

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего профессионального образования

«Сибирский федеральный университет»

СОГЛАСОВАНО

Руководитель
организации-заказчика _____

УТВЕРЖДАЮ

Ректор СФУ
Ваганов Е.А. _____

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

Психологические основы межличностных коммуникаций

(семинар-тренинг)

Цель: формирование научных представлений о коммуникативной компетентности и основных коммуникативных умениях, необходимых для налаживания конструктивного взаимодействия.

Категория слушателей: представители НКО и диаспор Красноярского края.

Срок обучения 32 часа

Режим занятий: 8 часов в день (4 дня)

Наименование разделов и дисциплин	Всего часов	В том числе		Форма контроля
		Лекции	Практические занятия	
1 Общее представление о коммуникации и коммуникационном процессе.	4	2	2	
2 Межличностная коммуникация	4		4	
3 Межличностные отношения	4	2	2	
4 Неформальное общение и его особенности	2		2	
5 Восприятие и понимание в структуре межличностного общения	6		6	
6 Трудности и дефекты общения	5	2	3	
7 Эффективное общение(толерантное общение)	5	2	3	
Итоговый контроль	2			зачет
ИТОГО:	32	8	22	2

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Сибирский федеральный университет»

СОГЛАСОВАНО
Руководитель
организации-заказчика _____

УТВЕРЖДАЮ
Ректор СФУ
Ваганов Е.А. _____

УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Психологические основы межличностных коммуникаций (семинар-тренинг)

Цель: формирование научных представлений о коммуникативной компетентности и основных коммуникативных умениях, необходимых для налаживания конструктивного взаимодействия.

Категория слушателей: представители НКО и диаспор Красноярского края.

Срок обучения 32 часа

Форма обучения: с отрывом от работы

Режим занятий: 8 часов в день (4 дня)

Наименование разделов и дисциплин	Всего часов	В том числе			Форма
		Лекции	Выездные занятия, стажировка деловые игры и др.	Практические, лабораторные, семинарские занятия	
1 Общее представление о коммуникации и	4	2	1	1	
1.1 Понятие коммуникации и основные парадигмы ее изучения.	2	1		1	
1.2 Основные элементы коммуникационного процесса.	2	1	1		
2 Межличностная коммуникация	4		2	2	
2.1 Предмет и задачи межличностных коммуникаций.	2		2		
2.2 Потребность в общении и методы ее изучения.	2			2	
3 Межличностные отношения	4	2	1	1	
3.1 Коммуникационные потоки в	2	1		1	
3.2 Коммуникативные навыки	2	1	1		
4 Неформальное общение и его	2		1	1	
4.1 Общение, обращение, отношение	1		1		
4.2 Закономерности доверительного	1			1	

5 Восприятие и понимание в структуре межличностного	6		3	3	
5.1 Межличностное восприятие	3		2	1	
5.2 Межличностное понимание	3		1	2	
6 Трудности и дефекты общения	5	2	1	2	
6.1 Трудности межличностного	3	1		1	
6.2 Дефицитное общение	2	1	1	1	
7 Эффективное общение	5	2	1	2	
7.1 Факторы успешного общения	2	1	1		
7.2 Общение в сфере средств массовой коммуникации	3	1		2	
Итоговый контроль	2				зачет
ИТОГО:	32	8	10	12	2

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
профессионального образования

«Сибирский федеральный университет»

УТВЕРЖДАЮ

СОГЛАСОВАНО

Руководитель

организации-заказчика _____

УТВЕРЖДАЮ

Ректор СФУ

Ваганов Е.А. _____

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА

Психологические основы межличностных коммуникаций

1. Введение

В начале XXI века особую востребованность тема коммуникаций приобретает в связи с огромным значением в современном социальном управлении подготовки специалистов – менеджеров разных уровней, а также работников и управленцев образовательной сферы.

Существенным моментом, требующим дополнительного внимания к проблеме коммуникаций, является специфическая ситуация в сфере государственного и муниципального управления образованием, где происходят сложные процессы смены поколений и управленческих парадигм. Новая концепция государственного и муниципального образовательного управления предполагает, прежде всего, пересмотр идеологии взаимодействия обучающего и обучаемого, а удовлетворение потребностей учащихся понимаются теперь как приоритетная задача деятельности образования. Это требует, с одной стороны, установления эффективной обратной связи в системе «учитель-ученик-родитель», расширение и развитие внешних коммуникаций органов власти и учреждений образования, а с другой – перестройки деятельности внутри самих образовательных учреждений. Хотя принципы классического управления по-прежнему остаются приоритетными для их деятельности, они нуждаются в существенном дополнении со стороны новых моделей управления. В современной ситуации образовательная система должна реагировать на динамику внешней ситуации, учитывать запросы и изменяющиеся потребности населения, а значит, и использовать такие управленческие технологии в образовании, как стратегическое планирование, прогнозное проектирование, командную работу, создание временных рабочих групп для решения насущных проблем, применение новых компьютерных и информационных технологий. Все эти технологии требуют эффективной коммуникации как внутри подразделений, так и во всей системе

образования в целом. Реализация основной цели образовательного учреждения — удовлетворения потребностей обучающегося возможна только, если управление в образовании и управление образованием станет более гибким, а это, в свою очередь, возможно в случае развития и формирования отношений, основанных на эффективных коммуникациях.

Тема коммуникаций является междисциплинарной и может быть раскрыта в рамках дисциплины специализации на основе синтеза знаний, полученных в рамках психологии, социологии, экономики, теории организации и т.п. Подобный синтез возможен, в свою очередь, только при построении целостной модели коммуникационных процессов в организации и преломлении ее на практику использования в различных организациях, в том числе, и в сфере образования. Организационные коммуникации понимаются в этой модели как сложная открытая система, содержащая информационные процессы, структуры и каналы связи, отвечающая целям организации и охватывающая поведенческие аспекты, чувства, отношения и способности людей.

Целью данной программы является ознакомление с историей возникновения и развития различных теорий межличностной коммуникации как видом деятельности и социальным процессом, а также современными теориями коммуникаций. Получение углубленного профессионального знания которые позволят свободно использовать навыки делового общения в его профессиональной деятельности, овладеть практическими навыками воздействия на партнера в процессе общения с целью достижения эффективного взаимопонимания.

Основные задачи программы «Психологические основы межличностных коммуникаций»:

- ознакомить с историей возникновения и развития межличностных коммуникаций;
- способствовать развитию навыков делового общения
- формировать коммуникативную компетентность как необходимое социально-психологическое условие достижения профессионального мастерства и успешной деятельности руководителей, работников социальных учреждений
- повысить свой уровень знаний по активному использованию в профессиональной деятельности

В структуре выделяются семь тем: 1)Общее представление о коммуникации и коммуникационном процессе; 2)Межличностная коммуникация;3) Межличностные отношения;4) Неформальное общение и его особенности; 5) Восприятие и понимание в структуре межличностного общения; 6)Трудности и дефекты общения; 7)Эффективное общение.

Виды организационной учебной работы: лекции, практические занятия, деловые игры, тесты разбор ситуаций , тренинги , самостоятельная работа.

Методическое обеспечение: учебное пособие, таблицы схемы, диаграммы.

2.1 Лекции

Тема 1. Общее представление о коммуникации и коммуникационном процессе. Понятие коммуникации и основные парадигмы ее изучения. Классификация коммуникаций.

1. Методические рекомендации для слушателей по практическим занятиям (Машанов А.А, Ротовцева М.В.

2. Социальная психология: Учебн. пособие. /В.Т. Ковалевич и др.КГТУ 2003, 2006.

3. Психологические основы межличностных коммуникаций. Учебное пособие /М.В.Ростовцева ,А.А.Машанов электрон учебн пособие СФУ 2013.

4. Контрольные задания

1. Раскройте содержание тезиса о коммуникации как основе общественной жизни.

2. Что такое социальные структуры с точки зрения представлений об обществе как о коммуникативном процессе?

3. Что является основными причинами актуальности проблемы коммуникации в наше время?

4. Какие решения теория коммуникации может предложить для решения проблемы чрезмерной специализации и дифференциации научного знания и практической деятельности?

5. Приведите примеры коммуникативных проблем, связанных с социокультурными различиями.

6. Выявите факторы актуальности темы коммуникации в управлении.

7. Каковы причины кризиса рационалистической модели управления?

8. Почему кризис рационалистической модели управления привел к необходимости разработки новых коммуникативных технологий?

9. В чем особенности коммуникационных процессов в работе «команды»?

10. Назовите основные современные теории лидерства и покажите их особенности.

11. Как в современных теориях лидерства решается проблема коммуникаций между лидером и командой его последователей?

12. Какова роль неформальных коммуникаций в механизме трансляции управленческой информации⁰

13. Какие основные аспекты можно выделить в определениях понятия коммуникации?

14. Почему определения коммуникации столь многозначны?

Какие существуют направления изучения коммуникации

5. Литература

1. Зверинцев А.Б. Коммуникационный менеджмент. / А.Б. Зверинцев. – СПб.: Питер, 2007. – С. 7–23.

2. Мескон М. Основы менеджмента. пер. с англ. / М. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури. – М: Дело, 2008. – С. 166.

3. Русинов Ф.М. Менеджмент и самоменеджмент в системе рыночных отношений./ Ф.М. Русинов, Л.Ф Никулин, Л.В. Фаткин – М.: РАГС, 2010. – С. 32-41.

4. Урсул А, Информация. Методологические аспекты./ А. Урсул.– М.: Экономика, 2001. – С. 180-186.

Тема 2. Межличностная коммуникация: теория и перспективы.

Понятие и теории межличностной коммуникации. Общение как межличностное взаимодействие. Коммуникативная сторона общения.

1. Методические рекомендации для слушателей по практическим занятиям (Машанов А.А, Ротовцева М.В.

2. Социальная психология: Учебн. пособие. /В.Т. Ковалевич и др.КГТУ 2003, 2006.

3. Психологические основы межличностных коммуникаций. Учебное пособие /М.В.Ростовцева, А.А.Машанов электрон учебн пособие СФУ 2013.

4. Методические рекомендации и пособия по изучению курса или дисциплины

5. Методические рекомендации для слушателей по практическим занятиям (Машанов А.А, Ротовцева М.В.

6. Социальная психология: Учебн. пособие. /В.Т. Ковалевич и др.КГТУ 2003, 2006.

7. Психологические основы межличностных коммуникаций. Учебное пособие /М.В.Ростовцева, А.А.Машанов электрон учебн пособие СФУ 2013.

Контрольные задания

1. Что такое общение? Какие каналы общения вы знаете?

2. Структура вербального общения?

3. Какие науки занимаются изучением невербального общения?

4. В чем заключается специфика человеческого коммуникативного процесса?

5. Какие теории межличностного взаимодействия вы знаете?

6. Какие существуют стороны интерактивного общения? Расскажите о каждой из них.

7. Что такое конъюнктивные и дизъюнктивные чувства?

Литература

1. Ильин, Е.В. Психология общения и межличностных отношений / Е. В. Ильин – СПб.: Издательство Питер, 2012. – 576 с.

2. Саливан, Г. Теория межличностных отношений и когнитивные теории личности/ Г. Салливан, Дж. Роттер, У. Мишел – М.: Издательство Прайм-Евразия, 2007. – 128 с.

3. Поваляева, М.А. Невербальные средства общения / М. А. Поваляева, О. А. Рутер – Ростов-на-Дону: Издательство Феникс, 2004. – 352 с.

4. Берн, Э. Игры в которые играют люди. Люди, которые играют в игры / Э. Берн – М.: Издательство Эксмо, 2007. – 576 с.

5. Рубенштейн, С.Л. Принципы и пути развития психологии / Э. Берн – М.: Издательство Наука, 1963. – 356 с.

6. Вацлавик П., Бивин Д., Джексон Д. Прагматика человеческих коммуникаций: Изучение паттернов, патологий и парадоксов взаимодействия. / Пер. с англ. А. Суворовой. — М.: Апрель-Пресс, Изд-во ЭКСМО-Пресс, 2000. — 320 с.

7. Почепцов Г. Г. *Теория коммуникации*. — М.: «Рефл-бук», К.: «Ваклер», 2001. — 656 с.

8. Коноваленко М. Ю., Коноваленко В. А. *Теория коммуникации: учебник для бакалавров*. — М.: Издательство Юрайт, 2012. — 415 с.
9. Яковлев И. П. *Ключи к общению. Основы теории коммуникаций*. — СПб.: «Авалон», «Азбука-классика», 2006. — 240 с.
10. Шарков Ф. И. *Коммуникология: основы теории коммуникации: Учебник*. — м.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2010. — 592 с.
11. Гавра Д. П. *Основы теории коммуникации*. 1-е изд. — СПб.: Питер, 2011. — 288 с.
12. Болотова А. К., Жуков Ю. М., Петровская Л. А. *Социальные коммуникации: учебное пособие*. — М.: Гардарики, 2008. — 279 с.
13. Назарчук А. В. *Теория коммуникации в современной философии*. — М.: Прогресс-Традиция, 2009. — 320 с.
14. Гулевич О. А. *Психология коммуникации: учебное пособие*. — М.: НОУ ВПО Московский психолого-социальный институт, 2008. — 384 с.
15. Андрианов М. С. *Невербальная коммуникация: психология и право*. — М.: Институт Общегуманитарных Исследований, 2007. — 256 с.
16. Бориснёв С. В. *Социология коммуникации: Учеб. пособие для вузов*. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003. — 270 с.

Тема 3. Коммуникации в организации. Управление деятельностью как управление смыслами. Коммуникационные потоки в организации. Коммуникативные навыки руководителя.

Методические рекомендации и пособия по изучению курса или дисциплины

1. Методические рекомендации для слушателей по практическим занятиям (Машанов А.А, Ротовцева М.В.
2. Социальная психология: Учебн. пособие. /В.Т. Ковалевич и др.КГТУ 2003, 2006.
3. Психологические основы межличностных коммуникаций. Учебное пособие /М.В.Ростовцева ,А.А.Машанов электрон учебн пособие СФУ 2013.

Литература

1. Бенине У.Б. Лидеры./ У. Бенине, Б. Нанус. — СПб.: Питер, 2006. — С. 90—118.
2. Курбатов В.И. Стратегия делового успеха./ В.И. Курбатов — Ростов-н/Д.: Экономика, 2007. — С. 22—47.
3. Мастенбрук В. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации./ В. Мастенбрук. — М.: Академия, 2006. — С. 182—184.
4. Роджерс Э. Коммуникации в организациях./ Э. Роджерс, Р. Агарваяя-Роджерс. — М.: ИНФРА-М, 2009. — С. 132—139.
5. Саймон Г.А. Менеджмент в организациях./ Г.А. Саймон, Д.У. Смитбург, В.А. Томпсон. — М.: Прогресс, 2005. — С. 23—24.
6. Фишер Р. Путь к согласию. Язык и моделирование социального взаимодействия./ Р. Фишер, У. Юрии. — М.: КНОРУС, 2010. — С. 182—185.
7. Якокка Ли Карьера менеджера: пер. с англ./ Ли Якокка. — М.: Прогресс, 2008. — С. 83

Контрольные задания

1. Как вы понимаете тезис об управлении деятельностью как управлении смыслами?
2. В каком случае управление деятельностью через задание ее смыслов наиболее эффективно⁰
3. Какие способы задания смысла возможны при управлении организацией?
4. Детализируйте методы управления деятельностью посредством формальных коммуникаций.
5. Детализируйте методы управления деятельностью посредством неформальных коммуникаций,
6. В чем отличие технологий управления смыслами в деятельности лидера и администратора?
7. Перечислите возможные классификации коммуникационных потоков.
8. Какие формы научного обсуждения вы знаете?
9. Что такое торги?
10. Какие виды торгов вы знаете?
11. Опишите технологию проведения торгов.
12. Раскройте суть метода принципиального ведения переговоров.
13. По каким параметрам можно оценить метод ведения переговоров?
14. Выделите основные правила ведения переговоров, по Гарвардскому проекту.
15. Покажите варианты ведения переговоров и раскройте их суть.
16. Какие этапы ведения переговоров можно выделить

Тема 4. Особенности неформального общения. Неформальное общение и его особенности. Общение, обращение, отношение. Закономерности доверительного общения.

3. Методические рекомендации и пособия по изучению курса или дисциплины

1. Методические рекомендации для слушателей по практическим занятиям (Машанов А.А, Ротовцева М.В.
2. Социальная психология: Учебн. пособие. /В.Т. Ковалевич и др.КГТУ 2003, 2006.
3. Психологические основы межличностных коммуникаций. Учебное пособие /М.В.Ростовцева ,А.А.Машанов электрон учебн пособие СФУ 2013.

Контрольные задания

1. Дайте определение понятию «межличностная коммуникация».
2. Наличие каких умений и навыков предполагает коммуникативная компетентность человека?
3. Что означает понятие «эффективная межличностная коммуникация»?
4. Перечислите типы ситуаций межличностного взаимодействия, вызывающих стресс.
5. Каковы основные причины стрессовых социальных ситуаций?
6. Какие характеристики межличностного взаимодействия можно выявить и описать с помощью понятия «коммуникативный стиль»?
7. Что лежит в основе различия коммуникативных стилей поведения людей?
8. Какие факторы влияют на восприятие?

9. Какое общение называют доверительным? Каковы его основные стадии?

Литература

1. Холл Кэлвин С., Линдсей Гардер. Теории личности. – М.: «КСП+», 2007. – 720 с.
2. Вечер Л.С. Секреты делового общения. – Минск: Высшая школа, 2006. – 267 с.
3. Гришина, Н.В. Я и другие: общение в трудовом коллективе.-Л.: Лениздат, 1990.-174с.
4. Егидес, А.П. Лабиринты общения.- М.: Информационно-издательский дом «Филинь», 1999.-392с.
5. Мальханова, И.А. Деловое общение: Учебное пособие.-4-е изд.-М.: Академический Проект:Трикста,2005.-224с
6. . Панасюк, А.Ю. Управленческое общение: практические советы.-М.: Экономика,1990.-112с
7. Шилов, И.Н. Основы делового общения: Учебно-методический комплекс для дистанционного обучения.- Тюмень: Издательство Тюменского государственного университета, 2002.-172 с.
8. Мальханова, И.А. Деловое общение: Учебное пособие.-4-е изд.-М.: Академический Проект:Трикста,2005-224с.
9. Гришина, Н.В. Я и другие: общение в трудовом коллективе.-Л.: Лениздат,1990-174с.

Тема 5. Восприятие и понимание в структуре межличностного общения.

Теоретические подходы к понятию, принципу и структуре общения в отечественной социальной психологии, его виды - императив, манипуляция и диалог. Роль восприятия и понимания в процессе межличностного общения. Основные механизмы восприятия и понимания в процессе межличностного общения.

3. Методические рекомендации и пособия по изучению курса или дисциплины

1. Методические рекомендации для слушателей по практическим занятиям (Машанов А.А, Ротовцева М.В.
2. Социальная психология: Учебн. пособие. /В.Т. Ковалевич и др.КГТУ 2003, 2006.
3. Психологические основы межличностных коммуникаций. Учебное пособие /М.В.Ростовцева ,А.А.Машанов электрон учебн пособие СФУ 2013.

Контрольные задания

1. Перечислите общие закономерности процесса восприятия?
2. Какие факторы влияют на восприятие?
3. Что означает утверждение «восприятие – процесс активный»?
4. Чем отличается восприятие людьми предметов от восприятия человеком человека?
5. От чего зависит наше первое впечатление о человеке? Укажите психологические особенности участников общения, усиливающие влияние первого впечатления на восприятие.
6. Назовите типовые схемы запуска «эффекта ореола».

7. Какова зависимость между типом личности и точностью восприятия?
8. В чем состоит фундаментальная ошибка каузальной атрибуции?
9. Что общего и в чем отличие стереотипа и установки?
10. Какова реакция человека, обнаруживающего, что стереотип, которым он воспользовался для оценки, «не подходит» данному человеку?
11. Назовите причины изменения этнических и национальных стереотипов.
12. В чем преимущества и недостатки стереотипного оценивания?
13. Что общего и в чем отличие имиджа и репутации человека, мероприятия, организации?
14. В чем причина живучести, стабильности предрассудков?

Литература:

1. Андреева Г.М. Социальная психология. -- М.: Изд-во МГУ, 1988.
2. Бодалев А.А. Восприятие и понимание человека человеком. -- М.: Изд-во МГУ, 1982.
3. Бодалев А.А. Личность и общение: Избранные труды. -- М.: Педагогика, 1983.
4. Брушлинский А.В., Поликарпове. А. Мышление и общение.- Минск: Изд-во «Университетское», 1990.
4. Знаков В.В. Понимание в познании и общении /РАН. -- М.: ИП РАН, 1994.
5. Кон И.С. Дружба: Этико-психологический очерк. -- М.: Политиздат, 1987.
6. Леонтьев А.А. Общение как объект психологического исследования //Методологические проблемы психологии /Отв. ред. Е. В. Шорохова. -- М.:Наука, 1975. -- 295 с.
7. Леонтьев А.А. Проблемы развития психики. -- М.: Наука, 1985.
8. Ломов Б.Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии / Отв. ред. Ю. Забродин. -- М.: Наука, 1989.
9. Обозов Н.Н. Межличностные отношения. -- Л.: Изд-во ЛГУ, 1979.
11. Панкратов В.Н. Уловки в спорах и их нейтрализация. -- М.: Рос. пед. агенство, 1996.
10. Проблемы общения в психологии: Сборник статей /Ин-т социологии; Отв. ред. Б.Ф. Ломов. -- М.: Наука, 1981.
11. Парыгин Б.Д. Социальная психология как наука. Л., 1967.
12. Петровская Л.А. Компетентность в общении: социально-психологический тренинг. М., 1983.
13. Межличностное восприятие и понимание //Современная психология: Справочное Руководство /Под ред. В.Н. Дружинина. - М.: Инфра-М, 1999.
14. Резников Е.Н. Межличностные отношения //Современная психология: Справочное руководство /Под ред. В.Н. Дружинина. - М.: Инфра-М, 1999.
15. Лунев П.А. Как стать хозяином положения. Анатомия эффективного общения. Руководство практического психолога /ИП РАН. -- М., 1996.
16. Теоретические и методологические проблемы социальной психологии /Под ред. Г.М. Андреевой и Н.Н. Богомоловой. М., 1977.
17. Шибутани Т. Социальная психология. М., 1968.
18. Яковлев Б.Н. Отношения в трудовом коллективе. М., 1983.

Тема 6. Трудности и дефекты общения. Комплексные трудности в общении. Дефектное общение. Акцентуации характера и дефекты общения (дефекты общения, нарушения общения и акцентуации, типы акцентуаций и особенности общения).

3. Методические рекомендации и пособия по изучению курса или дисциплины

1. Методические рекомендации для слушателей по практическим занятиям (Машанов А.А, Ротовцева М.В.

2. Социальная психология: Учебн. пособие. /В.Т. Ковалевич и др.КГТУ 2003, 2006.

3. Психологические основы межличностных коммуникаций. Учебное пособие /М.В.Ростовцева, А.А.Машанов электрон учебн пособие СФУ 2013.

Контрольные задания

1. Трудности межличностного неформального общения обязательно влекут за собой нарушение межличностных отношений. Согласны ли вы с этим утверждением?

2. Назовите главные признаки аутистичного поведения.

3. Что общего и в чем отличие аутистичности и замкнутости? Аутистичности и необщительности? Аутистичности и отчужденности?

4. В чем заключаются дефекты общения?

5. Какой тип акцентуации связан с самыми большими дефектами общения?

6. В чем проявляются дефекты общения у тревожных и ригидных людей?

7. Каковы дефекты общения тревожной личности?

8. Может ли нарциссическая личность быть не агрессивной?

9. В чем отличие лжи и обмана? Неправда – это ложь или обман?

10.Какие черты деструктивности имеет общение эгоистичного человека?

11.Деструктивность манипулятивного воздействия проявляется в: • разрушительном влиянии только на личность «жертвы»; • разрушительном влиянии на личность манипулятора; • оба страдают от манипулятивного общения?

Литература

1. Берн Э. Игры, в которые играют люди. - М., 1998.

2. Борисов А. Роскошь человеческого общения. - М.,1998

3. Вейс Р. Лабиринты одиночества. – М., 1989.

4. Добрович А. Общение: Наука и искусство. - М., 1987.

5. Знаков В.В. Понимание в познании и общении. - М., 1988.

6. Кочунас Р. Основы психологического консультирования. – М., 2002.

7. Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погорьша В.М. Межличностное общение. - СПб.: Питер, 2001.

8. Майерс Дэвид. Социальная психология. - СПб., 1997.

9. Музцыбзев К. Эгоизм личности // Психологический журнал. - 2000. - № 2.

10.Платонов К.К. Краткий словарь системы психологических понятий. - М., 1984.

11.Скаженик Е.Н. Деловое общение: Учебное пособие. - Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2006.

12. Чехов А.П. Рассказы. – М., 1960.

13. Экман П. Психология лжи / Пер. с англ. Н. Исуповой, Н. Мальгиной, Н. Миронова, О. Тереховой. - СПб.: Питер, 1999.

Тема 7. Эффективное общение. Эффективное общение правила и нормы. Технологии эффективного общения.

3. Методические рекомендации и пособия по изучению курса или дисциплины

1. Методические рекомендации для слушателей по практическим занятиям (Машанов А.А, Ротовцева М.В.

2. Социальная психология: Учебн. пособие. /В.Т. Ковалевич и др.КГТУ 2003, 2006.

3. Психологические основы межличностных коммуникаций. Учебное пособие /М.В.Ростовцева, А.А.Машанов электрон учебн пособие СФУ 2013.

Контрольные задания

1. В чем специфика коммуникативной совместимости?

2. Как проявляется темперамент в общении?

3. Влияет ли стиль общения на совместимость людей?

4. В чем особенности женского и мужского стиля общения?

5. Какую роль предписывают женщине исторически сложившиеся полоролевые стереотипы? Насколько они соответствуют истине?

6. В каких аспектах общения женщины имеют преимущество перед мужчинами, включая способность к лидерству?

7. Как свойство андрогинности проявляется в раскрытии способности личного влияния?

8. Назовите черты межличностного общения, которые обнаруживаются в рамках действия средств массовой коммуникации.

9. Почему люди обращаются к лидеру мнений?

10. Каковы законы убеждающей коммуникации?

11. Что общего и в чем отличие убеждаемости и податливости, конформности?

12. Как можно измерить социальный интеллект?

13. Какое отношение имеют когнитивные стили к социальному интеллекту?

14. Что такое «единство интеллекта»?

15. Почему высокоразвитая эмпатия становится помехой во взаимодействии?

16. Как связана мотивация достижения с уровнем СИ?

Литература

1. Е.И. Рогов «Психология общения», М: «Владос», 2001.

2. Ю.С. Крижанская, В.П. Третьяков «Грамматика общения», М: «Смысл» 1999.

3. Граудина Л.К., Ширяев Е.Н. «Культура русской речи и эффективность общения», М: Наука, 1996.

4. Тренин Н.Н. Управление конфликтами. М.: ПРИОР, 1999.

5. Г.В. Бороздина «Психология делового общения», М: «Высшее образование», 2006.

6. Петровская, Л. А. Компетентность в общении: социально-психологический тренинг/ Л.А. Петровская. - М. : Академия 2002. - 216с.

7. Панкратов, В. Н. Уловки в спорах и их нейтрализация/ В.Н. Панкратов. - М. : Рос. пед. агенство, 1996. - 200с.

8. Лунев, П. А. Как стать хозяином положения. Анатомия эффективного общения. Руководство практического психолога/ П.А. Лунев. - М.: Академия, 1996. 316с.

Тема1

Практическое задание.

Тема: «Формирование структуры коммуникаций»

Цель работы

Получить практические навыки в формировании структуры коммуникаций, описании потоков деловой информации, выборе сети внутригрупповой коммуникации.

Самостоятельная работа по подготовке к занятию

1. Изучение форм и видов коммуникаций, типов коммуникационных сетей, факторов эффективности коммуникаций.

2. Сбор информации:

- о потоках деловой информации, циркулирующей в организациях конкретного типа,

- о характеристиках информационных сообщений (содержание информации, форма, частота передачи и др.).

Порядок выполнения работы

1. Формирование структуры коммуникаций.

Разработайте структуру коммуникаций. При этом необходимо учитывать распределение полномочий (власти и ответственности) в организации, а также потребность в координации подразделений.

Приведите основные потоки деловой информации, циркулирующей в организации, в виде схемы. Линии, соответствующие горизонтальным и вертикальным потокам, лучше выделить разным цветом или стилем.

Пример структуры коммуникаций приведен на рис. 6.1.

2. Характеристика потоков информации.

Опишите основные потоки, указав следующие характеристики: содержание и вид передаваемой информации, ее важность и ценность, частота передачи (ежедневно, ежемесячно, изредка и т.д.); способ передачи информации (письменный, устный, др.).

Сделайте вывод, какие направления коммуникации преобладают (вертикальные, горизонтальные).

3. Формирование внутригрупповой сети коммуникации.

Выберите одно из подразделений организации. Предложите некоторую задачу, которую может решать группа. Охарактеризуйте степень сложности задачи. Предложите наиболее подходящую для ее решения сеть коммуникации –

«цепь», «круг», «штурвал» или «паутина». Обоснуйте свой выбор. Приведите схему коммуникации сотрудников подразделения при решении задачи с указанием содержания потоков информации.

Оформление результатов практического занятия

Составьте отчет, в который должны войти: структура коммуникаций организации в виде схемы; характеристика потоков информации и вывод о преобладающих потоках; внутригрупповая сеть коммуникаций для выбранного подразделения и конкретной задачи с указанием содержания сообщений, обоснование выбора внутригрупповой сети коммуникаций. _

Тема 2

. Практическое задание.

Тема занятия: «Особенности межличностных коммуникаций»

Цель работы: Научиться определять критерии эффективного межличностного общения.

Упражнение. Разговор в офисе.

Этот разговор (ряд «сообщений»), несмотря на то, что он происходил лицом к лицу, явно претерпел искажения «шумом» и декодировался неправильно. Какие, по вашему мнению, сообщения намеревались передать Николай Иванович и Сергей?

Составьте перечень наиболее вероятных причин неудачи данного разговора и попробуйте разобраться, как Николай Иванович и Сергей могли бы избежать такого результата.

Николай Иванович: (Входит в офис с улыбкой на лице и размахивает отчетом). Ну, Сергей, отчет за этот месяц выглядит значительно лучше.

Сергей: (Резко вскакивает из-за заваленного бумагами стола). Что Вы хотите этим сказать? Николай Иванович: (Складывает руки на груди). Сережа, не кипятись, злиться не на что! Сергей: (Садится и откидывается на спинку стула). Понимаю. Вы снова о том же? Даже после того, как... Николай Иванович: (Всплескивает руками). Что? Послушай, я всего лишь сказал... Сергей: Прекрасно. Просто забудьте об этом, Николай Иванович. Вы знаете, что я очень устал... (Отворачивается от Николая Ивановича и поднимает трубку зазвонившего телефона) О, привет, как твоя лыжная прогулка? (Громко смеется) Ну точно, так и было! И все же, что я могу для тебя сделать, дружище?

Николай Иванович: (Стремительно выбегает из офиса, бормоча под нос что-то неприятное в адрес Сергея)

5. Вспомните, когда Вас неправильно поняли из-за нарушения культурной составляющей речевого сообщения. Какие еще факторы влияют на успешность межличностной коммуникации? Проведите небольшое исследование и составьте список факторов успешности.

6. Попытайтесь вспомнить ситуацию, когда в процессе межличностной коммуникации вас убедили изменить взгляд на вещи. Какие приемы убеждения к вам применялись? Как вы отреагировали на эти убеждающие усилия? Что в

конечном счете оказало решающее влияние? Меняется ли тип убеждения в зависимости от конкретного случая? Каким должен быть «мастер убеждения»?

7. Вспомните самый последний разговор или презентацию, которые вам довелось проводить. По вашему ощущению, что было вашими наиболее сильными и слабыми сторонами? В чем следует совершенствоваться? Теперь вспомните самую последнюю беседу или презентацию, где вы присутствовали в качестве члена аудитории. Насколько хорошо докладчик донес до вас свои сообщения? Сложилось ли у вас ясное представление о структуре и целях презентации? Какими способами можно усилить исполнительское мастерство выступавшего оратора?

8. Проанализируйте себя как члена и как лидера группы с точки зрения сформированности коммуникативных навыков.

9. Сделайте ролевой анализ коммуникации героев фильмов «Особенности национальной охоты», «Операция “Ы”» или других, где представлены группы.

10. Составьте диаграмму коммуникационных потоков в студенческой группе, в вузе, в известной Вам организации. Укажите направление коммуникационных потоков и виды сообщений, которыми обмениваются коммуниканты. Каковы, по вашему мнению, выгоды этой коммуникативной структуры? Какие коммуникационные проблемы вы здесь себе представляете? Как они могли бы быть разрешены?

11. Запишите интервью из радио или телевизионной передачи. Обратите внимание на тактику дававшего интервью и на то, как интервьюер пытался получать ответы. Насколько успешно прошло общение с одной и с другой стороны?

12. Попрактикуйтесь в роли интервьюера и в роли дающего интервью средствами массовой информации. Постарайтесь выявить свои и партнера сильные и слабые стороны.

13. При объяснении понятия прагматика в качестве простейшего примера знаковой системы часто приводят систему дорожной сигнализации — светофор. Эта система имеет три знака: красный, означающий «Остановиться!», зеленый — «Можно ехать!» и желтый — «Приготовиться к движению (или остановке)!» Опишите прагматику светофора.

14. Проанализируйте знаковую функцию одежды на примере следующих единиц: шорты, мини-юбка, вечернее платье, кроссовки, пиджак, спортивный костюм, галстук, пионерский галстук.

15. Подготовьте короткую (минут на десять) информативную презентацию на любую тему по вашему выбору. В конце выступления отведите пять минут на вопросы и ответы. Заранее подготовьте свои ответы на предполагаемые вопросы. Подберите подходящие вспомогательные аудио- и видео-средства и подготовьте необходимые материалы. Составьте и распространите короткий доклад в форме тезисов.

Тема 3

Практическое задание.

Тема: «Первое впечатление, восприятие партнера в общении. Развитие сензитивности. Значение взгляда в общении, невербальные составляющие общения.»

Цель работы: Научиться формировать образ партнера по общению.

1. Групповая дискуссия на тему: «Первое впечатление и его составляющие».

Первое впечатление относится к перцептивной стороне общения. Первое впечатление - построение образа партнера.

Источники информации:

- одежда человека, весь его имидж
- манера поведения человека (как он сидит, ходит, разговаривает, куда смотрит и т.д.).

Составляющие первого впечатления:

а) Фактор превосходства (при встрече с человеком, превосходящим нас по какому-то важному для нас параметру, мы оцениваем его несколько более положительно, чем это было бы, если бы он был нам равен. Если же мы имеем дело с человеком, которого мы в чем-то превосходим, то мы его недооцениваем).

б) Фактор привлекательности (чем более внешне привлекателен для нас человек, тем лучше он во всех отношениях, если же он непривлекателен, то и остальные его качества недооцениваются).

в) Фактор «отношения к нам» (положительное отношение к нам порождает сильную тенденцию к приписыванию положительных свойств и «отбрасыванию» отрицательных, и наоборот, - негативное отношение вызывает тенденцию не замечать положительных сторон человека и выделять отрицательные).

1. Упражнение «Выявления соответствия индивидуального и общего мнения».

Цель: показать различия в индивидуальном мнении, научить принимать этот факт, а также то, что твое мнение не всегда совпадает с мнением окружающих.

Процедура: а) все участники сидят в кругу. Одному из них предлагают пересадить всех, учитывая цвет глаз: от светлоглазых до темноглазых. Никто не имеет права корректировать его мнение в ходе выполнения задания.

Затем кому-нибудь другому предлагается скорректировать полученную комбинацию по-своему. То же предлагается следующему.

Вывод: каждый видит по-своему.

б) Предлагается одному участнику пересадить всех в соответствии с тембром голоса. Каждый участник произносит свое имя. Прослушав эти голоса, ведущий должен рассадить всех от самого высокого до самого низкого. Кто-нибудь корректирует.

Вывод: каждый слышит по-своему.

в) Предлагается расставить участников по теплоте рук. Другие корректируют.

Вывод: каждый чувствует по-своему.

Обсуждение: как при существовании индивидуального восприятия людям удается решать проблемы общения. Нужно подвести к принципам общения:

«Каждый имеет право чувствовать, видеть, слышать, думать по-своему; каждый обязан признавать это право за окружающими».

2. Упражнение «Город слепых».

Цель: тренировка оттенков восприятия партнера.

Процедура: сначала все медленно ходят по пространству с открытыми глазами. Затем все продолжают также медленно ходить, но уже с закрытыми глазами. Ведущий должен сказать: «Если вы с кем-то сталкиваетесь с кем-то, то не открывайте глаза, а продолжайте свое движение».

Далее все также ходят с закрытыми глазами. Но установка уже другая: «Если вы с кем-то сталкиваетесь, то прикоснитесь друг к другу тыльной стороной ладони».

И наконец, все продолжают ходить с закрытыми глазами и получают следующее задание: «Если вы с кем-то сталкиваетесь, то ощупывайте друг друга тыльной стороной ладони, стараясь узнать партнера».

3. Упражнение «Передача чувства».

Цель: отработка невербальных средств общения.

Процедура: все сидят в кругу с закрытыми глазами и необходимо передавать чувство, первый участник касается соседа справа, вкладывая в прикосновение определенное чувство (по выбору). Второй участник, поняв и определив для себя характер прикосновения, открывает глаза и передает то, что понял, следующему.

Упражнение должно завершиться возвращением чувства тому, кто его послал.

4. Упражнение «Пойми меня».

Цель: отработка невербальных средств общения.

Процедура: а) На листе записывается небольшое сообщение. Затем с помощью жестов это сообщение передается партнеру по общению. Упражнение выполняется до тех пор, пока партнер не даст знать, что сообщение понято.

б) Необходимо изобразить эмоциональное состояние с помощью сначала мимики, потом только с помощью жестов, а затем уже с помощью и мимики, и жестов.

в) Необходимо изобразить с помощью мимики и жестов содержание пословицы, поговорки.

Дискуссия о значении взгляда в общении, об особенностях взгляда в зависимости от пола человека, настроения, заинтересованности

Тема 4

Практическое задание.

Тема занятия: «Особенности межличностных коммуникаций»

Цель работы: Научиться определять критерии эффективного межличностного общения.

Задание 1. Постарайтесь, не нарушая постулатов общения, ответить на вопросы потенциального работодателя так, чтобы он принял решение в вашу пользу.

Почему Вы выбрали нашу компанию?

Получали ли Вы уже другие предложения работы?

Почему вы хотите получить именно эту работу?

Не помешает ли Ваша личная жизнь работе у нас? Работа на этой должности связана с ненормированным рабочим днем.

Каковы ваши сильные стороны?

А каковы Ваши слабые стороны?

Почему нам стоит Вас нанять?

Как вы представляете свое положение через пять (десять) лет?

Задание 2. Охарактеризуйте данные ниже диалоги из романа М.Булгакова «Мастер и Маргарита» сточки зрения постулатов речевого общения.

- Вы в качестве консультанта приглашены к нам, профессор?- спросил Берлиоз.

- Да, консультантом.

- Вы - немец?

- Я-то? - переспросил профессор и вдруг задумался. - Да, пожалуй, немец... - сказал он.

- Вы по-русски здорово говорите, - заметил Бездомный.

- О, я вообще-то полиглот и знаю очень большое количество языков, - ответил профессор.

- А какая у вас специальность? - осведомился Берлиоз.

-Я - специалист по черной магии. «На тебе!..» - стукнуло в голову у Михаила Александровича.

- И...и вас по этой специальности пригласили к нам? - заикнувшись, спросил он.

- Да, по этой пригласили, - подтвердил профессор и пояснил: - Тут в государственной библиотеке обнаружены подлинные рукописи чернокнижника *Герберта* Аврилакского, десятого века. Так вот требуется, чтобы я их разобрал. Я единственный в мире специалист.

- А-а! Вы историк? - с большим облегчением и уважением спросил Берлиоз.

- Я историк, - подтвердил ученый и добавил ни к селу ни к городу: - Сегодня вечером на Патриарших будет интересная история!

[Римский], задыхаясь, побежал через широкую улицу на противоположный угол у кинотеатра, возле которого маячил красноватый тусклый огонёк. Через минуту он был уже возле него. Никто не успел перехватить машину.

- К курьерскому ленинградскому, дам на чай, - тяжело дыша и хватаясь за сердце, проговорил старик.

- В гараж еду, - с ненавистью ответил шофер и отвернулся.

Задание 3. Назовите причины коммуникативных неудач в данных ниже диалогах.

1) - А когда придут рабочие?

- Спроси меня о чем-нибудь попроще.

2) - Она права, что не желает идти замуж за недотепу

- Она тебе это говорила?

3) Элегантный молодой человек опоздал на концерт. Тихонько усевшись в кресло, он шепотом спрашивает соседа:

- Простите великодушно, это случайно не Шопен?

- Не знаю, я не здешний.

4) - Шоколадку хочешь?

- Нет, спасибо.

- Почему?

- Сегодня среда.

- И ЧТО???

5)-Алло!

-Кто это?

-А кто Вам нужен?

- Оля, это ты?

- А с кем я разговариваю?

-Олю позовите!

- Молодой человек, уже первый час ночи! Оля спит. Перезвоните завтра.

- Хорошо—

-Только не ночью.

6) - Почему ты не позвонил Н.Н.?

- Если хочешь, позвони сама.

- Я не хочу, я спрашиваю.

7) Продавец, заполняя анкету: - Как Вы узнали о нашем магазине?

Покупатель: - По сарафанному радио

Продавец записывает в анкету: «По радио»

Задание 4. Оцените приведенные тексты с точки зрения успешности коммуникации.

1)Новый мобильный телефон Nokia 8800 создан для того, чтобы вы им наслаждались. Его грациозные формы и безупречные функции оставляют неизгладимое впечатление...

- Дисплей цветной графический высококонтрастный, до 65000цветов (TFT), 6 строк текста, разрешение 128X160 точек (32X39мм)

- Внешний дисплей, 4096 цветов, 96X65 точек, STN, возможность установки обоев

- Игры

- VGA-камера, запись видео в3GP-формате

- Instant Messaging

- GPRS 4+1

- HSCSD

- EDGE (EGPRS) 4+1

- Push to talk

- Предикативный ввод текста T9

2) - А кем вы работаете? – спрашиваю.

- Сисадмином и программмером, - отвечает он.

- Понятно, - говорю я, ничего не понимая. – а что такое сисадмин?

- Сижу в конторе в сетке. Сетка правда, барахло – коаксиал. Но они там все жмутся на витую пару. А у нас, представляешь – двадцать пять компов! Вот как тут работать на последовательном соединении?

- Да уж! Во дела! – соглашаюсь я. – А на сетке сидеть удобно? Может просто кресло какое-нибудь поставить?

- Да ты не въезжаешь, - сердится Сергей. – Я же администрированием занимаюсь. Разделение доступа, то да се. Секьюрити там всякие.

- Так ты в секьюрити администратором работаешь! – наконец догадалась я. (А. Экслер. Записки невесты программиста)

3) Переписка на форуме

Кровавая Мэри

«Аффтгар пешы исчо»... Ну почему нельзя выразиться литературным языком? Вам это кажется смешным? На мой взгляд - это деградация. Того и гляди, уйдет великий наш русский язык в небытие. Плачевно.

Толстый Жорик

Кровавая Мэри, русский язык уже давно шагает в небытие. С тех пор когда он был еще старославянским. Меня, например, заманали уже всякие саммиты, пролонгирования, консенсусы и эмбарги. А вот ЖЖ прикалывает капитально. Сначала тоже доставало. А сейчас стало нравиться. Так что, Кровавая Мэри, выпей йаду!!!

Тема 5

Практическое задание.

Тема занятия: Навыки доверительного общения.

Цель занятия: Создание доверительных отношений, а так же сформировать мотивацию для анализа участниками собственных педагогических взглядов и установок, своих индивидуальных особенностей как личности и как профессионала, повышение уровня осознанности влияния установок на профессиональную деятельность.

1. Упражнение “Взгляды”

Участники встают в круг, закрывают глаза. По команде ведущего надо открыть глаза, и только глазами установить контакт с одним из участников группы.

– Удалось ли всем найти пару?

Если это не получилось с первого раза —попробовать еще. Когда все достигли поставленной цели, попросить встать друг перед другом с кем был установлен контакт глаз, но таким образом, чтобы получись две шеренги, — это две команды для следующего упражнения.

Итог:

Возможно с этим человеком у вас много общего, а так же важно то, что в сложных жизненных ситуациях вы можете положиться друг на друга и получить поддержку.

2. Групповая дискуссия

– Как завоевать доверие в общении с родителями? Когда возникают барьеры в общении с ними? А сейчас поразмышляем над причинами возникновения барьеров в общении между родителями и педагогами.

3. Правила работы в группе

Цель: создание благоприятного психологического климата в тренинговой группе, способствующего эффективному взаимодействию ее участников.

Психолог объясняет особенности предстоящей формы работы и выносит на обсуждение правила взаимодействия между участниками группы.

Приложение №1 Правила группы

1. Доверительный стиль общения (одно из его отличий — название друг друга на «ты», что психологически уравнивает всех членов группы и ведущего).

2. Общение по принципу «здесь и теперь» (говорить только о том, что волнует участников в данный момент, и обсуждать то, что происходит в группе).

3. Отказ от безличных речевых форм, помогающих людям в повседневном общении скрывать собственную позицию и уходить от ответственности, свои суждения выдвигать в форме «Я считаю...», «Я думаю...».

4. Активно участвовать в происходящем, контактировать как можно с большим количеством участников группы

5. Конфиденциальность (происходящее на занятии не выносится за пределы группы).

Тема 6

Практическое задание.

Тема занятия: Барьеры эффективного общения.

Цель занятия: формирование и развитие навыков эффективных коммуникаций, овладение приемами поведения, способствующими конструктивному общению.

1. Упражнение “Сфера ответственности”

В пространстве комнаты размещаются листы с надписями: “Родитель”, “Воспитатель”, “Администрация”. Участникам предлагается встать возле определенной надписи.

Обсуждение:

– Как вам кажется, чья это сфера ответственности за эффективное общение в большей степени: родителей, воспитателей или администрации. Встаньте, пожалуйста, около той надписи, где вы считаете, кто в наибольшей степени несет ответственность за эффективное общение.

Обменяйтесь мнениями в своей группе. Затем один представитель от каждой группы представит аргументы в защиту вашей позиции в отношении ответственности за эффективное общение.

2. Упражнение - активатор «Поменяйтесь местами, кто...»

Цель: снять напряжения, поменять местами в рабочем круге участников группы

Это упражнение позволит немного подвигаться, поднять настроение, а также узнать друг о друге дополнительную информацию. Убирается один стул, и водящий, стараясь занять освободившееся место, предлагает поменяться местами тем, кто: носит брюки, любит яблоки, умеет играть на гитаре и т.п.

Когда правила игры становятся понятны, условия перемены мест усложняются.

Теперь вопросы должны касаться особенностей профессиональной деятельности участников, образования, специфики работы с детьми, мотивов участия в тренинге и многого другого.

Например, меняются местами те, кто:

- работает всю жизнь в одном учреждении;
- любит свою работу;
- работает педагогом уже больше 10 лет;
- мечтал быть педагогом с детства и т.д.

3. Упражнение “Диалог с ролями”

Цель: отследить взаимосвязь роли(добровольной или вынужденной) и успешности общения.

Выбираются пять человек, желающих отработать умение договариваться. Им на голову надеваются ободки с их ролью, которую они не видят. Цель участников: договориться о чем-нибудь не выходя из рамок роли каждого участника. Наблюдатели фиксируют вербальные и невербальные реакции игроков и соответствие их ролей.

4. Тема для обсуждения: Муж – алкоголик. Что делать: терпеть или развестись?

Роли: соглашайтесь со мной, игнорируйте меня, возражайте мне, восхищайтесь мной, удивляйтесь мне.

Рефлексия: участники озвучивают свои чувства, мысли, и что изменилось, когда вы поняли какая ваша роль? Зрители делают выводы о том, что помогало быть успешным в диалоге и что мешало(навязанная роль, стереотип отношения)

Тема 7

Практическое задание.

Тема занятия: Активное слушание как фактор эффективного межличностного общения.

Цель занятия: Выработать собственную технику активного слушания.

1. Упражнение «Активное слушание»

Инструкция:

Сейчас мы будем выполнять упражнение, в ходе которого нам понадобятся правила хорошего слушания (раздать участникам группы карточки с напечатанными правилами).

Упражнение мы будем выполнять в тройках. Выберите себе в пару того из членов нашей группы, кого хотели бы узнать поближе (деление в тройках на первые, вторые, третьи номера).

Третий номер из вас будет "говорящим", второй - "слушающим", а первый – «наблюдателем».

Задание будет состоять из нескольких шагов (этапов). Каждый шаг (этап) рассчитан на определенное время, но вам не надо следить за временем. Я буду говорить, что надо делать и когда надо завершить выполнение задания.

Итак, "говорящий" в течение 3 минут рассказывает "слушающему" о своих трудностях, проблемах в общении. Особое внимание при этом он обращает на те свои качества, которые порождают эти трудности. "Слушающий" соблюдает

правила хорошего слушания и тем самым помогает "говорящему" рассказывать о себе». Правила хорошего слушания отслеживает, а затем анализирует "наблюдатель".

Через 3 минуты беседу остановить.

«Сейчас у "говорящего" будет 1 минута, в течение которой ему надо будет сказать "слушающему", что в поведении последнего помогало ему открыто высказываться, рассказывать о себе, а что затрудняло этот рассказ. Отнеситесь, пожалуйста, к этой части задания очень серьезно, потому что именно от вас ваш собеседник может узнать, что в его поведении побуждает других людей высказываться, и открыто говорить о себе, а что затрудняет такой рассказ, а знать это каждому очень важно».

После того как 1 минута прошла, дать следующее задание:

«Теперь "говорящий" в течение 3 минут будет рассказывать "слушающему" о своих сильных сторонах в общении, о том, что ему помогает устанавливать контакты, строить взаимоотношения с людьми. "Слушающий", не забывая соблюдать правила хорошего слушания, должен учесть всю ту информацию, которую он получил от "говорящего" в течение предыдущей минуты».

Через 3 минуты беседу остановить и предложить перейти к следующему шагу.

«"Слушающий" за 3 минуты должен повторить "говорящему", что он понял из двух его рассказов о себе, т.е. о трудностях и проблемах в общении и его сильных сторонах в общении. На протяжении этих 3 минут "говорящий" все время молчит и только движением головы показывает, согласен он или нет с тем, что говорит "слушающий". Если он делает отрицательное движение головой в знак того, что его неправильно поняли, то "слушающий" должен поправляться до тех пор, пока не получит подтверждения правильности своих слов. После того как "слушающий" скажет все, что он запомнил из двух рассказов "говорящего", последний может сказать, что было пропущено или искажено».

Во второй части упражнения «наблюдатели» анализируют проведенное упражнение, учтены ли все правила «активного слушания».

В ходе обсуждения упражнения можно задать группе такие вопросы:

- Как вам удавалось выполнять предложенные правила, какие правила было легче выполнять, какие сложнее?
- О чем вам было легче говорить – о своих трудностях и проблемах в общении или о сильных сторонах?
- Какое влияние на вас оказывали различные действия "слушающего", как они вами воспринимались? и т.д.

Данное упражнение в зависимости от того, как будет организовано его обсуждение, может дать очень разноплановые результаты. Наиболее простой путь – рефлексия процесса слушания, в результате чего формируется умение слушать другого, осознаются такие барьеры слушания, как оценивание, желание дать совет, рассказать что-то из своего опыта и т.д. Более сложный путь – анализ возникающих в ходе работы чувств, в частности таких, которые сопровождали рассказ о трудностях и проблемах в общении и рассказ о сильных сторонах.