоможе навчитися ефективно організовувати ситуації мовленнєвої взаємодії та швидко налагоджувати комунікативний контакт зі співрозмовником. Творча праця на тренінгу дасть можливість швидко оволодіти мистецтвом гарного виступу перед аудиторією та більш майстерно будувати діалоги під час проведення бесід, дискусій і переговорів.

2. Вправа «Знайомство».

Орієнтовна тривалість 20 хв.

Мета: навчитися швидко налагоджувати комунікативний контакт із незнайомими людьми та ефективно презентувати себе у новій обстановці.

1. Ставимо завдання перед всіма членами групи задуматися над тим, що в їхньому характері вони вважають найважливішим.

2. Далі потрібно відшукати коротку форму вираження найсуттєвішої риси, можна навіть і у віршованій формі, наприклад, «Лід і пломінь», «Тиха, сумна, мовчазна...» і т. д.

3. Далі по черзі кожний з учасників має виступити перед групою. Перед виступом, студент називає своє ім'я, а потім у кількох словах повідомляє про себе, про свою суть. Краще, якщо це буде сказано однією фразою, можна у віршах або з використанням метафори.

4. Після того як всі представилися, визначаємо, чиї презентації були найбільш цікавими.

3. Вправа «Комплімент».

Орієнтовна тривалість 40 хв.

Мета: відпрацювання навичок емпатії та нових форм поведінки, формування вміння робити компліменти і створювати позитивні постанови один на одного, розвиток умінь щодо ефективного моделювання ситуації мовленнєвої взаємодії під час проведення бесіди.

Хід виконання

1. Визначте, що таке комплімент. Чим комплімент відрізняється від лестощів? (*Групове обговорення.*)
2. Сформулюйте основні правила компліменту. (*Робота в групах.*) Кожна команда виступає зі своїми правилами. Далі викладач разом із групою формулює основні правила компліментів.
3. Прочитайте наведені компліменти і визначте до яких видів вони відносяться.

Матеріали до вправи

Види компліментів:

- **прямий комплімент** — підкреслення яскравих рис співрозмовника;
- **непрямий комплімент** — хвалимо не самого співрозмовника, а те, що йому дороге;
- **комплімент «мінус — плюс»** — коли нам необхідно зробити зауваження співрозмовнику, але ми не бажаємо його ображати, ми даємо співрозмовнику маленький «мінус», а потім — величезний «плюс»;
- **комплімент на тлі антикомпліменту собі** — допомагає підняти статус співрозмовника і прихилити до себе;
- **комплімент-критика** — за формою робиться комплімент, а за змістом — критика.

Приклади компліментів:

— Ми із задоволенням будемо працювати з вами, тому що у вашої фірми дуже гарна репутація.

— Мабуть, я не можу сказати, що ви на відмінно впоралися із завданням, але я бачу, що у вас великий потенціал!

— Сергій Юрійович, як вам вдалося переконати нашого керівника? Я вчора цілу годину говорила з ним і нічого не вийшло, а ви за п'ять хвилин розв'язали таке складне питання!

— Олександр, ти просто підкупуєш мене своєю постійністю! Ніколи не приходиш на роботу вчасно!

— Так приємно з вами працювати, Іван Петрович, тому що ви завжди всю роботу виконуєте вчасно.

5. Придумайте комплімент певного виду своєму співрозмовнику. (*Гра в групі.*)

4. Вправа «Карусель».

Орієнтовна тривалість 20 хв.

Мета: формування навичок швидкого реагування у ході вступу в контакт; розвиток емпатії й рефлексії в процесі навчання.

У ході виконання вправи розігрується ситуація на проведення серії зустрічей, причому щоразу із новою людиною. Студентам пропонується легко увійти в контакт, підтримати розмову і попрощатися. Члени групи розташовуються за принципом «каруселі», тобто обличчям один до одного, і утворюють два кола: внутрішнє — нерухливе, і зовнішнє — рухливе.

Приклади ситуацій:

- Перед вами людина, яку ви добре знаєте, але досить довго не бачили. Ви раді цій зустрічі...
- Перед вами незнайома людина. Познайомтеся з нею...
- Перед вами маленька дитина, вона чогось злякалася. Підійдіть до неї і заспокойте.
- Після тривалої розлуки ви побачитись із коханим (коханою), ви дуже раді зустрічі...

Час на встановлення контакту і проведення бесіди 3—4 хв. Потім ведучий дає сигнал і учасники гри рухаються до наступного учасника.

Підбиваючи підсумки, учасники групи обговорюють, що і як допомогло їм у налагодженні контакту, а що заважало. Викладач звертає увагу на кращі моделі поведінки у цих ситуаціях.

5. Вправа «Шаноблива вербалізація».

Орієнтовна тривалість 20 хв.

Мета: розвиток уміння використовувати більш шанобливі формулювання для вербалізації емоційних станів.

Додаткові цілі викладача: розвиток відносин партнерства в групі.

Інструкція. Об'єднаємося в пари по колу. Ті, хто в парі сидять праворуч, будуть нападаючими. Ті, хто ліворуч, — будуть регулювати рівень напруження. Завдання для тих, хто праворуч, — агресивно напасти. Завдання для тих, хто ліворуч, — знизити напруження за допомогою шанобливо виконаної техніки «вербалізація почуттів».

Викладач може видати всім учасникам таблицю шанобливих і нешанобливих формул вербалізації почуттів. Студенти мають за 2 хв. підготувати демонстраційну сценку.

Через дві хвилини пари по черзі повинні представити свої сценки. Щоразу після закінчення невеликої вистави викладач запитує у групи: Чи було це зроблено шанобливо? Чи було це зроблено ефективно? По закінченні кола тренер ставить запитання групі: Які формулювання виявилися найбільш ефективними?

Часто в групах дивуються тому, як ефективно можна використувати формули: «Ви здивовані?» і «Вас турбує...». Також дієвими визнаються формули вираження згоди: «Я згодний, що це може викликати подив... деякі побоювання... певний дискомфорт...».

6. Вправа «Вихід з контакту».

Орієнтовна тривалість 15 хв.

Як вийти з контакту? Часом це зробити вкрай важко, особливо, якщо ви спізнюєтесь. Учасники розбиваються по парах.

Тренер: — Ви зустріли не дуже близького знайомого, що заводить із вами розмову, розпитує про справи, родину, виявляє настирливість. Ви втягуєтесь у розмову, але, поглянувши на годинник, розумієте, що ви не маєте часу. Ви повинні гідно вийти з контакту.

Коментар. Оцінку успіху можна провести в балах від 1 до 10. Оцінює спочатку кожний учасник групи, а потім «знайомий».

Група експертів може зафіксувати елементи поведінки героя, які «знайомий» зчитує як сигнал до продовження розмови чи до її закінчення. Далі разом із групою можна виявити й зафіксувати прийоми дистанціювання в спілкуванні.

7. Вправа «Привітання слухачів».

Орієнтовна тривалість 15 хв.

Мета: розвивати у студентів вміння впевнено триматися перед аудиторією, навчитися робити початкову паузу і вітатися з аудиторією так, щоб інтонація виражала радість від зустрічі.

Інструкція. Студенти по черзі виходять перед публікою і вітають усіх жестом. Викладач стежить за тим, щоб хода оратора була впевненою, голова піднята. Починати вітання треба тільки після початкової паузи, зібравши усіх поглядом. Жест має бути широким, що допоможе послідовно охопити поглядом усіх тих, хто зібралися.

Під час другого виходу після початкової паузи слід виголосити: «Радий вас бачити». Можна при цьому допомагати собі жестом. Викладач стежить за тим, щоб відбувся зоровий контакт з усіма, а інтонація вітання відповідала змісту слів.

Студентам пропонується по черзі вийти втретє до аудиторії й привітати всіх словом «Вітаю!» з інтонацією, що виражає радість від зустрічі.

Завдання вважається виконаним, якщо оратор вийшов упевненою ходою, була витримана початкова пауза, у вітанні звучала радість від зустрічі з аудиторією, а погляд оратора охопив усіх слухачів.

8. Вправа «Тренування вміння починати виступ».

Орієнтовна тривалість 20 хв.

Після вітання слід вимовити одну-дві фрази. Це може бути комплімент тим, хто зібрався, питання до аудиторії, звернення до слухачів з почуттями, які в цей момент хвилюють людей.

Студентам пропонується придумати цікавий початок виступу, далі по черзі вийти і презентувати його. Це може бути вільна тема або тему може запропонувати викладач. Наприклад, потрібно запропонувати варіанти вступу (зачин і введення в тему), які міг би використовувати відомий бізнесмен, якби його попросили виступити по темі:

1. Як організувати свій день.
2. Як домогтися успіху в бізнесі.

«Виступати» пропонується перед:

- а) утомленими студентами наприкінці занять;
- б) співробітниками фірми, успіхи якої в бізнесі залишають бажати кращого.

Ціль завдання — спробувати встановити емоційний контакт із даною категорією слухачів, мистецьки підвести до теми виступу. Варіанти вступів обговорюються, кращі відзначаються.

9. Вправа «Тренування вміння починати і закінчувати виступ перед аудиторією».

Орієнтовна тривалість 30 хв.

Студентам роздають картки із назвами тем, запропонувавши заготовлені вступ і висновок до цих тем (імпровізація), більш-менш пов'язані між собою.

Приклади тем:

1. Зроби себе сам.
2. Дружба допомагає жити.
3. Бережіть любов.
4. Як жити, не старіючи.
5. Резерви психіки людини.

6. Як навчитися володіти собою.
7. Космічне майбутнє людства.
8. «Краще гір можуть бути тільки гори».
9. Море — мир краси і чудес.
10. Музика в нашому житті.
11. Коли приходить успіх.

10. Вправа «Презентація різних видів промов»

Орієнтовна тривалість 30 хв.

Завдання

1. Прочитайте визначення різновидів ораторського мовлення і доберіть їх до таких видів мовлення: закличне до дії; інформаційне; надихаюче; переконуюче; розважальне.

Матеріали до вправи

1. Мовлення з метою дати нове уявлення про будь-що. Може бути у формі оповіді, опису, пояснення. Таке мовлення не повинно бути суперечливим, має викликати інтерес, задовольняти потреби слухача.

2. Мовлення, що має на меті логічними доказами довести чи спростувати будь-яке положення.

3. Мовлення, що має на меті з'ясувати сукупність питань, наголосити на його важливості, надихнути слухачів.

4. Ціль цього мовлення підтримати увагу й інтерес слухачів.

5. Мовлення з метою заклику до дії, що може настати будь-коли чи негайно. Таке мовлення повинно містити: фактичні дані, збуджувати психічну сприйнятливість, доходити до згоди.

Завдання. Студентам пропонується обрати певний вид промови і скласти невеликий виступ перед аудиторією. Результати промов обговорюються в групі, кращі відзначаються.

11. Вправа «Тренування вміння відповідати на питання під час виступу перед аудиторією».

Орієнтовна тривалість 10 хв.

Трьом студентам по черзі пропонується відповісти на запитання за запропонованою темою. Необхідно щоразу перефразувати питання, зберігши його зміст, і дати коротку відповідь.

«Група експертів», обрана заздалегідь, оцінює за 10-бальною системою вміння майбутніх ораторів відповідати на запитання, з огляду на:

- 1) наскільки точно був зрозумілий зміст питання;
- 2) стислість і точність відповідей;
- 3) враження від манери відповідати (швидкість реакції, самовладання, доброзичливий тон).

12. Завершення заняття. Вправа «Подяка».

Орієнтовна тривалість 10 хв.

Мета: відпрацювання технік наголошення на значимості.

Додаткові цілі тренера: підбиття підсумків тренінгу і передача кожному учасникові важливого послання про те, що до нього ставляться шанобливо і його внесок у спільну роботу високо оцінюють.

Інструкція. Зараз кожен із нас зможе подякувати всім тим, хто сьогодні гарно попрацював. Пропоную формулювати це так: «Я вдячний тобі, Іване, за те, як майстерно ти сьогодні сформулював відкриті запитання» або «Я вдячна тобі, Олено, за те, що ти показала нам нові можливості інтерпретації». Одержавши таку подяку, учасник групи повинен у відповідь подякувати, але йому не обов'язково відповідати зустрічною подякою.

У цій вправі важливо, щоб учасники могли зосередитися на дійсному позитивному внеску інших. Вправа показує також, наскільки це важливо — бути конкретним, посилатися на реальні факти і події. Наприкінці цієї вправи викладач дякує всім, хто гарно працював, і робить висновки з результатів тренінгу.



Література для поглибленого вивчення



1. Ваганова Д. Х. Риторика в интеллектуальных играх и тренингах. — М.: Цитадель, 1999.
2. Зимняя И. А. Психология говорения и слушания. — М., 1974.
3. Евтихова О. В. Практика психологического тренинга. — СПб.: Речь, 2007. — 256 с.
4. Баева О. А. Ораторское искусство и деловое общение: Учеб. пособие. — 4-е изд., испр. — М.: Новое знание, 2003. — 368 с.
5. Авидон И., Гончукова О. Тренинги ведения переговоров: Материалы для подготовки и проведения. — СПб.: Речь, 2008. — 192 с.
6. Сидоренко Е. В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. — СПб.: Речь, 2002. — 208 с.
7. Карнеги Д. Как вырабатывать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично. — М., 1992.
8. Шейнов В. П. Риторика. — Минск: Амалфея, 2000. — 592 с.

2.2. Тренінгове заняття на тему «РОЗВИТОК УМІННЯ СЛУХАТИ»

Мета заняття: сформувати вміння ефективно слухати і будувати взаємостосунки з іншими людьми.

У результаті участі у даному тренінговому занятті, ви будете вміти:

- ✓ встановлювати контакт у різних ситуаціях спілкування;
- ✓ розуміти інших людей, себе, а також налагоджувати взаємини між людьми;
- ✓ ефективно слухати співрозмовника;
- ✓ аналізувати власну здатність ефективно спілкуватись.

Основні теоретичні положення

Слухання — процес спрямованого сприйняття слухових і зорових стимулів і надання їм значення.

Слухати — означає прагнути зрозуміти і запам'ятовувати почуте, що вимагає наявності складного комплексу вмінь, якими людина оволодіває протягом усього життя.

Виділяють чотири *види слухання*: нерефлексивне, рефлексивне, емпатійне і критичне.

Нерефлексивне (пасивне) слухання — це слухання без аналізу, що дає можливість співрозмовникові висловитися і полягає в умінні уважно мовчати. Головне правило нерефлексивного слухання — мінімум відповідей (невтручання).

Рефлексивне (активне) слухання має на меті регулярне використання зворотного зв'язку для досягнення більшої точності в розумінні партнера.

Процес активного слухання передбачає зосередження, розуміння, запам'ятовування, оцінку (аналіз інформації) і реагування.

Прийоми рефлексивного слухання такі:

1. **З'ясування.** Це звертання до мовця за деякими уточненнями. Сутність цього прийому полягає в тому, що слухач, у разі виникнення нерозуміння, неясності фрази, двозначності якогось слова, ставить запитання, що з'ясовує. Цей спосіб дозволяє позбутися нерозуміння.

З'ясування допомагає і мовцеві. Питання, що з'ясовують, показують мовцеві, що його слухають.

2. **Перефразування.** Перефразувати означає сказати ту саму думку, але іншими словами.

3. **Резюмування** — це підбиття підсумків. Вислів, що резюмує, — це мовлення співрозмовника згорнутою фразою головної ідеї.

Емпатійне слухання — це прагнення показати співрозмовникові, що розумієте його почуття.

Критичне слухання вимагає від учасника спілкування спочатку аналізу повідомлення, потім — його розуміння. Таке слухання прийнятне під час ділової наради, конференції, дискусії, на яких обговорюються проблеми, думки, ідеї, що стосуються нових проєктів, досвіду та ін.

Ефективність процесу слухання залежить не тільки від готовності і бажання співрозмовників, але й від наявності/відсутності бар'єрів у слуханні.

Серед факторів, що перешкоджають ефективному слуханню, можна виділити: а) величезний обсяг інформації, що обрушується на нас щодня, не дозволяючи однаково уважно сприймати всі усні повідомлення; б) заглибленість у власні турботи, які мають для нас більшу важливість, ніж повідомлення інших людей; в) фізіологічні причини — стомленість, холод, голод, ми думаємо швидше, ніж говоримо тощо.

До типових прийомів слухання доречно віднести:

- 1) глухе мовчання;
- 2) угу-підтакування (вигуки на зразок «ага», «угу», «так-так», «ну», кивання і т. п.);
- 3) луна «відлуння» — повторення останніх слів співрозмовника;
- 4) «дзеркало» — повторення останньої фрази зі зміною порядку слів;
- 5) парафраз — передання змісту висловлення партнера іншими словами;
- 6) спонування — вигуки та інші вислови, що спонукують співрозмовника продовжити перерване мовлення («Ну й...», «Ну й що далі?», «Давай-давай» і т. п.);
- 7) уточнюючі запитання — на зразок: «Що ти мав на увазі, коли говорив "есхатологічний"»;
- 8) навідні запитання — запитання на зразок «Коли-Чому-Навіщо», що розширюють сферу, порушену мовцем, нерідко такі питання є тими, що відводять від лінії, наміченої оповідачем;
- 9) оцінки, поради;
- 10) продовження — коли той, хто слухає вклинюється у мовлення і намагається завершити фразу, почату мовцем, підказує слова;
- 11) емоції (вигуки на зразок «ух», «ах», «здорово», «ну і ну», сміх, «скорботна міна» та ін.);

12) нерелевантні і псевдорелевантні висловлення — висловлювання, що не стосуються справи або торкаються лише формально (наприклад, «А в Гімалаях все інакше» — і далі розповідь про Гімалаї; «До речі, про музику...» — і наводяться факти про гоно-рари відомих музикантів).

Отже, *уміння слухати* — це необхідна умова правильного розуміння позиції співрозмовника, правильна оцінка існуючих з ним розбіжностей, стан успішної ділової комунікації.

ХІД ТРЕНІНГОВОГО ЗАНЯТТЯ

№ з/п	Етап
1	Мотиваційний етап
2	Міні-лекція
3	Вправи на формування вмінь рефлексивного і нерефлексивного слухання
4	Міні-лекція
5	Рольові ігри на втрату інформації
6	Міні-лекція
7	Вправи на формування навичок встановлення зворотного зв'язку
8	Підбиття підсумків тренінгового заняття

1. Мотиваційний етап

Орієнтовна тривалість 10 хв.

Чи можна навчитися спілкування, не використовуючи для цього тільки свій реальний досвід? Так, і зробити це можна за допомогою гри. Гра — це модель життєвої ситуації, зокрема спілкування, у процесі якої людина здобуває певний досвід. Крім того, роблячи помилки в штучній ситуації спілкування, людина не відчуває тієї відповідальності, що у реальному житті неминуха. Це дає можливість більше пробувати, виявляти творчість, шукати ефективніші форми взаємодії один з одним і не боятися поразки.

Варто пам'ятати, що набагато легше помітити, неточності розбіжності, помилки у спілкуванні своїх близьких, співробітників, керівників, ніж власні.

Численні дослідження показують, що успіх людини, що працює в сфері постійного спілкування, на 80 % залежить від його комунікативної компетентності. Невміння спілкуватися з людьми, які оточують, може виявитися однією з вирішальних причин звільнення або відмови від прийому на роботу. Непродуктивність у спілкуванні може бути пов'язана як з відсутністю даного вміння, так і із труднощами в його практичній реалізації (стомлення, неувважність, умови діяльності, особливості ситуації та ін.).

На підтвердження сказаного тренер аргументовано апелює до тих випадків, коли учасники тренінгу пропускали висловлення інших або спотворювали предметні позиції при відтворенні розмови по пам'яті. Можна також послатися на приклади, узяті з праць Д. Карнегі, І. Атватера, про те, як важливо бути уважним слухачем.

Пропонований тренінг сприяє оволодінню прийомами ефективного спілкування через ігрові компоненти і техніку активного слухання.

2. Міні-лекція.

Орієнтовна тривалість 10 хв.

3. Вправи на формування рефлексивного і нерефлексивного слухання

Вправа «Сліпе слухання»¹

Орієнтовна тривалість 10 хв.

Мета: продемонструвати учасникам групи неефективність передачі інформації без зворотного зв'язка.

Одна або дві пари виконують вправу, інші спостерігають. Члени пари сідають за стіл так, щоб не бачити рук один одного. Кожному члену пари дається по сім сірників. Одному з учасників ведучий формує із семи сірників фігуру. Завдання цього члена пари пояснити іншому, як лежать сірники, щоб той зміг викласти зі своїх сірників точно таку ж фігуру. Забороняється дивитися на те, що робить партнер і ставити один одному які-небудь запитання. Потім перешкода знімається, порівнюються результати і зразок. Учасники обговорюють труднощі, які вони мали в ході завдання.

¹ *Фомин Ю. А.* Психология делового общения. — 3 изд., перераб. и доп. — Мн.: Амалфея, 2003. — 448 с.

Вправа «Відпрацьовування тритактної схеми слухання»¹

Орієнтовна тривалість 10 хв.

Усі учасники діляться на дві команди, за допомогою жеребкування вирішується, яка з команд буде займати одну з альтернативних позицій: прихильники «сухого закону» і його супротивники. Аргументи на користь різних точки зору члени команд висловлюють по черзі. Той зі членів команди, чия черга говорити, повинен слухати попередню людину, реагувати «угу» і «відлуння», а після висловлення аргументів поставити уточнюючі запитання (якщо аргументи не до кінця зрозумілі) або зробити парафраз (якщо все ясно). Аргументи на користь позиції своєї команди дозволяється висловлювати лише після того, якщо той, хто говорив до нього, підтвердить, що його зрозуміли правильно. Тренер стежить за черговістю виступів, слідкує, щоб був парафраз, а не продовження і розвиток думки співрозмовника із приписуванням йому того, чого не було у промові.

Тренер за допомогою запитань, аналізує: Які труднощі були в розмові? Чи були випадки, коли парафраз допоміг уточнити позицію? Хто припустився помилки, що партнери не зрозуміли один одного — той, хто говорив, або той, хто слухав?

Вправа «Уважний слухач»²

Орієнтовна тривалість 10 хв.

Учасники розбиваються по парах. Партнер А буде мовцем, партнер Б — слухачем. Партнер А розповідає слухачеві Б про свої складнощі у відносинах з людьми, про свої страхи, упередження, сумніви, очікування. Слухач Б намагається допомогти мовцеві А максимально повно викласти власні побоювання. Через три хвилини тренер подає знак: мовець А висловлює свої зауваження із приводу поведінки слухача Б, підкреслює те, що йому допомагало, і що ускладнювало можливість відкрито розповідати про себе. Потім слухач Б своїми словами повторює, що почув і зрозумів зі слів мовця Б. Партнер А рухами голови підтверджує або спростовує слова Б, залежно від того, наскільки той правильно передає його власні слова. Потім учасники міняються ролями. На закінчення всі учасники повертаються в коло й

¹ Фомин Ю. А. Психология делового общения. — 3 изд., перераб. и доп. — Мн.: Амалфея, 2003. — 448 с.

² Там само.

обговорюють враження кожного про те, що відбувалося під час вправи.

4. Міні-лекція.

Орієнтовна тривалість 10 хв.

5. Рольові ігри на втрату інформації

Рольова гра 1. «Передати розпорядження»¹

Орієнтовна тривалість 15 хв.

Версія 1. «Ланцюжок»

Одному з учасників тренер передає поза приміщенням усне розпорядження високого ступеня складності. Наприклад: «Вашому співробітнику варто звернутися до клерка конкуруючої компанії, представнику відділу збуту передати до відповідного відділу нашої фірми інформацію про їхні претензії до нашого субпідрядника для перегляду діючої домовленості з останньою радою директорів нашої фірми. Цим повинен зайнятися кур'єр вашого відділу, вільний від інших персональних доручень, але добре відомий співробітникам конкуруючої фірми».

Далі учасник одержує інструкцію:

1. Точно зрозуміти розпорядження (тренер повинен домогтися від учасника реакції розуміння). Допустимо ставити додаткові запитання і повторити розпорядження.
2. Усно передати розпорядження наступному учасникові, у разі потреби переформулювавши його для найкращого розуміння.
3. Передати наступному учаснику інструкцію.
4. Записати для себе вихідні і кінцевий, а також відредагований варіанти розпорядження.

Після виконання передавання розпорядження всіма учасниками один одному й останньому учасникові тренерові записи збираються й нумеруються в порядку надходження. Виробляється аналіз помилок у розумінні й передачі розпорядження.

Далі групі пропонується вибрати або сформулювати заново оптимальний варіант розпорядження більш доступного для розуміння, чим вихідне, але за умови збереження вихідного завдання.

¹А. Я. Психология [інтернет-ресурс] // azps@azps.ru.

Рольова гра 2. «Зіпсований телефон»¹

Орієнтовна тривалість 20 хв.

Мета: тренування навиків передачі інформації без перекручувань, з'ясування причин втрати інформації.

Хід заняття

1. Вибрати з аудиторії п'ять осіб і розподілити між ними ролі 1-й, 2-й, 3-й, 4-й, 5-й заступник («зам»).

2. Усім п'яти замам пропонують вийти з аудиторії й чекати виклику в порядку встановленої черги.

3. Керівник гри інструктує тих, хто залишився в приміщенні:

а) уважно слухати кожного «зама»;

б) виявити помилки, допущені при переданні інформації, звертаючи увагу на таке, як:

— заміна слів;

— пропуск інформації;

— неточність у передаванні змісту;

— домисли і фантазії того, хто говорить,... та ін.;

в) визначити, хто із «замів» допустив неточності і викривлення інформації.

4. Керівник гри викликає «1-го зама» і просить його запам'ятати інструкцію, що він повинен передати другому, другий — третьому, третій — четвертому, четвертий — п'ятому, а п'ятий повинен це завдання виконати. Кожний, одержавши передану інформацію, відразу ж «їде у відрядження».

Інструкція

П'ятий член вашої команди, увійшовши до аудиторії, повинен, як уже говорилося, не переказувати, а виконувати такі дії:

— вибрати п'ять чоловік, не членів вашої команди;

— розташувати їх зліва направо в алфавітному порядку їхніх прізвищ, але починаючи не з першої букви прізвища, а з другої;

— останньому в ряді, що утворився, дати завдання переставити тих, хто залишився за будь-яким принципом, звертаючись до останнього учасника в цьому новому ряді зі «словами розради» у зв'язку з тим, що той виявився «останнім»;

— п'ятий член команди, тобто останній, зобов'язаний доповісти тренерові: «Завдання виконано!».

Примітка: Керівникові гри надзвичайно важливо, щоб «1-й зам» засвоїв якомога досконало інструкцію. З цією метою можна використовувати такі прийоми: повторення; розчленовування фраз на фрагменти; наведення прикладів на кшталт «Іванов — Ванов» та ін.

¹ Панфилова А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: Учебное пособие. — СПб.: Знание, 2001. — 496 с.

Слід акцентувати увагу на тому, що інструкцію виконують два гравця: в першу чергу — «5-й зам», останній член команди, а потім «п'ятий» за абеткою в побудованому ряді останнім, і знову останній член команди, тобто «5-й зам»;

За допомогою поставлених питань перевірити засвоюваність інформації.

Далі «1-й зам» викликає «2-го зама» і передає йому інструкцію «записувати не можна»).

Слухачі, що сидять в аудиторії, фіксують персональні неточності «замів» при передаванні й одержанні інформації, а також причини перекручувань (неточність передачі; відсутність контролю за тим, чи правильно зрозуміла інструкція; довільне спрощення; ігнорування зворотного зв'язку; неухважність; безвідповідальність стосовно проблеми партнера).

Примітка. Підказувати гравцям неприпустимо. Після дій «5-го зама» керівник ретельно аналізує, знайомить із текстом гравців і підбиває підсумки заняття. Доцільно виділити тих, хто намагався працювати якнайкраще. Наприкінці гри можна скласти своєрідну пам'ятку на правила ефективного слухання.

Рольова гра 3. «Зроби це неправильно»¹

Орієнтовна тривалість 20 хв.

Мета: вивчення технік вступу в контакт, активного слухання і регулювання емоційного напруження.

Додаткові цілі тренера: підтримка творчої атмосфери в групі.
Інструкція

Тренер: — Ми довго тренувалися в тому, як правильно ставити запитання, як слухати партнера і регулювати емоційне напруження, що з'являється під час бесіди. Зараз ми зробимо все навпаки. Потрібно буде все, абсолютно все, робити неправильно! Перша команда продемонструє нам ситуацію, коли кандидат на вакантну посаду фірми прийшов на співбесіду. Інтерв'ю буде проводити менеджер з персоналу. Кандидат повинен поводитися з порушенням правил.

Друга команда готує текст діалогу між продавцем і покупцем. Продавець має вести себе неправильно.

Третя команда готує діалог консультанта і клієнта. З умовами гри консультант також демонструватиме неправильну поведінку.

¹ Сидоренко Е. В. Тренінг комунікативної компетентності в деловому взаємодії. — СПб.: Речь, 2002. — 208 с.

За умовами вправи переможе та команда, що припустить найбільше помилок.

Однак це тільки перше завдання. Після розіграних сценок кожній команді потрібно продемонструвати іншу міні-виставку, у якій всі дії треба виконати максимально правильно. Переможе та команда, що набере більшість глядацьких голосів.

Чи є які-небудь запитання?

На підготовку сценок командам дається 15 хв.

6. Міні-лекція.

Орієнтовна тривалість 10 хв.

7. Вправи на формування навичок встановлення зворотного зв'язку

Вправа «Зворотний зв'язок»¹

Орієнтовна тривалість 10 хв.

Усі сідають в коло. Тренер нагадує правила налагоджування зворотного зв'язку, потім ставить у центр кола порожнє крісло і пояснює, що займе його той, хто першим висловить бажання вислухати від інших інформацію про себе. Ця людина сама вибирає того, хто буде першим говорити йому, як його сприймають, які почуття викликає його поведінка. Коли перший учасник закінчить говорити, далі має висловитись той член групи, що сидить праворуч за годинниковою стрілкою.

Гравець, що сидить у центрі кола, має слухати якомога уважніше, не сперечатися, не перебивати промовців, не втручатися у дискусію, не намагатися уточнити те, про що йому говорять, не вимагати об'єктивних доказів або пояснень суб'єктивних переживань людей, що дають йому зворотні зв'язки. Одержавши зворотні зв'язки, гравець виходить з кола і повертається на своє місце.

Далі на стілець у центр кола сідає наступний учасник і вибирає собі того, від кого він хоче одержати зворотний зв'язок. За тим самим принципом всі інші учасники вправи — ті, хто бажає одержати зворотні зв'язки, — посідають місце у центрі кола.

¹ Фомин Ю. А. Психология делового общения. — 3 изд., перераб. и доп. — Мн.: Амалфея, 2003. — 448 с.

8. Підбиття підсумків роботи групи

Орієнтовна тривалість 10 хв.

На завершальному етапі тренінгу присутній і ведучий, однак залишаючись ніби поза колом. Учасники групи обговорюють, що, як вони визначили, кожному допомагає в спілкуванні, а що заважає. Якості називають лише ті, що виявили під час заняття у групі. Не слід вказувати такі риси, які не можуть бути змінені (вроджені, фізіологічні та ін.). Такий вид обговорення характеру особистості — це і буде тим багажем, що забирають із собою з тобою після заняття.



Література для поглибленого вивчення



1. Авидон И., Гончукова О. Тренинги ведения переговоров: Материалы для подготовки и проведения. — СПб.: Речь, 2008. — 192 с.
2. Баева О. А. Ораторское искусство и деловое общение: Учеб. пособие. — 4-е изд., испр. — М.: Новое знание, 2003. — 368 с.
3. Джонсон Д. У. Тренинг общения и развития: Пер. с англ. — М.: Прогресс, 2000. — 248 с.
4. Джонсон Девід В. Соціальна психологія: тренінг міжособистісного спілкування: Пер. з англ. В. Хомика. — К.: КМ Академія, 2003. — 288 с.
5. Евтихов О. В. Практика психологического тренинга. — СПб.: Речь, 2007. — 256 с.
6. Кипнис М. Тренинг лидерства. — 3-е изд., доп. — М.: Ось-89, 2008. — 144 с.
7. Кипнис М. Тренинг-коммуникации. — 3-е изд., стер. — М.: Ось-89, 2007. — 128 с.
8. Колошина Т. Ю., Трусъ А. А. Арт-терапевтические техники в тренинге: характеристики и использование: Практическое пособие для тренера. — СПб.: Речь, 2010. — 189 с.
9. Панфилова А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: Учебное пособие. — СПб.: Знание, 2001. — 496 с.
10. Рубштейн Н. Тренинг общения за 14 дней (Психология. Ваш персональный тренер). — М.: Эксмо, 2010. — 144 с.
11. Сидоренко Е. В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. — СПб.: Речь, 2002. — 208 с.
12. Фомин Ю. А. Психология делового общения. — 3-е изд., перераб. и доп. — Мн.: Амалфея, 2003. — 448 с.
13. А. Я. Психология // Интернет-ресурс azps.ru — azps@azps.ru

2.3. Тренінгове заняття на тему «НЕВЕРБАЛЬНІ ЗАСОБИ СПІЛКУВАННЯ»

Мета заняття: сформувати вміння розпізнавати, аналізувати і використовувати невербальні засоби спілкування для ефективного спілкування з іншими людьми.

У результаті участі у даному тренінговому занятті, ви будете вміти:

- ✓ формувати взаєморозуміння партнерів по спілкуванню на невербальному рівні;
- ✓ встановлювати контакт у різних ситуаціях спілкування, у тому числі з урахуванням невербальних сигналів спілкування;
- ✓ розуміти інших людей, себе, а також налагоджувати взаємини між людьми;
- ✓ формувати пара-, екстралінгвістичні і оптикокінетичні навички спілкування;
- ✓ удосконалювати взаєморозуміння партнерів по спілкуванню на невербальному рівні;
- ✓ поглиблювати навички координації й взаємодії на психомоторному рівні;
- ✓ аналізувати власну здатність ефективно спілкуватись на невербальному рівні.

Основні теоретичні положення

Невербальні засоби спілкування поділяються на оптикокінетичні, паралінгвістичні, екстралінгвістичні, просторово-часові та тактильні.

Оптико-кінетична система невербальних засобів спілкування — включає жести, міміку, пантоміміку. Велику роль у якісному оформленні мовленнєвої діяльності відіграє вміння контролювати свої невербальні засоби спілкування і правильно застосовувати їх.

Для кращого розуміння стану і намірів співрозмовника важливо стежити не лише за його жестами, а також і за його мімікою.

Міміка — один із засобів експресивного вияву емоцій.

Погляд, його напрямок, частота контакту очей — важливий компонент невербального спілкування. Напрямок погляду демонструє спрямованість уваги співрозмовника і разом з тим дає зворотний зв'язок, що показує те, як ставиться співрозмовник до тих або інших повідомлень. У спілкуванні важливо знати, яку інформацію можна одержати, якщо перенести фокус

спостереження з обличчя співрозмовника на його тіло і рухи, тому що жести, поза містять дуже багато інформації. Наука, яка вивчає систему виразних тілесних рухів людини, називається **пантоміміка**.

Як говорять дипломати, якщо мова дана людині, щоб приховувати свої думки, то голос видає їх. Потрібно тільки вміти прислухатися. У ньому закладено стільки інформації про співрозмовника, що досвідчений фахівець із кількох фраз довідається, звідки ви родом і скільки вам років. Цю інформацію ми отримуємо за допомогою **паралінгвістичних та екстралінгвістичних невербальних засобів спілкування**.

Іншим важливим напрямом вивчення невербального спілкування є проксеміка, що вивчає закономірності просторової організації спілкування, вплив на спілкування відстані між людьми та їхньої просторової орієнтації.

Велике значення в процесі спілкування мають також тактильні засоби спілкування.

Тактильна система невербальних засобів спілкування — це дотики, потискання, обійми, поцілунки. Люди відрізняються манерою доторкатися до іншої людини і за реакцією на спонтанні дотики навколишніх.

Аналізуючи різні системи невербальних засобів спілкування, ми бачимо, що вони відіграють велику допоміжну роль у спілкуванні. Крім того, що такі засоби здатні підсилювати або послабляти мовленнєвий вплив на співрозмовника, вони також допомагають виявити справжні наміри учасників спілкування.

ХІД ТРЕНІНГОВОГО ЗАНЯТТЯ

№ з/п	Етап
1	Мотиваційний етап
2	Міні-лекція
3	Вправи на формування кінетичних навичок спілкування
4	Вправи на формування пара-, екстралінгвістичних навичок спілкування
5	Вправи на формування візуальних навичок спілкування
6	Вправи на формування просторових навичок спілкування
7	Завершення спілкування. Підсумкова гра
8	Підбиття підсумків тренінгового заняття

1. Мотиваційний етап.

Орієнтовна тривалість 10 хв.

Під час спілкування основна частина комунікації здійснюється за рахунок невербальних засобів — жестів, міміки, рухів тіла, відстані між співрозмовниками тощо. Навчитися читати ці невербальні сигнали корисно кожній людині для ефективного спілкування.

2. Міні-лекція.

Орієнтовна тривалість 10 хв.

3. Вправи на формування кінетичних навичок спілкування.

Вправа «Через скло»¹

Орієнтовна тривалість 10 хв.

Один з учасників записує текст на папері, але передає його немов би через скло, тобто за допомогою міміки і жестів. Інші учасники розповідають про те, що зрозуміли.

Ступінь збігу переданого і записаного тексту свідчить про вміння встановлювати контакт.

Вправа «Митниця»²

Орієнтовна тривалість 10 хв.

Мета: допомогти учасникам освоїти мову невербальних знаків. Учасники тренінгу по черзі виходять і заходять до приміщення, кожний має повторити це по п'ять раз. При цьому тільки один раз у нього під одягом буде захована якась річ. Інші учасники намагаються вгадати за його поведінкою, коли була захована річ.

Обговорення

Тренер: — За якими ознаками ви довідалися, коли була схована річ?

— Що почували ви коли входили до аудиторії?

¹ Інтернет-ресурс: azps.ru // А. Я. Психология — azps@azps.ru.

² Там само.

Вправа «Відтворення жесту в етюдній ситуації педагогічної дії»¹

Орієнтовна тривалість 10 хв.

Пропонується почати пояснювати новий матеріал (у ролі учнів — колеги). Слухачі фіксують жести й оцінюють їх. У такий спосіб, проробляють усі типові для педагога жести: під час роботи у дошки, виклику учня і т. д. Одночасно проводяться заняття з міміки.

Учасники діляться на пари і дають один одному мімічні завдання (не менш десяти кожний), потім міняються ролями. Це завдання повторюється на інших заняттях.

Вправа «Повідомлення»²

Орієнтовна тривалість 10 хв.

Учасники по два, кожний повинен без слів, за допомогою жестів повідомити свого напарника про якийсь факт, а той своєю чергою має повинен зрозуміти і розповісти, у чому полягає зміст повідомлення. Далі міняються ролями.

Обговорення

Тренер: — Чи легко вдалося виконати завдання?

Що ви для цього використовували?

Вправа «Передача почуттів»³

Орієнтовна тривалість 15 хв.

Усі учасники встають і розташовуються так, що дивитись у потилицю один одному, а останній повертає передостаннього і передає йому мімікою яке-небудь почуття (радість, гнів, сум, подив і т. п.), наступний учасник повинен передати те саме почуття. У першого запитують, що він зрозумів з невербального повідомлення і порівнюють із тим, яке почуття було зображено першим.

¹ Інтернет-ресурс: azps.ru — А. Я. Психология // azps@azps.ru

² *Фомин Ю. А.* Психология делового общения. — 3-е изд., перераб. и доп. — Мн.: Амалфея, 2003. — 448 с.

³ Там само.

Вправа «Як зрозуміти невербальні засоби вираження в інших людей»¹

Орієнтовна тривалість 15 хв.

Цілі вправи: 1) показати двозначність невербальних засобів; 2) побачити, як багато почуттів може лежати в основі одних і тих же невербальних засобів вираження.

Для цієї вправи необхідно мати 5-10 будь-яких картинок, наприклад, вирізаних із журналу. На кожній картинці повинна бути зображена хоча б одна людина, що виражає які-небудь почуття. Виконайте такі дії:

1. Пронумеруйте картинки і розподіліть їх у групі між собою.
2. Кожний член групи відповідає на такі запитання (стосовно всіх зображень на картинках):
 - Що відчувають люди, зображені на малюнку?
 - Що ви відчуваєте, дивлячись на малюнок?
3. Далі всі члени групи по черзі зараховують відповіді по кожній картинці.

Запитання до учасників:

- Чи схоже ваше пояснення того, що почували люди, зображені на картинці, на пояснення інших учасників з групи?
- Чи схожі ваші почуття, викликані побаченням, на почуття інших членів групи?
- Що робить зображення з картинки такими двозначними (якщо ви виявили, що ваші відповіді і відповіді інших людей мають розбіжності)?
- Чи зрозуміють різні люди ваші невербальні засоби повідомлення так, як зрозуміли учасники тренінгу невербальні засоби людей, зображених на картинках?

4. Вправи на формування пара-, екстралінгвістичних навичок спілкування.

Вправа «Дискусія»²

Орієнтовна тривалість 15 хв.

Учасники групи розподіляються по «трійках». У кожній трійці учасників свої обов'язки. Один з учасників грає роль «глухого-імімого»: він нічого не чує, не може говорити, але він може вико-

¹ Джонсон Д. У. Тренінг общения и развития: Пер. с англ. — М.: Прогресс, 2000. — 248 с.

² Інтернет-ресурс: azps.ru — А. Я. Психология // azps@azps.ru

ристовувати мову тіла: погляд, жести, пантоміміку. Другий учасник грає роль «глухого і паралітика», він може говорити і бачити. Третій «сліпий-і-німий»: дозволено лише чути і показувати. Всій трійці пропонується завдання, наприклад, домовитися про місце, час і мету зустрічі.

Вправа «Техніка “О’к і Хм-м-м”»¹

Орієнтовна тривалість 15 хв.

Мета: відпрацьовування паралінгвістичних і невербальних прийомів зниження емоційного напруження.

Додаткові цілі тренера: внесення елементу гумору і бешкетництва.

Примітка. Ця техніка перегукується з технікою так званого *підтакування* (вигуки на зразок «так-так...», «угу»), що у первісній класифікації технік ведення бесіди ставилася до розряду проміжних.

Інструкція. Особливості мислення деяких народів відрізняються високою контекстуальністю, а деякі — низькою. Висока контекстуальність означає, що зміст слів значною мірою обумовлений ситуацією і безліччю майже невловимих сигналів, якими обмінюються співрозмовники.

Слов’янська культура характеризується високим рівнем контекстуальності, і навпаки, жителям Скандинавії, Швейцарії й особливо Німеччини властива простодушно-довірлива віра, що мається на увазі саме те, про що говориться.

Наприклад, шведи належать до представників низької контекстуальної культури. Отже мають говорити те, що на думці. Однак, з іншого боку, шведи пишаються своїм прагненням до пошуку компромісу і згоди, і тому в ситуаціях, коли їм потрібно відмовити співрозмовникові, відхилити його пропозицію, у них з’являється психологічний бар’єр, так звана боротьба мотивів. З одного боку, вони повинні говорити саме те, що думають, а з другого — вони не мають руйнувати атмосферу згоди. Шведський вихід — паралінгвістична відповідь.

Наприклад, ввічлива відмова згідно з шведською технікою спілкування може бути такою:

- Я пропоную перенести це обговорення на 15-е число.
- Хм-м-м...

¹ Сидоренко Е. В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. — СПб.: Речь, 2002. — 208 с.

Або ж ввічлива незгода:

— Можна було б на цю конференцію до Стокгольму відправ-
ляти Маріанну.

Відповідь: В-в-в...

Відхилення пропозиції:

— Я міг би вже зараз перенести на диск вашу презентацію.

Відповідь: Е-е-е...

За допомогою назалізації (набуття звуком носового тембру) шведам вдається пом'якшити реакцію на відмову. Однак іноді трапляються ситуації, коли потрібно пом'якшити не свою, а чужу відмову. Для цього шведи використовують техніку «О'к».

Наприклад: — Я не буду брати участь у презентації.

Відповідь: — О'к!!!

Важливо, щоб таке погодження («О'к») прозвучало негайно і життєстверджуюче, з одного боку, і як запрошення до спільного міркування — з другого.

Далі тренер пропонує учасником поекспериментувати із цими техніками. Перша пара працює з паралінгвистичною відмовою, друга — з технікою «О'к» і т. д. Підготовка — 2 хв.

Можливий і інший варіант навчання: тренер у довільному порядку звертається до кожного учасника, і вони відповідають за правилами однієї з розглянутих технік.

Заняття, як правило, проходять весело, у ньому буває багато цікавих психологічних знахідок.

«Сухий залишок» вправи. У ситуації відмови можна ефективно регулювати напруження одним словом або навіть дією.

5. Вправи на формування візуальних навичок спілкування.

Вправа «Фатальний гіпнотизер»¹

Орієнтовна тривалість 10 хв.

На початку кожної гри керівник призначає «фатального гіпнотизера» непомітно для інших членів групи, доторкаючись до його руки або плеча чи подаючи інший знак.

Мета: фіксація невербальних сигналів, миттєва реакція на них: одержав повідомлення — зреагував.

Вправа вимагає вільного переміщення слухачів по аудиторії. Керівник тренінгу пояснює, що в групі з'явився «фатальний гіпнотизер», що добиває «жертву», дивлячись їй у вічі і підморгуючи.

¹ Панфилова А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: Учебное пособие. — СПб.: Знание, ИВЭСЭП, 2001. — 496 с.

Одержавши цей сигнал, «жертва» відразу має впасти. «Гіпнотизер-убивця» продовжує свою страшну справу доти, поки один зі членів групи не підніме руку і не скаже: «Я знаю, хто вбивця!».

Якщо «гіпнотизер» упізнаний, то гра скінчена, якщо сталася помилка, вправа триває, а «панікер» вибуває з гри.

Після одного-двох циклів гри правила змінюються: «жертва гіпнотизера» повинна порахувати до 10 (15) і тільки після цього впасти на стілець. Розходження неважко передбачати: кількість «жертв» буде набагато більше.

6. Вправи на формування просторових навичок спілкування.

Вправа «Психологічна границя»¹

Орієнтовна тривалість 20 хв.

Мета

У кожної людини є символічна межа, за яку не можна заходити іншим людям або це дозволено лише за певних умов. Завдання таких границь — захистити особистість і підтримувати почуття власної гідності. Кожний індивід установлює і захищає психологічну межу по-своєму.

Звичайно ж, граничні обмеження досить рухливі і залежать від обставин і від того, з ким спілкуємося. Наша здатність підходити до цього диференційовано дозволяє налагоджувати різні стабільні соціальні зв'язки.

Психологічні границі тренера групи стосовно учасників відрізняються від його меж щодо співведучого. Так, батьки дотримуються щодо власних дітей більш твердої межі, ніж між собою. Встановлення границь у групі — природний і необхідний процес. Однак за деяких обставин може становити проблему: наприклад, один або кілька учасників намагаються бути ближче до ведучого, ніж до інших членів групи намагаючись грати роль співведучих чи «мазунчиків». Або ж тренер провадитиме щодо границь нерівноправну політику, наближаючи до себе когось із учасників і породжуючи в інших відчуття упередженості.

Трапляється, що учасникам важко визнавати і поважати психологічні границі, встановлені для себе тренером і іншими чле-

¹ Фопель К. Барьеры, блокады и кризисы в групповой работе: Сборник упражнений / Пер. с нем. — М.: Генезис, 2003. — 160 с. — (Все о психологической группе).

нами групи. У всіх таких випадках робота групи ускладнюється, блокуючи подальший розвиток.

Ця вправа дозволяє обговорити правильність встановлення меж у групі.

Матеріал для виконання вправи: кілька метрів мотузки, ножиці, для учасників — картки у достатній кількості і фломастери.

Інструкція

Ця вправа дозволяє поглянути на учасників групи з незвичного боку. Йдеться про психологічні границі, які кожний індивід вибудовує навколо себе, щоб захиститися і почувати себе у відносній безпеці. Група має зовнішню межу: кожний з учасників знає, хто входить у групу, а хто — ні. Ця грань не може бути повністю закритою: ззовні завжди надходить певна інформація і впливи, які можуть діяти як на кожного учасника, так і на групу загалом.

У середині групи кожний з нас також відмежовує себе, виконуючи різні функції. Психологічна границя вказує, у якому особистому просторі перебуває дана людина, як близько вона готова підпускати оточення. Важливо визнати, що інші учасники можуть переступити межу тільки за певних обставин, які передбачають зустріч на більш особистому, інтимному, рівні.

Кожний із нас по-своєму встановлює і захищає власні границі. Чим краще ми знаємо позицію іншого в цьому питанні, тим більше в нас шансів не порушити його особисту межу.

Тренер: — Я приніс мотузку, за допомогою якої ви зможете символічно позначити межу психологічного простору в цьому приміщенні, тобто ту зону, яка являє собою вашу особисту сферу і яку ви готові захищати.

Подумайте, чого іншим не слід робити стосовно вас за жодних умов і що вони можуть зробити за певних обставин. Запишіть це на картках.

(Далі тренер наводить приклад, що хвилює у даний час учасників для даної групи.)

Тренер: — Розміри особистої психологічної зони, її форма і місце розташування у кожного свої. Кожний сам визначає, який простір буде захищати від вторгнень. Відріжте стільки мотузки, скільки вам потрібно, розкладіть її на підлозі, вказуючи цим ваші психологічні границі. На картках напишіть відповіді на запитання:

- Як ви для себе встановлюєте особистий психологічний простір у цій групі?

- Як ви зазвичай захищаєте свої психологічні границі?
- За яких умов хтось може переступити ваші границі?

(Тренер записує ці запитання на плакатному аркуші і дає групі 10 хв. для роботи.)

Тренер: — Зупиніться всередині вашого простору, обмеженого мотузкою. Подивіться навколо і зверніть увагу, як виглядає загальна диспозиція, хто і де розташувався та якого розміру й форми «охоронювана територія» кожного з учасників.

Ми можемо спробувати довідатися більше про особистий психологічний простір кожного, поставивши відповідні запитання різним учасникам групи. Хто захоче, може піти по дорозі назад і пояснити, чому він саме так визначає власну психологічну границю...

Обговорення

- Що було для мене найважливішим?
- Що ще я хотів би сказати?

7. Підсумкова гра.

Вправа «Узагальнення невербальних навичок»¹

Орієнтовна тривалість 10 хв.

Мета:

- дослідити невербальні сигнали у встановленні контакту;
- провести рухову розминку.

Додаткові цілі тренера: створення веселого настрою і розвиток позитивних взаємин у групі.

Інструкція

Тренер: — Зараз ми проведемо експеримент з метою дослідження невербальних сигналів у встановленні контакту. Двоє мають вийти з аудиторії. Це будуть ведучі. Всі, хто залишився в кімнаті, об'єднуються у дві команди. Коли ведучі повернуться до приміщення, їм потрібно буде вступити в контакт із кожним, привітавшись із кожним учасником кивком голови і вимовити якісь вітальні фрази. Потім ми поставимо ведучим свої запитання. Коли ведучі вийдуть із аудиторії, тренер пропонує об'єднатися у дві групи у випадковому порядку, а далі кожна команда одержує просту назву, скажімо, «У стіни» і «У вікна».

Перше нескладне завдання: команда «У стіни» має посміхатися, коли до неї звертаються, і відповідати з посмішкою, а команда

¹ Сидоренко Е. В. Тренінг комунікативної компетентності в деловому взаємодії. — СПб.: Речь, 2002. — 208 с.

«У вікна» — залишається з серйозним виразом обличчя. Тренер показує по черзі командам надруковані таблички з написом: «Посміхатися», а другій — «Не посміхатися». Після цього він репетирує з командою: «Я ведучий... Здравствуй, Олексій! Здравствуй, Аня!» і т. д. Представники різних команд мають реагувати відповідно до інструкції.

Після цього тренер показує таблички для наступного завдання. Тепер представники команди «У стіни» не повинні дивитися у вічі ведучим, а представники команди «У вікна» час від часу, навпаки, пильним поглядом дивитися протягом 3—5 секунд, потім відвести очі і знову подивитися і т. д. Тренер пояснює, що погляд в очі має бути таким, як звичайно вони споглядають на друга, партнера, не можна розширювати очі або раптом втупитися поглядом на ведучого. Із цими табличками теж можна прорепитувати.

Після того як групи готові для того, щоб не помилятися у виконанні інструкцій, тренер запрошує ведучих. Вони вітають представника кожної команди, а ті діють відповідно до інструкції тренера. Після цього тренер запитує ведучих, із представниками якої команди вони могли б скоріше розговоритися.

У такий спосіб можна проекспериментувати із різними невербальними сигналами. Для того щоб вправа була по-справжньому руховою, можна вводити додаткові умови, наприклад, на зразок «ви все прибираєте приміщення», «ви прогулюєтеся у фойє під час конференції», «ви на вечірці, танцюєте», «ви у фітнес-клубі» і т. п.

Звичайно ж, для експерименту з позами не всі ці ситуації підходять. Коли людина танцює, то поза в нього то симетрична, то асиметрична, то відкрита, то закрита. Тому для таких сигналів, як відкрита — закрита поза, асиметрична — симетрична, оптимальна — неоптимальна поза й відповідність — невідповідність рівнів по вертикалі учасники повинні будуть, швидше за все, «сидіти в залі, чекаючи початку засідання» або «сидіти на своєму робочому місці». Для того щоб дотримувалася відповідність рівнів по вертикалі, кожний учасник має підвестися, відповідаючи на вітання ведучого.

Щоб учасникам легше було регулювати дистанцію, краще вибрати ситуацію, коли всі стоять, або без метушні прогулюються «у фойє, чекаючи початку конференції», або стоять «із келихами на вечірці», час від часу переходячи від однієї групи до іншої.

Важливо не затягувати цю вправу, особливо якщо вона проходить не надто яскраво. Можна проекспериментувати поки з однієї-

двома парами сигналів, а згодом, в інших вправах, повернутися до інших сигналів.

Висновок. Установити контакт допомагають такі сигнали, як посмішка, погляд у вічі, відкрита поза, асиметрична поза, нахил уперед, кут повороту від 45 до 90 градусів, відповідність рівнів по вертикалі, оптимальна для даного партнера дистанція. Відсутність таких сигналів викликає дискомфорт і ускладнює контакт.

8. Підбиття підсумків роботи групи

Орієнтовна тривалість 10 хв.



Література для поглибленого вивчення

1. *Кипнис М.* Тренинг коммуникации. — 3-е изд., стер. — М.: Ось-89, 2007. — 128 с.
2. *Панфилова А. П.* Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: Учебное пособие. — СПб.: Знание, 2001. — 496 с.
3. *Сидоренко Е. В.* Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. — СПб.: Речь, 2002. — 208 с.
4. *Фопель К.* Барьеры, блокады и кризисы в групповой работе. Сборник упражнений / Пер. с нем. — М.: Генезис, 2003. — 160 с.
5. Интернет-ресурс: azps.ru — А. Я. Психология // azps@azps.ru

Тема 3



ІНТЕРАКТИВНА СТОРОНА СПІЛКУВАННЯ

3.1. Тренінгове заняття на тему «ВЗАЄМОДІЯ З ІНШИМИ ЛЮДЬМИ»

Мета заняття: сформувати вміння ефективно будувати взаємовідношення з іншими людьми, протистояти тиску та маніпуляції.

У результаті участі у даному тренінговому занятті, ви будете вміти:

- ✓ узагальнювати та засвоювати інформацію з питань взаємодії у спілкуванні та її оптимізації;
- ✓ налагоджувати комунікативний контакт з іншими людьми;
- ✓ орієнтуватися у ситуації спілкування;
- ✓ діагностувати і розв'язувати складні взаємозв'язки;
- ✓ вирізняти та протистояти маніпулюванню у комунікації;
- ✓ приймати групові рішення з дискусійної проблеми;
- ✓ брати участь у груповій взаємодії;
- ✓ проводити самоаналіз.

Основні теоретичні положення

Інтерактивна сторона спілкування забезпечує організацію спільної взаємодії співрозмовників на основі одержаної інформації. У ході взаємодії відбувається вплив суб'єктів по спілкуванню один на одного, що дає можливість говорити про такі види взаємодії, як співробітництво і конкуренція.

Взаємодіючі особистості під зовнішнім впливом можуть перебувати у різних емоційних станах, які Е. Берн визначає як «дитина — дорослий — батько». І відповідно до свого стану особистість обирає одну з прибудов взаємодії: «згори», «знизу», «поруч». Вибір прибудови, як правило, обирається свідомо, хоча можливо і підсвідомо. Це показує, наскільки суб'єкт спілкування відчуває і розуміє власну позицію, бачить позицію партнера і

якою мірою готовий з ним чи взаємодіяти, чи прилаштовуватись, чи домінувати.

Позиція партнерів по спілкуванню відображена у конкретних видах трансакцій: додаткова (рівна, нерівна), перехресна, прихована.

У взаємодії розрізняють такі моделі поведінки: асертивна, маніпулятивна, актуалізаторська і конфліктна.

Людина повноцінно функціонує у різних соціальних групах, які забезпечують умови її самореалізації. Науковці розрізняють п'ять типів соціальних спільнот і низку типів малих соціальних груп.

Ефективність взаємодії співробітників у малій групі залежить від лідера. Керівник (бос, наставник, викладач, директор) впливає на підлеглих, використовуючи такі провідні засоби взаємодії, як накази, вказівки, інструкції, заохочення, покарання. Авторитет лідера зростає, коли він демонструє особистісні, соціальні, інтелектуальні якості. Постійно контактуючи з групою, він може обрати оптимальний стиль поведінки. Традиційно розглядають такі стилі лідерства, як ліберальний, демократичний та авторитарний.

Для того щоб дієво і швидко налагодити взаємодію у групі, можна використати самопрезентацію, яка відіграє суттєву роль у формуванні першого враження про компетентність промовця, його цінності орієнтації та можливі перспективи спільної взаємодії.

ХІД ТРЕНІНГОВОГО ЗАНЯТТЯ

№ з/п	Етап
1	Мотиваційний етап
2	Вправа «Синонімія»
3	Вправа «Відмова»
4	Вправа «Опис поведінки»
5	Вправа «Конструктивне висловлення»
6	Вправа «Зміна ставлення»
7	Вправа «Невпевнені, упевнені й агресивні відповіді»
8	Вправа «Методи впливу»
9	Вправа «Прибудова і контрприбудова»
10	Вправа «Вибір тактики»
11	Вправа «Непрошений гість»
12	Вправа «Завершити спілкування»
13	Підбиття підсумків тренінгового заняття

1. Мотиваційний етап.

Орієнтовна тривалість 10 хв.

Люди — не погані і не хороші. Вони такі, які виявляють себе у спілкуванні. Подібно до того, як скляна куля — і тендітна, і міцна — залежно від того, із чим вона стикається. Якщо із залізом, то тендітна, якщо, скажімо, з поролоном, то міцна. А сама по собі, яка? — А ніяка. Характеристика предмета — це лише результат і винятково ВЗАЄМОДІЇ (П. С. Таранов).

Ми розглянемо, як впливає взаємодія на процес спілкування і як можна підібрати оптимальну взаємодію й відповідно підвищити ефективність спілкування.

У власному спілкуванні ми також постійно реагуємо на дії партнера. В одному випадку нам здається, що нас кривдять, і ми обстоюємо себе, в іншому — що партнер нам лестить, у третьому — що він нас кудись штовхає. Очевидно, що таке сприйняття поведінки товариша не можна вивести ні з жодних його зовнішніх ознак, ні з його слів. За тими самими словами можуть стояти різні дії. Тим часом, спілкуючись, ми постійно відповідаємо для себе на запитання «Що він робить?» — і наша поведінка будується виходячи з одержаної відповіді.

У такому разі постає слушне запитання, що дозволяє нам зрозуміти зміст дій партнера?

Зміст і зміст взаємодії неможливо зрозуміти поза контекстом, і наявною ситуацією.

Взаємодіючи з різними людьми і з різним приводом, ми обираємо, як правило, способи поводження відповідно до обставин. Найчастіше зустрічаються такі типи поведінки стосовно компаньйонів по взаємодії.

Співробітництво — партнери по взаємодії допомагають, створюють відповідні умови один одному, активно сприяють досягненню загальних цілей.

Протиборство — партнери протидіють, заважають один одному і перешкоджають досягненню індивідуальних цілей кожного.

Відхилення від взаємодії спостерігаються тоді, коли компаньйони свідомо намагаються уникати його. Так, посварившись із ким-небудь, ми будемо намагатися менше зустрічатися з ним.

Можливий також односпрямований вплив, коли один із учасників взаємодії подаватиме допомогу в досягненні індивідуальних цілей іншого, а другий відстороняється від взаємодії з ним.

Ще один тип взаємного впливу дістав назву **контрастна взаємодія**. Наприклад, з ним ми стикаємось, коли лікар хоче нам до-

помогти і призначає ліки, а ми, замість того, щоб лікуватись, ховаємо або, ще гірше, викидаємо їх. Таким чином, з'являється суперечність — один із учасників намагається подати поміч іншому, а другий активно йому протидіє. Іноді трапляється **компромісна взаємодія**, коли обоє партнерів виявляють окремі елементи як сприяння, так і протидії.

Для розуміння взаємодії в спілкуванні важливо не лише розуміти ситуацію, але й уміти співвідносити дії й ситуацію. Кожна дія — це і результат розуміння ситуації, і її розвиток у певному напрямі. При цьому очевидно, що та сама ситуація може бути по-різному прочитана партнерами, відповідно й їхні дії за однакових обставин можуть бути різними. Крім того, такі дії можуть бути правильними і неправильними, єдино можливими або одним із можливих варіантів перебігу. Отже, щоб проаналізувати власні дії в спілкуванні, оцінити їхню відповідність до ситуації, слід поставити перед собою такі питання:

- Як співвіднести ситуацію й дії?
- Як вибирати правильні дії?

Поведінка людини за різних умов багато в чому обумовлена тим, як особа розуміє їх, тим самим пояснюючи для себе і зміст дій партнерів. Очевидно, що за суб'єктивно різних ситуацій людина буде поводитися по-різному.

Це ми і розглянемо на тренінгу.

Вправа 1. **Синонімія**

Орієнтовна тривалість 30 хв.

Мета: застосування різних тактик відходу від конфлікту в діловому спілкуванні.

Синонімія — використання різних слів і фраз для повідомлення подібної інформації, які по-різному впливають на розуміння одержувача і викликають у нього відповідну реакцію.

Наприклад, фразу «Ви спізнилися» можна передати за допомогою висловів «Ви прийшли пізно» і «Ви не прийшли вчасно». Також за формою висловлення можна з'ясувати ставлення мовця до описуваного об'єкта, що може бути позитивним, негативним або нейтральним, наприклад, ошадливий — скнара — раціональний; невисокий — коротун — приосадкуватий.

Далі учасникам тренінгу пропонується добрати самостійно:

1) три приклади синонімії на будь-яке поняття, що відображає різне ставлення до нього;

2) три приклади висловів для повідомлення однакової інформації, які по-різному впливають на розуміння одержувача і викликають у нього різну реакцію. Можливо, це будуть приклади із власного життя, коли слова когось вплинули на емоційний стан учасника. Поміркувати, як можна було б перефразувати повідомлення, щоб не викликати негативної реакції. Виділіть зміст інформації, ціль її повідомлення, результат.

Вправа 2. Відмова

Орієнтовна тривалість 25 хв.

Психологи вважають, що якщо людина не вміє говорити «ні», то не можна бути повністю впевненим, що його «так» — це дійсно так. Іншими словами, якщо ви не вмієте відмовляти, то ви і не можете жити так, щоб не криводушити.

Ціль гри: навчитися відмовляти, але при цьому не кривдити інших, а робити це настільки переконливо і зрозуміло, щоб людина, якій відмовляють, перейнялася повагою до вашої ситуації й зрозуміла її.

Хід гри. Усіх учасників діляться на «трійки». У кожній «трійці» один буде активно і вимогливо прохати, інший — уміло відмовляти, а третій — контролер.

Наприклад, вам випав жереб виступати з доповіддю серед перших на початку заліків з риторики, ви вмовляєте свого товариша помінятися в списку часом, погодитися його виступити у ваш день. А товариш відмовляє, тому що в нього є потреба виступити пізніше, і він вдячний долі, що залік складатиме іншим числом. Наскільки успішно вдасться наполягти на своєму «щасливчику», оцінить контролер. Раунд триває 10 хвилин, після чого гравці кожної «трійки» міняються ролями або організовують нові «трійки» учасників.

Вправа 3. Опис поведінки.

Орієнтовна тривалість 15 хв.

Мета: виробити навички описової поведінки.

Інструкція. Використовуючи як модель наведені критерії, змініть висловлення так, щоб у них не вішати ярлики, а промовити конкретними висловами, які відповідали б тому, що має місце в дійсності.

1. «Сергій, ти занадто нав'язливий».

2. «Олександр, твої підлеглі завжди хочуть бути в центрі уваги».

3. «Галя, ти просто намагаєшся підкреслити недоліки Марії».
4. «Іван, ти стаєш упертим».
5. «Ганна, ти копуха».
6. «Володимир, ти грубіян».

Заміна оцінок описом:

«Не засмучуйтесь!» «Ви вирішили тепер увесь час мовчати». «У вас погано вийшло виконати вправу». «Ви — дуже балакуча людина». «Ви вважаєте, що вам не довіряють». «Вам на все наплювати». «Ви повинні постаратися!» «Не потрібно так злитися!» «Вам би тільки посперечатися». «Ваші безглузді зауваження мене нітрохи не зачіпають». «Не огризайтесь, це вам не личить».	«Ви виглядаєте засмученим, у вас сумні очі». «Ви чомусь нічого не говорите, коли настає ваша черга».
---	--

Вправа 4. Конструктивне висловлення.

Орієнтовна тривалість 25 хв.

Мета: вивчення можливостей моделі конструктивного критичного висловлення.

Хід роботи.

Ця вправа дає можливість виробити навички застосування конструктивного критичного висловлення. Заняття проходить у групах по 6—12 учасників.

Ведучий зачитує зразок неконструктивного критичного висловлення.

Перший учасник пояснює, що робить запропонований варіант критики неконструктивним, і пропонує свій варіант, спираючись на схему «факти — наслідок — почуття — пропозиції — перевага». Повідомлення висловлюється уявній особі, яка нібито сидить на порожньому стільці. При цьому учасник може довільно домислювати обставини конфліктогенної ситуації.

Інші члени групи оцінюють запропонований варіант, що пролунав, і висловлюються з цього приводу, також звертаючись до уявного співрозмовника.

Інструкція для тренера. Чітко і голосно прочитайте опис конфліктогенної ситуації та реакції з боку однієї з діючих осіб. Звертайтеся до члена групи, чия черга виконувати вправу. Після того як він прокоментує варіант неконструктивної критики і запропонує свій, запитайте в інших членів групи, чи є в запропонованому варіанті всі складові частини моделі критичного повідомлення, що відпрацьовується. Не поспішайте висловлювати власну думку! Нехай краще це зроблять учасники. Запитайте, чи немає в кого-небудь іще сценаріїв перебігу ситуації, що аналізується.

Інструкція для учасників. Уважно вислухайте опис конфліктогенної ситуації. Коли до вас дійде черга, визначте, що робить критичне повідомлення діючої особи ситуації неконструктивним. Уявіть себе цією людиною і запропонуйте альтернативний варіант конструктивного критичного повідомлення, заснованого на схемі «факти — наслідок — почуття — пропозиції — перевага».

Пам'ятайте, що ваше завдання полягає не в тому, щоб запропонувати варіант поведінки в подібній ситуації, а в тому, щоб опрацювати схему конструктивної критики. Тому не хвилюйтесь, якщо запропонований вами первісний варіант здасться трохи затягнутим. Після того як ви його сформулюєте, подайте скорочений варіант, що не включає в себе всі запропоновані кроки, якщо він здасться вам більш доречним.

Висловіть цей варіант уявлюваному співрозмовникові так, ніби він сидів на стільці в центрі кола.

Оцінюючи варіанти конструктивного критичного повідомлення, сформульованого іншим учасником, скористайтеся такими критеріями: 1) які є компоненти моделі; 2) чи не були використані слова, що спричиняють протест або інші вияви ворожості з боку уявного співрозмовника.

Запропонуйте свій варіант.

КОНФЛІКТОГЕННІ СИТУАЦІЇ В ДІЛОВОМУ СПІЛКУВАННІ

Ситуація	Повідомлення	Конструктивна критика
1. Співробітник спізнився на роботу. Оскільки він добре справляється зі своїми обов'язками й часто затримується після закінчення роботи, його спізнання не викликали дорікань у безпосереднього керівника. У цей день була перевірка; його зустрів у коридорі директор і говорить:	«Якщо ви не будете вчасно приходити на роботу, мені доведеться подумати про ваше звільнення»	

Закінчення табл.

Ситуація	Повідомлення	Конструктивна критика
2. Керівник розпорядився пересунути стіл одного зі співробітників, оскільки загороджував доступ до розетки. Той, виявивши стіл на іншому місці, бурхливо зреагував і обурився. Розсерджений керівник говорить:	«Не запитуйте чому; робіть, як вам говорять»	
3 Співробітник у присутності сторонніх осіб критично висловився із приводу компетентності іншого співробітника. Пізніше керівник, турбуючись за репутацію організації, говорить йому:	«Таке може сказати тільки ідіот»	
4 Один зі співробітників довго розмовляв по службовому телефону. Інший чекає важливий дзвінок і нервує, не витримуючи, говорить:	«Хватить базікати! Ти егоїст, думаєш тільки про себе»	
5 Керівникові терміново треба було дещо з'ясувати у співробітника. Він виявив, що працівник ненадовго залишив робоче місце. Зустрівши співробітника у коридорі, керівник говорить:	«Неподобство! Ви повинні поводитися більш відповідально»	

Вправа 5. Зміна ставлення.

Орієнтовна тривалість 15 хв.

Мета: напрацювання навичок роботи над зміною ставлення до неприємного партнера.

Кожний згадує свого неприємного товариша чи знайомого і розповідає про нього своєму співрозмовникові за такою схемою:

1. Зовнішній вигляд. Стиль одягатися.
2. Вік.
3. Родинний стан. Чи є проблеми в сім'ї.
4. Стан здоров'я.
5. Де вчився, де працював раніше.
6. Що являє собою організація, в якій він працює зараз.
7. Як до нього ставляться в колективі.
8. Які його політичні уподобання, захоплення.
9. Що він найбільше любить. Що вміє добре робити.
10. Що для нього важливо в житті, чого побоюється, на що сподівається.

Співрозмовник уважно слухає це оповідання, відзначає основні моменти і перетворює інформацію так, щоб на «поганого» чоловіка можна було подивитись по-іншому. Наприклад: замість «довгий, тонкий» сказати «стрункий», замість «консерватор» — «людина усталених поглядів», замість «лає все закордонне» — «патріот» і т. д. Така робота вимагає широти поглядів і доброзичливого ставлення до людей. Потім про «неприємного» партнера розповідає той, хто слухав це оповідання. У його викладі ця людина може виглядати навіть привабливою.

Вправа 6. Невпевнені, упевнені й агресивні відповіді.

Орієнтовна тривалість 15 хв.

Мета: формування адекватних реакцій у різних ситуаціях; трансактний аналіз відповідей і формування необхідних рольових побудов.

Кожному члену групи пропонується продемонструвати в заданій ситуації неувпнені, упевнені й агресивний типи відповідей. Наприклад такі:

- Друг розмовляє з вами, а ви хочете піти.
- Ваш товариш улаштував вам зустріч з незнайомою людиною, не попередивши про це вас.
- Люди, що сидять позаду вас у кінотеатрі, заважають вам голосною розмовою.
- Ваш сусід відволікає вас від цікавого виступу, ставлячи безглузді, на ваш погляд, запитання.
- Учитель говорить, що ваша зачіска не відповідає зовнішньому вигляду учня.
- Друг просить вас позичити йому вашу якусь коштовну річ, а ви вважаєте його не акуратним і безвідповідальним.

Кожний бере участь тільки в одній розігнутій ситуації. Можна обігрувати дані ситуації в парах.

Вправа 7. Методи впливу.

Орієнтовна тривалість 15 хв.

Ціль: розвиток індивідуальної харизматичної сили.

Інструкція. Вправа розвиває здатність до навіювання, зараження і пробудження в інших людях прагнення наслідувати нас. Мета має бути сформульована позитивно, наприклад: вселити впевненість у собі; заразити ентузіазмом, цікавістю, радістю; викликати імпульс наслідувати енергійній дії, танець, експеримент і т. п.

- Команді навіювання слід використовувати *позитивні* формули мовлення, наприклад; «Ви можете зробити це блискуче», «Ви досягнете високої ефективності у своїй роботі» і т. п. Потрібно уникати використання негативних формул на зразок: «Ви тепер не будете боятися», «Ви не припустите нових помилок» і т. п.

- Команді зараження потрібно самим бути зараженим або «зарядженими» тим емоційним станом, до якого вони хочуть залучити інших. Якщо вони хочуть передати іншим радісний настрій, то самі мають випромінювати радість і заражати скоріше очима і рухами, ніж дотиками, які багатьма людьми сприймаються як прояв тиску.

- Команді наслідування важливо бути гідними наслідування, і для цього слід демонструвати високі зразки поведінки.

Вправа 8. Прибудова і контрприбудова.

Орієнтовна тривалість 15 хв.

Етап 1. Учасники працюють у парах. Завдання: звернутися до товариша із проханням, демонструючи різні прибудови.

- «Прибудова зверху» — більш упевнено, ставлячи себе вище за партнера.

- «Прибудова знизу» — робити поступки співрозмовникові, ніби підкоряючись.

- «Прибудова нарівні» — з почуттям власної гідності, але без виклику.

Кожен учасник повинен спробувати роботу у всіх прибудовах.

Етап 2. У розмові нам часто стає незручно вести бесіду в прибудовах, нав'язаних нам співбесідником. Намагатися зламати його прибудови — це спровокувати конфлікт. Тому важливо вміти так обіграти його прибудову, аби щонайменше — вивести спілкування на рівну позицію.

Учасники працюють у парах, визначаючи номери (перший номер, другий номер). Спочатку номери перші мають звернутися до других із проханням, демонструючи незручну для партнера прибудову («зверху» або «знизу»). Завдання номерів других — так продовжити прибудову товариша, щоб завдяки їй він змушений був змінити на рівну.

Приклад виконання вправи. Перший номер бере другого «під лікоть», фактично захоплюючи долонею його передпліччя або зап'ястя. Це дозволяє чемно вести партнера у потрібному напрямі. Якщо товариш при цьому триматиме руки в кишені штанів (при-

горнувши руки номера першого до власного боку), «агресорові» стане незручно, і він змушений буде послабити «захоплення».

Коментар. Не заважай супротивникові виграти, — краще допоможи йому програти

Вправа 9. Вибір тактики.

Орієнтовна тривалість 10 хв.

Група вибирає активного й гнучкого за своїми поведінковими характеристиками учасника. Він — «робітник», якого треба вмовити попрацювати на суботнику. Інші — «начальники». Групі повідомляють, що вмовити його не вдасться. Робітникові пропонують «брати інтелектом», шукати «індивідуальний підхід», відмовляти в проханні. Наперебій, без якоїсь черговості, «начальники» намагаються вмовити «робітника».

Коментар: Можна ускладнити ситуацію, сказавши, що способи, що відробили, і аргументи наводити більше не можна. У ході аналізу тренер вводить поняття трансакції, застосовуючи теорію его-складових («батько — дорослий — дитина»).

Вправа 10. Непрошений гість.

Орієнтовна тривалість 15 хв.

Мета:

- розвиток навичок завершення контакту;
- через постановку творчого завдання стимулювати взаємодію інтелектуальних, вольових і емоційних функцій усіх учасників групи.

Група ділиться на невеликі підгрупи. Перед всіма учасниками стоїть одне завдання — успішно вийти зі сформованої складної ситуації. Суть її така: уявіть собі, що ви спізнюєтеся на вкрай важливу зустріч, а до вас несподівано приходить дуже значуща для вас людина, яку ви ніяк не очікували побачити саме зараз. Причому від цієї людини залежить рішення важливого питання (проблеми), і ви збиралися незабаром звернутися до неї. Що робити... Вам потрібно поспішати на зустріч і скасувати її немає жодних можливостей. Втратити прихильність непрошеного і важливого для вас гостя ви також не можете. Завдання: знайти способи коректного завершення зустрічі в найкоротший термін, при цьому щоб і вовки ситі і вівці цілі.

Вправа 11. Завершити спілкування.

Орієнтовна тривалість 15 хв.

Мета:

- розвиток навичок ефективного спілкування;
- відпрацювання прийомів завершення бесіди.

Група ділиться на підгрупи по 3—4 учасника. Перед кожною підгрупою стоїть завдання: закінчити спілкування в описаних далі ситуаціях:

• Розмова зайшла в глухий кут, рішення так і не прийнято, ліміт часу, відведений на бесіду, вичерпаний (варіанти: до даного питання доведеться повернутися; ця зустріч може виявлятися останньою).

• Уже все вирішено, сказано, але ніяк не вдається розпрощатися зі співрозмовником.

• Вирішити проблему співрозмовника немає ніякої можливості, але він продовжує наполягати і просить вас: «Давайте ще подумаємо...».

Дані ситуації можна інсценувати. Ситуації можуть бути запропоновані самими учасниками тренінгу.

Підбиття підсумків роботи групи (до 10 хв.)

На заключному етапі заняття ведучий присутній, але в жодному разі не втручається в бесіду. Учасники групи обговорюють, що, як вони визначили, кожному допомагає у взаємодії зі співрозмовником, а що заважає.



Література для поглибленого вивчення



1. Джонсон Д. У. Тренинг общения и развития / Пер. с англ. — М.: Прогресс, 2000. — 248 с.
2. Джонсон Девід В. Соціальна психологія: тренінг міжособистісного спілкування / Пер. з англ. В. Хомика. — К.: Академія, 2003. — 288 с.
3. Евтихов О. В. Практика психологического тренинга. — СПб.: Речь, 2007. — 256 с.
4. Кипнис М. Тренинг лидерства. — 3-е изд., доп. — М.: Ось-89, 2008. — 144 с.
5. Кипнис М. Тренинг коммуникации. — 3-е изд., стер. — М.: Ось-89, 2007. — 128 с.
6. Інтернет-ресурс: azps.ru — А. Я. Психология // azps@azps.ru

3.2. Тренінгове заняття на тему «САМОПРЕЗЕНТАЦІЯ В ПРОЦЕСІ ВЗАЄМОДІЇ»

Мета заняття: сформувати вміння самопрезентації.

У результаті участі в тренінгу ви будете уміти:

- ✓ робити різні види самопрезентації;
- ✓ виступати перед великою аудиторією;
- ✓ справляти позитивне враження;
- ✓ привертати увагу до свого повідомлення;
- ✓ відкрито висловлювати свої почуття;
- ✓ долати негативні емоції;
- ✓ робити компліменти;
- ✓ розрізняти різні моделі поведінки оратора: маніпулятивна, асертивна, конфліктна;
- ✓ визначати власну життєву позицію та змінювати її.

Основні теоретичні положення

Самопрезентація — це цілеспрямований вплив на сприйняття співрозмовником ідеального образу промовця. Відкриває найширші альтернативи вибору актів самовиявлення і самоствердження.

Сучасні психологічні уявлення про феномен самопрезентації особистості представлені у багатьох наукових напрямках. У рамках тренінгу будемо відпрацьовувати вміння лише за такими теоріями: унікальності (утвердження своєї відмінності й унікальності), атракції (прагнення бути привабливим для інших: Л. Харпер, Л. Ріфкінд), керування враженням (потреба бути в центрі уваги: Д. Майєрс, Г. Мюррей), ефективності (доведення власної ефективності: Дж. Уайт, Р. Чармз).

Для людей, які мотивовані на визнання, успіх, кар'єру, важливо володіти технікою самопрезентації, яка в процесі взаємодії переслідує три цілі:

- прагнення до розвитку стосунків з партнерами по взаємодії;
- самоствердження особистості;
- професійна необхідності.

Мотивація — справити якомога краще враження про себе. Для цього необхідно оволодіти умінням творення власного образу. О. Капустюк шляхом емпіричного дослідження виокремила

три типи (особистісний, пластичний, експонований) творення особистістю образу «я», а також три стратегії (пізнавальна, адаптивна, самозахисна)¹.

У ході взаємодії залежно від мети можна застосовувати різні стилі самопрезентації: залякування, «зразкова поведінка», інграція (привабливість), прохання про допомогу (Е. Джонсон); власні переваги, привабливість, актуальний стан, причини поведінки (Ю. С. Крижанська, В. П. Третьяков).

Найбільш свідомого характеру процес самопрезентації особистості набуває під час самореалізації в професійній діяльності, передусім в умовах конкуренції.

Варто звернути увагу на той факт, що в акті самопрезентації особистість, з одного боку, мов одягає маску, за допомогою якої намагається приховати власні слабкості, уразливість і негативні риси реального «я», з другого — всі зміни, які відбуваються з особистістю, здійснюються характерним для неї способом, в індивідуальному руслі. У даному разі не останню роль відіграє пам'ять, яка й забезпечує стійкість і спадкоємність, цільність і відносну постійність «я», незважаючи на багаточисельні та щоденні рольові, функціонально гнучкі перетворення особистості, зберігає основне її ядро — само-свідомість.

Самопрезентація — це:

1) спосіб соціально-психологічної адаптації особистості до нетипових ситуацій її життєдіяльності;

2) акт вибору особистістю стратегії і прийомів самопрезентації слугує показниками міри адаптованості особистості до соціальних умов свого буття;

3) різні особи за одних і тих самих обставин можуть обирати різні стратегії самопрезентації.

Готуючись до самопрезентації, слід зробити кілька кроків.

Перший крок передбачає з'ясування, чи впевнені ви у власних силах, щоб продемонструвати свою привабливість.

В. Г. Ромек називає такі чинники невпевненості²:

1. *Соціальний страх*, який пов'язаний із небажанням особистості бути взятою на сміх або ізольованою.

¹ Капустюк О. М. Самопрезентація як засіб створення позитивного іміджу особистості: Автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук: спец. 19.00.05. «Соціальна психологія, психологія соціальної роботи». — К., 2007. — С. 17.

² Ромек В. Г. Тренинг уверенности в межличностных отношениях — СПб.: Речь, 2008. — С. 10-15.

За результатами досліджень виявлено низку страхів, пов'язаних з власними особливостями:

- ◆ комплекс меншовартості;
- ◆ нездатність адекватно реагувати на нестандартні ситуації та розв'язати нагальні питання;
- ◆ низька оцінка своєї зовнішньої привабливості;
- ◆ негативний попередній досвід;
- ◆ низький рівень компетентності;
- ◆ запальний характер;
- ◆ не хочете бути смішним.

Важливим у роботі зі страхом є не тільки з'ясування його походження, але й зрозуміти його першопричини. І лише після цього добрати доцільні методи подолання страху.

Наприклад, можна використати афірмації, найбільш відомі з яких: «Я — переможець!», «Я — гарний оратор», «Я — впевнений у своїх ораторських здібностях», «Я насолоджуюсь своєю неперевершеністю», «Я — професіонал».

Проблема невпевненості і сором'язливості людини полягає в тому, що страх набуває характеру бар'єру, який не дозволяє навіть спробувати порозумітись із партнером по спілкуванню.

2. *Занижена самооцінка*, яка дуже часто стає причиною, що заважає розвитку міжособистісних стосунків, будучи основою помилкового уявлення про себе.

3. *Нераціональні переконання*, які пов'язані з деякими логічними помилками.

4. *Надмірне прагнення триматися в межах пристойності* викликано страхом на зразок: «а що про мене подумають люди?», і саме це заважає особі виявити себе у будь-якій формі. У цьому випадку доречно звернутись до таких асертивних правил: кожна особистість має робити висновки про свої думки, емоції, поведінку і нести відповідальність за їх наслідки і не залежати від доброї волі інших людей.

5. *Відсутність навиків висловлювати свої почуття*.

Пропонуємо низку порад:

а) важливо сформулювати позитивне ставлення до своїх почуттів:

- «Я маю право як на негативні, так і на позитивні почуття».
- «Я приймаю різні свої почуття».
- «Я найкраще знаю і розумію свої почуття».

• «Мій авторитет не постраждає від того, що я буду говорити про свої почуття»;

б) висловлювання позитивних почуттів ні до чого не зобов'язує;

- в) позитивні і негативні почуття краще розвести у часі;
 - г) приймайте і цінують похвалу партнера, бо це він зробив для вас.
6. Мікроклімат, який склався у колективі.

7. Недостатньо знань на використання технік саморегуляції з подолання роздратування.

8. Відсутність навичок володіння аудиторією.

Другий крок. Спрямований на визначення структури змістової складової самопрезентації. Серед її елементів можуть бути прийоми привернення уваги, вид привітання: діловий, грайливий, епатажний, запобігливий. Залежно від мети самопрезентація може містити інформацію про родину, виховання, освіту, ціннісні орієнтації, професійні компетенції, перспективи спільної взаємодії тощо. Слід пам'ятати, що налагодженню спільної взаємодії сприяє доречно виголошений комплімент партнеру, його фірмі (організації).

Комплімент — це слова, які не тільки несуть у собі невеличке перебільшення позитивних якостей людини, але й можуть розкривати емоційне ставлення до особистості, прагнення її наслідувати, вдячність, бажання досягти таких самих успіхів і навіть можуть бути прихованим зізнанням у коханні.

Призначенням компліменту є створення доброзичливої атмосфери спілкування. Якщо ви не володієте мистецтвом проголошення компліментів, то треба його набути.

Можна завершити самопрезентацію, якщо вважаєте за доцільне, закликом до спільної співпраці.

Третій крок. Необхідно враховувати ефекти, які впливають на формування першого враження: переваги, привабливість, ставлення до себе і партнера по взаємодії.

Четвертий крок передбачає стабілізацію емоційного стану промовця, і в першу чергу — за все подолання негативних емоцій. Перед початком самопрезентації, якщо в цьому є потреба, можна використати техніки саморегуляції за вибором: фізичні вправи, молитви, афірмації, медитації тощо.

П'ятий крок спрямований власне на самопрезентацію. Вважаємо за потрібне звернути увагу на такі моменти: як краще увійти в аудиторію, де стояти і як за допомогою жестів, міміки та пантоміміки продемонструвати свою впевненість, як встановити візуальний контакт. Далі представити самопрезентацію, зміст якої був підготовлений заздалегідь.

Шостий крок пов'язаний з самоаналізом самопрезентації, обговоренням у групі позитивних і негативних її сторін у формі дискусії.

Сьомий крок — удосконалення змістової складової самопрезентації, постійна робота над ораторською майстерністю

Отже, названі вище кроки з підготовки і проведення самопрезентації сприятимуть швидкій адаптації особистості у соціумі, даючи можливість самоствердитись і саморозкритися завдяки оптимальному вибору стратегії та стилю подавання особистісного образу.

ХІД ТРЕНІНГОВОГО ЗАНЯТТЯ

№ з/п	Зміст	Час у хвиликах
1	Вправа «Перше враження»	20
2	Вправа «Я привабливий»	20
3	Вправа «Створення власної афірмації»	30
4	Вправа «Я поводжу себе впевнено»	20
5	Вправа «Дарую тобі комплімент»	20—40
6	Вправа «Скоромовка»	10
7	Вправа «Інтоніяція»	10
8	Вправа «Публічний виступ — самопрезентація»	25—30
9	Тренувальна рольова гра «Повідомлення»	20—25
10	Тренувальна рольова гра «Вислови свої позитивні почуття»	20—25
11	Тренувальна рольова гра «Один на один з негативними почуттями» (за В. Г. Ромеком)	20—25
12	Завдання-дослідження «Вчись стояти правильно» (за М. Хартілі)	20
13	Завдання-дослідження «Який я слухач?»	15—20
14	Завдання «Мої прийоми привернення уваги»	15
15	Завдання «Привітання»	10
16	Завдання «Моя презентація»	15

Залежно від того, який контингент слухачів присутній на занятті, тренер може комбінувати вправи і завдання на власний розсуд, але обов'язковими до виконання залишаються № 1, 4, 5, 7, 8, 10, 14.

1. Вправа «Перше враження».

Мета: познайомити учасників тренінгу один з одним, справи-вши незабутнє перше враження.

Хід виконання. Кожен студент почергово називає своє ім'я або псевдонім. Можливі варіанти. По-перше, кожному літеру свого імені розкрити через власні позитивні якості, наприклад, «Ірина» — ініціативна, рішуча, надійна, активна. По-друге, назвати одне із своїх реальних захоплень і одне бажане захоплення, яке б хотілося мати, але поки що воно з певних причин не здійснилось.

Питання для обговорення: Чия самопрезентація справила на вас надзвичайне враження? Чому?

2. Вправа «Я привабливий».

Мета: презентувати свої переваги учасникам тренінгу.

Хід виконання. За допомогою п'яти прикметників скласти на себе позитивну характеристику в конкретній сфері взаємодії: професіонал, друг, член родини і ваше місце в ній тощо. На виступ кожного учасника тренінгу відведено максимум до 10 секунд.

Питання для обговорення: Чи легко презентувати свої переваги? Яке було ваше самопочуття? Як були сприйняті ваші переваги сокурсниками? Чи потрібно себе хвалити?

3. Вправа «Створи власну афірмацію»¹.

Мета — актуалізувати власне ставлення до поняття «привабливість».

Хід виконання. Робота в парах триває впродовж десяти хвилин, студенти готують афірмації для себе і для товариша. Потім висловлюють їх один одному. Зі своїми кращими афірмаціями знайомлять групу. Кращі приклади записують на дошці. Студентам пропонується удосконалити наведені афірмації.

Пам'ятка

1. Афірмація — це завжди позитивне висловлювання.
2. У висловлюванні завжди відсутня частка «ні».
3. Ствердження висловлюється у теперішньому часі.
4. Мають звучати переконливо.

¹ Афірмація (лат. affirmatio, affirmo: підкріплюю, стверджую) — запевнення, ствердження, установлення.

5. Залежно від світогляду людини можливо три підходи до створення афірмацій: психологічний, езотеричний, релігійний. Наприклад:

«Я випромінюю енергію привабливості, любові», «Я сама досконалість»;

«Я перебуваю у гармонії зі світом і людьми», «Мої вчителі і наставники завжди підтримують мене», «Я довіряю творчій силі розумного Всесвіту»;

«Отче, я дякую за все, що маю привабливу зовнішність», «Я втілення Божественної мудрості», «Я реалізую своє Божественне право на...».

Питання для обговорення: Який досвід ви набули, виконуючи цю вправу? Які емоції викликали у вас афірмації партнера? Що ви відчували, коли проголошували власні афірмації: для себе; для партнера?

4. Вправа «Я поводжу себе впевнено».

Мета: усвідомити, що кожна людина може поводити себе впевнено, побачити способи подолання бар'єрів, що заважають виявленню поведінки сповненої віри в свої сили особистості.

Хід виконання.

1. Протягом десяти хвилин міні-групи з 3—4 осіб складають список, у якому пояснюють причини впевненої поведінки або відчуття впевненості у власних силах та описують моменти, коли подобається бути рішучим. Наприклад: «... Я відчуваю себе компетентним у даному питанні» тощо.

2. Необхідно скласти загальний список, до якого входять перелік членів усіх міні-груп.

3. Зверніть увагу, що всі позитивні твердження, які є в списку, можна трансформувати в негативні таким чином, що вони стануть індикаторами проблемних ділянок. Наприклад: «Я поводжу себе нерішуче, якщо ... я не відчуваю себе добре ...» або «...Якщо я не впевнений у результаті» тощо.

4. Проведіть дискусію про можливі наслідки від усього, що перераховано у списку.

Питання для обговорення: Що може статися за найкращого перебігу? Що може статися у найгіршому випадку? Як можна подолати ці перешкоди на шляху до впевненої поведінки?

5. Вправа «Дарую тобі комплімент».

Мета: набути і розвинути уміння говорити компліменти.

Хід виконання. Робота у парах.

1. Робимо конкретний комплімент.

• *Підготовчий етап.* Самостійний пошук партнера. Оберіть одного з учасників, чия поведінка вам подобається. Концентруючись на конкретних особливостях його поведінки, а не на абстрактних, скажіть комплімент, починаючи з наступної фрази: «У тебе краще за мене це виходить...» або «У тебе так само добре, як у мене, виходить ...».

• *Основний етап.* Підготувати компліменти за категоріями: батькам, коханому, керівникові, співробітникам, самому собі, розкриваючи емоційне ставлення до людини, прагнення її наслідувати, вдячність, бажання досягти таких же успіхів та ін. Учасники говорять один одному компліменти.

• *Заключний етап.* Приклади кращих компліментів записують на дошці, створюючи так званий банк компліментів.

2. Робимо загальні компліменти.

Виберіть будь-якого учасника тренінгу і скажіть на адресу його зовнішності або манерам поведінки комплімент, який несе загальну позитивну оцінку. Якщо є бажання, то можна закінчити так: «Ти дуже порядна людина...», «Ти добрий...», «Ти надзвичайно гарна...».

3. Робимо компліменти співробітниками фірми, організації. Група експертів з трьох чоловік визначає кращу пару, яка обмінялась компліментами.

Питання для обговорення.

1. Що ви відчуваєте, коли чуєте, що деякі люди щось роблять краще за вас? Чи важко вам було визначити, що конкретно вам подобається в інших людях?

2. Чому ви більше довіряєте: конкретній оцінці поведінки чи загальній похвалі?

3. Визначте, які чинники сприяли парі учасників-переможців? Що завадило вашій парі бути кращою у виконанні цього завдання? Поміркуйте, які власні резерви не були задіяні вашою парою.

Висновки і поради.

6. Вправа «Скоромовка».

Мета: набути вміння швидко і чітко вимовляти слова.

Хід виконання. Учасники працюють у парах. Кожна пара обирає скоромовки для розучування. Потім кожен по черзі говорить свою скоромовку.

Питання для обговорення:

1. Поміркуйте, що заважало вам швидко вимовляти слова?
 2. Назвіть слухачів, які, на вашу думку, блискуче справились з вправою.
 3. Поміркуйте, що сприяє швидкій і чіткій вимові.
- Висновки.*

7. Вправа «Інтонція».

Мета: набути навички викликати у слухачів почуття симпатії за допомогою інтонації.

Хід виконання. Робота у парах. Всі учасники тренінгу стають колом. Кожен з учасників за бажанням обирає собі пару завдяки знайомству. Упродовж 2—3 хв., використовуючи «інтонаційний коктейль»: *спокій + впевненість + позитивність + життєрадісність*, познайомитись з людиною на виставці або (за вибором) на тенісному корті, у транспорті, магазині, на конференції, футбольному матчі тощо.

Питання для обговорення: Яка пара сподобалась вам найбільше? Які фактори сприяли успішному знайомству? Які поради можете дати один одному?

8. Вправа «Публічний виступ — самопрезентація».

Мета: відпрацювати навички взаємодії та набути практичний досвід публічного виступу.

Хід виконання:

1. Тренер об'єднує учасників у три групи.
2. Кожна група вибирає картки із завданням, у кожній з яких вказані роль оратора, аудиторія, тема і мета виступу, техніки маніпуляцій, асертивної та конфліктної поведінки.

Картки з умовами:

- Аудиторія — акціонери.

Тема: досягнення нашого акціонерного товариства і перспективи його подальшого розвитку.

Мета — переконати акціонерів проголосувати за вас на виборах голови акціонерного товариства.

- Аудиторія — економісти-науковці.

Тема: Ефективні способи подолання економічної кризи в Україні.

Мета: переконати науковців затвердити ваш проект.

- Аудиторія — група студентів.

Тема: День студента.

Мета — спонукати студентів до підготовки номеру художньої самодіяльності.

3. Завдання для учасників: підготувати самопрезентацію оратора.

Регламент виступу: 5—10 хв.

4. Від кожної команди виступає учасник із своєю самопрезентацією.

Тренер знімає виступ на відеокамеру.

Пам'ятка. Психологи переконані, що вдалому виступу можуть сприяти, вмівши використавши афоризми, несподіваного змісту заяви, риторичне запитання, через апеляцію до власної думки, цікавий анекдот та ін.

Обговорення. Учасники аналізують, який стиль самопрезентації застосований оратором у самопрезентації: залякування, «зразкова поведінка», інтраціяція (привабливість), прохання про допомогу, власні переваги, привабливість, актуальний стан, причини поведінки. Який з них, на вашу думку, був доречним.

Висловіть свої міркування щодо особливостей підготовки до виступу залежно від його мети, змісту, категорії слухачів і доречність використання невербальних засобів під час виступу.

9. Тренувальна рольова гра.

Вправа «Повідомлення»

Мета: розвинути та удосконалити уміння виголошувати повідомлення, привертати та утримувати увагу різних груп слухачів.

Хід виконання. Кожен учасник тренінгу повинен підготувати повідомлення на будь-яку тему протягом п'яти хвилин. Всі учасники об'єднуються в три групи: одна — «майстри слухання», друга — «специфічні слухачі» («діагностик», «оцінщик», «тлумачник», «жалісливий»), третя — ті, хто не слухають. Під час повідомлення кожна група грає певні ролі. Далі експерти (кожна група запропонувала свого представника) визначають переможців у конкурсах «Краще повідомлення» і «Найкраща група слухачів», оцінюючи участь кожного слухача.

Питання для обговорення:

1. Визначте, які структурні компоненти повідомлення були розкриті найкраще у переможця.

2. Що завадило вам гарно презентувати повідомлення?

3. Поміркуйте, якому слухачу ви дали б особливий приз і за що?

Висновки та поради.

10. Тренувальна рольова гра «Вислови свої позитивні почуття»

Мета: відпрацювати уміння висловлювати позитивні емоції.

Хід гри

Етап I. Група ділиться на невеликі підгрупи. Кожен з учасників малої групи пригадує по три ситуації, в яких люди своєю поведінкою викликали у нього позитивні відчуття. Від кожної малої групи на конкурс пропонується по три ситуації, в яких представлені позитивні емоції, одержані від співробітників або керівника підприємства, друзів і членів родини.

Обговорення — 5—10 хвилин на кожного учасника.

Пам'ятка щодо вияву позитивних відчуттів

1. Допомагай партнеру висловлювати свої почуття.
2. Використайте прийом перефразування, демонструючи цим своє розуміння почуттів партнера.
3. Допомагайте партнеру з'ясувати його почуття.
4. Повідомте партнеру, як його слова впливають на вас, використовуючи міміку, пантоміміку.

5. Пам'ятайте, що партнер має право на власні почуття, тому не варто з ним з цього приводу сперечатися.

Питання для обговорення: Як ви вважаєте, чи буде вашому товаришеві приємно дізнатися про ваші почуття? Чи готові ви почути негативне ставлення до ваших емоцій?

Поміркуйте, чи можуть позитивні чуття перерости у лестоці.

Етап II. Конкурс на кращу ситуацію зі сприйняття почуттів партнера. Розіграти ситуації. Створено журі, в яке входить по одному представнику з малих груп. Розробіть критерії оцінювання.

Етап III. Нагородження переможців і оцінювання кожного учасника гри.

11. Тренувальна рольова гра на тему: «Один на один із негативними відчуттями» (за В. Г. Ромеком)

Мета: набуття умінь долати негативні почуття.

Ситуація. У керівника фірми Олексія був дуже важкий день на роботі. Його компанія не уклала угоду з фірмою «Конкор», з якою були досягнені попередні домовленості. Крім того, Олексій не встиг на маршрутне таксі і запізнився на зустріч з партнером майже на годину. А так, як його мобільний телефон розрядився, то Олексій не зміг зателефонувати і попередити, що запізнюється. Зустріч зірвалась. Олексій повертався додому роздратований і втомлений.

Дружина Валентина намагається викликати позитивні емоції у чоловіка. Варіанти: приготувати улюблену страву, купити квитки в кіно, на футбол тощо.

Ситуацію розіграти у кожній малій групі. За бажанням представити свою ситуацію всій групі.

Інструкція учасникам. Спробуйте зрозуміти партнера. Висловлюйте свої почуття, починаючи з того моменту, коли Олексій підійшов до дверей квартири.

Інструкція групі. Уважно спостерігайте, як учасники грають свої ролі і як розкривають свої почуття.

Обговорення і коментарі. Чи вдалося учасникам взаємодії досягти порозуміння? Чи змогла Валентина допомогти Олексію позбавитись негативних емоцій? Як Олексій самостійно долав власне роздратування? Що могло стати на заваді подружжю порозумітись?

Ця гра дозволяє уточнити правила висловлювання негативних почуттів:

1. Одразу реагуйте на негативні почуття партнера.
2. Опишіть ситуацію, ніби ви її спостерігаєте з вікна.
3. Використовуйте особовий займенник «я» (мені, мене).
4. Висловіть усно якомога точніше своє почуття, застосовуючи жести, міміку.
5. Назвіть конкретні вчинки, які викликали це почуття.
6. Висловіть своє бажання.
7. Вислухайте партнера і скажіть, що ви його розумієте.

Не чекайте негайних дій від партнера. Головне, щоб він зрозумів ваші почуття і бажання.

12. Завдання-дослідження «Вчись стояти правильно»

(за М. Хартлі)

Робота у малих групах. Поекспериментуйте, роблячи різні пози в положенні стоячи. Відмітьте свої почуття і враження членів малої групи.

№ з/п	Поза	Ваші почуття	Враження, яке справляє поза
1	Опора на одну ногу		
2	Ноги перехрещені		
3	Рівномірна опора на обидві ноги		
4	Руки сховані за спину		
5	Руки стиснуті на рівні грудей		
6	Руки вільно опущені		

Розробіть поради промовцю щодо просторової орієнтації в аудиторії: вибір оптимального місця, де найкраще стати, як увійти до аудиторії, щоб ефективно зробити самопрезентацію.

13. Завдання-дослідження «Який я слухач?»

Проаналізуйте, до якої групи слухачів ви належите. За допомогою вербальних і невербальних засобів спілкування продемонструйте свій тип слухача.

Пам'ятка «Групи і типи слухачів»

1. Професіонали («майстри слухання»).
 2. Культурно-розважальна («діагностик», «оцінщик», «жалісливий», «тлумачник»).
 3. Проблемна («фельдфебель», «заєць»).
- Поміркуйте, які чинники впливають на вибір групи та типу слухачів.

14. Завдання «Мої прийоми привернення уваги».

Кожен учасник тренінгу повинен за допомогою вербальних і невербальних засобів спілкування продемонструвати прийоми привернення уваги, які він застосовує у повсякденному житті, на роботі, з друзями (на вибір).

15. Завдання «Привітання».

Кожен учасник тренінгу повинен проголосити привітання, обравши один з видів привітання: діловий, грайливий, епатажний, запобігливий.

16. Завдання «Моя презентація».

Розробіть структуру самопрезентації за вибором на тему:

- а) «Моя перша зустріч зі школярами»;
- б) «Моя перша зустріч із трудовим колективом»;
- в) довільна.

Тема 4



ПЕРЦЕПТИВНА СТОРОНА СПІЛКУВАННЯ

4.1. Тренінгові заняття на тему «МЕХАНІЗМИ ДІЇ СОЦІАЛЬНИХ СТЕРЕОТИПІВ»

Мета заняття: сприяти формуванню у майбутніх фахівців уміння використовувати особливості соціальних стереотипів для створення необхідного враження на партнера в процесі міжособистісного спілкування.

У результаті участі у даному тренінговому занятті ви будете вміти:

- ✓ здійснювати аналіз та виявляти причини поведінки учасників конкретних ситуацій спілкування;
- ✓ уникати негативного впливу ефектів соціальної перцепції та соціальних стереотипів на процес спілкування.

Основні теоретичні положення

Суттєвою складовою спілкування є сприймання людини людиною, який прийнято позначати терміном «*соціальна перцепція*». Цей термін визначають як сприймання, розуміння та оцінку людьми соціальних об'єктів (інших людей, самих себе, соціальних груп, соціальних спільнот та ін.). Як синоніми поняття «соціальна перцепція» вживаються термінологічні словосполучення «сприймання особистості», «міжособистісна перцепція», «міжособистісне сприймання», «пізнання іншої людини».

У ході міжособистісного сприймання відбувається одночасно кілька процесів: емоційна оцінка іншої людини, намагання зрозуміти її вчинки, визначення стратегії власної поведінки.

Своєрідна інтерпретація та оцінка людиною в процесі соціальної перцепції причин і мотивів поведінки інших людей, що ґрунтується на буденному, життєвому, досвіді називають *каузаль-*

на атрибуція. Одним із проявів такої оцінки є так звана **фундаментальна помилка атрибуції**, яка відображена в тенденції переоцінювати значення рис особистості при поясненні людської поведінки та недооцінювати роль ситуаційних факторів.

Найбільш суттєвими результатами експериментальних досліджень каузальної атрибуції є такі дані: 1) відхилення від логічних норм процесу приписування причин поведінки іншої людини під впливом суб'єктивних чинників (інформаційних і мотиваційних); 2) пояснення невдалих результатів діяльності зовнішніми чинниками, а успішних — внутрішніми; 3) постійні відмінності у поясненні людиною власних вчинків і поведінки інших людей.

Людина здатна спрощувати, підганяти під готові шаблони нову інформацію щодо стосунків, явищ, ситуацій і конкретних предметів, а також добудовувати відсутні ланки для створення цілісного образу події чи поведінки іншої людини. Для цього суб'єкт вдається до застосування таких ментальних операцій, як *схематизація, категоризація, типізація та стереотипізація*.

У конкретній ситуації спілкування на процес сприймання і розуміння іншої людини (котрий передбачає сприймання й оцінку головних її елементів: партнера, самого себе та загального контексту ситуації) впливає достатньо велика кількість різноманітних факторів і змінних, а саме: *особливості учасників спілкування* (риса особистості, вік, стать, життєвий досвід тощо); *особливості ситуації спілкування* (час, місце, обставини, можливі контексти ситуації, динаміка розвитку подій тощо); *ставлення до ситуації спілкування* (позитивне — негативне, значимість ситуації, розуміння контексту, мотивація щодо участі в ситуації спілкування та ін.).

Під час сприймання людьми один одного можуть виникати різні ефекти сприйняття, найвідомішими з яких є «*ореолу*», «*первинності*» та «*новизни*».

Ефекти сприймання і стереотипи відіграють подвійну роль у людському спілкуванні. З одного боку, вони скорочують час ознайомлення з іншими людьми, дають змогу вступати в контакти з людьми різного віку, статі, різної професійної і соціальної належності, з другого — стереотипи стандартизують процес людського спілкування, можуть сприяти формуванню хибних знань про людей, призводити до помилок в оцінюванні поведінки та особистості іншої людини, що негативно впливає на весь процес спілкування та подальші стосунки між людьми. У зв'язку з цим точність і адекватність сприймання людини людиною є необхідною умовою ефективності спільної діяльності.

ХІД ТРЕНІНГОВОГО ЗАНЯТТЯ

№ з/п	Зміст
1	Вступне слово. Налаштування на спільну роботу
2	Вправа «Експеримент»
3	Вправа «Соціальні стереотипи»
4	Вправа «Формування версійного мислення»
5	Вправа «Інь і янь»
6	Вправа «Список імен»
7	Вправа «Ланцюжок стереотипів»
8	Вправа «Що б я сказав би...»
9	Прощання. Вправа «Напиши мені»

1. Вступне слово. Налаштування на спільну роботу.

Орієнтовна тривалість 3 хв.

Ми багато спілкуємося один з одним, проте дуже часто не помічаємо в своїх близьких тих чудових якостей, які цінують у них інші. Ми ігноруємо їхні таланти, не помічаємо їхніх достоїнств, вважаємо їх непримітними. Ми гадаємо, що з ними немає про що поговорити, вони нам нецікаві. Однак кожен може пригадати хоча б один випадок (або й кілька), коли ми кардинально міняли своє ставлення до людини — з недруга вона ставала для нас добрим приятелем. Чому так відбувалося? *(Учасники пропонують свої версії.)*

Так, ми з різних причин не бачили найкращі якості людини, однак помітили і в кілька разів перебільшили її невеличкі недоліки.

З цього приводу згадується одна притча:

У Давній Індії п'ятеро сліпих мудреців вперше у житті зустріли слона. Один з них доторкнувся до хобота і сказав:

—Слон схожий на товстий шланг.

—Ні, слон схожий на стовп, — відгукнувся інший сліпець, обмацавши ногу слона.

Третій мудрець торкнувся слонячого живота і заявив:

—Слон схожий на величезну бочку.

—Ні, він схожий на жорсткий килим, — помацавши слона за вухом, заперечив четвертий.

—Та що ви кажете! — крикнув п'ятий, що тримав тварину за хвоста. — Слон схожий на волохату мотузку!
Всі вони були праві. І ніхто не був правий...

Дійсно, і ми досить часто бачимо в іншій людині тільки якусь одну сторону і не помічаємо інші, не помічаємо, що ця людина значно складніша, ніж нам здається і має власне уявлення про свої сильні та слабкі сторони.

Наша робота сьогодні припускає дотримання деяких правил, а саме:

- довірчий стиль спілкування;
- активна участь у тому, що відбувається;
- спілкування за принципом «тут і тепер»;
- повага до мовця тощо.

2. Вправа «Експеримент».

Мета: вмотивування учасників до роботи.

Орієнтовна тривалість 5 хв.

Необхідні матеріали: аркуші паперу формату А 4 для кожного учасника.

Тренер: — Не секрет, що ми всі різні. Немає жодної людини на світі, яка була б абсолютно схожа на нас як зовні, так і своїм внутрішнім світом. Зараз ми з вами спробуємо в черговий раз у цьому переконатися і подивитися, як по-різному ми сприймаємо інформацію, що до нас надходить.

Інструкція: У кожного з вас є аркуш паперу. Усі вони однакові. Візьміть листок в руки і закрийте очі. Тепер зробіть таке: складіть листок навпіл, потім ще раз навпіл. Тепер відірвіть правий верхній кут аркушу, а потім лівий нижній кут. Відкрийте очі і розгорніть аркуш. Покладіть його на коліна так, щоб усім було видно, що у вас вийшло.

Як ми бачимо, усі листочки тепер хоч трохи, але відрізняються. У когось ця різниця більш помітна. Усі ви одержали однакову інструкцію, проте результат вийшов різний. Це типовий випадок комунікації — часто ми сприймаємо одну й ту саму інформацію по-різному.

Питання для обговорення:

1. Які у вас враження від вправи?
2. Які паралелі можна провести з реальними життєвими ситуаціями?
3. Як можна застосувати одержаний під час виконання досвід у реальному житті?

3. Вправа «Соціальні стереотипи».

Мета: дати учасникам можливість вивчити проблеми стереотипізації.

Орієнтовна тривалість 15—30 хв.

Необхідні матеріали: папір і ручка для кожного учасника.

Хід виконання. Група ділиться на кілька мікрогруп. Кожній групі дається завдання: протягом 10 хвилин на аркуші паперу описати узагальнені характерні якості, типову манеру поведінки і мовлення, особливості зовнішності (одяг, постава, хода, міміка), ціннісні орієнтації, особливості світогляду, що притаманні типовим представникам певного соціального прошарку (соціальної групи, субкультури, професії, національності тощо). Далі кожна підгрупа представляє свою роботу. Після цього проводиться групове обговорення результатів виконання вправи.

Питання для обговорення:

- Як соціальні стереотипи впливають на процес спілкування?
- Наскільки часто в реальному житті поведінка людей відповідає сформованому соціальному стереотипу?
- Як можна уникнути впливу соціальних стереотипів на міжособистісне сприйняття в процесі спілкування?

Дуже важливо в процесі обговорення вивести учасників на те, що стереотипне сприйняття представників певного соціального прошарку (соціальної групи), часто ґрунтується на стереотипах, що існують в родині й суспільстві.

**Інший варіант проведення вправи* — запропонувати спочатку розіграти сценки, що відображають найбільш яскраві характеристики стереотипного сприйняття поведінки типових представників певного соціального прошарку (соціальної групи). Інші ж учасники тренінгу мають відгадати, про кого йшлося, а вже потім представити результати роботи у мікрогрупах.

4. Вправа «Формування версійного мислення».

Мета: продемонструвати прояв механізму каузальної атрибуції.

Орієнтовна тривалість 10—15 хв.

Необхідні матеріали: описи ситуацій або відеосюжети (за наявності мультимедіа), олівці або кулькові ручки, аркуші паперу А 4.

Хід виконання. Учасникам тренінгу пропонують на розгляд кілька ситуацій спілкування. Необхідно для кожної з них сформулювати якомога більше (не менше 20-ти) версій мотивів, котрі б пояснювали поведінку учасників взаємодії.

Питання для обговорення:

1. Що зазвичай заважає чи допомагає нам побачити позитивні якості людини?
2. Які можуть бути негативні наслідки дії механізму каузальної атрибуції?
3. Наведіть приклади з життя, коли різні люди пояснюють одні й ті самі дії протилежним чином.
4. Які висновки з цієї вправи ви зробили особисто для себе?

5. Вправа «Інь і янь»*.

Мета: усвідомити вплив стереотипів на відносини між чоловіками і жінками.

Орієнтовна тривалість 45 хв.

Хід виконання. Тренер ділить групу на дві частини: перша — юнаки (чоловіки), друга — дівчата (жінки). Кожній групі дається завдання, протягом 10 хвилин на аркуші паперу написати якості, якими повинен володіти ідеальний представник протилежної статі. Потім кожна підгрупа робить презентацію одержаного портрета. Після, у загальному колі, проводиться обговорення.

Питання для обговорення:

- Чи згодні ви з портретом ідеального представника вашої статі, описаний іншою групою?
- Які якості зі списку ви б хотіли додати або набути для себе? Чому?

Вкрай важливо у процесі обговорення вивести учасників на те, що сприйняття представників протилежної статі часто ґрунтується на стереотипах, що існують у родині і суспільстві.

Інший варіант проведення вправи — на додачу запропонувати скласти ще й портрет ідеального представника власної статі.

6. Вправа «Список імен».

Мета: дати учасникам можливість довідатися, як їх сприймають інші члени групи.

Орієнтовна тривалість вправи залежить від варіанта застосування.

Необхідні матеріали: підготовлений список імен учасників, розрізаний на смужки.

Хід виконання:

1. Повідомте членам групи, що вони мають змінити ролі. Кожному з них дадуть ім'я іншого учасника, для того, щоб зоб-

разити цього учасника у відповідності до своїх уявлень про цю людину.

2. Зробіть так, щоб члени групи могли випадково вибрати собі нове ім'я. Протягом дня вони повинні грати ролі тих людей, імена яких їм дісталися. Це можна робити або в спеціально відведений час, або час від часу протягом дня. Скажіть учасникам, що це повинно виглядати кумедно і що зображення особистих якостей їхніх персонажів не слід робити деструктивним.

Примітка. Дуже важливо провести ретельне опитування, щоб у членів групи не залишилося неприємного враження.

Питання для обговорення:

1. Чи зміг хто-небудь визначити, хто взяв собі чие ім'я? Чому?
2. Чи був хто-небудь із учасників некоректний?
3. Що ми можемо зробити стосовно кепських/небажаних рис характеру?

Варіанти проведення вправи

1. Учасники можуть вибрати імена напередодні і виконувати свої ролі протягом усього наступного дня.
2. Ви можете самі дати імена обраним вами учасникам.

7. Вправа «Ланцюжок стереотипів».

Мета: усвідомлення стереотипів міжкультурної взаємодії.

Орієнтовна тривалість 30—45 хв.

Усі учасники встають або сідають у коло. Один з членів групи сідає в центр кола в незручну позу, наприклад, навпочіпки, і вислуховує епітети на адресу тієї етнічної групи, роль представника якої він обрав.

Коментарі на адресу етнічної групи можуть полягати в психологічних характеристиках, розповідях, анекдотах, випадках з особистого досвіду спілкування, літературних образів тощо.

Місце у центрі кола займають по черзі всі учасники групи, кожний з них виконує нову роль. Після того як кожен член групи побував у ролі представника етнічної меншості, відбувається обговорення.

Питання для обговорення:

1. Що ви відчували, потрапивши у роль представника етнічної меншості?
2. Що ви почували, опинившись у ролі більшості?
3. Чи згодні ви з усіма характеристиками, які пролунали?
4. Хотіли б ви в реальному житті потрапити в ролі зіграного вами представника певного народу?
5. Що нового ви дізналися про цей народ сьогодні?

8. Вправа «Що я сказав би ...».

Мета: виявити власні стереотипи сприйняття іншого народу.
Орієнтовна тривалість 30—45 хв.

Необхідні матеріали: папір формату А 4, олівці чи кулькові ручки, класна дошка або фліп-чарт, скотч.

Питання для обговорення:

Що б я хотів сказати як українець — пересічному росіянинові? Яким я його бачу?

Як українець — пересічному американцеві? Яким я його бачу? Як українець — китайцеві? і т. д.

Всі висловлення записуються і вивішуються на дошку для загального ознайомлення.

Питання для обговорення:

1. Що виявилось спільним, а що відмінним в описах?

2. Що здивувало, порадувало чи засмутило в цих описах?

3. Наскільки і в чому ми відрізняємося чи схожі один від одного?

9. Вправа «Напиши мені».

Цю вправу можна використовувати наприкінці тренінгового курсу.

Цілі:

1. Дати учасникам можливість мислити позитивно.

2. Надати учасникам можливість послати іншим членам групи позитивні повідомлення.

Орієнтовна тривалість 20—30 хв., залежно від чисельності групи.

Необхідні матеріали: ручка і великий конверт для кожного учасника, значна кількість паперових смужок.

Хід виконання:

1. Повідомте членів групи, що вони мають узяти участь у вправі, присвяченій позитивній рефлексії. Попросіть їх поставити стільці у велике коло.

2. Видайте кожному учасникові ручку, конверт і достатню кількість смужок паперу, щоб написати на кожній з них по одному повідомленню кожному члену групи. Попросіть їх написати на конверті власні імена.

3. Потім попросіть, щоб кожний із них передав свій конверт сусідові праворуч. Далі зверніться з проханням до кожного, кому передали конверт, подумати про щось приємне, що має сто-

суватися тієї людини, чиє ім'я зазначено на конверті. Запишіть це і покладіть її у конверт. Потім конверт слід передати наступному учасникові, що сидить праворуч, і т. д. Перевірте, чи всі учасники зрозуміли, що їхні повідомлення повинні бути позитивного змісту.

4. Після того як конверти обійдуть повне коло, повідомте учасників, що настав час прочитати всі записи. Ці позитивні повідомлення вони заберуть із собою.

Питання для обговорення:

1. Як почуває себе кожний з учасників?
2. Чи знайшов хто-небудь у своєму конверті те, про що б йому хотілося розповісти?

Варіанти

1. Наприкінці вправи видайте кожному учасникові аркуш клейкого паперу, до якої можна прикріпити паперові смужки. Вони можуть зберігати ці повідомлення в такому вигляді, щоб перечитати їх у хвилини поганого настрою.

2. Фасилітатор [ведучий тренінгу (тренер)] також може взяти участь у цій вправі, якщо захоче.

4.2. Тренінгове заняття на тему «ПОЗИТИВНЕ САМОСПРИЙНЯТТЯ І САМОПРЕЗЕНТАЦІЯ»

Мета заняття: оптимізація ставлення до себе і формування навичок позитивної самопрезентації.

У результаті участі у даному тренінговому занятті ви будете вміти:

- ✓ привертати до себе увагу;
- ✓ знаходити правильні засоби самопрезентації;
- ✓ долати негативне сприйняття у спілкуванні.

Основні теоретичні положення

Наша зовнішність надає нам дієві засоби відображення наших індивідуальних особливостей та їхньої оцінки іншими людьми. Це перша інформація, яка доступна органам сприймання та яка постійно на очах у всіх під час соціальної взаємодії. Подобається це нам чи ні, проте вибору у нас немає. У більшості випадків ми позбавлені можливості вирішувати — спілкуватися нам з іншими

людьми чи ні, а також впливати на той факт, що сторонні реагують на ту зовнішність, котру ми маємо. Обличчя бачать частіше, ніж будь-яку іншу частину нашого тіла. Вираз обличчя являє собою вкрай складний інструмент комунікації та слугує важливим компонентом у формуванні й підтриманні стосунків.

Американські дослідники з'ясували, що у сучасних чоловіків найбільшим успіхом користуються жінки з великими очима, невеликим носом, вузьким підборіддям, виступаючими вилицями і впалими щоками, високими дугами брів, розширеними зіницями та широкою посмішкою. У жінок образ привабливого чоловіка асоціювався з великими очима, виступаючими вилицями, масивним підборіддям і широкою посмішкою. Також було з'ясовано, що популярністю користуються веселі, жваві обличчя — можливо, через те, що вони вказують на високу ймовірність того, що спілкування з цією людиною буде приємним.

Сьогодні зовнішній вигляд людини, її імідж виконує дуже важливу комунікативну функцію. Саме зовнішність без слів розповідає оточенню про соціальний статус людини, її життєвий успіх, професію, рівень матеріального добробуту, естетичний смак і багато іншого. Хоча досить багато людей мають природну привабливу зовнішність, проте для того, щоб здобути симпатію серед оточення, цього буває замало. І для того, щоб досягти успіху, потрібно вміти себе подати, презентувати, підсилити свою природну чарівність додатковими привабливими рисами.

Крім залучення різних прийомів для покращення свого зовнішнього вигляду, досить широко використовуються різноманітні стратегії та техніки самопрезентації.

Самопрезентація (Self-presentation) — це процес, шляхом якого ми намагаємося контролювати враження, що виникають про нас в інших людей. Ми займаємося самопрезентацією з трьох причин: по-перше, щоб дістати від інших бажані ресурси; по-друге, щоб допомогти формуванню свого образу «я», і по-третє, щоб наші соціальні контакти відбувалися без ускладнень.

Зазвичай ми схильні займатися самопрезентацією, коли думаємо, що оточення може впливати на те, чи досягнемо ми наших цілей; коли ці цілі важливі для нас; коли нам здається, що враження, яке складається про нас у спостерігачів, відрізняється від того, яке ми б хотіли справити на них.

Узагальнено самопрезентація передбачає певне редагування інформації про нас. У ході самопрезентації, як правило, демонструється образ, що найбільш підходить для досягнення поточних цілей, з незначним перебільшенням окремих його характеристик.

Сприяти самопрезентації можуть певні особливості людини. До пріоритетних якостей, що формують позитивний імідж людини, можна віднести такі групи якостей.

Перша група якостей: природні, такі як комунікабельність (здатність легко встановлювати контакти з людьми), емпатичність (здатність до співпереживання), рефлексивність (здатність зрозуміти іншу людину), красномовність. Ці характеристики можна назвати «умінням подобатися людям».

Друга група якостей: це характеристики особистості, які є результатом її освіти та виховання — моральні цінності, психічне здоров'я, знання технологій спілкування (міжособистісне спілкування, попередження та подолання конфліктних ситуацій тощо).

Третя група якостей: життєвий і професійний досвід особистості, який сприяє більш природній поведінці та дозволяє людині використовувати механізм інтуїції у спілкуванні. У той же час самовпевненість і стандартність поведінки негативно впливають на сприйняття людьми особистості, що зацікавлена у визнанні та доброзичливому ставленні до себе.

ХІД ТРЕНІНГОВОГО ЗАНЯТТЯ

№ з/п	Зміст
1	Вступне слово. Налаштування на спільну роботу
2	Вправа «Розбір імені»
3	Вправа «Вихваляння»
4	Вправа «Мої недоліки»
5	Вправа «Ода собі»
6	Вправа «Точка опори»
7	Вправа «Оповідання»
8	Вправа «Формула успіху»
9	Вправа-медитація «Створення виразного образу Я»
10	Вправа «Постава і посмішка»
11	Вправа «Валіза»
12	Прощання

1. Вступне слово. Налаштування на спільну роботу.

Орієнтовна тривалість 5 хв.

Як ви поставитеся до людини, яка не приховує своє бажання подобатися іншим людям? Бажання подобатися є цілковито природним. Інша справа, що в цього бажання можуть бути різні відтінки, які прикрашають людину або змушують насторожитися щодо неї оточення. Невротичною вважають людину, яка хоче «сподобатися всім і завжди» і переживає, коли в неї це не виходить. «Подобатися всім» нереально й не потрібно. Треба вміти привертати до себе погляди і серця людей, але не менш важливо вміти спокійно зносити байдуже або негативне ставлення до себе.

Давні мудрі люди говорили, що вивчаючи себе, ми вивчаємо світ. Знаючи власні достоїнства і недоліки, ми можемо використовувати їх собі на користь: у потрібний момент обійти перешкоду, уникнути конфлікту, заощадити сили і нерви, не кряти серце, осягати нове і продуктивно працювати, відпочивати, розслаблятися тощо. Ніхто з нас не знає себе і свої можливості повністю, думка сторонніх і астрологічні віщування теж не завжди бувають об'єктивними. Крім того, у нас немає підстав думати, що ми раціонально використовуємо знання про себе. Вивчати самого себе слід сумлінно і скрупульозно.

Будь-які стосунки з людьми важливі для нас, оскільки в них віддзеркалюється те, що ми думаємо про себе. Часто трапляється так, що якості, які ми не сприймаємо в інших, — це наші власні якості. Якщо ви нещадні до себе, постійно обвинувачуєте себе у всьому поганому, що сталося, у житті або завжди вважаєте себе жертвою обставин, — виходить, ви несвідомо будете привертати до себе людей, відносини з якими тільки зміцнять такі переконання. Якщо ви вірите, що вас оточують істинно люблячі люди, що кожний ваш знайомий вносить у ваше життя лише добро, то саме такий тип взаємин буде панувати у вашому житті.

Існує тільки один спосіб змінити щось в інших людях — спочатку змінити самого себе. Змініте свої думки і звички — й інші зміняться теж.

Наша робота сьогодні припускає дотримання деяких правил, а саме:

- довірчий стиль спілкування;
- активна участь у тому, що відбувається;
- спілкування за принципом «тут і тепер»;
- повага до мовця.

2. Вправа «Розбір імені».

Ціль: знайомство, надання можливості для самопрезентації.
Орієнтовна тривалість 10—15 хв.

Необхідні матеріали: аркуші паперу, ручки чи олівці.

Хід виконання. Учасникам пропонується записати великими літерами своє ім'я і підібрати слова-характеристики, що починаються на кожну з них. На роздуми надається 4—5 хв. Далі кожен з учасників називає своє ім'я і ті характеристики, що йому вдалося придумати.

Наприклад, ось так може виглядати ім'я «Анатолій»:

А — Адаптований;

Н — Незалежний;

Д — Дружелюбний;

Р — Раціональний;

І — Інтелектуальний;

Й — Іскрометний¹.

Питання для обговорення

Кому хотілося б додати інші характеристики, котрі, на вашу думку, вам дуже личать, однак їх назви починаються на літери, що не входять до вашого імені?

3. Вправа «Вихваляння»

Ціль: знайомство, надання можливості для самопрезентації.
Орієнтовна тривалість 10—15 хв.

Інструкція

1. Я хочу поговорити про ваші успіхи. Життя таке різноманітне, що в ньому завжди знайдеться сфера, у якій ви успішні. Згадайте, будь ласка, яке-небудь досягнення, що відбулося останнім часом, при цьому не має значення, велике воно або маленьке, головне, щоб це було важливим для вас. Подумайте про це 1—2 хвилини.

2. Зараз вам необхідно повідомити про свої досягнення якомога більшій кількості людей. Постарайтеся показати, наскільки вас це порадувало. Людина, якій ви скажіть про успіх, відповідає: «Я рада/ий за тебе!».

¹ Літери Й та И дозволяється замінювати на І.

Питання для обговорення

- Чи легко було говорити про свої успіхи.
- Чи легко було радуватися разом з іншими.
- Як почували себе, коли говорили про свої досягнення.

4. Вправа «Мої недоліки».

Ціль: підвищити самооцінку учасників, розкрити приховані ресурси кожного учасника.

Орієнтовна тривалість 10—15 хв.

Необхідні матеріали: папір і ручка для кожного учасника.

Інструкція

Протягом п'яти хвилин напишіть докладний список причин, з яких ви не можете полюбити себе. Якщо вам бракуватиме відведеного часу, можете писати довше, але в жодному разі не менше. Після того як напишете, викресліть все те, що співвідноситься із загальними правилами, принципами: «Любити себе не скромно», «Людина повинна любити інших, а не себе». Нехай у списку залишиться тільки те, що пов'язано особисто з вами.

Тепер перед вами список ваших недоліків, список того, що псує вам життя. Подумайте, а якби ці недоліки належали не вам, а якій-небудь іншій людині, яку ви дуже любите, які з них простили б їй або, може бути, вважали б навіть за достоїнства? Викресліть ці риси, вони не змогли перешкодити вам полюбити іншу людини, а отже, не можуть перешкодити полюбити себе.

Укажіть на ті риси, ті недоліки, які ви могли б допомогти їй перебороти. Чому б вам не зробити те саме й для себе? Випишіть їх в окремий список, а з них викресліть ті, які зможете перебороти. З тими, що залишилися, дійте у такий спосіб: скажемо собі, що вони в нас є, треба навчитися жити з ними і думати, як з ними впоратися. Ми ж не відмовимося від коханої людини, якщо довідаємося, що деякі її звички нас, м'яко кажучи, не влаштовують?

Питання для обговорення

1. Які почуття ви переживали, виконуючи цю вправу?
2. Чи допомогло вам виконання вправи змінити ставлення до себе? Як? У чому саме?

5. Вправа «Ода собі».

Ціль: підвищити самооцінку учасників, саморегуляція емоційних станів.

Орієнтовна тривалість 10—15 хв.

Необхідні матеріали: аркуш паперу і ручка для кожного учасника.

Інструкція

Візьміть листок паперу. Заспокойтесь, розслабтесь, за потреби подивіться на себе у дзеркало. Напишіть собі хвалебну оду. Хваліть себе! Бажайте собі добра, здоров'я, успіхів у справах і роботі. Любові й усього іншого. Форма викладу — невеликі речення з 5—10 слів прозовані або у віршах. Напишіть собі кілька од. Виберіть із них ту, котра подобається найбільше. Красиво переписіть, якщо можна — помістіть в рамочку й повісьте (поставте) на видному місці. Щоранку прочитуйте цю оду вголос або подумки. Відчуйте, як при читанні оди у вас підвищуються настрої і життєвий тонус, як ви наповнюєтесь життєдайними силами, і навколишній світ стає світлим і радісним.

Питання для обговорення

1. Які почуття ви переживали, виконуючи вправу?
2. Чи допомогло вам виконання вправи змінити ставлення до себе?

6. Вправа «Точка опори».

Ціль: підвищити самооцінку учасників, саморегуляція емоційних станів.

Орієнтовна тривалість 10—15 хв.

Необхідні матеріали: папір і кулькова ручка для кожного учасника.

Хід виконання

1. У ситуаціях, у яких нам вдалося домогтися успіху, ми відчуваємо себе впевнено. А що для вас це означає? (*обговоріть це*). Напишіть, що вам для цього потрібно.

2. Ми звикли вважати, що робота над собою і самовдосконалення припускають тільки аналіз помилок і боротьбу зі

своїми слабостями. Однак є ще один важливий бік роботи над собою, що полягає у виявленні в собі друга і помічника. У кожного з нас є свої сильні сторони, але виявити їх буває нелегко. Деякі люди навіть вважають, що не мають жодних якостей, які могли б послужити для них внутрішньою точкою опори.

Майте на увазі, «сильні сторони» — це не позитивні риси характеру або достоїнства.

3. Зараз кожний учасник тренінгу протягом 3—4 хвилин повинен подумати й розповісти про свої «сильні сторони», про те, що дає йому відчуття внутрішньої впевненості, що є точкою опори в різних життєвих ситуаціях.

Питання для обговорення:

- Які були відчуття під час виконання вправи?
- Що було спільного у висловлюваннях учасників?

7. Вправа «Оповідання».

Ціль: дати учасникам можливість довідатися, як їх сприймають інші члени групи.

Орієнтовна тривалість 20 хв.

Необхідні матеріали: аркуші паперу формату А 4, олівці або кулькові ручки.

Хід виконання

Літературні таланти часто виявляються у період сильних і незвичних потрясінь, котрі ми потім згадуємо дуже довго, а іноді й усе життя. Скажіть, будь ласка, а чи писали про когось з вас оповідання чи вірші? Мені здається, що зараз саме той момент, коли ми можемо присвятити один одному невеличкі літературні замальовки!

Інструкція

Візьміть, будь ласка, ручки і напишіть на аркушах свої імена та прізвища. Тепер складіть їх в цю торбинку. А зараз кожен з вас витягне по одному аркушу і про людину, чиє ім'я та прізвище вказані на аркуші, складе коротке оповідання, намагаючись якомога точніше розповісти про неї, її якості й особливості.

Потім усі оповідання ми зберемо в одну стопку, перемішаємо, і я по черзі зачитаю їх. Ваше завдання — відгадати про кого йде мова.

Питання для обговорення

1. Чи складно було написати оповідання? Чому?
2. Що допомогло здогадатися, про кого йшлося в оповіданні?
3. Що, можливо, викликало здивування?

8. Вправа «Формула успіху».

Ціль: формуванню позитивного ставлення до себе.
Орієнтовна тривалість 20—30 хв.

Хід виконання

Знаєте, чим відрізняється невдаха від успішної людини? У підході до ситуації. «Спочатку мені дай, а лише потім подякую тебе», тобто радієте тільки після того, як матимете результат. Це логічно! Ефект є віра з'являється, далі настрій поліпшується і, природно, «м'язовий корсет» (постава, міміка) буде як у переможця. На обличчі з'являється задоволення, сяє посмішка.

Схема поведінки типового нещасливця:

«Результат — Віра — Гарний настрій — “М'язовий корсет”, характерний для щасливої людини.»

Ви готові поставити все догори ногами?

Спочатку усуваємо «м'язовий корсет», тобто розпрямляємо спину, плечі і розтягуємо у посмішці «рот до вух». Інакше кажучи, свідомо створюємо поставу і міміку переможця. Потім штучно викликаємо внутрішній стан радості. Далі формуємо уявний образ успіху — зусиллям волі змушуємо себе в це повірити. За такого поводження результат сам собою буде завжди при вас.

Отже, формула дій успішної людини:

«Вольовий примус — “М'язовий корсет” — Настрій — Віра — Результат!»

Існує центр синхронізації м'язів, настрою і думок. Що легше: підняти настрій, змінити думки або втримувати м'язи в певному положенні? Підемо шляхом найменшого опору — будемо зусиллям волі управляти м'язами, тобто втримувати «м'язовий корсет».

Питання для обговорення:

- Які були відчуття під час виконання вправи?
- Що важко було зробити?
- Чи змінилося ставлення до себе?

9. Вправа-медитація «Створення виразного образу Я».

Ціль: сприяти формуванню уміння позитивного ставлення до самого себе.

Орієнтовна тривалість 20—30 хв.

Хід виконання

Станьте прямо, закрийте очі і зосередьте всю увагу на власних тілесних відчуттях. Уявіть, що всі відчуття належать гарному молодому деревцю. Відчуйте себе цим молодим деревцем.

Відчуйте, як життєва енергія живить все ваше тіло. Життєдай-на сила надходить через ноги, проходить через все тіло...

І заповнює тіло енергією знизу доверху. Енергія наповнює кожну клітинку організму свіжістю і бадьорістю.

Відчуйте, як організм жадібно всмоктує цю живильну енергію.

Увесь організм оживає, пробуджується від сну. Груді повільно розпрямляються. Плечі самі собою опускаються.

Хочеться зробити вдих повними грудьми (глибокий вдих і вільний видих).

Тіло повільно і плавно випрямлюється. Хребет набирає ідеальне положення. Постава стає стрункою. Шия в зручному стані. Плечі опускаються, голова випрямлюється.

Дереvence всім своїм єством тягнеться до сонця, до тепла, до радості, до насиченого повноцінного життя.

Відчуйте цей стан пробудження і подумки вимовте:

«Я — сильна, активна, цілеспрямована особистість.

Я відкрита для нового, яскравого та насиченого життя. Я живу тут і зараз, щохвилини, щосекунди. Я відчуваю, як життєдай-на енергія розтікається по всьому тілу.

Щомиті я відчуваю новий приплив сили і бадьорості».

Організм пробуджується від сплячки! Насолодіться цим пробудженням!

Зробіть глибокий вдих, потім з видихом потягніться всім тілом догори.

Потягніться із задоволенням!

Зробіть ще один глибокий вдих і ще раз потягніться разом з видихом.

Насолодіться бадьорістю і приємним відчуттям пробудження! Зробіть струшуючий рух всім тілом! Зробіть це з насолодою! Відкрийте очі!

Подивіться на обличчя один одного. Відбулися які-небудь зміни в зовнішньому вигляді?

Питання для обговорення

- Які були відчуття під час виконання вправи?
- Що важко було зробити?
- Чи змінилося ставлення до себе?
- Чи з'явилися нові відчуття?

10. Вправа «Постава і посмішка».

Ціль: сприяти формуванню уміння позитивного ставлення до себе для створення необхідного враження на партнера в ході міжособистісного спілкування.

Орієнтовна тривалість 20—30 хв.

Хід виконання

Величина царствена постава і сяюча посмішка, на голові — наче вінець. Навчіться так сидіти, ходити, говорити, вставати, знаходитися, прощатися. Дуже коротке завдання і дуже велика робота. Не розштовхуючи інших — царствено заповнювати простір: собою, своїм тілом, своїм голосом, випромінюваним світлом і силою енергетики. Найцікавіше у цій вправі — пошук необхідного внутрішнього самовідчуття.

Пошуку правильної постави допомагає будь-яка пряма стіна. Підійшли, притулилися до неї потилицею, розправили по ній плечі, втягли живіт і притулилися до стіни поперек, після чого відійшли від стіни і походили, намагаючись дихати і почувати себе природно.

Інший гарний спосіб — перенести вагу тіла на носки, підібрати сідниці й підняти діафрагму так, щоб з'явилося відчуття поршню, що стовпчиком розпирає зсередини грудну клітку, опираючись на сонячне сплетіння. Все це тримає, а ви можете розслабитися. Плечі вільні, ви енергійні, подих природний.

Ще один спосіб — уявіть, що у вас є три невидимі друзі, які завжди допомагають вам при ходьбі. Один із них легенько підштовхує вас у спину в ділянці хрестця, другий — летить на крилах спереду, десь на рівні грудей і злегка тягне вас за собою. Третій — парить над головою і злегка тягне вгору.

Пам'ятайте, що ідеальне положення тіла залежить від ідеального положення грудей. Зробіть глибокий вдих, на якийсь час затримайте подих. Повільно видихніть животом, зберігаючи положення грудної клітки в стані вдиху. Ось це й буде ідеальне положення грудей!

Щоб голова трималася на гордій високій шиї, вдома покладіть на голову дитячий кубик або книжку і походіть так, щоб предмет не падав. Коли вийде, запам'ятаєте це відчуття. На вулиці — дивіться на треті поверхи будівель і намагайтесь залишати погляд очей на цьому рівні.

Отже, трохи з гумором. Забирайте з обличчя надрозумний вираз. Спробуйте створити враження, що ви най, най, найпрекрасніша у світі людина! Плечі розправте й опустіть, спину випряміть, лопатками затисніть волосський горіх і тримаєте його, щоб не впав. Так завжди і ходіть. Перевірте міміку. Посміхаєтесь? Відмінно! Праву руку піднімаємо над головою, з небес дістаємо корону і надягаємо її собі на голову!

Підсумковий тест: коли у вас царствена постава і сяюча посмішка, ви можете вільно рухатись через будь-який натовп, куди хочете, перетинаючи будь-які потоки і ні з ким не зіштовхуючись, тому що люди самі уступають вам дорогу. Перевірте!

Питання для обговорення

- Які були відчуття під час виконання вправи?
- Що важко було зробити?
- Чи змінилося ставлення до себе?
- Чи з'явилися нові відчуття?
- Відбулися які-небудь зміни у зовнішньому вигляді?

11. Вправа «Валіза».

Ціль: рефлексія, набуття зворотного зв'язку.
Орієнтовна тривалість 10—15 хв.

Необхідні матеріали: папір і ручки, конверти для кожного учасника.

Хід виконання

Один із членів групи виходить з кімнати, а інші починають збирати йому в далеку дорогу «валізу». У цю «валізу» складається усе те, що, на думку групи, допоможе людині у спілкуванні й особистісному зростанні, усі позитивні характеристики, що група особливо цінує в ній. Але обов'язково «вкладається до валізи» і те, що заважає людині, у чому виявляються її негативні прояви і над чим їй варто активно попрацювати. Тут допомагають аркуші «інвентаризації» слабких сторін, що бажано заповнити раніше.

Вибирається «секретар», котрий має фіксувати на аркуші паперу всі позитивні та негативні якості, на які вказують члени

групи. Для гарної «валізи» потрібно не менш 5—7 характеристик до кожної зі сторін особистості. Далі цей список передається тому, для кого збиралася «валіза».

Вправу слід повторити для кожного члена тренінгової групи.

12. Прощання.

Орієнтовна тривалість 5 хв.

Тренер: — Давайте попрощаємося. Встаньте всі в коло, обійміть один одного.

— Виберіть одне з достоїнств, що ви сьогодні відкрили в собі. Зверніть увагу на те, як цей стан відгукується по всьому тілу. Відзначте те, як воно підсилюється, запам'ятаєте ці відчуття. Подивіться один на одного, відчуйте підтримку, свою внутрішню силу й у будь-яку хвилину, коли це буде потрібно, ви відчуєте цей стан.



Література для поглибленого вивчення



1. Басаргина Д. В., Семенова Т. В. Игры в тренинге. Любимые рецепты успешного тренера. — СПб.: Речь, 2010. — 174 с.
2. Крохнерт Г. 100 навчальних ігор — К., 2001. — 202 с.
3. Леванова Е. А., Соболева А. Н., Плешаков В. А., Гольшиев Г. С. Игра в тренинге. Личный помощник тренера. — СПб.: Питер, 2011. — 368 с.
4. Нельсон Т. Психология предубеждений: Секреты шаблонов мышления, восприятия и поведения. — СПб.: Прайм-Еврознак, 2003. — 384 с.
5. Сидоренко Е. В. Тренинг влияния и противостояния влиянию. — СПб.: Речь, 2010. — 256 с.
6. Тренинг личностного роста «Успешный человек — это я» // <http://trepsy.net>
7. Тренинг личной эффективности // <http://trepsy.net>
8. Хрящева Н. Ю. Психодиагностика в тренинге. — СПб.: Речь, Институт тренинга, 2000. — 243 с.
9. Эксакусто Т. В. Практикум по групповой психокоррекции: тренинги, упражнения, ролевые игры. — Изд. 2-е. — Ростов н/Д.: Феникс, 2008. — С. 209—210.
10. <http://trepsy.net>.

Тема 5



ОСНОВИ ОСОБИСТІСНОГО САМОУПРАВЛІННЯ ТА ЕМОЦІЙНОЇ САМОРЕГУЛЯЦІЇ У ХОДІ СПІЛКУВАННЯ

5.1. Тренінгове заняття на тему «ЕМОЦІЙНА САМОРЕГУЛЯЦІЯ У ХОДІ СПІЛКУВАННЯ»

Мета заняття: сформувати навички використання індивідуально прийнятних технік емоційної саморегуляції в процесі спілкування.

У результаті проведення тренінгу ви будете вміти:

- ✓ добирати індивідуально прийнятні техніки емоційної саморегуляції процесу спілкування з метою підвищення його ефективності;
- ✓ ефективно застосовувати техніки саморегуляції в емоціогенних ситуаціях спілкування.

Основні теоретичні положення

Існує популярна думка, що емоціям немає місця на роботі, в діловому спілкуванні. Але це не так, оскільки людина у будь-який час переживає якусь емоцію. Інша справа, який вплив спричинює емоційний стан на хід і результат спілкування. Він може бути негативним у разі дії сильних емоцій і призвести до того, що людина втратить здатність думати і прийме неправильне рішення. Якщо людина переживає помірні позитивні емоції, тоді вона працює краще, стає уважнішою до співбесідника.

Отже, емоційна компетентність у спілкуванні є вагомим чинником ефективної комунікації. Саме тому виникає потреба в усвідомленні таких власних якостей, як соціальний (інтегральна інтелектуальна здібність, яка визначає успішність спілкування та соціальної адаптації особистості) та емоційний інтелект (здатність усвідомлювати власні відчуття, почуття інших

людей, мотивувати себе та інших, керувати як власними емоціями, так і емоціями інших людей). Великою мірою вияв зазначених психічних якостей залежить від здатності особистості до самоуправління — цілеспрямованих впливів на себе, на власну особистість з метою досягнення поставлених цілей і втілення планів, а також емоційної саморегуляції — керування людиною власними емоціями в ході її діяльності чи під час спілкування з іншими людьми. Ураховуючи той факт, що кожна людина — індивідуально неповторна, слід розуміти, що кожен із нас по-різному здійснює ці процеси. Тому доцільно виокремлювати різні індивідуальні стилі перебігу таких активностей.

Хід саморегуляції у спілкуванні характеризується такими властивостями, як ініціативність, наполегливість, впевненість, гнучкість, рефлексивність і самостійність. Ініціативність, наполегливість і впевненість нелінійно пов'язані із продуктивністю спілкування. Наявний певний оптимум, до якого розвиток цих властивостей позитивно впливає на спілкування, однак подальший надмірний незбалансований їх хід викликає протилежний результат. Гнучкість і рефлексивність дозволяють суб'єктові адаптуватись до партнерів зі спілкування, не втрачаючи себе, своїх цілей і намірів, і свідомо регулювати розвиток комунікативних ситуацій. Самостійність же у спілкуванні зазвичай розглядають як альтернативу конформізму.

Особливості саморегуляції у спілкуванні також залежать від базових темпераментальних, характерологічних і мотиваційних структур. Ці залежності дуже різнопланові і не до кінця вивчені.

Контроль над власними емоціями є однією з центральних проблем регуляції у галузі спілкування. Йдеться про можливість швидко відновлювати фізичні і душевні сили, адаптуватися до умов поточної життєвої ситуації, а також вміння впоратися з почуттями, долати негативні емоції і конструктивно керувати їх інтенсивністю та вираженням у кожному моменті власної життєдіяльності. Тому важливо знати і вміти застосовувати індивідуально прийнятні прийоми і техніки керування власним емоційним станом.

Знання про психологічні механізми саморегуляції, її особистісні чинники (зокрема, про властивості особистості, які впливають на перебіг міжособистісної комунікації) — це вагоме підґрунтя напрацювання відповідних умінь і навичок.

ХІД ТРЕНІНГОВОГО ЗАНЯТТЯ

№ з/п	Зміст
1	Вступне слово. Налаштування на спільну роботу
2	Вправа «Інтонація»
3	Вправа «Контакт масок»
4	Вправа «Дар переконання»
5	Вправа «Стань упевненим»
6	Вправа «Тренінг протистояння вербальному нападу»
7	Вправа «Керування диханням»
8	Вправа «Самопрограмування»
9	Вправа «Активізація ресурсного стану»
10	Вправа «Поплавець»
11	Прощання

1. Вступне слово. Налаштування на спільну роботу.

Орієнтовна тривалість 5 хв.

Природа людини така, що прагне комфорту, усунення неприємних відчуттів, не замислюючись про це, не знаючи, якими науковими словами воно називається. Це природні способи регуляції, які включаються самостійно, спонтанно, поза свідомістю людини, тому іноді їх ще позначають як неусвідомлювані.

Безперечно і ви інтуїтивно використовуєте багато з них. Це тривалий сон, смачна їжа, проведення вільного часу у спогляданні природи і з тваринами, масаж, рухи, танці, слухання музики і безліч іншого. На жаль, подібні засоби не можна, як правило, пристосовувати на роботі, безпосередньо в той момент, коли виникає емоційно-напружена ситуація або накопичилася втома. А чи існують прийоми, які можна застосовувати і під час роботи? Так. Для початку важливо розібратися, якими природними механізмами зняття нервового напруження і розрядки, підвищення тонуусу ви володієте.

Виділяють такі природні прийоми регуляції організму:

- сміх, посмішка, гумор;
- думки про хороше, приємне;
- рухи тіла на зразок потягування, розслаблення м'язів;

- споглядання пейзажу за вікном робочої кімнати;
- розглядання приємних або дорогих для вас речей;
- уявне звертання до вищих сил природи — Бога, Всесвіту тощо;
- прогулянки на свіжому повітрі;
- читання віршів;
- схвалення і висловлення компліментів кому-небудь «просто так» та ін.

Саморегуляція у спілкуванні — це керування своїм психоемоційним станом, що досягається через вплив людини на себе за допомогою слів, уявних образів, керування м'язовим тонусом і диханням.

Таким чином, саморегуляція може здійснюватися за допомогою чотирьох основних засобів, що використовуються окремо або в різних сполученнях.

У результаті емоційної саморегуляції можуть виникати три основні ефекти: ефект заспокоєння (усунення емоційної напруженості); ефект відновлення (ослаблення виявів стомлення); ефект активізації (підвищення психофізіологічної реактивності).

Своєчасна саморегуляція являє собою своєрідний психогігієнічний засіб, що запобігає нагромадженню залишкових явищ перенапруження, сприяє повноті відновлення сил, нормалізує емоційний фон діяльності, а також посилює мобілізацію ресурсів організму.

Наша робота сьогодні вимагає дотримання деяких правил, а саме:

- довірчий стиль спілкування;
- активна участь у тому, що відбувається;
- спілкування за принципом «тут і тепер»;
- повага до мовця.

Також нам слід оформити візитки.

Обладнання: візитки, фломастери, булавки.

2. Вправа «Інтонація».

Ціль: розвиток експресії, навичок активного слухання, емоційної сфери.

Орієнтовна тривалість 15—20 хв.

Ведучий: Вимовте по колу фразу з різними інтонаціями:

1. «Розумник! Молодець!» (із вдячністю, захватом, іронічно, засмучено, гнівно).

2. «Я цього ніколи не забуду» (з вдячністю, з образою, із замилюванням, із гнівом).

3. «Дякую, як це ви здогадалися!» (широ, із замилюванням, з осудом).

4. «Нічим не можу вам допомогти» (широ, зі співчуттям, даючи зрозуміти безтактність прохання).

5. «Ви зрозуміли мене?» (доброзичливо, поштиво, сухо, офіційно, з погрозою).

6. «До зустрічі!» (тепло, ніжно, холодно, сухо, рішуче, різко, байдуже).

7. «Це я!» (радісно, урочисто, винувато, грізно, задумливо, недбало, утаємничено).

8. «Я не можу тут залишатися» (з жалем, зі значенням, ображено, непевно, рішуче).

9. «Здрастуйте!» (сухо, офіційно, радісно, грізно, з докором, доброзичливо, байдуже, гнівно, із захватом).

3. Вправа «Контакт масок».

Ціль: формування навичок вияву емоцій.

Орієнтовна тривалість 30 хв.

У повсякденному спілкуванні ми також подекуди носимо маски, тільки маски ці зроблені не з паперу, а з мускульного гриму — з особливого виразу обличчя, пози, тону. Зараз ми подивимося, що це таке. Учасники сідають в коло, у центр якого викладають (текстом долілиць) сім карток (якщо учасників більше, тоді картки дублюються). Отже, маємо:

1) маска байдужості;

2) маска прохолодної ввічливості;

3) маска зарозумілої неприступності;

4) маска агресивності («спробуй не послухай мене»);

5) маска слухняності або догідливості;

6) маска удаваної доброзичливості або співчуття;

7) маска простодушно-дивакуватої веселості.

Усі учасники навмання вибирають собі по картці і читають свій текст. По черзі, за порядком проходження номерів карток, кожний повинен продемонструвати «свою маску», що дісталася йому; для цього треба вигадати ситуацію і розіграти сценку, в якій довелось б одягти цю маску. Наприклад, той, кому дісталася «маска байдужості», може зобразити таке: «Він опинився в купе потягу з подружньою парою, що свариться, з міркувань такти доводиться робити вигляд, що нічого і не бачить, і не чує». Після розігравання ситуації група оцінює, наскільки людина зуміла зобразити на своєму обличчі необхідну «маску». Далі переходять до наступної сцени. На закінчення обговорюють вправу:

1. Що мені дало це завдання?
2. Чому в ході спілкування використовуються різні «маски» і чому деяким людям важко утримати їх?
3. Які переживання виникали під час завдання?

4. Вправа «Дар переконання».

Ціль: розвиток навичок переконливої поведінки.
Орієнтовна тривалість 15—20 хв.

Викликаються два учасники. Кожному з них ведучий дає сірникову коробку, в одній з яких лежить кольоровий папірець. Після того як обоє учасника з'ясували в кого з них у коробці лежить папірець — кожний починає доводити «публіці» те, що саме в нього в коробці лежить папірець. Завдання публіки вирішити, досягнувши консенсусу, у кого ж саме цей папірець. У випадку, якщо «публіка» помилилася, — ведучий вдається до покарання (наприклад, протягом однієї хвилини пострибати на одній нозі).

Під час обговорення важливо проаналізувати ті випадки, коли «публіка» помилилася, і з'ясувати, які вербальні і невербальні компоненти змусили аудиторію повірити в неправду.

5. Вправа «Стань упевненим».

Ціль: формування навичок впевненої поведінки.
Орієнтовна тривалість 15 хв.

Інструкція

Перехід з одного стану в інший супроводжується відповідним перегруповуванням лицьових м'язів. Наприклад, посмішка передає нервові імпульси в емоційний центр мозку. Результат — почуття радості і розслаблення. Спробуйте посміхнутися й утримайте посмішку 10—15 секунд. Змініть посмішку на усмішку — відчуйте невдоволення. Вдайте гнівний вираз — відчуйте гнів. Ваші обличчя, голос, жести, постава можуть викликати будь-яке почуття.

А якщо ви не впевнені в собі, то постійно намагайтеся відтворити вигляд упевненої в собі людини. Якщо ви горбитесь — випряміться, контролюйте свій голос — щоб він не тремтів, не крутіть нічого в руках, не малюйте — це теж ознаки тривожності, непевності. Ви можете говорити собі: «Я повинен бути впевненим у собі. Я, поки що, не можу в дійсності стати таким, але я можу контролювати свою поставу, стежити за своїм голосом, за своїм обличчям. Я буду виглядати як впевнена у собі людина». І ви станете впевненою у собі людиною.

6. Вправа «Тренінг протистояння вербальному нападу».

Ціль: формування навичок впевненої поведінки.

Орієнтовна тривалість 25—30 хв.

Спочатку учасники знайомляться з техніками протистояння вербальному нападу.

Наступним кроком є відпрацювання цих технік у парах перед усією групою, після чого група виділяє достоїнства, сферу застосування й обмеження кожної техніки.

1. Техніка «Зовнішня згода».

Принцип дії: необхідно з чим-небудь погодитися у висловленні співрозмовника (не за суттю, а для вигляду).

Приклад. «Я теж вважаю, що нам варто обговорити цю проблему»; «Мене, як і тебе, це хвилює»; «Згодна, що це неприємно» тощо.

Достоїнства техніки: людям приємно, коли з ними погоджуються. Співрозмовник відчуває, що ви миролюбно налаштовані і готові його вислухати. Таким чином, рішення проблеми з емоційного аспекту перейде в когнітивний.

2. Техніка «Так, я такий, і пізно мені щось змінювати в собі».

Принцип: ви повідомляєте співрозмовника, що те, у чому він вас звинувачує, є частиною вашої особистості.

Приклад. «Я завжди спізнююся, мені подобається почувати себе не обмеженим у часі, це дає мені відчуття свободи. Я такий».

Достоїнства техніки: використовується у разі грубих нападок на вашу особистість, обеззброює опонента.

Обмеження техніки: заводить опонента у глухий кут, викликаючи в нього сильне роздратування.

3. Техніка «Зіпсована платівка».

Принцип: у відповідь на претензії й обвинувачення співрозмовника, ви кілька разів повторюєте одну й ту саму змістову фразу, доки той не вичерпає свої сили. Зазвичай достатньо буває трьох повторень.

Приклад. Ви спізналися на роботу, і у відповідь на критику начальника ви можете сказати: «Це ніколи більше не повторитися». Фрази ще можуть бути такими: «Я не готовий сьогодні це обговорювати», «Я подумаю про це», «Я Вас зрозумів».

Достоїнства техніки: використання їх дозволяє заощаджувати емоційні ресурси. Конфлікт при цьому не розростається.

7. Вправа «Керування диханням».

Керування диханням — це ефективний засіб впливу на тонус м'язів і емоційні центри мозку. Повільний і глибокий дихання (за участю м'язів живота) знижує збудливість нервових центрів, сприяє м'язовому розслабленню, тобто релаксації. Часте (грудне) дихання, навпаки, забезпечує високий рівень активності організму, підтримує нервово-психічну напруженість.

Керування диханням. Сидячи або стоячи по можливості, спробуйте, розслабити м'язи тіла і зосередьте увагу на диханні. На рахунок 1-2-3-4 робіть повільно глибокий вдих (при цьому живіт випинається вперед, а грудна клітка нерухома); на наступні чотири рахунки проводиться затримка дихання; далі плавний видих на рахунок 1-2-3-4-5-6; знову затримка перед наступним вдихом на рахунок 1-2-3-4. Через 3—5 хвилин такого дихання ви помітите, що ваш стан помітно спокійніший і зрівноважений.

8. Вправа «Самопрограмування».

Орієнтовна тривалість 10—15 хв.

Словесний вплив вмикає свідомий механізм самонавіювання, відбувається безпосередній вплив на психофізіологічні функції організму. Формулювання самонавіювань будуються у вигляді простих і коротких тверджень із позитивною спрямованістю (без частки «не»).

У багатьох ситуаціях доцільно озирнутися назад, згадати про свої успіхи в аналогічних обставинах. Минулі успіхи говорять людині про її можливості, про приховані резерви в духовних, інтелектуальних, вольових сферах і вселяють впевненість у власних силах.

—Пригадаєте ситуацію, коли ви впоралися зі схожими труднощами.

—Сформулюйте текст програми, для посилення ефекту можна використовувати слова «саме сьогодні»:

- «Саме сьогодні в мене все вийде»;
- «Саме сьогодні я буду самим спокійним і витриманим»;
- «Саме сьогодні я буду спритним і впевненим у собі»;
- «Мені приємно вести розмову спокійним і впевненим голосом, демонструвати зразок витримки і самовладання».

—Подумки повторіть текст програми кілька разів.

9. Вправа «Активізації ресурсного стану».

Орієнтовна тривалість 10—15 хв.

Використання образів пов'язане з активним впливом на центральну нервову систему почуттів і уявлень. Щоб використовувати образи для саморегуляції, виконуйте таке:

- Спеціально запам'ятовуйте випадки, події, в яких ви почували себе комфортно, розслаблено, спокійно, — це ваші ресурсні ситуації. Робіть це у трьох основних модальностях, властивих людині. Для цього запам'ятовуйте зорові образи, ситуації (що ви бачите: хмари, квіти, ліс); слухові образи (які звуки чуєте: спів птахів, дзюркіт струмка, шум дощу, музика); відчуття в тілі (що ви відчуваєте: тепло сонячних променів на своєму обличчі, бризки води, запах квітух яблунь, смак полуниці).

- У разі відчуття напруженості, втоми сядьте зручно, по можливості, закрийте очі; дихайте повільно і глибоко; згадайте одну з ваших ресурсних ситуацій; проживіть її наново, згадуючи всі зорові, слухові й тілесні відчуття, що супроводжують її; побудьте усередині цієї ситуації кілька хвилин; відкрийте очі й поверніться до роботи.

Звісно, масштабні проблеми суспільства, нещастя близьких, невдачі в роботі, власні промахи не можуть не розчаровувати людину. Але не слід вважати такі негаразди непоправними катастрофами. Те, що можна, варто виправити, а що ні — то ні. Велику мудрість містить вираз: «Господи, дай мені сили змінити те, що я можу змінити, терпіння — прийняти те, що я не можу змінити, і розум — відрізнити одне від іншого».

Перебуваючи в ресурсному стані, ви зможете набагато ефективніше діяти в конфліктній ситуації, зберігаючи при цьому і власне здоров'я, і здоров'я оточення. Наступна вправа допоможе активізувати ваші ресурси. Пам'ятайте, що вміння і навички виникають за умови багаторазового повторення.

10. Вправа «Поплавець».

Орієнтовна тривалість 10—15 хв.

Уявіть собі бурхливе море, шторм, ураган, що змиває все на своєму шляху, потужні вали хвиль. Раптово ваш погляд вихоплює поплавець, що йде під воду і знову зринає на гребінь хвилі. Уявіть, що ви і є цей поплавець, а бурхливе море — ваше життя. На вас накочують хвилі негод, але вас неможливо потопити. Ви знову і знову спливаєте на поверхню. Ваша впевне-

ність і ваша вдача наповнюють цей поплавець і виштовхують його на поверхню. Нарешті, море, що не здолало вас, заспокоюється, через хмари визирає сонце, і ви — поплавець — наповнюєтеся сонячними променями вдачи. Ви пережили черговий шторм у своєму житті і вийшли переможцем. Уявіть собі наступні урагани вашого життя, і з них ви теж вийдете переможцем, поплавцем, що не тоне.

11. Прощання.

Орієнтовна тривалість 5 хв.

Тренер: — Давайте попрощаємося. Встаньте усі в коло, обійміться руками.

— Виберіть одне з достоїнств, що ви сьогодні відкрили в собі. Зверніть увагу на те, як цей стан відчувається у всьому тілі. Відзначте те, як воно підсилюється, запам'ятаєте ці відчуття. Подивіться один на одного, відчуйте підтримку, свою внутрішню силу й у будь-яку хвилину, коли це буде потрібно, ви відчуєте цей стан.



Література для поглибленого вивчення



1. Аронсон Э., Уилсон Т., Эйкерт Р. Большая психологическая энциклопедия. Почему человек ведет себя так, а не иначе. Психологические законы человеческого поведения / Пер. с англ. — СПб. : Прайм-Евроник, 2008. — 558 с.
2. Вердебер Р. Психология общения. — СПб. : Прайм-Евроник, 2003. — 320 с.
3. Грецов А. Тренинг уверенного поведения для старшеклассников и студентов. — СПб. : Питер, 2008. — 176 с.
4. Ефимова Н. С. Психология общения: практикум по психологии: Учеб. пособие. — М.: ИНФРА-М, 2009. — 192 с.
5. Льюис Д. Тренинг эффективного общения / Пер. с англ. — М.: ЭКСМО-Пресс, 2002. — 224 с.
6. Нельсон Т. Психология предубеждений: Секреты шаблонов мышления, восприятия и поведения. — СПб.: Прайм-Евроник, 2003. — 384 с.
7. Практикум по психологии состояний: Учебное пособие / Под ред. А. О. Прохорова. — СПб.: Речь, 2004. — 480 с.
8. Сидоренко Е. В. Тренинг влияния и противостояния влиянию. — СПб.: Речь, 2010. — 256 с.

9. Чалдини Р., Кенрик Д., Нейберг С. Новейшая психологическая энциклопедия. Законы и тайны поведения человека. Психологический атлас поведения человека / Пер. с англ. — СПб.: Прайм-Еврознак, 2008. — 575 с.

10. <http://trepsy.net/razvit>.

5.2. Тренінгове заняття на тему «ЕМОЦІЙНА САМОРЕГУЛЯЦІЯ В РІЗНИХ СИТУАЦІЯХ СПІЛКУВАННЯ»

Мета заняття: сприяти формуванню у майбутніх фахівців уміння до-
вільно регулювати власні емоційно-психічні стани в різних ситу-
аціях спілкування та напрацювання навичок досягати стану ефек-
тивної психофізіологічної релаксації.

*У результаті участі у даному тренінговому занятті, ви будете
вміти:*

- ✓ досягати стану ефективної психофізіологічної релаксації на осно-
ві аутогенного тренування;
- ✓ викликати стан повного фізичного розслаблення за допомогою
регуляції напруження;
- ✓ викликати ефект розслаблення на основі візуалізації образів;
- ✓ контролювати прояви власних емоцій і поведінки за різних ситу-
аціях спілкування.

Основні теоретичні положення

Емоційна саморегуляція — це керування людиною власними емоціями в ході її діяльності чи спілкування з іншими людьми. Це здібність швидко відновлювати фізичні та душевні сили, адаптуватися до умов поточної життєвої ситуації. Також це вміння поводитися з почуттями, долати негативні емоції і конструктивно управляти інтенсивністю емоцій та їхнім виявом. Управління власним емоційним станом відбувається за допомогою різноманітних засобів. Дослідники описують три глобальні способи реалізації цього процесу: 1) за допомогою іншої емоції; 2) когнітивна регуляція; 3) моторова регуляція.

Виконуючи завдання описаної вправи, слід використовувати дієвий прийом емоційної саморегуляції — *візуалізація* (створення образів уяви за допомогою слухових, зорових, смакових, нюхових, тактильних відчуттів і їхніх комбінацій).

Емоціогенними вважаються ситуації, які викликають у людини емоційне напруження і супроводжуються переживанням сильних почуттів. Поняття «емоціогенна ситуація» також визначається вченими як значима ситуація, що констатує успіх або невдачу в процесі задоволення потреб, як емоційно-проблемна ситуація, як екстремальна (загрозлива) ситуація.

Отже, емоціогенними стають лише ті ситуації, які для людини є найбільш значимими.

Аутогенне тренування (АТ) — метод психологічного розвантаження і зняття нервового навантаження шляхом частого повторення спеціальних оптимістично-мобілізуючих формул. Аутогенне тренування розроблене у 1932 р. Йоганном Шульцем. Походження назви пов'язане з ідеєю самостійного введення себе у стан трансу через самонавіювання.

В Україні професор В. А. Скумін на підставі ґрунтовних наукових досліджень, проведених ним у 1976—1980 рр. в Інституті М. М. Амосова, розробив ефективну модифікацію АТ на основі методики Шульца. Аутогенне тренування за В. А. Скумінім, складається з п'яти вправ.

«Релаксація» — послідовне розслаблення м'язів ніг, рук, тулуба, шиї, голови. Особливу увагу приділяють релаксації кистям рук, спини, обличчя, збиткове напруження яких є у даного контингенту.

«Тепло» — викликається у ногах, руках, сонячному сплетенні, шиї, голові. Пацієнти з синдромом Скуміна потерпають від відчуття холоду в периферичних ділянках тіла. Усування неприємних відчуттів крім безпосереднього позитивного ефекту сприяє й активації особистості у боротьбі з хворобою.

«Паріння, невагомість» — використовуються формули, які викликають відчуття паріння, невагомісті, «розчинення» тіла. Після оволодіння цією вправою зменшуються біль, зникає відчуття розбитості у тілі, важкість, характерні для таких хворих, поліпшується їх самопочуття, настрої.

«Цільове самонавіювання» — формули визначаються конкретними лікувальними завданнями, спрямовані головню на напруження адекватного ставлення до свого здоров'я, на нормалізацію сну, для корекції характерологічних відхилів, подолання страхів, зниження тривоги, на мобілізацію ресурсів особистості.

«Активация» — проводиться за допомогою формул та уявлень, сприяючих виходу зі стану занурення. Наголошується, що організм зарядився енергією, потужною внутрішньою силою і це сприяє відновленню здоров'я, подальшому покращанню самопочуття.

ХІД ТРЕНІНГОВОГО ЗАНЯТТЯ

№ з/п	Зміст
1	Вступне слово. Налаштування на спільну роботу
2	Аутогенне тренування в ситуаціях емоційного занепокоєння і напруження (за методикою Й. Г. Шульца)
3	Вправа «Поступове розслаблення»
4	Вправа «Напружені пози»
5	Вправа «Пластиліновий чоловічок»
6	Вправа «Привітання без слів»
7	Вправа «Пересмикни мотузку»
8	Вправа «Футбол для восьминого»
9	Вправа «Психологічний час»
10	Вправа «Сядьте так, як...»
11	Вправа «Лід і полум'я»
12	Вправа «Свічка думок»
13	Завершення заняття

1. Вступне слово. Налаштування на спільну роботу.

Орієнтовна тривалість 3 хв.

2. Аутогенне тренування в ситуаціях емоційного занепокоєння і напруження (за методикою Й. Г. Шульца)

Орієнтовна тривалість 20 хв.

Перше заняття проходить під керівництвом викладача-тренера. Усі ж наступні заняття доцільно проводити у вільний час, щоб швидше переключити свій організм з режиму роботи на режим відпочинку.

Метод АТ дозволяє тренуватися за будь-яких умов: лежачи в ліжку, сидячи на стільці, індивідуально чи в групі.

Займатися аутогенним тренуванням краще під музику; бажано, щоб це були твори класичного чи етнічного репертуару, спокійні, мелодійні, ненастирливі і неголосні. Музика — це вона є фон для сеансу, її потрібно не слухати, а чути.

Практиками рекомендовані такі музичні твори: Л. Бетховен «Місячна соната»; П. Чайковський — «Сентиментальний вальс»;

А. Глюк — «Мелодія»; Й. Шуман — «Мрії»; Сен-Санс — «Лебідь»; Шуберт — «Аве Марія»; Оффенбах — баркарола з опери «Казки Гофмана» та ін.

Авторський досвід проведення сеансів АТ підтверджує також ефективність використання різноманітних етнічних творів. Зокрема, перевірено ефективність використання записів північно-американського етногурту «Wauga».

У ході АТ-занять слід пам'ятати про таке:

1. Кожна сказана фраза подумки повинна стати вашим відчуттям, перетворитися на таке відчуття. Це «золоте правило» АТ.

2. Фрази слід вимовляти повільно, повторюючи кілька разів, а в окремих випадках, коли відволікають сторонні думки, — напівпошепки, але завжди повільно.

3. Обов'язково зберігати структуру сеансу, реалізувати компоненти АТ у певній послідовності: 1-ша фаза — розслаблення м'язів і розширення судин (руки, ноги, обличчя, голова, сонячне сплетіння); 2-га фаза — сюжетне уявлення; 3-тя фаза — самопрограмування; 4-та фаза — закріплення (коротке повторення 1-ї фази).

4. З кожною фразою потрібно робити невеликі паузи, під час яких можна більш ретельно проаналізувати одержувані відчуття. Паузи між фразами в тексті відмічені знаком «...».

5. Під час відпрацювання кожного наступного компонента можна повертатися до попереднього для закріплення раніше напрацьованого відчуття (проте, якщо відчуття набуває стійкого характеру, можна не застосовувати цей прийом).

Приступаючи до занять, потрібно підготувати себе до сеансу, зайняти зручну позу, розслабитися. Далі робиться спокійний глибокий вдих і видих. Очі закриті. Заняття можна проводити лежачи на спині або сидячи в кріслі, на стільці.

Повільно вимовляється текст АТ:

Я налаштовуюсь на сеанс, всі сторонні думки відкидаю... Мої руки важкі... М'язи рук розслаблені... Руки мляві, нерухомі... Повільно розливається свинева тяжкість по моїх руках... Мої руки важкі... Я заспокоююсь... Я заспокоююсь... Відчуття тяжкості в руках посилюється і наростає... Я відчуваю, як по моєму тілу розливається відчуття спокою... М'язи рук розслаблені... Очі спокійно закриті... Дихання спокійне, рівне... Всі сторонні думки я рішуче і спокійно відкидаю... Я відчуваю, як по моїх руках все більше розливається свинева тяжкість... Тяжкість поступово посилюється і наростає... Мої руки важкі... Мої руки важкі... Я все більше і більше заспокоююсь... Я відчуваю легку пульсацію в кінчиках моїх пальців... Розширюються кровоносні су-

дини на моїх руках... У долоні спрямовуються хвилі теплої пульсації крові... Відчуття пульсації посилюється і наростає... Я прислухаюся до цього відчуття... Кінчики пальців пульсують, помітне тепло зігріває мої долоні... Мої долоні теплі, руки, наче опущені в теплу воду... Все глибше і приємніше стан спокою... Мене ніщо не відволікає... Я заспокоююсь... Я заспокоююсь... Руки важкі, кінчики пальців пульсують... Я відчуваю приємне тепло і спокій... Я заспокоююсь... Уявний погляд повільно ковзає по моїх ногах... У моїх руках зберігається викликане відчуття... На екрані уявного погляду я чітко і ясно бачу свої ноги... Повністю розслаблені м'язи моїх ніг... Мої ноги нерухомі, розслаблені... Я відчуваю, як по мені до ніг розливається свинцева тяжкість... Мої ноги стають важкими, як після тривалої пішої прогулянки... Ногами не хочеться рухати, не хочеться ворухити... Я все більше і більше заспокоююсь... Я спокійний (на)... Я спокійний (на) ... Кожна клітинка мого організму наповнюється спокоєм... Я думаю тільки про глибокий відпочинок... Мені приємне почуття бажаного спокою... Я абсолютно спокійний (на)... Я абсолютно спокійний (на)... Повністю розслаблені м'язи мого тіла... Мені приємно... Я спокійний (на)... Я відпочиваю... Я спокійний (на)... Мій уявний погляд повільно ковзає по обличчю... Розслаблені м'язи чола... Мій лоб абсолютно спокійний... Розслаблені м'язи, що зводять брови... Абсолютно спокійні й закриті мої очі... Повіки важчають... Повіки спокійні... Я намагаюся якомога глибше відчувати це... Розслаблені мої щок... Розслаблені мої жувальні м'язи... Розслаблені м'язи губ... Губи мої злегка розімкнуті... М'язи мого обличчя розслаблені... Моє обличчя абсолютно спокійне... Я абсолютно спокійний (на) ... Приємний спокій повільно розливається по моїй голові... Думки течуть плавно, повільно, мляво... Абсолютно спокійний мій мозок... Я безтурботно, спокійно відпочиваю... Кожна клітинка мого організму, кожен мій нерв наповнений спокоєм... Мене ніщо не відволікає... Я абсолютно спокійний (на)... Мій уявний погляд повільно ковзає по носоглотці до гортані... Дихається легко і вільно... Я відчуваю, як полегшення і спокій наповнюють мою груди... Приємний спокій повільно розливається по моїх грудях... Спокій огортає моє серце... Моє серце працює спокійно і рівно... Хвилі глибокого спокою повільно розливаються по моєму тілу... Мої думки сконцентровані в надчеревній ділянці... Моє сонячне сплетіння поступово теплішає... Тепла пульсуюча кров зігріває моє сонячне сплетіння... Я відчуваю приємне зігріваюче тепло в надчеревній ділянці... Сонячне сплетіння струмить променями тепла, спокою по всьому тілу... Я відчуваю легку пульсацію в сонячному сплетінні... Кожен мій нерв наповнюється бажаним спокоєм... Я абсолютно спокійний (на)... На екрані уявного погляду виникає картина лісу... Я хочу представити ліс... Бачу соковиту смара-

гдову галявину... Я бачу синє небо... Бачу пишні зелені крони дерев... У мене гарний настрій... Я спокійний (на)... Мене ніщо не відволікає... Я відпочиваю... Я спокійний (на)... Я повністю у владі спокою... Я бачу березовий гай, стрункі берези, покриті зеленим листям... Бачу між березами блакитне небо... Я бачу лісову галявину, килим зеленої соковитої трави... Я намагаюся уявити все це якомога яскравіше, образніше... Повільно, спокійно ковзає мій погляд по травинках, за листочками... Я спокійний (на)... Я абсолютно спокійний (на)... Я з кожним днем стаю спокійніше, витриваліше, міцніше, сильніше... Я абсолютно спокійний (на)... Уявний погляд знову ковзає до моїх рук... Мої руки важкі... Я відчуваю пульсацію в кінчиках пальців... Мої долоні теплі... Уявний погляд ковзає по моїх ногах... Мої ноги важкі, розслаблені... Спокійне моє обличчя... Спокійний мій мозок... Почуттям полегшення і спокою наповнені мої груди... Спокійно і рівно працює моє серце... Я відчуваю тепло в сонячному сплетінні... Я абсолютно спокійний (на)... Бажаний спокій залишається, зберігається постійно... Роблю глибокий вдих і видих... Стискаю кожну руку в кулак... Знімаю відчуття тяжкості... Мене наповнюють хвилі бадьорості, енергії... Настрій чудовий... Я прекрасно відпочив (ла) — розтискую руки... Роблю енергійний вдих і видих... Відкриваю очі...

Заняття закінчено. Після цього кожному учаснику АТ бажано записати свої відчуття та коментарі до них у довільній формі.

3. Вправа «Поступове розслаблення»

Орієнтовна тривалість 10 хв.

Знайдіть зручне місце і, сівши, відчуйте положення вашого тіла відносно найближчого оточення. Дайте собі раду в тому, що ви відчуваєте.

Як ви себе відчуваєте? Чи з'явилися у вас почуття безглуздості ситуації і провини через те, що ви витрачаєте час на подібні вправи? Чи боїтеся ви не впоратися з вправою? Виникло нетерпіння?

Визначившись зі своїми почуттями, закрийте очі або ж зосередьте погляд на нерухомому об'єкті. Це може бути що завгодно — малюнок на шпалерах, тріщина на стелі, пляма на підлозі...

Поступово змістіть увагу з того, що вас оточує, до межі між вашим тілом і тим, до чого воно торкається. При цьому перевірте, чи створює такий контакт відчуття незручності або відчуття комфорту, і наберіть таку позу, щоб комфорту стало більше, а неприємних відчуттів менше.

Розташувавшись якомога зручніше, перенесіть увагу на кінчики пальців ніг. На мить напружте пальці і відразу дайте напрузі

минуту. Зверніть увагу, який вплив це спричиняє не тільки на пальці і ноги, а й на все ваше тіло. Повторіть це два-три рази, потім переведіть увагу на ноги і виконайте те саме, просуваючись далі вгору по тілу, по черзі напружуючи стегна, сідниці, попереки, живіт, плечі, руки, кисті рук, шию, обличчя, щелепи.

Якщо якась частина тіла залишається напруженою і скутою або починає нити, напружуйте і розслабляйте її протягом кількох хвилин, доки не відчуєте, що напруження у всьому тілі поступово спадає.

Далі зосередьтеся на диханні. Деякий час лише поспостерігайте за ним, відзначаючи, глибоке воно чи поверхневе, повільне чи швидке, рівне чи поривчасте. Дихайте все глибше і глибше, і при цьому позбавляйтеся від залишків напруженості в тілі. Продовжуйте глибоко дихати протягом 10—20 хвилин, відзначаючи всі думки, що виникають, враження і відчуття, але не намагайтеся їх утримувати. Потім дайте вашій свідомості поступово повернутися до норми.

4. Вправа «Напружені пози».

Орієнтовна тривалість 10 хв.

Мета: вивільнення м'язового напруження через тремтіння і мимовільні рухи.

Арка. Встаньте, розставивши ноги на відстань приблизно 45 см, носки повернуті всередину, коліна зігнуті. Кулаки поставте на попереки і прогніться назад так, щоб лінія, що з'єднує точку між лопатками на хребті і середину відстані між ногами, була перпендикулярна підлозі. Позначте ділянки напруження в тілі (в попереку, передній частині стегон, шиї і т. д.). Дихайте животом, утримуйте паузу 2—3 хв, тіло максимально розслаблено. Якщо поза правильна, то ноги починають тремтіти. Віб्राції — це вихід і ослаблення хронічних м'язових напружень.

Кільце. Розставте ноги приблизно на 25 см, носки злегка повернені всередину, тіло кинуте вперед. Торкніться пальцями рук підлоги перед собою, не спираючись на них. Перенесіть вагу тіла на пальці ніг. Потрібно набути стан нестійкої рівноваги. Глибоке дихання через рот. Утримуйте позу 2—3 хв, ноги починають тремтіти, теплота і вібрації поширюються по всьому тілу. Тремтіння — природна реакція тіла на напруження, показник енергетизації м'язів. Після закінчення піднімайтеся якомога повільніше.

Зворотне кільце. Ляжте на килим. Зігніть коліна і розставте ноги на відстань 30 см. Прогніть спину, притягаючи себе до щип-

колотою руками. Тільки маківка, плечі і ступні торкаються підлоги, коліна висувайте вперед. Глибоке дихання, максимально розслабте сідниці. Таз починає тремтіти. Для посилення відчуття качніть таз вгору-вниз кілька разів.

Прогин назад з опорою. Нахиліться назад і для балансу злегка обіпріться руками на щось, що стоїть позаду. Розведіть коліна. Дихайте глибоко, покачайтеся на п'ятах. Через 2—3 хв таз почне рухатися вгору і вниз. Це вправа на зняття тазових напружень.

Стійка на одній нозі. Стійте на одній нозі до повного стомлення м'язів, знемоги. Увагу можна зосередити на будь-якому уявному об'єкті, наприклад, пройти увесь шлях від гуртожитку до університету, пригадуючи думки і почуття, що виникали при цьому. Це відволікання подовжує процес. У такому стані м'язи не можуть утримувати наявні в них напруження, відбувається ослаблення, що відчувається через вібрації м'язів.

5. Вправа «Пластиліновий чоловічок»

Орієнтовна тривалість 15 хв.

Мета: м'язове розслаблення окремих груп м'язів (усіх у певній послідовності).

На відміну від інших релаксаційних вправ, що діють за принципом «напруження — розслаблення», вправа ускладнена введенням запропонованих обставин.

Учасники сидять навпочіпки, голова в колінах, очі закриті. Уявіть, що кожен з вас — ком пластиліну, в якому «зародилося життя»; спробуйте виліпити з себе людину, долаючи опір свого матеріалу — пластиліну.

Послідовність така. Спочатку спробуйте випростатися на повний зріст. Це вимагатиме значного напруження в хребті, шії, ногах; тепер «ліпіть» руки від плеча, напруження поширюється в руки, далі у кисті, пальці. Відчувайте «пластиліновість» пальців: вони увесь час намагаються «склеїтися» при зімкненні. Цими пальцями потрібно виліпити обличчя — очі, ніс, рот. Який вираз обличчя вийшов? Яка людина зліпилась? Подивіться кругом себе. Куди це ви потрапили? Все тіло залишається напружено «пластиліновим». Спробуйте рухатися, відриваючи «пластилінові» ступні від підлоги. Куди і навіщо ви пішли? Можлива взаємодія учасників: знайомство і т. д. У якийсь момент ви виявили себе лежачими на підлозі, не можете відклеїтися, намагаєтеся це зробити, напруження по всьому тілі збільшується. Раптом тепла, майже гаряча хвиля накочується на ноги, вони «тануть», «плас-

тилін» розтікається у калюжу, наступна хвиля доходить до паху, потім до грудей, шиї, остання хвиля покриває все тіло, все «пластилінове» тіло розтеклося. Сильний ефект розслаблення досягається тривалим напруженням. Задані обставини допомагають зайняти увагу, а отже, збільшити час напруження, додають елемент завжди бажаної гри.

6. Вправа «Привітання без слів».

Орієнтовна тривалість 5 хв.

Учасникам пропонується протягом 2—3 хв вільно пересуватися по приміщенню і встигнути за цей час привітати якомога більшу кількість людей (рахуються і взаємні вітання). Робити це потрібно без слів, а мовчки, добираючи будь-які інші способи: кивок голови, рукостискання, обійми і т. д. При цьому кожен спосіб може бути використаний учасником тільки один раз, для кожного наступного привітання слід задіяти новий спосіб.

Мета вправи: знайомство, розслаблення, згуртування учасників, обговорення причин того, що в спілкуванні людям слід регулювати свою поведінку.

Обговорення: Кому скільки людей вдалося привітати? Можливо, у когось виник психологічний дискомфорт, адже в реальному житті вітати один одного у такий спосіб не прийнято. Якими засобами вдалося подолати цей дискомфорт? А чому в реальному житті люди, коли зустрічаються, поведуть себе не так, як їм заманеться, а регулюють свої реакції, діють тільки певними, схваленими в суспільстві способами?

7. Вправа «Пересмикни мотузку».

Орієнтовна тривалість 10 хв.

Два учасника сідають спиною один до одного на відстані 2-3 м. Між ними по підлозі простягається мотузка так, щоб її кінці розташувались поміж ніжками стільців, на яких сидять ці два учасники. Завдання — встати по команді, добігти до стільця іншого учасника, сісти і смикнути за мотузку. Переможе той з учасників, хто зробить це першим.

Мета вправи: тренування оперативності реакції, вміння мобілізувати себе для швидкого досягнення мети.

Обговорення. Учасники обмінюються враженнями, а також думками про те, які якості, крім швидкості реакції, важливі для перемоги в цій вправі.

8. Вправа «Футбол для восьминого».

Орієнтовна тривалість 20 хв.

У грі беруть участь дві команди, кожна з яких складається з 5—6 учасників. Вони стають у тісні групи спинами один до одного, відводять руки за спину і беруться ззаду за руки, стоячи поруч з учасниками таким чином, щоб команда могла переміщатися лише як єдине ціле. У такий спосіб команди об'єднані, зображують восьминогів, які грають у футбол. Завдання кожного з команд — за час, відведений на гру (3—5 хв), забити якомога більше голів у ворота суперників. Команди повинні протягом всієї гри переміщатися як одне ціле, розчіплятися учасникам не можна.

Мета вправи: згуртування і тренування злагодженості дій учасників, вміння регулювати свою поведінку таким чином, щоб не стільки прагнути до досягнення мети одноосібно, скільки діяти узгоджено з командою.

Обговорення. Які враження виникли в учасників по ходу цієї гри? Успіх команд визначається переважно через індивідуальні якості учасників або ж завдяки злагодженості їхніх дій? Якщо ж через злагодженість досягається взаємодія, то від чого це залежить, як виявляється? Яким реальним життєвим ситуаціям можна уподібнити «Футбол для восьминогів»?

9. Вправа «Психологічний час».

Орієнтовна тривалість 10 хв.

Учасників запрошують зручно сісти, розслабитися і закрити очі. Завдання — намагайтесь якомога точніше визначити, коли мине рівно одна хвилина після умовного сигналу ведучого. Рахувати про себе до шістдесяти не можна, — треба лише прислухатися до своєї інтуїції. Коли, з точки зору учасника, хвилина пройде, він мовчки піднімає руку, але очі не відкриває. Ведучий фіксує, скільки часу реально минуло до цього моменту (у разі великої кількості учасників йому знадобиться допомога одного-двох асистентів).

Потім учасники діляться на дві групи: тих, кому здалося, що хвилина промайнула швидше, ніж у реальності (їх час менше 60 секунд), і тих, кому здалося, що вона минула довше. У середині цих підгруп обговорюється, які особливості людей, психологічний час яких тече порівняно з реальним «швидше» або «повільніше».

Мета вправи. Розвиток внутрішнього відчуття часу, аналіз відмінностей між тими людьми, яким здається, що час минає швидше, ніж у реальності, і тими, кому здається навпаки. Як правило, ті, для кого час тече швидше, живуть за принципом «І жити квапиться, і відчувати поспішає»; ті ж, кому хід часу уявляється набагато повільніше, як правило, і живуть, розмірено, і неспішно. Крім того, сприйняття часу залежить від стану, в якому перебуває людина: коли вона надактивна, збуджена, то здається, ніби час прискорює свій хід.

Обговорення. Представники від кожної з підгруп характеризують людей, для яких психологічний час на даний момент відрізняється від реального. Потім інші учасники порівнюють ці точки зору і висловлюють свої міркування щодо причин такого розходження. Можливо, справа полягає в тому, що в одній підгрупі були зібрані люди, для яких психологічний час тече швидше від реального, а в іншій — ті, для яких він повільніший?

10. Вправа «Сядьте так, як...».

Орієнтовна тривалість 10 хв.

Учасникам пропонують сісти так, щоб всім своїм виглядом демонструвати різні ситуації, наприклад, такі:

- Школяр, який дістав двійку за контрольну роботу.
- Бізнесмен, який підписав контракт, що принесе йому сто тисяч доларів прибутку.
- Фігурист, який впав у фінальному виступі і через це залишився без нагороди.
- Футболіст-нападник, який забив вирішальний гол у матчі.
- Кошеня, яке щойно нагидило в хазяйське ліжко.
- Спортсмен, що повертається додому з олімпійською нагородою.

Вправа може проводитися у кількох варіантах.

1. Ведучий називає ситуацію, а учасники у колі колективно її зображують, а потім обговорюється, чиє зображення виявилось найцікавішим і чим саме.

2. Кожен учасник отримує картку з описом ситуації, не показуючи її іншим. Всі по черзі демонструють свої ситуації, а глядачі мають здогадатися, про що йдеться (дозволяється ставити уточнюючі запитання, що передбачають відповідь «так» або «ні»).

Мета вправи. Вправа вчить контролювати власні позу і міміку, передавати інформацію за допомогою невербальних засобів спілкування, розвиває артистизм.

Обговорення: На що конкретно потрібно звертати увагу, щоб зрозуміти, що виражає поза людини, що сидить? А як ви зазвичай сидите, про що свідчить ваша поза, яке враження це справляє зі сторони?

Хочете регулювати враження, яке ви викликаєте в інших людей, — отже, звикайте замислюватися над такими запитаннями, вчіться дивитися на себе очима оточення...

11. Вправа «Лід і полум'я».

Орієнтовна тривалість 15 хв.

Учасників просять сісти, розслабитися, покласти руки на коліна, з відкритими долонями вгору, закрити очі і протягом хвилини уявляти собі, що в одній руці у них лежить гаряча печена картоплина, а в другий — шматок льоду. Після цього ведучі (2—3 особи) пробують на дотик долоні учасників, намагаючись за їх температурою визначити, в якій руці ті уявляли гарячу картоплю, а в якій — лід. Як правило, це вдається зробити набагато точніше, ніж імовірне випадкове вгадування, температура долонь дійсно починає відрізнятися достатньо для того, щоб це можна було відчувати.

Мета вправи: демонстрація ефекту виникнення фізіологічних змін під впливом наших уявлень, навчання довільному регулюванню реакцій через ці уявлення.

Обговорення. Наші уявлення мають властивість втілюватися у реальність. Ми вдаємо, що рукам або холодно, або жарко, і її температура реально змінюється. Уявляючи собі чи невдачу, чи досягнення успіху, — тим самим наближаємо себе до одного або іншого... Наведіть приклади з життя, коли для того, щоб наблизитися до мети, важливо у всіх деталях уявляти собі те, чого ми хочемо досягти.

12. Вправа «Свічка думок».

Орієнтовна тривалість 10 хв.

Ведучий запалює свічку, і учасники, передаючи її по колу, висловлюють свої відчуття, побажання, думки з приводу проведеного тренінгу.

13. Завершения занятия.

Орієнтовна тривалість 3 хв.



Література для поглибленого вивчення



1. *Грачева Л. В.* Тренинг внутренней свободы. Актуализация творческого потенциала. — СПб.: Речь, 2005. — 60 с.
2. *Грецов А. Г.* Лучшие упражнения для обучения саморегуляции: Учеб.-метод. пособие / Под общ. ред. проф. С. П. Евсеева. — СПб., СПбНИИ физ. культ., 2006. — 44 с.
3. *Зелинский С. А.* Психическая саморегуляция (аутотренинг) // Современные психотехнологии манипулирования // <http://psyfactor.org>.
4. *Кандыба В. М.* Психическая саморегуляция: Теория и техника СК-сверхсознания. — СПб.: Лань, 2001. — 445 с.
5. *Кипнис М. Ш.* 59 лучших игр и упражнений для развития управления коммуникациями: Тренируем общение, способность влиять и убеждать. — М.: Прайм-Еврознак, 2009. — 224 с.
6. *Кипнис М. Ш.* Актерский тренинг. Более 100 игр, упражнений и этюдов, которые помогут вам стать первоклассным актером. — М.: АСТ; СПб.: Прайм-Еврознак, 2008. — 249 с.

Тема 6



ПЕДАГОГІЧНЕ СПІЛКУВАННЯ

Тренінгове заняття на тему «ОСНОВИ ПЕДАГОГІЧНОГО СПІЛКУВАННЯ»

Мета заняття: формування у майбутніх педагогів професійних комунікативних умінь.

У результаті участі в даному тренінговому занятті, ви будете вміти:

- ✓ враховувати особливості педагогічного спілкування в професійній діяльності;
- ✓ встановлювати емоційний і діловий контакти у процесі такого спілкування;
- ✓ мобілізувати творче самопочуття;
- ✓ доцільно використовувати невербальні засоби педагогічного спілкування;
- ✓ переключати увагу під час спілкування;
- ✓ створювати словом систему образних «бачень»;
- ✓ визначати емоційний стан людини за її невербальною поведінкою;
- ✓ захоплювати ініціативу в педагогічному спілкуванні;
- ✓ оволодівати увагою та впливати на аудиторію вербально під час такого спілкування.

Основні теоретичні положення

У науковій літературі педагогічне спілкування трактується як форма професійного спілкування педагога з учнями, яке спрямоване на створення сприятливого психологічного клімату в колективі, а також на іншого роду психологічну оптимізацію навчальної діяльності й стосунків між учасниками спілкування.

У спілкуванні педагог виступає як активатор цього процесу, організовуючи і керуючи ним. Вчені підкреслюють виняткову

роль педагогічного спілкування у навчанні, вихованні і розвитку особистості.

У психолого-педагогічній літературі знайшли відображення такі функції педагогічного спілкування:

- проєктивна (формулювання цілей спілкування, композиційна побудова змісту спілкування, прогнозування способів і видів комунікації);

- самопрезентаційна (демонстрування своїх індивідуально-психологічних і соціально-психологічних властивостей особистості);

- інформаційна (прийом, зберігання та передавання інформації, обмін думками, індивідуальним досвідом тощо);

- мотиваційно-спонукальна (стимулювання активності суб'єкта спілкування, спрямування його на певні дії);

- контактна (емоційний контакт — встановлення єдності емоційних позицій педагога й учнів щодо змісту спілкування, пізнавальний контакт — розуміння ними індивідуальних особливостей та мотивів поведінки один одного, схожості поглядів на предметний аспект спілкування);

- соціально-перцептивна (сприйняття, пізнання і розуміння партнера);

- інтерактивна (встановлення відносин, вироблення спільної стратегії взаємодії, реалізація соціальних ролей);

- емоційно-ціннісна (емоційно-виразне передавання знань, вияв оцінних ставлень один до одного, переживання ситуації спілкування та реагування на емоційне напруження, виклик у суб'єкта спілкування адекватних емоційних переживань);

- регулятивна (регулювання поведінки учнів і власної);

- рефлексивна (оцінювання поведінки учасників спілкування, аналіз вербальної і невербальної інформації та ходу спілкування).

1. **Проективна функція педагогічного спілкування реалізується через вміння:** визначати і формулювати яскраві, привабливі цілі комунікативної діяльності та демонструвати шляхи їх досягнення; композиційно будувати зміст спілкування; уявляти відчуття учнів від минулої зустрічі і планувати систему майбутнього спілкування з колективом з урахуванням внесення необхідних коректив; налаштовуватися на спілкування з аудиторією (створити творче самопочуття); планувати своє мовлення, свою презентацію; відновлювати у своїй комунікативній пам'яті особливості спілкування з аудиторією; прогнозувати можливі способи і види комунікації та комунікативну поведінку учнів (студентів); прогнозувати особливості спілкування в нових комунікативних умовах.

2. Самопрезентаційна функція педагогічного спілкування реалізується через уміння: гнучко використовувати власний невербальний репертуар у ході розв'язання комунікативних завдань; подавати себе в спілкуванні (як стояти, сидіти, піднятися зі стільця, із-за столу, як підвищити голос, посміхнутися, подивитися); триматися перед аудиторією; володіти мімікою, жестикуляцією; знайомитися; відшукувати правильну форму звернення; демонструвати власне ставлення до суб'єктів спілкування (усмішка, інтонація, експресивність рухів).

3. Інформаційна функція педагогічного спілкування реалізується через уміння: сприймати інформацію (активно й уважно вислуховувати і чути учнів або студентів); осмислювати, аналізувати, усвідомлювати, систематизувати інформацію, робити її цікавою та доступною для учнів або студентів, враховуючи при цьому їхні вікові та індивідуальні особливості; зберігати інформацію; передавати навчальну інформацію, враховуючи порядок подання матеріалу (найбільш цікавий матеріал має бути на початку або наприкінці повідомлення), викликати захоплення нею і бажання поглиблювати свої знання; доповнювати інформаційні матеріали їх інтерпретацією, здійснюючи певну оцінку тих чи інших фактів, явищ; використовувати ефект двосторонньої аргументації у ході викладення навчального матеріалу (разом із розкриттям власної позиції та аргументів, які її підтверджують, наводять протилежну інформацію та відповідні їй аргументи); володіти голосом, дикцією, виразною яскравою мовою.

4. Мотиваційно-спонукальна функція педагогічного спілкування реалізується через уміння: якісно викладати навчальний матеріал; бути привабливим для учнів як особистість; створювати на занятті сприятливий морально-психологічний клімат; викликати інтерес у учнів або студентів до навчання; залучати до співпраці кожного учня або студента; викликати у суб'єктів спілкування переживання емоційного піднесення; володіти культурою мовленнєвої поведінки; виявляти інтерес до суб'єкта спілкування; спонукати учнів (студентів) до участі в навчально-пізнавальній діяльності.

5. Контактна функція педагогічного спілкування реалізується через уміння: встановлювати єдність емоційних позицій педагога й учнів (студентів) щодо змісту, цілей, способів спілкування і стосовно один одного (емоційний контакт); розуміти індивідуальні особливості та мотиви поведінки один одного, досягати схожості поглядів на предметний аспект спілкування

(пізнавальний контакт); вступати у психологічний контакт з вихованцями; встановлювати візуальний контакт.

6. Соціально-перцептивна функція педагогічного спілкування реалізується через уміння: адекватно сприймати учня (студента) і розуміти його; увійти в його становище, подивитися на світ його очима, розташувати себе в системі його цілей і мотивів; сприймати суб'єкта спілкування таким, яким він є; правильно сприймати за виразом обличчя, рухами і вчинками, а також мовленнєвими реакціями учня (студента) його психічний стан і емоційне переживання; прогнозувати різного роду реакції учня (студента) на той чи інший педагогічний вплив і перебудувати свої дії, поведінку на основі одержаної інформації; спостерігати, бачити і швидко оцінювати педагогічні ситуації, труднощі в своїй діяльності і діяльності учнів; володіти засобами соціальної перцепції; переборювати стереотипні і ситуативні негативні настанови на окремих учнів (студентів); розуміти ситуативну внутрішню налаштованість учнів і враховувати її у комунікації; досягати соціально-психологічної єдності з класом (групою); визначати внутрішню сутність учня (студента) за характером його дій і вчинків; виявляти розуміння внутрішнього стану учнів; адекватно реагувати на емоційний стан суб'єкта спілкування.

7. Інтерактивна функція педагогічного спілкування реалізується через уміння: встановлювати суб'єкт-суб'єктні взаємовідносини з учнями; організовувати простір навчальної взаємодії; встановлювати і підтримувати зворотний зв'язок; залучати вихованців до комунікативної діяльності; володіти професійно-педагогічною увагою; делегувати учневі (студентові) право і необхідність самостійно аналізувати події, факти; правильно розуміти роль суб'єктів спілкування; зосереджувати увагу на позитивному у спілкуванні з учнями; цілеспрямовано організовувати спілкування й керувати ним; імпровізувати в комунікативній ситуації; прагнути до ініціативи у спілкуванні, перебирати на себе функції лідера; володіти вербальними і невербальними засобами комунікації; орієнтуватися в часі та в умовах комунікації; підтримувати діалог і змінювати тему спілкування.

8. Емоційно-ціннісна функція педагогічного спілкування реалізується через уміння: використовувати емоційні звернення до аудиторії; викликати у суб'єктів спілкування почуттєві переживання; емоційно висловлювати свої думки і почуття; впливати на емоційну сферу вихованця; виявляти особисту прихильність до суб'єктів спілкування; формувати довірливі стосунки у зоні взаємодії; відчувати позитивні емоції від спілкування; адекватно

емоційно відгукуватися на комунікативну активність учасників спілкування.

9. Регулятивна функція педагогічного спілкування реалізується через уміння: своєчасно коригувати свій комунікативний задум відповідно до реальних умов педагогічної взаємодії, швидко добираючи способи реагування на ситуацію; зберігати достатній рівень самоконтролю; відшукувати нові шляхи розв'язання комунікативних ситуацій на основі відомих; виявляти толерантність, терпимість до інших; об'єктивно оцінювати поведінкові реакції, комунікативну активність окремих учнів (студентів), адекватно емоційно відгукуватися на них.

10. Рефлексивна функція педагогічного спілкування реалізується через уміння: активно і відсторонено спостерігати за своєю діяльністю; адекватно оцінювати свою поведінку в ситуації спілкування; звільнятися від учительських амбіцій; сприймати й аналізувати одержану від учнів (студентів) вербальну і невербальну інформацію про індивідуальні особливості, розуміння навчального матеріалу учнями, ставлення до навчання і вчителів, стосунки між однокласниками та їх поведінку, настрої і психічні стани, їх реагування на зауваження та оцінку успіхів у навчанні й поведінці; аналізувати процес педагогічного спілкування, виявляти слабкі сторони спілкування, осмислювати ступінь задоволення процесом взаємодії з учнями; вчитися у своїх вихованців.

ХІД ТРЕНІНГОВОГО ЗАНЯТТЯ

№ з/п	Зміст
1	Вступне слово. Налаштування на спільну роботу
2	Тест «Чи умієте ви викладати свої думки?»
3	Вправа «Обмін думками»
4	Вправа «Розповідь»
5	Вправа «Спілкування з аудиторією»
6	Вправа «Розвиток емпатії»
7	Вправа «Мобілізація творчого самопочуття перед уроком через звернення до матеріалу та аудиторії»
8	Вправа «Переборення нетворчого стану методом “фізичних дій” і ситуацією “якщо б...”»
9	Вправа «Індивідуальне передання інформації»

№ з/п	Зміст
10	Вправа «Вираження індивідуальної реакції»
11	Вправа «Натхнення»
12	Вправа «Визначення емоційного стану людини за допомогою емпатії»
13	Вправа «Визначення емоційного стану людини за допомогою еталонів невербальної поведінки»
14	Вправа «Дзеркало»
15	Вправа «Контроль і корекція ходи»
16	Вправа «Вітання»
17	Вправа «Передаємо предмети»
18	Вправа «Задумане слово»
19	Вправа «Вікно»
20	Вправа «Телетакт»
21	Вправа «На колок»
22	Вправа «Контроль і корекція пози»
23	Вправа «Робоча поза викладача»
24	Вправа «Хто це?»
25	Вправа «Увійди в коло»
26	Вправа «Подаруй подарунок»
27	Вправа «Почуття, з якими я прийшов на заняття»
28	Вправа «Загальна мімічна реакція»
29	Вправа «Логіка невербальної поведінки»
30	Вправа «Виправдовувати дії»
31	Вправа «Апельсин»
32	Вправа «Контроль і корекція (осанки)»
33	Вправа «Переключення уваги»
34	Вправа «Створюю образну систему бачень»
35	Вправа «Мовець»
36	Вправа «Установлення педагогічного контакту»
37	Вправа «Педагогічна комунікація»

1. Вступне слово викладача-тренера. Налаштування на спільну роботу (до 2 хв.).

2. Тест «Чи умієте ви викладати свої думки?»

Орієнтовна тривалість 10 хв.

Інструкція. Студентам пропонується на кожний із наведених питань дати відповіді «так» або «ні».

1. Чи турбуєтесь ви про те, щоб бути зрозумілим?
2. Чи добираєте ви слова, які відповідають віку, освіті, інтелекту і загальній культурі співрозмовника?
3. Чи продумуєте ви форму викладу думки перед тим, як висловитись?
4. Ваші розпорядження достатньо короткі?
5. Якщо співрозмовник не ставить вам запитань після того, як ви висловились, чи вважаєте ви, що вас зрозуміли?
6. Чи достатньо ясно і точно ви висловлюєтесь?
7. Чи слідкуєте ви за логічністю викладу ваших думок і висловлювань?
8. Чи з'ясовуєте ви, що було не ясно у ваших висловлюваннях? Чи спонукаєте ставити запитання?
9. Чи ставите ви запитання співрозмовникам, щоб зрозуміти їх думки і настрій?
10. Чи відрізняєте ви факти від думок?
11. Чи намагаєтесь ви спростувати думки співрозмовника?
12. Чи прагнете ви до того, щоб співрозмовники завжди погоджувались з вами?
13. Чи використовуєте ви професійні терміни, які не завжди всім зрозумілі?
14. Чи говорите ви ввічливо і дружньо?
15. Чи слідкуєте ви за враженнями, які викликають ваші слова?
16. Чи робите ви паузи для обдумування?

Обробка результатів. По одному балу оцінюються відповіді «ні» на 5, 11, 12, 13 запитання і по одному балу за відповідь «так» — за всі останні.

Сума балів означає:

від 12 до 16 балів — гарний результат;

від 10 до 12 балів — середній результат;

менше 9 балів — поганий результат.

3. Вправа «Обмін думками».

Орієнтовна тривалість 5 хв.

Студенти одержують завдання, сидячи в аудиторії, обмінятись один з одним враженнями про фільм, який вони нещодавно бачили. У бесіді одночасно бере участь уся група.

Під час аналізу виконання цієї вправи важливо зрозуміти, що спілкування такого роду ні для кого з його учасників не становить труднощів, тому що воно було:

а) особистісно-орієнтованим, тобто спілкуванням з приводу особистісних інтересів;

б) процес спілкування кожної пари студентів не контролюється з боку інших, тобто не має публічності роботи.

4. Вправа «Розповідь».

Орієнтовна тривалість 5 хв.

Студент отримує завдання, сидячи за партою, розповісти викладачу про свої враження від побаченого фільму.

Аналіз виконання цієї вправи покаже, що виконати завдання може практично кожен студент.

Причинами, які обумовлюють можливість більш-менш легко виконати вправу, будуть такі:

а) схожість завдання зі звичайною відповіддю студентів на запитання викладача;

б) дане спілкування є особистісно-орієнтованим, тобто питання, яке обговорюється, цікавить двох;

в) у цьому спілкуванні не ставиться задача установлення контакту, керівництва спілкуванням з групою студентів.

5. Вправа «Спілкування з аудиторією».

Орієнтовна тривалість 7 хв.

Студент перед аудиторією ділиться думками після перегляду фільму. Група оцінює його вміння спілкуватись зі слухачами. Аналізуючи виконання вправи, важливо зрозуміти, що труднощі, які виникли у спілкуванні, обумовлені таким: публічністю роботи; невмінням установлювати контакт зі слухачами; складністю самопрезентації (самоподання); невирішеністю для студента, який розповідає, питання: «Нащо мені спілкуватись», «Чого я повинен досягти?»

6. Вправа «Розвиток емпатії».

Орієнтовна тривалість 10 хв.

Студенти виконують запропоновані їм завдання.

А. 1а. Подумайте, чи здатні ви відповісти на такі запитання: «Що я зараз переживаю?», «Чого я в даний момент хочу?», «Нащо я це роблю?» Якщо ви вмієте давати собі у цьому раду, у вас є здібність мислити за інших.

2а. Подумайте і вирішіть, чому в однакових ситуаціях ви інколи дієте одним чином, а інколи — другим. Згадайте конкретні події. Потрібно знати причини своїх дій, це допоможе вам розуміти мотиви дій інших людей.

3а. Назвіть (про себе) ім'я людини, яка вам неприємна. Вирішіть, у чому тут причина.

4а. Згадайте випадок, коли в бесіді ваш співрозмовник обстоював, як вам думається, зовсім абсурдну точку зору. Чому він це робив?

5а. Чи були випадки, коли ви, слухаючи оратора, думали, що він говорить одне, а думає інше? Чому ви так вважаєте?

Б. Студенти одержують такі завдання:

1б. Звернути увагу на якусь людину, оцінити її емоційний стан.

2б. Навчитись слухати інших людей.

3б. Перед тим як що-небудь пропонувати або висловити прохання, подумати, чи можуть вам заперечити?

4б. Спостерігаючи за людиною, спробувати вгадати, у що вона вдягнеться наступного разу. Пригадайте, чи часто підтверджуються ваші прогнози?

В. Студенти під час відвідування картинної галереї повинні спостерігати за людьми, які будуть уважно розглядати картину: а) на якій зображено щось таке, що викликає радісні світлі відчуття; б) на якій зображені сумні або навіть трагічні події. Далі студенти порівнюють поведінку двох груп людей, звернувши увагу на вираз їх обличчя, поставу, жести, характер розмови між собою.

Результати проведених студентами спостережень обговорюються на тренінгових заняттях.

7. Вправа «Мобілізація творчого самопочуття перед уроком через звернення до матеріалу і аудиторії»

Орієнтовна тривалість 7 хв.

До проведення вправи студенти готують фрагмент уроку на яку-небудь тему та фіксують найбільш емоційні моменти.

Далі виконують таке:

—дають собі відповідь на запитання, чи з'явилося бажання працювати з обраної ними теми в аудиторії;

—якщо ні, намагаються відшукати в темі, в матеріалах уроку, в його елементах що-небудь, що буде збуджувати їх цікавість (елемент, сюжетний хід, ситуація і т. п.);

—далі уявляють увесь матеріал;

—уявляють обличчя учнів (студентів);

—аналізують, чи з'явилося бажання працювати;

—якщо так, то уявляють собі образно, що вони входять до класу, починають говорити;

—думають чи відчують, що емоційно зачаровані діяльністю;

—якщо ні, то повторюють усе спочатку.

8. Вправа «Переборення нетворчого стану методом “фізичних дій” і ситуацією “якщо б...”».

Орієнтовна тривалість 7 хв.

Студентам пропонується діяти в ситуації «якщо б ...», «якби я був у гарному настрої, я б поспішав до класу і...».

Далі виконується таке:

—відчуйте потребу в енергійному русі, прискорюйте крок;

—проведіть самонавіювання на творче самопочуття, наприклад, «я в хорошому настрої, у мене багато педагогічних планів і до цього кроку у мене гарні навчальні посібники»;

—згадайте цікаві для вас місця майбутнього уроку;

—увійдіть до аудиторії, почніть урок.

9. Вправа «Індивідуальна передача інформації».

Орієнтовна тривалість 10 хв.

Частина студентів групи виконують індивідуально завдання, запропоновані викладачем на спеціальних картках. Решта студентів, не знаючи змісту картки, розшифровують дії товариша.

Завдання на картках:

—Ви входите до класу. Вас організовано зустрічають учні. Ви задоволені початком уроку ...

—Ви входите до класу. В аудиторії галас і безлад (шум і гам). Ви не очікували на це і дуже здивовані ...

—Ви входите до класу. Це улюблений ваш колектив. Ви чекаєте цікавого уроку ...

—Ви входите до класу. Вам поки що важко з цим колективом працювати. Ви маєте зразу ж організувати дітей ...

—Ви прийшли до класу сказати, що вчитель захворів і урок відмінюється ...

—Йде самостійна робота. Ви проходите між рядами учнів, спостерігаючи, як ті працюють. І працюють добре ...

Ви проходите поміж парт. Один із учнів сьогодні працює краще ніж завжди. Відмітьте, щоб він це знав ...

10. Вправа «Вираження індивідуальної реакції».

Орієнтовна тривалість 10 хв.

Студенти в аудиторії по черзі виконують роль учителя, який пише на дошці («учні» також мають писати одночасно в зошитах). Раптом лунає якийсь «шум», повертаючись, вигляд «вчителя» виражає таке:

- подив: «Що відбулось?»;
- осуд: «Хто ще не почав працювати?»;
- вимогу: «Та перестаньте ж, час заспокоїтись»;
- очікування: «Я чекаю на тишу»;
- гнів: «Тихо! Не можна шуміти, коли всі працюють».

Потім програється ситуація: «Клас пише контрольну роботу. Вчитель сидить за столом і бачить, як учень намагається скористатись шпаргалкою. Очі вчителя й учня зустрічаються. Своїм поглядом вчитель виражає таке:

- безмежний подив;
- очікування подальших дій;
- гнів;
- заборону.

11. Вправа «Натхнення».

Орієнтовна тривалість 7 хв.

Виконуються команди:

- розслабте м'язи обличчя і тіла — поза і маска релаксації;
- думкою викличте відчуття тепла і важкості у правій руці;
- уявіть собі тривожну ситуацію такою, якою хочете її бачити, прорепетируйте успіх.

12. Вправа «Визначення емоційного стану людини за допомогою емпатії».

Орієнтовна тривалість 5 хв.

Охарактеризувати емоційний стан людини (за фотографіями або слайдами), поставивши себе в певну ситуацію, визначивши його зміст. Також необхідно описати почуття, які у людини породжують обставини цієї ситуації.

13. Вправа «Визначення емоційного стану людини за допомогою еталонів невербальної поведінки».

Орієнтовна тривалість 10 хв.

Користуючись еталонами поведінки людини у стані радості, страху і т. п., визначити емоційні стани людей, що представлені на фотографіях у книзі.

Щоб було легше орієнтуватись, уявіть собі ситуацію, в яку потрапила людина. Далі подається словесний опис цієї ситуації та поведінка кожного з її учасників. Обов'язковим є вирізнення знаків, що дають можливість встановити емоційний стан окремих людей.

14. Вправа «Дзеркало».

Орієнтовна тривалість 5 хв.

Студенти працюють у парах, де один із них ведучий. Він продумує якусь ситуацію, що могла б мати місце на даний момент і робить певні рухи, пов'язані з цією ситуацією. Другий студент відображає рухи ведучого (зміни у положенні рук, ніг, тулуба, голови), також необхідно показувати почуття і найдрібніші зміни настрою ведучого.

15. Вправа «Контроль і корекція ходи».

Орієнтовна тривалість 5 хв.

Пройтись перед дзеркалом, намагаючись виконати певні вимоги до ходи. Вона повинна бути легкою, з плавними, розміреними рухами. Потрібно уникати хиткої, непевної, танцюючої ходи. Ширина кроку має відповідати зросту, статі людини. Чим вона вище, тим довше її крок. Мужній, розмашистий крок і широкі рухи, що притаманні чоловікові, не підходять жінкам. Негарно під час ходи розмахувати руками і розкачувати плечима, втягувати голову в плечі, горбитись. Проаналізу-

вати свій темп ходи, довжину кроку, положення тіла, рук, рухи стегон під час ходи. Відмітити, чого потрібно позбутися, щоб хода була красивою і легкою.

16. Вправа «Вітання».

Орієнтовна тривалість 3 хв.

Привітати невербально товаришів, рухаючись по колу і передаючи індивідуальне ставлення до кожного. Аналіз привітання будуватиметься на відповідності задуманого і сприйнятті дії

17. Вправа «Передаємо предмети».

Орієнтовна тривалість 3 хв.

Невербально передати по колу уявний предмет. Той, кому його передають, повинен відповідно прийняти його і передати іншій людині. У процесі аналізу увага звертається на те, що розпізнавання і адекватна реакція залежить від відкритості особистості, її уяви, емоційного настрою.

18. Вправа «Задумане слово».

Орієнтовна тривалість 3 хв.

Група ділиться на дві підгрупи. Кожна задумує слова, що визначає предмет або абстрактне поняття. По черзі представники підгруп невербально представляють це слово протилежній групі. Ті мають право називати варіанти відповідей, а мовець невербально погоджується з ходом думки або не погоджується, щоб змінити напрям пошуку.

Ця гра дозволяє розглянути засоби невербальної поведінки, якими користується студент, і якоюсь мірою зрозуміти його манеру невербального спілкування.

19. Вправа «Вікно».

Орієнтовна тривалість 3 хв.

Встати один проти одного. Уявити, що вас і вашого партнера розділяє вікно з товстим склом, що кричати не має сенсу: партнер не почує вас. Але вам слід повідомити йому важливу річ. Не домовляючись з партнером про зміст розмови, необхідно невербально передати через скло все, що вам потрібно, і отримати відповідь.

20. Вправа «Телетакт».

Орієнтовна тривалість 3 хв.

Необхідно стати тісним колом, взявшись внизу за руки. Ведучий загадує інформацію, яку він хоче передати, зосереджується та передає її потиском руки, думаючи про зміст того, що передається. Той, хто отримав інформацію, не поспішаючи, відчувши і усвідомивши її, передає потискуванням руки сусіду і так далі до тих пір, поки інформація не повернеться до ведучого.

Він погоджується або заперечує таке розуміння інформації. Потім кожний по черзі розшифровує, що він сприйняв і що передав. Визначається і аналізується ланка, де з'явилося викривлення інформації.

21. Вправа «На колок».

Орієнтовна тривалість 3 хв.

Встати, випрямитись, розслабити м'язи спини і плеч. Якби піднявши своє тіло (плечі, груди) і відкинувши його назад і вниз, «надіньте його на хребет», як пальто на вішалку. Спина стала кріпкою, прямою, а руки, шия, плечі — вільні, легкі. Вправа повторюється 2—3 рази.

22. Вправа «Контроль і корекція пози».

Орієнтовна тривалість 3 хв.

Прийняти пози, які характерні для вас; робити різні рухи (руками, ногами, головою, тілом), які притаманні вам під час спілкування. Проаналізувати особливості своєї постави, жестів, положення тіла — наскільки вони доцільні, виразні, естетичні. Відмітити, над чим необхідно попрацювати, щоб досягти естетики пози.

23. Вправа «Робоча поза викладача».

Орієнтовна тривалість 5 хв.

Прийняти характерну для педагога позу на занятті. Ноги поставити на відстані 12—15 см між носками, одна нога висунута вперед; зробити упор на одну ногу дещо сильніше, чим на другу. Плечі розправити, зняти м'язові «затиски». Постава пряма, нижня частина живота підтягнута. Шия тримається вертикально, підборіддя трохи підняте.

Уважно подивіться на себе (постава, вираз обличчя, положення тіла). У цій позі зробити крок назад, потім вперед, вліво, впра-

во. Повторити ці ж рухи, але в процесі читання, імпровізованої розповіді. Слідкуйте за ритмічністю ваших рухів, прагніть до природності міміки, жестів.

24. Вправа «Хто це?».

Орієнтовна тривалість 5 хв.

Написати характеристику невербальної поведінки одного зі студентів групи. На занятті ця характеристика зачитується без вказівки на адресат. Група визначає студента, на якого складалась ця характеристика.

25. Вправа «Увійди в коло».

Орієнтовна тривалість 3 хв.

Усі студенти стоять у колі, а один — поза ним. За допомогою невербальних засобів необхідно зробити спробу увійти в це коло.

26. Вправа «Подаруй подарунок».

Орієнтовна тривалість 5 хв.

Студенти сидять у колі. Їм пропонується по черзі зробити подарунок комусь із членів групи (або всім). Усі дії виконуються невербально.

27. Вправа «Почуття, з якими я прийшов на заняття».

Орієнтовна тривалість 3 хв.

За допомогою міміки і жестів студенти висловлюють почуття, з якими вони йшли на заняття.

28. Вправа «Загальна мімічна реакція».

Орієнтовна тривалість 5 хв.

Студенти по черзі виступають у ролі викладача, який сидить на початку уроку за столом у класі. За допомогою міміки він повинен певним чином реагувати на учня, який запізнився та увійшов до класу, а саме:

- вимогливо: «Швидше сідай»;
- з подивом: «Не чекав»;
- з досадою: «Відволікаєш»;
- питаючи: «Щось сталось?»;
- з докором: «Заважаєш працювати»;
- радісно: «Нарешті!» і т. д.

Також за допомогою міміки студенти, що виступають у ролі вчителя, реагують на заяву учня: «Я не виконав завдання». Можливі реакції:

- співчуття: «Розумію, як тобі неприємно»;
- з осудом: «Це неприпустимо!»;
- з чеканням: «Що буде далі, як пояснити?»;
- зі здивуванням: «Не чекав такого від тебе»;
- з подивом: «Це вже вкотре!».

29. Вправа «Логіка невербальної поведінки».

Орієнтовна тривалість 5 хв.

Студенти самостійно намічають логіку поведінки у типових шкільних ситуаціях.

Наприклад, ситуація «Перевірка знань». Учитель слухає відповідь учня біля дошки і одночасно добиваючись безперервного педагогічного спілкування зі всім класом, намагається невербальними засобами, не заважаючи тому, хто відповідає, підключити до роздумів усіх інших учнів.

30. Вправа «Виправдовувати дії».

Орієнтовна тривалість 5 хв.

За сигналом викладача всі миттєво приймають якусь неочікувану для самих себе позу. Кожний повинен знайти для неї виправдання. (Пошук потрібно вести в зоні фізичних дій, а не психологічного стану.)

31. Вправа «Апельсин».

Орієнтовна тривалість 5 хв.

Студентам пропонується виконати таке:

- розслабити м'язи обличчя і тіла — поза і маска релаксації;
- викликати відчуття тепла і важкості в правій руці;
- у думках багато разів повторити слово «оранжевий апельсин», не думаючи про їх зміст, але старанно імітуючи мовлення як дію;
- уявити собі апельсин, фіксуючи увагу на його кольорі;
- уявити себе в маленькій кімнаті в улюбленому місці. Єдине вікно завішено оранжевою шторою, ранкове світло пробивається через неї в кімнату;
- згадати і в думках проспівати ритмічну, радісну пісню, мелодію;

- упевнитись у виникненні бажаного настрою — радісного нетерпіння, під час якого скоріше хочеться увійти до класу, по-здороватись з учнями;

- зробіть швидкі, енергійні рухи, щоб вийти із стану м'язового розслаблення.

32. Вправа «Контроль і корекція постави».

Орієнтовна тривалість 5 хв.

Встати біля стіни і щільно доторкнутись до неї спиною. Ноги зімкнути, руки опущені, голова торкається стіни. Стояти треба так, щоб не було великого зазору (більше 4 см) між стіною і попереком, втягніть живіт. Дихання під час виконання вправи вільне. Після закінчення вправи необхідно пройти по аудиторії, потрушуючи по черзі руками і ногами. Потім пройти з гарною поставою (начебто стоїте біля стіни).

33. Вправа «Створюю образну систему “бачень”».

Орієнтовна тривалість 10 хв.

Студенти, які виступають у ролі вчителя, в процесі розповіді створюють образну систему «бачень».

Засобами їх створення є такі: виразне, яскраве мовлення і точність визначень; образне мислення, педагогічна уява, емоційне ставлення педагога до матеріалу та емоційна система спілкування, конкретизація об'єктів, про які йдеться, внутрішньо виправдані міміка та пантоміміка.

34. Вправа «Переключення уваги».

Орієнтовна тривалість 5 хв.

Викладач подає команди, за якими студенти переключають свою увагу:

- зорова — об'єкт далеко (двері);
- слухова — об'єкт близько (кімната);
- зорова — об'єкт далеко (вулиця у вікні);
- слухова — об'єкт далеко (звуки вулиці);
- зорова — об'єкт близько (гудзик).

35. Вправа «Мовець».

Орієнтовна тривалість 7 хв.

Два студенти виступають у ролі мовця і слухача. Процес підготовки до розповіді проходить (згадують цікавий випадок зі свого життя, смішну історію і т. д.) перед іншими студентами.

Потім між студентами, які виконують вправу, відбувається спілкування в процесі розповіді.

Необхідні умови:

1. Мовець продумує і повідомляє умови, за яких розповідь може органічно виникнути.

2. Повідомляється, чому партнером вибраний той чи інший студент.

3. Мовлення проходить від імені мовця.

Аналізуючи виконання вправи, студенти обов'язково повинні наголошувати на такому:

1. Готовність студента до розповіді визначається за ледве помітними рухами рук, поглядом, міміці.

2. Слухач виконує важливе завдання: успіх розповіді залежить від ступеня його уваги і живої оцінки майстерності мовлення.

3. Зміст розповіді свідчить про вміння фіксувати в пам'яті різні явища життя.

36. Вправа «Установлення педагогічного контакту».

Орієнтовна тривалість 10 хв.

Студент проводить урок за раніш обраною темою. Його завдання: завоювати увагу слухачів; зацікавити їх матеріалом, який викладається; встановити емоційний контакт у педагогічному спілкуванні.

Беручи участь у виконанні вправи, студенти обов'язково повинні пам'ятати таке:

1. Специфіка професійно-педагогічного спілкування полягає у тому, що вчитель обов'язково має завоювати ініціативу і цілісну комунікативну перевагу.

2. Завойована на цій стадії ініціатива в спілкуванні дає можливість у подальшому управляти спілкуванням з класом.

3. Встановлення комунікативної переваги можливо тільки за наявності у педагога комунікативного натхнення (емоційного самопочуття), яке залежить від настрою:

а) самостійної психологічної настанови педагога;

б) ставлення вчителя до педагогічної роботи;

в) ставлення до матеріалу майбутньої діяльності (згадати основні питання, які будуть викладатись, найцікавіші думки);

г) передбачення задоволення від майбутнього спілкування (уявити клас, учнів, які з цікавістю слухають вас).

4. Важливу роль в оволодінні творчим самопочуттям перед педагогічним спілкуванням має прагнення вчителя знайти зовнішні

форми вираження свого емоційного ставлення до навчального матеріалу: продумування інтонації, жестів, міміки.

37. Вправа «Педагогічна комунікація».

Орієнтовна тривалість 10 хв.

Студент веде урок, проводячи керівництво безпосередньо педагогічною комунікацією. У процесі роботи «учителю» необхідно визначити осіб, які його не слухають і, використовуючи можливі прийоми, включити їх у спілкування.

Аналізуючи здійснену систему спілкування «педагога з учнями», слід враховувати таке: вміння вчителя привернути до себе увагу об'єкта спілкування і шляхи реалізації цього завдання, правильність вибору оптимального моменту для початку спілкування, рівень мовленнєвої культури студентів, особистісне емоційне ставлення педагога до матеріалу, який викладається як важливий елемент, що сприяє його образному баченню; наявність зворотного зв'язку в спілкуванні та вміння його підтримати; уміння педагога раціонально розподіляти увагу, бачити тих, хто його не слухає та привернути їх до спілкування.



Література для поглибленого вивчення



1. Волкова Н. П. Професійно-педагогічна комунікація: Навч. посіб. — К. : Академія, 2006. — 256 с.
2. Кан-Калик В. А. Учителю о педагогическом общении. Книга для учителя. — М.: Просвещение, 1987. — 190 с.
3. Педагогічне спілкування у діяльності вчителя: Навч. метод. посіб. для студ.; За ред. В. Г. Кучерявець. — Ніжин: Вид-во НДУ, 2008. — 391 с.
4. Савенкова Л. О. Професійне спілкування майбутніх викладачів як об'єкт психолого-педагогічного управління: Монографія. — К.: КНЕУ, 2005. — 212 с.
5. Щербан Т. Д. Психологія навчального спілкування: Монографія. — К.: Міленіум, 2004. — 346 с.

Тема 7



ДІЛОВЕ СПІЛКУВАННЯ

Тренінгове заняття на тему «ОСОБЛИВОСТІ ДІЛОВОЇ ВЗАЄМОДІЇ»

Мета заняття: сформулювати у студентів уміння моделювати ситуації ділової взаємодії за запропонованими умовами та розвинути вміння готувати й ефективно проводити ділову бесіду; переговори і наради.

У результаті участі у даному тренінговому занятті, ви будете вміти:

- ✓ ефективно взаємодіяти з різними діловими партнерами під час проведення складних ділових зустрічей;
- ✓ володіти прийомами і методами конструктивної поведінки під час проведення ділових бесід, переговорів та нарад;
- ✓ готувати та ефективно проводити ділову бесіду; переговори та наради.

Основні теоретичні положення

Ділове спілкування реалізується в різних формах: ділова бесіда, переговори, наради, публічні виступи. Характер сприйняття партнерами один одного, обмін інформацією та їхня взаємодія визначаються тим, яку форму ділового спілкування вони обрали. Кожна із цих форм орієнтована на дотримання загальних принципів спілкування, має деякі особливості, які необхідно використовувати з максимальною ефективністю.

Готуватися до ділового спілкування треба системно. При цьому слід чітко сформулювати його ціль, зібрати необхідні відомості, документацію, важливо продумати початок розмови, визначити, що може становити проблему для партнера, які варіанти вирішення проблеми можна запропонувати, яку стратегію обере

партнер, які аргументи можна використовувати і які з них будуть найбільш впливовими.

Під діловою бесідою розуміють мовленнєве спілкування між співрозмовниками, які мають необхідні повноваження від своїх організацій і фірм для встановлення ділових відносин, вирішення ділових проблем або вироблення конструктивного підходу до їхнього рішення. Одна із головних цілей ділової бесіди — переконати партнера прийняти конкретні пропозиції. Уміння безконфліктно і продуктивно вести ділову бесіду — необхідна якість для того, хто хоче домогтися успіху в житті, показник загальної культури. Ділові бесіди діляться на інформативні та дискусійні. Перші — короткі, не вимагають зосередженої уваги і погодженості думок. Складніше вести ділові дискусійні бесіди, коли сходяться протилежні позиції й думки. Як правило, бесіди заздалегідь плануються. У процесі підготовки бесід необхідно враховувати такі етапи:

- Намітити коло питань, які ви бажаєте обговорити.
- Підготувати документи, які ви збираєтеся надати партнерові в процесі бесіди.
- Сформулювати питання, які треба поставити партнерові.

Підготовка до переговорів більше складний і більше відповідальний процес, що включає такі етапи:

- виявлення площини взаємних інтересів;
- установлення робочих відносин із партнером;
- рішення організаційних питань;
- знаходження загального підходу і підготовка переговорної позиції, у тому числі формулювання варіантів рішення й пропозицій з обговорюваних питань.

У процесі підготовки переговорів важливо точно визначити позиції учасників переговорів і можливі варіанти взаємоприйнятих рішень.

Якщо йдеться про ділову нараду, то насамперед керівник визначає для себе ціль. Ціль наради — це опис необхідного результату, потрібного типу рішення, бажаного підсумку роботи. Тема наради — це предмет обговорення. Чим точніше й у потрібному напрямі сформульований предмет обговорення, тим більше шансів домогтися потрібного результату. Вносити на обговорення потрібно тільки ті питання, які не вдається вирішити в робочому порядку. Бажано, щоб до числа учасників наради входили люди, здатні в ході колективної розумової діяльності виконати роль «експерта», «генератора ідей», «критика». Керівник повинен регулювати спрямованість, діловитість виступів на нараді. Для цього варто не допускати відхилень від теми, затягування виступів,

стимулюючи конкретність, наявність змістового аналізу і реальних пропозицій. Порядок виступів повинен бути таким, при якому їхня черговість буде протилежна авторитету і становищу виступаючих: тоді на учасників з більш низьким статусом не буде впливати вже висловлене судження авторитетних колег. Кожний учасник наради повинен бути поставлений перед необхідністю висловити власну думку. Оптимальна кількість учасників наради — 5—7. Наприкінці наради варто коротко підбити підсумки, подякувати учасникам за висловлені конструктивні пропозиції, поставити завдання з реалізації ухвалених рішень.

ХІД ТРЕНІНГОВОГО ЗАНЯТТЯ

№ з/п	Зміст
1	Вступне слово. Налаштування на спільну роботу
2	Вправа «Підготовка ділової бесіди»
3	Вправа «Проведення ділової бесіди»
4	Рольова гра «Співбесіда з роботодавцем»
5	Вправа «Ділова розмова телефоном»
6	Рольова гра «Основні етапи проведення переговорів»
7	Рольова гра «Ділові переговори»
8	Рольова гра «Дискусія»
9	Вправа «Правила проведення дискусії»
10	Вправа «Будьте здорові» (засідання круглого столу)
11	Вправа «Точка зору»
12	Вправа «Суперечка»
13	Вправа «Підготовка і проведення наради»
14	Вправа «Ділова нарада»
15	Вправа «Аналіз виробничих ситуацій на нараді»
16	Рольова гра «Проведення наради»

1. Вступне слово викладача-тренера. Налаштування на спільну роботу.

Орієнтовна тривалість 3 хв.

Кожен із нас спілкується з багатьма людьми. Часто нам потрібно вступати в контакт з людьми, нам невідомими. Хто вони? Чого нам від них очікувати? Які вони за характером? Чи вдасться нам із

ними спрацюватися? Як налагодити взаєморозуміння? Як будувати стосунки в майбутньому? Від того, чи зможемо ми встановити контакт і в подальшому керувати нашим спілкуванням, нерідко залежить успіх загальної справи, виробничі результати, психологічна атмосфера в колективі тощо. Виконуючи завдання цього тренінгу, ви дізнаєтесь, як організувати бесіду в потрібному руслі, що необхідно знати про людину до знайомства з нею і про що можна дізнатись під час знайомства. Ця робота допоможе вам оволодіти мистецтвом ведення бесіди і переговорів, залучення співрозмовника до розмови та привернути його до себе.

2. Вправа «Підготовка ділової бесіди».

Орієнтовна тривалість 20 хв.

Група ділиться на команди. Викладач пропонує кожній команді розробити стратегію й продумати хід ділової бесіди за темами, запропонованими слухачами або ним самим. Можна запропонувати двом командам підготуватися до проведення ділової бесіди на однакову тему. Представники команд доповідають про виконання завдання. Група може запропонувати інший варіант початку бесіди або доповнити варіант команди додатковою аргументацією. Корисно порівняти два варіанти підготовки бесіди на одну тему.

Можна запропонувати такі теми ділових бесід:

1. Співбесіда при прийманні на роботу зі спеціальності після закінчення вищого закладу освіти за направленням від молодіжного центру зайнятості.
2. Бесіда з директором фірми, що розмістила оголошення про набір рекламних агентів.
3. Бесіда з організатором курсів з водіння автомобіля, на яких ви хотіли б займатися незважаючи на те, що минуло два тижні від початку занять.
4. Бесіда із завідувачем телеательє, працівники якого зіпсували ваш телевізор.
5. Бесіда з ректором інституту із проханням дозволити вам перейти на інший факультет.

3. Вправа «Проведення ділової бесіди».

Орієнтовна тривалість 30 хв.

Розігруються ситуації ділової бесіди (за матеріалами підготовки ділових бесід, розроблених слухачами). Викладач знайомиться з матеріалами заздалегідь і вибирає актуальні теми ділових бесід. У запланованій бесіді викладач виконує роль ділового партнера того

слухача, що підготувався до проведення ділової бесіди. «Партнер» вибирає собі певний стан (заклопотаність проблемами дня, веселий настрій, головний біль і т. д.), у якому зустрічає «співрозмовника». Підкреслює свою психологічну позицію позою, жестами, інтонацією, певними фразами. У процесі «ділової розмови» він гнучко реагує на поведінку та аргументацію другої сторони, ухвалює рішення щодо «досягненні домовленостей». Інші слухачі аналізують «ділову розмову», відповідаючи на запитання:

1. Чи вдалося «відвідувачеві» відразу ж справити гарне враження? Що цьому сприяло, що заважало?

2. Чи був удалим початок розмови? Чи врахував «відвідувач» стан «партнера»?

3. Які були психологічні позиції партнерів?

4. Чи було ясним і повним інформування про проблему?

5. Чи робив «відвідувач» паузи, щоб «партнер» міг поставити питання?

6. Чи був «хазяїн кабінету» задоволений відповідями?

7. Чи переконливо аргументував свою пропозицію «відвідувач»?

8. Чи успішно він парирував заперечення?

9. Чи міг бути результат зустрічі кращим для «відвідувача»? Для «хазяїна кабінету»? Що кожний із них міг зробити для цього?

10. Яка була атмосфера бесіди? Хто задавав тон? Чи могла бесіда бути більше сприятливою й від кого це залежало?

4. Рольова гра «Співбесіда з роботодавцем».

Орієнтовна тривалість 30 хв.

Ціль гри: напрацювання навичок ефективної самопрезентації. Кожний учасник пробує себе в ролі «здобувача». Хто-небудь із членів групи грає роль «роботодавця». Ведучий тренінгу може дати настанову на відмову «здобувачеві» або пред'явлення йому твердих вимог. Це додасть грі більш реалістичний і творчий характер. Члени групи, не беручи участь у співбесіді, є спостерігачами, які аналізують і оцінюють результати бесіди щодо її ефективності.

5. Вправа «Ділова розмова телефоном».

Орієнтовна тривалість 20 хв.

Слухачі розбиваються на пари й розташовуються на стільцях спиною один до одного для імітації телефонної розмови. Один представляє людину, якій потрібно домовитися по телефону про зустріч, інша — секретаря або керівника організації. Завдання зацікавленої сторони — домовитися про зустріч із компетентною

особою із приводу працевлаштування, пропозиції нового товару або послуги і т. п. (завдання придумує кожна пара). Після виконання вправи слухачі міняються ролями.

Підбиття підсумку. Кожна пара відповідає на запитання:

1. Наскільки правильно й ефективно співрозмовник представився і привітався?

2. З якою інтонацією співрозмовник повідомив про мету свого дзвінка?

4. Чи вдалося співрозмовнику зацікавити опонента своєю інформацією?

5. Чи зміг він переконати слухача в необхідності зустрічі?

6. Чи була досягнута конкретна домовленість?

7. Наскільки правильно і ефективно співрозмовник закінчив розмову?

8. Чи залишив він приємне враження після розмови? Чи налаштований «абонент» на зустріч із ним?

Викладач пропонує кожній парі поділитися своїми враженнями й міркуваннями із приводу окремих моментів розмови й підводить групу до висновків про те, що ж забезпечує успішну домовленість про зустріч.

6. Рольова гра «Основні етапи проведення переговорів».

Орієнтовна тривалість 40 хв.

У цій грі основний акцент робиться на покроковому програванні ситуації переговорів. Перед початком вправи учасники домовляються, про які ситуації переговорів піде мова. Викладач пропонує групі ознайомитися з короткими описами кожного етапу переговорів і виконати певні практичні завдання. І опис етапів переговорів, і завдання представлені в матеріалах до вправи.

Матеріали до вправи

У переговорах можна виділити кілька етапів: 1) підготовка до переговорів; 2) попереднє позначення позицій; 3) пошук взаємоприйнятого рішення (психологічна боротьба, установлення реальної позиції опонентів); 4) завершення (вихід із конфліктної ситуації чи переговорного тупика).

1. Підготовка до початку переговорів.

На етапі підготовки до переговорів необхідно проаналізувати ситуацію, зібрати інформацію про цілі, які переслідують всі учасники переговорного процесу. Проаналізувати суперечності, що лежать в основі конфлікту. Зібрати відомості щодо позицій і від-

носин учасників. Крім збору інформації на цьому етапі доцільно чітко сформулювати власну мету участі в переговорах. Також на етапі підготовки вирішуються процедурні питання: місце і час зустрічі, її регламент, та забезпечення необхідними матеріалами.

Завдання для учасників

Відповісти на такі запитання:

- Чи зацікавлені ви у взаємодії зі стороною опонента з ціллю вирішення проблеми?
- Наскільки необхідна подальша взаємодія?
- До чого приведе припинення взаємодії?
- У чому полягає суть проблеми, що повинна бути вирішена в процесі переговорів?
- Хто зацікавлений у тому або іншому розвитку ситуації, які їхні потреби й побоювання?
- Яку ціль ви хочете досягти в результаті переговорів?

2. Попереднє позначення позицій.

На цій стадії опоненти заявляють про свої бажання й інтереси, вислуховують думки й побажання іншої сторони. Основні помилки на цій стадії — розмова про предмети, які не стосуються поставлених питань проблеми, мовчання опонентів.

Завдання для учасників. Розділитися на дві групи й складіть списки інтересів обох сторін. Група, що представляє сторону опонентів, повинна припустити, які інтереси вона може переслідувати, ґрунтуючись на наявній інформації про партнерів по переговорах. Після цього обидві групи позначають свої позиції й обговорюють інтереси кожної зі сторін.

3. Пошук взаємоприйнятого рішення.

На цьому етапі сторони розглядають можливості один одного, визначають, наскільки обґрунтовані вимоги іншого, як виконання цих вимог може позначитися на загальному стані справ. Тут важливо сконцентрувати увагу на знаходженні спільних інтересів і їхньому узгодженні. Відбувається перехід від позиції «Я проти тебе» до позиції «Ми проти проблеми».

Просуванню переговорів на даному етапі сприяють такі фактори:

- використання жестів примирення (жести примирення — це добровільні, звичайно вербальні, дії, які показують бажання або готовність розв'язати конфлікт взаємоприйнятим способом). Форми жестів примирення: вибачення, вираження жалю із приводу неналежної поведінки в минулому, висловлення розуміння проблем іншого, визнання законності точки зору іншого, розкриття власних потреб і відчуттів, що лежать в основі певних учинків,

прохання про налагодження чесного відкритого зворотного зв'язку, прийняття особистої відповідальності за частину проблеми і т. п.;

- уміння слухати;
- контролювати емоції.

Завдання для учасників. Використовуючи інформацію про інтереси обох сторін, отриману на попередньому етапі, намагайтесь відшукати загальні і прийнятні для всіх шляхи вирішення проблеми. Застосуйте в процесі обговорення жести примирення, прийоми активного слухання та контролю за власним емоційним станом і станом партнера.

4. Завершення переговорів (вихід із конфлікту чи переговорного тупика).

На цьому етапі відбувається розгляд різних варіантів рішень і припущень і вибір найбільш ефективних з них. Важливо, щоб утома опонентів і прагнення до завершення переговорного процесу не привели до необґрунтованого затягування переговорів і відстрочці ухвалення рішення.

Завдання для учасників. Розробіть точне формулювання прийнятного для обох сторін рішення. Обговоріть у групі, які емоції виникали на кожному етапі переговорів, який етап спричинив найбільшу кількість складнощів, що допомагало продуктивно вирішувати виникаючі проблеми.

7. Рольова гра «Ділові переговори».

Орієнтовна тривалість 30 хв.

Підготовча частина

Група ділиться на дві команди (фірми). Одна фірма спеціалізується на випуску промислової продукції, інша — сільськогосподарської. Потрібно провести ділові переговори про взаємні поставки продукції на взаємовигідних умовах.

Сформулюйте домашнє завдання: як ви розподілите ролі на майбутніх переговорах? Хто буде виступати в ролі президента фірми? Фахівця з фінансів, юриста, фахівця служби постачання й збуту? Можливо, у команді повинен бути й фахівець, що буде заповнювати важкі моменти в переговорах. Напевно, потрібний дипломат, економіст. Ну й і той, хто буде грати першу скрипку, а хто — другорядні партії. Не забудьте про банкет і культурну програму, без яких, як правило, не обходяться переговори. Можете почати обговорення по командах, розподілити ролі-завдання, а

потім продовжити підготовку вдома. Можливо, вам щось необхідно буде підготувати заздалегідь.

Ігрова частина

Нам потрібно розв'язати складну фінансову проблему — питання взаємних поставок між двома фірмами. Від рішення цього питання залежить фінансове благополуччя всіх присутніх. Тільки спільними зусиллями ми можемо досягти взаєморозуміння сторін. Давайте представимо всіх членів делегації команд-учасниць переговорів, починаючи із найбільш відповідальних осіб і закінчуючи спостерігачами. Добре, якби кожний учасник переговорів мав би бейдж із вказівкою його ролі. Ведучий, будь ласка, керуйте.

Представники делегацій, сформулюйте, будь ласка, цілі переговорів і основні умови. Напевно, жодні переговори не обходяться без відступів, тим більше якщо вони були заздалегідь передбачені. Не забувайте про них і використовуйте всі засоби для досягнення мети.

Ведучий підводить фінансові й організаційні підсумки угоди. Необхідно також підвести підсумки симпатій глядачів. Хто із глядачів готовий преміювати учасників переговорів?

8. Рольова гра «Дискусія».

Орієнтовна тривалість 30 хв.

Ціль: набуття вмінь щодо ефективної участі у дискусії на будь-яку тему та аналізу результатів дискусії.

Перед дискусією на тему «Чи варто вводити “сухий закон”?» необхідно сказати, що виконавцям ролей будуть надані інструкції, як поводитися, а інші повинні спостерігати й визначити, хто яку роль грав.

Ролі:

1. «Ініціативний» — ваше завдання від самого початку захопити ініціативу й спробувати за допомогою аргументів і емоційного напорю схилити більшість групи до підтримки вашої позиції.

2. «Сперечальник» — ви повинні заперечувати висунуті пропозиції й захищати протилежні точки зору; ваш девіз: «Я сперечаюсь, тому що я сперечаюсь».

3. «Людина, яка не сперечається» — ви повинні погоджуватися з будь-якими точками зору й підтримувати всі висловлення, виділяючи в них щось раціональне.

4. «Оригінал» — ви не повинні вплутуватися в суперечку, вам треба час від часу висувати які-небудь несподівані пропозиції.

5. «Організатор» — забезпечувати виявлення позицій усіх учасників, спонукати всіх висловитися, ставити уточнюючі запитання, демонструвати зацікавленість ходом обговорення, підводити проміжні підсумки дискусії.

Підбиття підсумків гри. Для аналізу дискусії слід відповісти на такі запитання: Хто був лідером? Які ролі хто виконав і як? Хто з учасників краще за всіх виконав свою роль? Чому?

9. Вправа «Правила ведення дискусії».

Орієнтовна тривалість 20 хв.

Група протягом 10—20 хвилин обговорює тему «Чи є розходження між психікою чоловіка і жінки?». Також кожний зі членів групи повинен виконати свої індивідуальні завдання, які йому видаються, не інформуючи навколишніх про суть свого завдання. Після закінчення дискусії група обговорює свої враження, намагається вгадати, яке завдання одержав кожний, який стиль спілкування він реалізував, яких правил дискусії дотримувався, а які порушив.

Індивідуальні завдання для дискусії

1. «Як мінімум два рази висловитися під час дискусії. Щоразу ви будете говорити щось на обговорювану тему, але ваші слова повинні бути абсолютно не пов'язані з тим, що говорили інші. Будете поводитися так, немов зовсім не чули того, що говорили до вас...».

2. «Як мінімум два рази висловитися під час дискусії. Ви будете слухати інших, але тільки для того, щоб знайти привід для зміни напрямку розмови. Будете робити вигляд, що чуєте й розумієте те, про що говориться, але насправді будете тільки чекати моменту, щоб направити розмову в потрібному для вас напрямі...».

3. «Будете брати активну участь у розмові і поводитися так, щоб в інших створювалося враження, що ви дуже багато чого знаєте...».

4. «Ви будете активно й дуже багато говорити, значно більше, ніж треба, повідомляючи різні несуттєві подробиці...».

5. «Як мінімум п'ять разів постараетесь вступити в розмову. Будете слухати інших головним чином для того, щоб винести якінебудь оцінки або судження конкретним учасникам дискусії («Ви завжди перебільшуєте, а ви...»). В основному будете орієнтуватися на те, щоб давати оцінки членам групи».

6. «Як мінімум три рази висловитися в ході дискусії. Уважно слухати інших, кожна свою репліку починати з переказу своїми словами того, що говорив попередній оратор. Запитувати: «Чи правильно я вас зрозумів?», вносити необхідні виправлення у свої слова.

10. Вправа «Будьте здорові» (засідання круглого столу).

Орієнтовна тривалість 30 хв.

Підготовча частина

При зустрічі ми говоримо один одному: «Здрастуйте!». Ми бажаємо один одному самого головного — здоров'я, вважаючи, що все решта додасться. Як не дивно, до проблеми здоров'я доводиться звертатися все частіше. Давно вичерпані можливості традиційного підходу до проблеми оздоровлення. Усе більше популярними стають нетрадиційні методи, і в цьому немає нічого дивного. Наша епоха — епоха більших змін, крутих поворотів, відкриттів давно забутого, тверджень неможливого. Майже кожна людина має інформацію про практичні результати різного лікування на своєму прикладі або на прикладі своїх знайомих і близьких. Давайте ж і ми розглянемо цю проблему, обговоримо її за круглим столом.

Ігрова частина

Здрастуйте, дорогі друзі! Ми вкладаємо в це слово — «здрастуйте» — великий зміст, адже ми зібралися всі разом, щоб обговорити способи й конкретні прийоми лікування й оздоровлення сучасними методами. Кожний підготував цікаве повідомлення, і ми сподіваємося не тільки почути, але й побачити щось цікаве. Напишіть тему свого повідомлення й передайте ведучому, щоб він підготував програму всієї нашої зустрічі.

Ведучий надає по черзі всім слово, стежить за регламентом. Після виступу кожного доповідача дозволяється поставити йому кілька запитань і одержати короткі відповіді.

Будь ласка, ми слухаємо ваші повідомлення. Ми сподіваємося, теми доповідей вас зацікавили. Добре б почути в дискусії, які практичні прийоми й методики оздоровлення використовувалися присутніми. На це добре б направити заключну частину вашої зустрічі-дискусії. І в остаточному підсумку результатом кожної розмови повинна стати справа. На неї давайте й направимо нашу

увагу в заключній частині зустрічі. Отже, заключна дискусія. Ведучий підводить підсумки.

11. Вправа «Точка зору».

Орієнтовна тривалість 20 хв.

Учасники розбиваються по парах. Їм задається тема спілкування, але один з них відстоює одну точку зору («за»), інший — протилежну («проти»).

Завдання — схилити опонента до своєї точки зору з певної проблеми. Можливі теми:

«Необхідність шкільної форми».

«Інопланетний контакт — нові можливості розвитку».

«Бізнес-партнерство на основі дружби — найміцніше».

Аналіз: фактично йде робота із запереченнями. Хто із задоволенням приймає зміну своєї точки зору? Ніхто. Які прийоми дозволяють зробити цей процес більш гладким. Основний принцип — не боротися (боротьба позицій доводить у тупик).

12. Вправа «Суперечка».

Орієнтовна тривалість 30 хв.

Ціль: розвиток умінь і навичок аргументування, завзятості в відстоюванні своєї точки зору.

Ведучий тренінгу пропонує учасникам вправу на розвиток умінь аргументування в суперечці та відпрацювання навичок щодо обстоювання своєї точки зору в суперечці. Можна розповісти про важливість і того, і іншого. Звичайно, варто зазначити, що в наполегливості необхідно знати міру, що наполягати треба не на своїй правоті, а на важливості аргументів. Необхідно наголосити, що вправа носить ігровий характер. Важливо зазначити, що якщо хтось буде обстоювати далеку йому точку зору, то за це його ляяти ніхто не буде — тренінг для того й проводять, що можна спробувати себе у новій ролі. Ведучий пропонує наступні пари протилежних за змістом світоглядних тверджень:

1а. Світ нещадний і несправедливий.

1б. Світ уже досконалий і бездоганий.

2а. Жодного духовного шукання не існує.

2б. Духовний пошук — єдиний сенс існування людини.

3а. Людина спонтанна і здатна вибирати. Свобода волі — основа розвитку.

3б. Свобода волі — ілюзія. У людини немає вибору.

4а. Необхідно працювати над собою і змінюватися.

4б. Розвиток відбувається сам собою. Все і так бездоганно.

5а. Без Учителя неможливо знайти Шлях і пройти його. Для розвитку необхідна Школа.

5б. Учитель не обов'язковий, більше того, він — тільки перешкода на Шляху. Школа — це глухий кут.

6а. Для розвитку необхідні строгі приписання і рекомендації

6б. Роби що хочеш і буде те, що буде.

7а. Можна із упевненістю судити про те, що правильно робить людина, а що — ні.

7б. Не можна однозначно судити про правильність учинків людини.

8а. Головний девіз: «Професіоналізм і Майстерність».

8б. Головний девіз: «Любов, Божевілля, Спрага».

9а. Існує життя після смерті.

9б. Ніякого життя після смерті немає.

Безпосередньо перед тим, як викликати до дошки першу пару учасників, ведучий дає настанову:

— даремно шукати «золоту середину» між частинами «а» і «б» кожної тези, а також намагатися їх поєднувати;

— безглузді компроміси «і то, і інший — правильний», «з якого боку дивитися»;

— не слід приймати одну й відкидати іншу частину будь-якої тези;

— прямо по ходу обговорення учасники можуть дійти до якогось-небудь важливого для себе висновку, не слід лякатися якихось нових відчуттів і замикатися в собі;

— пам'ятайте, що одним із кращих аргументів у суперечці є щирість і глибина переживань.

Викликаються два сперечальники. Якщо робота проводиться в групі, де учасники досить боязкі, щоб поодиноці обстоювати свою позицію, можна викликати дві групи учасників. Додатковим мотивуючим фактором може бути елемент змагання (після завершення дискусії інші учасники групи голосують за ту або іншу тезу).

Після того як закінчили виступати останні учасники, проводиться невеликий мозковий штурм, метою якого є зібрати думки про ті прийоми, які допомогли учасникам вправу взяти гору в дискусії. Варто звернути особливу увагу на те, що розбираються саме прийоми, а не особисті якості учасників: кожна людина має досвід аналізу особистих якостей іншої людини, але далеко не кожний у своєму житті займався аналізом комунікативних тактик.

13. Вправа «Підготовка і проведення наради».

Орієнтовна тривалість 20 хв.

Нарада — одна з форм колективного прийняття рішень. Перевірте правильність ваших дій при її організації й проведенні з урахуванням наступних ситуацій.

1. Вам необхідно провести нараду за календарним планом або у зв'язку з виникненням непередбаченої ситуації. Яку підготовчу роботу ви повинні виконати, щоб забезпечити ефективність наради?

2. Які прийоми варто застосовувати для контролю дискусії в ході наради: збереження єдності учасників наради, мобілізація діяльності, зосередження уваги на завданні?

3. Ви помітили, що учасники нарад часто прагнуть до обговорення можливості проведення в життя першої ж пропозиції з проблеми, навіть якщо вона не дуже раціональна. Вам же здається, що не заважало б пошукати й інші варіанти. Подумайте:

—що може змусити співробітників шукати рішення на зразок «як робити», а не «що робити»?

—як варто діяти, щоб підштовхнути всіх на розширення кола пропозицій?

4. Часто на нарадах люди не слухають один одного. Один говорить: «А — це Б». Інший вступає в діалог так, ніби перший сказав: «А — це В». Словом, обговорення проблеми перетворюється на обговорення особистих позицій учасників наради, і конкретні доводи того або іншого з них ігноруються присутніми. Як вам належить поводитися в даній ситуації?

5. Вам важко виступати перед аудиторією. Ви не можете зібратися перед виступом на публіці, навіть перед невеликою групою людей вашої організації. Які методи підготовки до виступу? Як придбати впевненість у собі? Про що треба пам'ятати в процесі виступу, дотримуватися яких правил?

6. Один із працівників на нарадах персоналу зазвичай займає позицію протистояння. При цьому всі змушені вислуховувати довгі пояснення причин його незгоди, через що втрачається маса часу.

✓ Чи варто перервати виступаючого і запропонувати йому пов'язати сказане із предметом обговорення?

✓ Чи варто повторювати цей прийом у тому випадку, якщо він не подіяв відразу?

✓ Які ще способи впливу на цього підлеглого ви могли б запропонувати?

14. Вправа «Ділова нарада».

Орієнтовна тривалість 40 хв.

Підготовча частина

Сформулюйте тему, за якою потрібно одержати погоджене рішення. Цікаво почути крайні, найбільш протилежні думки з цього питання. Будь ласка, висловіть їх без підготовки, з ходу. Після того як ми почули протилежні думки, можна зорієнтуватися, як досягти компромісу. Але для цього потрібно розглянути всі можливі варіанти. Говорять, щоб зрозуміти позицію іншої людини, потрібно подивитися на світ його очима. От кожному і буде домашнім завданням подумки сформулювати позицію кожного з присутніх з даного питання. При цьому якщо ви зможете створити місток між вашим першим «Я» і вашим другим «Я» як результат «переселення» у вашого колегу, — ви вже зробили перший крок до компромісу. Таких компромісів, очевидно, потрібно зробити стільки, скільки й учасників ділової наради.

Ігрова частина

Друзі, ми зібралися тут для ділової наради по досить актуальному для нас питанню. Під керівництвом ведучого ділимося на групу «пропозицій», групу «експертів» і групу «створення ситуацій». Подальша система нашої роботи буде наступною: група «пропозицій» надає пропозиції, група «створення ситуацій» задає різні можливі ситуації, група «експертів» за десятибальною системою оцінює кожен пропозицію з урахуванням її значимості. Ведучий керує.

Чи можна підвести кількісну оцінку всім пропозиціям?

Експерти — вам слово.

Якщо, на думку ведучого, ціль наради досягнута, ми можемо підбити підсумки і подякувати всім за плідну співпрацю. Як показує практика, швидко домогтися компромісу не так легко, тому спробуйте змінити ситуацію докорінно. Група створення ситуації — зараз все залежить від вас. Спробуйте задати такі нові ситуації, за яких залишиться лише частина пропозицій або виникнуть нові, які наберуть більшу кількість балів.

15. Вправа «Аналіз виробничих ситуацій на нараді».

Орієнтовна тривалість 10 хв.

Ситуація 1.

Ви — менеджер підприємства. Всім відомо, що ваш генеральний директор — керівник не з гірших, але має звичку на нарадах вибирати одного із присутніх і без особливих на те причин влаштовувати йому «розгін». Сьогодні дійшла черга й до вас... Ваші дії?

Ситуація 2.

У найбільш напружений період завершення виробничої програми один зі співробітників вашого колективу занедужав. Кожний із підлеглих зайнятий виконанням своєї роботи. Робота відсутнього фахівця також повинна бути виконана в строк. Ви вирішили провести нараду, щоб прийняти рішення. Ваші дії?

—Подивіться, хто зі співробітників менше завантажений і передасте йому додаткову роботу.

—Запропонуєте учасникам наради прийняти колективне рішення по виходу із цієї ситуації.

—Попросите своїх найактивніших помічників висловити свої пропозиції, попередньо доручивши їм поговорити з персоналом.

—Запропонуєте найдосвідченішому й надійному працівникові виручити колектив, взявши на себе додаткове завдання, і попросите учасників наради підтримати вас у цьому.

16. Рольова гра «Проведення наради».

Орієнтовна тривалість 30 хв.

Усі учасники розбиваються на групи в 5—7 осіб, які створюють фірми. Кожній фірмі треба за 10—15 хв придумати назву, розробити бізнес-план виробництва товару, призначити головного фахівця. Потім ведучий запрошує на виробничу нараду головних фахівців, з якими будуть обговорюватися проблеми фінансування їхніх проєктів. Кожний головний фахівець повинен викласти суть проєкту своєї фірми, встановити цінність інших проєктів і в ході обговорення вибрати найкращий проєкт, що одержить фінансування. У ході підготовки до захисту свого проєкту команда повинна відповісти на такі питання: «Яку продукцію ви випускаєте або які послуги пропонуєте? Ваша стратегія на

перспективу? Чи конкурентний ваш товар? Яка система збуту ваших товарів? Яка платоспроможність вашої фірми, джерела фінансування? Яке фінансування потрібно?»

Учасники наради повинні оцінити проекти за десятибальною системою, попередньо вибравши «керівника» наради — головного фінансиста. Спостерігачі фіксують хід наради, аналізують його етапи, позиції взаємодії учасників і керівника, уміння налагодити контакт, справити враження.



Література для поглибленого вивчення



1. Андреев В. Г. Деловая риторика; практический курс для творческого саморазвития, делового общения, полемического и ораторского мастерства. — Казань, 1993.

2. Кипнис М. Тренинг коммуникации. — 3-е изд., стер. — М.: Ось-89, 2007. — 128 с.

3. Джонсон Д. У. Тренинг общения и развития / Пер. с англ. — М.: Прогресс, 2000. — 248 с.

4. Фопель К. Барьеры, блокады и кризисы в групповой работе: Сб. упр. / Пер. с нем. — М.: Генезис, 2003. — 160 с. — (Все о психологической группе.)

5. Рубштейн Н. Тренинг общения за 14 дней (Психология. Ваш персональный тренер). — М.: Эксмо, 2010. — 144 с.

6. Джонсон Девід В. Соціальна психологія: тренінг міжособистісного спілкування / Пер. з англ. В. Хомика. — К.: КМ Академія, 2003. — 288 с.

7. Фомин Ю. А. Психология делового общения. — 3 изд., перераб. и доп. — Мн.: Амалфея, 2003. — 448 с.

8. Кипнис М. Тренинг лидерства. — 3-е изд., доп. — М.: Ось-89, 2008. — 144 с. — (Действенный тренинг).

9. Колошина Т. Ю., Трусъ А. А. Арт-терапевтические техники в тренинге: характеристики и использование. Практическое пособие для тренера. — СПб.: Речь, 2010. — 189 с.

10. Панфилова А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: Учебное пособие. — СПб.: Знание, 2001. — 496 с.

*Список
використаної літератури та літератури
для поглибленого вивчення*

1. *Авидон И., Гончукова О.* Тренинги ведения переговоров: Материалы для подготовки и проведения. — СПб.: Речь, 2008. — 192 с.
2. *Андреев В. Г.* Деловая риторика; практический курс для творческого саморазвития, делового общения, полемического и ораторского мастерства. — Казань, 1993.
3. *Аронсон Э., Уилсон Т., Эйкерт Р.* Большая психологическая энциклопедия. Почему человек ведет себя так, а не иначе. Психологические законы человеческого поведения / Э. Аронсон, Т. Уилсон, Р. Эйкерт ; [пер. с англ.]. — СПб. : Прайм-ЕВРОЗНАК, 2008. — 558 с.
4. *Баева О. А.* Ораторское искусство и деловое общение: Учеб. пособие. — 4-е изд., испр. — М.: Новое знание, 2003. — 368 с.
5. *Басаргина Д. В., Семенова Т. В.* Игры в тренинге. Любимые рецепты успешного тренера / Дина Владимировна Басаргина, Татьяна Владимировна Семенова. — СПб.: Речь, 2010. — 174 с.
6. *Вагапова Д. Х.* Риторика в интеллектуальных играх и тренингах. — М.: Цитадель, 1999.
7. *Васильев Н. Н.* Тренинг профессиональных коммуникаций в психологической практике. — СПб.: Речь, 2005. — 283 с.
8. *Вердебер Р.* Психология общения / Р. Вердебер, К. Вердебер. — СПб. : Прайм-Еврознак, 2003. — 320 с. — (Серия «Главный учебник»).
9. *Грачева Л. В.* Тренинг внутренней свободы. Актуализация творческого потенциала. — СПб.: Речь, 2005. — 60 с.
10. *Грецов А. Г.* Лучшие упражнения для обучения саморегуляции: Учеб.-метод. пособие ; Под общей редакцией проф. С. П. Евсеева. — СПб.: СПбНИИ физ. культ., 2006. — 44 с.
11. *Грецов А.* Тренинг уверенного поведения для старшеклассников и студентов / Андрей Грецов. — СПб.: Питер, 2008. — 176 с.
12. *Джонсон Д. У.* Тренинг общения и развития : [пер. с англ.]— М.: Прогресс, 2000. — 248 с.
13. *Джонсон, Девід В.* Соціальна психологія: тренінг міжособистісного спілкування ; [пер. с англ.] В. Хомика. — К.: КМ Академія, 2003. — 288 с.
14. *Доценко Е. Л.* Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита. — М.: ЧеРо, МГУ, 1997. — 344 с.

15. *Евтихов О. В.* Практика психологического тренинга. — СПб.: Речь, 2007. — 256 с.
16. *Ефимова Н. С.* Психология общения: практикум по психологии: Учеб. пособие / Наталия Сергеевна Ефимова. — М.: Форум, ИНФРА-М., 2009. — 192 с.
17. *Зелинский С. А.* Психическая саморегуляция (аутотренинг) // Современные психотехнологии манипулирования. — Режим доступа : <http://psyfactor.org>
18. *Зимняя И. А.* Психология говорения и слушания. — М., 1974.
19. А. Я. Психология [Электронный ресурс]. — Режим доступа : azps@azps.ru.
20. [Электронный ресурс]. — Режим доступа : <http://trepsy.net>.
21. [Электронный ресурс]. — Режим доступа : <http://trepsy.net/razvit>.
22. *Кандыба В. М.* Психическая саморегуляция: Теория и техника СК-сверхсознания. — СПб. : Лань, 2001. — 445 с.
23. *Карнеги Д.* Как вырабатывать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично. — М., 1992.
24. *Касаткин С. Ф.* Мастер общения. Советы практического психолога. — СПб.: Питер, 2002. — 120 с.
25. *Кипнис М.* Тренинг лидерства. — 3-е изд., доп. — М. : Ось-89, 2008. — 144 с. — (Действенный тренинг).
26. *Кипнис М.* Тренинг коммуникации. — 3-е изд., стер. — М.: Ось-89, 2007. — 128 с. (Действенный тренинг).
27. *Кипнис М. Ш.* 59 лучших игр и упражнений для развития управления коммуникациями: Тренируем общение, способность влиять и убеждать. — М.: Прайм-Еврознак, 2009. — 224 с.
28. *Кипнис М. Ш.* Актерский тренинг. Более 100 игр, упражнений и этюдов, которые помогут вам стать первоклассным актером. — М.: АСТ; СПб.: Прайм-Еврознак, 2008. — 249 с.
29. *Колошина Т. Ю., Трусь А. А.* Арт-терапевтические техники в тренинге: характеристики и использование. Практическое пособие для тренера. — СПб.: Речь, 2010. — 189 с.
30. *Крохнерт Г.* 100 навчальних ігор — К., 2001. — 202 с.
31. *Леванова Е. А., Соболева А. Н., Плешаков В. А., Голышев Г. С.* Игра в тренинге. Личный помощник тренера. — СПб.: Питер, 2011. — 368 с.
32. *Льюис Д.* Тренинг эффективного общения / Дэвид Льюис ; [пер. с англ.]. — М.: Эксмо-Пресс, 2002. — 224 с.
33. *Нельсон Т.* Психология предубеждений: Секреты шаблонов мышления, восприятия и поведения / Тодд Нельсон. — СПб.: Прайм-Еврознак, 2003. — 384 с.
34. *Панкратов В. Н.* Манипуляции в общении и их нейтрализация : Практическое руководство. — М.: Изд-во Ин-та психотерапии, 2001. — 208 с.
35. *Панфилова А. П.* Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: Учебное пособие / А. П. Панфилова. — СПб.: Знание, ИВЭСЭП, 2001. — 496 с.

36. Практикум по психологии состояний: Учебное пособие / Под ред. А.О. Прохорова. — СПб.: Речь, 2004. — 480 с.
37. Рубштейн Н. Тренинг общения за 14 дней (Психология. Ваш персональный тренер) / Н. Рубштейн. — М.: Эксмо, 2010. — 144 с.
38. Сидоренко Е. В. Тренинг влияния и противостояния влиянию / Елена Васильевна Сидоренко. — СПб.: Речь, 2010. — 256 с.
39. Сидоренко Е. В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии / Е. В. Сидоренко. — СПб.: Речь, 2002. — 208 с.
40. Суховершина Ю. В. Тренинг делового (профессионального) общения / Суховершина Ю. В., Тихомирова Е. П., Скоромная Ю. Е. — 2-е изд. — М.: Академический Проект; Фонд «Мир», 2009, — 128 с.
41. Тренинг личной эффективности [Электронный ресурс]. — Режим доступа : <http://trepsy.net/training>
42. Тренинг личностного роста «Успешный человек — это я» [Электронный ресурс]. — Режим доступа : <http://trepsy.net>
43. Фомин Ю. А. Психология делового общения. — 3 изд., перераб. и доп. — Мн. : Амалфея, 2003. — 448 с.
44. Фопель К. Барьеры, блокады и кризисы в групповой работе. Сборник упражнений / Пер. с нем. — М. : Генезис, 2003. — 160 с. — (Все о психологической группе.)
45. Хрящева Н. Ю. Психодиагностика в тренинге / Наталья Юрьевна Хрящева. — СПб. : «Речь», Институт тренинга, 2000. — 243 с.
46. Чалдини Р. Психология влияния. — СПб.: Питер, 2001. — 288 с.
47. Чалдини Р., Кенрик Д., Нейберг С. Новейшая психологическая энциклопедия. Законы и тайны поведения человека. Психологический атлас поведения человека / Роберт Чалдини, Дуглас Кенрик, Стивен Нейберг / Пер. с англ. — СПб.: Прайм-Еврознак, 2008. — 575 с.
48. Шейнов В. П. Скрытое управление человеком (психология манипулирования). — М.: ООО «Издат. АСТ»; Мн. : Харвест, 2001. — 848 с.
49. Шейнов В. П. Риторика. — Минск: Амалфея, 2000. — 592 с.
50. Эксакусто Т. В. Практикум по групповой психокоррекции: тренинги, упражнения, ролевые игры / Татьяна Валентиновна Эксакусто. — Изд. 2-е. — Ростов н/Д. : Феникс, 2008. — 339, [1] с. — (Психологический практикум). — С. 209—210.

Навчальне видання

**САВЕНКОВА Людмила Олексіївна
ПРИХОДЬКО Вікторія Миколаївна
ВАРБАН Євген Олександрович
ЛАВРИНЕНКО Денис Глібович
МЕДВІДЬ Людмила Андріївна
ФЕДОРЕНКО Наталія Іванівна**

ПСИХОЛОГІЯ СПІЛКУВАННЯ

Збірник тренінгів

*За загальною редакцією
доктора педагогічних наук, професора
Л. О. Савенкової*

Редактор *В. Македон*
Художник обкладинки *Є. Мироненко*
Коректор *А. Фіялка*
Верстка *Я. Ткаченко*

Підп. до друку 24.09.12. Формат 60×84/16. Папір офсет. № 1.
Гарнітура Тип Таймс. Друк офсетний. Ум.-друк. арк. 11,16.
Обл.-вид. арк. 12,70. Наклад 845 пр. Зам. 12-4402

Державний вищий навчальний заклад
«Київський національний економічний університет імені Вадима Гетьмана»
03680, м. Київ, проспект Перемоги, 54/1

Свідоцтво про внесення до Державного реєстру
суб'єктів видавничої справи (серія ДК, № 235 від 07.11.2000)

Тел./факс: (044) 537-61-41; тел. (044) 537-61-44
e-mail: publish@kneu.kiev.ua

Для нотаток

Для нотаток

Для нотаток

Для нотаток